

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

POLITΣIA
consultores en evaluación

The logo for PolitΣia features a stylized purple classical column with a capital, positioned to the right of the company name.

Evaluación de Procesos del Programa presupuestario E005 “Protección de los Derechos de los Consumidores”

**Informe Final
30 de diciembre de 2022**

Equipo Evaluador

Mtro. Carlos López Alanis

Mtro. Antonio de Haro Mejía

Mtra. Patricia Silva Medina

Mtro. Luis Jorge Méndez Borjas

Dr. Heriberto Ortega Soto

Siglas y acrónimos

ARPCE	Acuerdo por el que se establecen las disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño
ASM	Aspectos Susceptibles de Mejora
CARE	Conciliación a Residentes en el Extranjero
CCF	Código Civil Federal
CDMX	Ciudad de México
CFE	Comisión Federal de Electricidad
CFPC	Código Federal de Procedimientos Civiles
CGED	Coordinación General de Educación y Divulgación
Concilianet	Módulo de solución de controversias en línea
CONEVAL	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social
CPEUM	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
DAI	Dirección de Análisis de Integración
DCE	Dirección de Casas de Empeño
DCPE	Dirección de Conciliación y Programas Especiales
DGCARA	Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento
DGDCCAT	Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones
DGD	Dirección General de Difusión
DGODC	Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor.
DGP	Dirección General de Procedimientos
DGPCT	Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones
DGPE	Dirección General de Planeación y Evaluación
DGPOP	Dirección General de Programación, Operación y Presupuesto
DGQC	Dirección General de Quejas y Conciliación
DGPAPT	Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones
DOF	Diario Oficial de la Federación
DRCAT	Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones
DS	Dirección de Sectores
DSI	Dirección de Sistemas de Información
EOPFC	Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
FIEL	Firma Electrónica Avanzada
FODA	Fortalezas Oportunidades Debilidades y Amenazas

JDSET	Jefe de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones
INCO	Instituto Nacional del Consumidor
LFPC	Ley Federal de Protección al Consumidor
LFTR	Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
LOAPF	Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
MIR	Matriz de Indicadores para Resultados
MGP	Modelo General de Procesos
MML	Metodología de Marco Lógico
NOM	Norma Oficial Mexicana
ODECO	Oficina de Defensa del Consumidor
OCC	Oficina de Contacto Ciudadano en la Ciudad de México
OIC	Órgano Interno de Control
PASH	Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda
PbR	Presupuesto basado en Resultados
PIL	Procedimiento por Infracción a la Ley
PAA	Plan Anual de Actividades
PAE	Programa Anual de Evaluación
PbR	Presupuesto basado en Resultados
PND	Plan Nacional de Desarrollo
Pp	Programa presupuestario
PROFECO	Procuraduría Federal del Consumidor
PROSECO	Programa Sectorial de Economía
PRPCE	Portal de Registro Público de Casas de Empeño
RPC	Registro Público de Concesiones
RPCA	Registro Público de Contratos de Adhesión
RPCAMT	Registro Público de Contratos de Adhesión en Materia de Telecomunicaciones
RCAL	Registro de Contratos de Adhesión en Línea
REPEP	Registro Público para Evitar Publicidad
RPCE	Registro Público de Casas de Empeño
SE	Secretaría de Economía
SED	Sistema de Evaluación del Desempeño
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
SIIP	Sistema Integral de Información y Procesos
Telcon	Teléfono del Consumidor
TdR	Términos de Referencia
UR	Unidad Responsable
ZM	Zona Metropolitana

Evaluación de Procesos del Programa presupuestario E005 “Protección de los Derechos de los Consumidores”

1. Resumen ejecutivo

La Procuraduría Federal del Consumidor creó el Programa presupuestario E005 “Protección de los derechos de los consumidores” como parte de una estrategia del estado mexicano que busca promover y proteger los derechos del consumidor establecidos en el artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) y en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), a través de un conjunto de acciones que tienen como finalidad lograr una mayor equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre consumidores y proveedores de bienes y servicios (PROFECO 2022).

El objetivo general del programa o Propósito es **“La población consumidora resuelve sus conflictos con los proveedores de bienes, productos y servicios”**

Se identificó la existencia de los siguientes 9 procesos:

- 1) Planeación y monitoreo
- 2) Difusión de los servicios del programa
- 3) Otorgamiento de asesorías e información a consumidores
- 4) Conciliación de quejas en materia de consumo
- 5) Atención del Registro Público para Evitar la Publicidad (REPEP)
- 6) Atención de los registros públicos de contratos de adhesión
- 7) Atención del Registro Público de Casas de Empeño
- 8) Representación a Consumidores en Acciones de Defensa Colectiva
- 9) Evaluación

La evaluación fue contratada por la PROFECO en cumplimiento al Programa Anual de Evaluación 2022 y ha seguido lo establecido en los Términos de Referencia (TdR) proporcionadas por la PROFECO, los cuales a su vez se basan en el modelo de términos de referencia para evaluaciones de proceso elaborados por el CONEVAL en 2017. La Dirección General de Planeación y Evaluación (DGPE) le dio seguimiento a la evaluación y contó con el respaldo de todas las unidades administrativas que participan en la ejecución del programa para la entrega de información y la atención de entrevistas y visitas de campo.

Los objetivos de la evaluación fueron los siguientes:

Objetivo general

Realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del Programa E005 “Protección de los derechos de los consumidores” que permita valorar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivo del Programa, así como hacer recomendaciones que permitan la instrumentación de mejoras.

Objetivos específicos

1. Describir la gestión operativa del Programa mediante sus procesos, en los distintos niveles de desagregación geográfica donde se lleva a cabo.
2. Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del Programa, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión del mismo.
3. Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del Programa.
4. Elaborar recomendaciones generales y específicas que el Programa pueda implementar, tanto a nivel normativo como operativo.

La evaluación de procesos es una investigación predominantemente de corte cualitativo, que en este caso incluyó un análisis de gabinete donde se revisaron los diversos

manuales de procedimientos, manuales específicos de organización, guías y reglas, la normativa principal tanto a nivel de leyes, reglamentos y acuerdos, el diagnóstico, la matriz de indicadores para resultados, documentos de planeación y evaluaciones previas, entre otros. Como parte de la recolección cualitativa se realizaron 29 entrevistas individuales o grupales, 3 grupos de enfoque, visitas a diversas instalaciones de la PROFECO en las que se utilizó la técnica de observación directa no participante. Se realizaron visitas de trabajo de campo a las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Zona Metropolitana CdMx–Poniente, Zona Metropolitana Mérida y Zona Golfo-Sureste. Se realizó, además, una encuesta de percepción a titulares o jefes de departamento de servicios, educación y telecomunicaciones de las ODECO. Con lo anterior, se realizó el análisis para generar los hallazgos a partir de la triangulación de las diversas fuentes de información mencionadas.

Las **principales conclusiones** de la evaluación son las siguientes:

El Programa presupuestario E005 tiene un muy alto grado de consolidación operativa, sus procesos están documentados y son de conocimiento del personal operativo. La operación es estandarizada, lo cual se debe a la existencia de manuales de procedimientos desde hace más de 10 años, la instrumentación de sistemas informáticos especializados en procesos, la capacitación y supervisión constante, así como a la permanencia del personal, gran parte de este con más de 15 años en la institución.

El programa cuenta con un diseño consistente con orientación al resultado deseado de proteger los derechos de los consumidores, disminuir las asimetrías de información y resolver los conflictos entre consumidores y proveedores. Todos los procesos son pertinentes para lograr el objetivo del programa; están interconectados y conforman una actuación integral a favor de los derechos de los consumidores. Se cuenta con un sistema de monitoreo capaz de brindar información sobre la gestión del programa y sus

resultados, los principales indicadores están en la MIR del programa; pero, además, se cuenta con otros reportes y tableros de control que ayudan a la toma de decisiones.

Los procesos son pertinentes al contexto de la mayor parte de los consumidores, se han desarrollado mejoras recientes que permiten acercar los servicios a la población disminuyendo los llamados costos de transacción. Se han implementado varios trámites en línea, destacando la modalidad de Concilianet que permite realizar el procedimiento de conciliación entre consumidores y proveedores completamente de forma virtual, así como el portal para el Registro Público de Casas de Empeño que posibilita la realización del trámite de los proveedores totalmente en línea y destacan como una buena práctica de innovación digital. En general, debe subrayarse que la PROFECO está en sintonía con la instrumentación de servicios digitales, lo que disminuye costos a la autoridad y ciudadanos y brinda transparencia en los procesos.

La principal debilidad del programa para alcanzar sus resultados es la falta de personal y recursos financieros en algunos procesos clave, en especial en el de conciliación de quejas en materia de consumo y en el de otorgamiento de asesorías e información a consumidores. Se identificó también que el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) está muy saturado de información por lo que las lecturas de la base de datos ralentizan la operación en las ODECO. El resto de debilidades son menores y no afectan la operación sustantiva del programa. En general, se trata de un programa **muy consolidado y con buenas prácticas de gestión pública**. La siguiente tabla presenta los resultados sobre el grado de consolidación operativa en la escala definida por el CONEVAL en sus términos de referencia.

Tabla 1.1.1. Grado de consolidación operativa del programa

Criterio de valoración					Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
1) Si existen documentos que normen los procesos	X				Prácticamente todos los procesos están documentados. Es una de las fortalezas del programa. Falta documentar el proceso de evaluación y ampliar el proceso de atención del REPEP.
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados	X				Se identificó que todos los procesos que están documentados son de conocimiento del personal operativo.
3) Si los procesos están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras	X				Todos los procesos se llevan de forma estandarizada, puesto que existen manuales y formatos, la mayor parte de los procesos utilizan sistemas informáticos que propician la estandarización.
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión	X				Todos los procesos sustantivos cuentan con indicadores ya sea en la MIR o en otros sistemas de indicadores institucionales. Además, se identificaron tableros de control.
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	X				El personal directivo de cada área realiza seguimiento de los indicadores y va implementando mejoras. Además se cuenta con el mecanismo de Aspectos Susceptibles de Mejora a partir de evaluaciones externas.
Grado de consolidación operativa	El grado de consolidación operativa del Programa es muy alto. Los procesos están documentados, se llevan de forma estandarizada, se cuenta con indicadores y mecanismos de mejora.				

Fuente: Elaboración propia.

Se identificó que el programa tiene buenas prácticas en:

- El Portal del Registro Público de Casas de Empeño

Es un sistema con acceso vía web en el que los solicitantes, ya sean personas físicas o morales, pueden solicitar el registro de la casa de empeño (razón social) con el número

de establecimientos (sucursales) que tenga. Es un sistema moderno comparable a los sistemas que tienen el SAT o el IMSS, en el que los proveedores de servicios de mutuo con interés y garantía prendaria solicitan su inscripción, modifican su inscripción a nivel establecimiento y hacen renovaciones anuales, todo esto en un ambiente web amigable.

- Tablero de control de Concilianet Servicios

El 2021 y derivado del aumento de la carga de trabajo en Concilianet Servicios al haberse cerrado temporalmente algunas oficinas de defensa del consumidor por la situación de la pandemia por COVID-19, en la que personal de la PROFECO resultó contagiado, se desarrolló un tablero de control que permite mostrar de forma visual el volumen de trámites por semana o mes, por tipo de giro y por la persona que está atendiendo a los consumidores.

- Nivel de Servicio en ODECO ZM de Mérida

Como parte del trabajo de campo se visitó la ODECO ZM de Mérida en la que se pudo constatar el nivel de servicio que se da en la atención a los consumidores. Según se relató por diversas personas entrevistadas, la nueva directora de la ODECO se dio a la tarea de instrumentar políticas de calidad en el servicio, incluyendo la limpieza y la buena imagen de los espacios (sin expedientes desordenados a la vista, por ejemplo), el reacomodo de las instalaciones para que las personas fluyan por los espacios, todo con un sentido lógico y ordenado según el proceso. Se procura una buena atención a las personas, con amabilidad y respeto.

Se elaboraron 23 recomendaciones, 3 de ellas se consideran de alta prioridad, pues son las que permitirían eliminar o disminuir cuellos de botella de la operación. A continuación, se presentan los hallazgos y recomendaciones de alta prioridad por su impacto esperado, el resto de recomendaciones se presentan en el capítulo 8 de la evaluación y en el Anexo VIII.

Tabla 1.1.2. Recomendaciones prioritarias

Hallazgo	Recomendación
<p>Los recursos humanos, materiales y financieros, incluyendo también los espacios físicos en las ODECO son insuficientes; la encuesta a las ODECO identificó falta de personal para la recepción de solicitudes de atención, para conciliación y para notificación.</p> <p>Los recursos financieros en las ODECO son insuficientes, principalmente para notificación.</p>	<p>Realizar un estudio detallado sobre las necesidades de recursos humanos, mobiliario, e infraestructura que permita brindar un mejor servicio en las ODECO.</p>
<p>Se observó en visita de campo a las ODECO y se reportó en la encuesta a ODECO que el SIIP es “lento”, lo que propicia que se atrase la atención o que se prefiera no capturar las atenciones de información o asesoría. El retraso ocurre principalmente cuando se está buscando si el consumidor ya realizó un trámite previo; como la base de datos ya es muy grande, el procesamiento ralentiza la operación con lo cual se tienen mayores tiempos de atención.</p>	<p>Que la Dirección de Sistemas de Información desarrolle una solución informática para optimizar el tiempo de atención a los usuarios, lo cual puede ser la depuración de la base de datos, la creación de un sistema alternativo para captura de datos o simplemente no utilizar la base de datos de registros y tener siempre nuevos consumidores.</p>
<p>Se identificó como un cuello de botella que el análisis de las solicitudes de registro de contrato de adhesión que se realizaron de forma presencial en las ODECO inicia hasta que llega el expediente físico a la DGCARA.</p>	<p>Incluir en el “Procedimiento para atender solicitudes de revisión, registro, baja y modificación de contratos de adhesión” la actividad de que se digitalice el contrato en la ODECO y se incorporen los datos en el RCAL, con lo cual se pueda iniciar el procedimiento de forma inmediata. Esto puede requerir adaptaciones en la interfase del RCAL para dar acceso a las ODECO al sistema.</p>

2. Índice de contenido

1. RESUMEN EJECUTIVO	4
2. ÍNDICE DE CONTENIDO	11
3. INTRODUCCIÓN	13
4. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA “PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES”	16
4.1 ANTECEDENTES, CONTEXTO Y CONDICIONES EN LAS QUE OPERA EL PROGRAMA	16
4.2 PROBLEMÁTICA QUE PRETENDE ATENDER Y OBJETIVOS	20
4.3 POBLACIÓN POTENCIAL, OBJETIVO Y ATENDIDA	23
4.4 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS Y DE PRINCIPALES ACTORES QUE INTERVIENEN EN EL PROGRAMA Y OTROS ASPECTOS OPERATIVOS RELEVANTES.....	26
5. DISEÑO METODOLÓGICO Y ESTRATEGIA DEL TRABAJO DE CAMPO	39
5.1. MÉTODO	39
5.2. PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y ESTRATEGIA DEL TRABAJO DE CAMPO	47
5.3. SELECCIÓN DE LA MUESTRA PROPUESTA DE OFICINAS DEL CONSUMIDOR.....	61
6. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA “PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES”	66
6.1. PROCESO DE PLANEACIÓN Y MONITOREO	66
6.2. PROCESO DE DIFUSIÓN DE SERVICIOS DEL PROGRAMA	76
6.3. PROCESO DE OTORGAMIENTO DE ASESORÍAS E INFORMACIÓN A CONSUMIDORES	81
6.4. PROCESO DE CONCILIACIÓN DE QUEJAS EN MATERIA DE CONSUMO.....	96
6.5. PROCESO DE ATENCIÓN DEL REGISTRO PÚBLICO PARA EVITAR LA PUBLICIDAD.....	121
6.6. PROCESO DE ATENCIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS DE CONTRATOS DE ADHESIÓN	131
6.6.1. <i>Subproceso de atención al Registro Público de Contrato de Adhesión (Servicios)</i>	132
6.6.2. <i>Subproceso de atención al Registro Público de Contratos de Adhesión en Materia de Telecomunicaciones</i>	151
6.7. PROCESO DE ATENCIÓN DEL REGISTRO PÚBLICO DE CASAS DE EMPEÑO	165
6.8. PROCESO DE REPRESENTACIÓN A CONSUMIDORES EN ACCIONES COLECTIVAS.....	176
6.9. PROCESO DE EVALUACIÓN	186
7. HALLAZGOS Y RESULTADOS	196

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	222
REFERENCIAS	228
ANEXO I. FICHA TÉCNICA DE IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	234
ANEXO II. FICHA DE IDENTIFICACIÓN Y EQUIVALENCIA DE PROCESOS.....	236
ANEXO III. FLUJOGRAMAS DEL PROGRAMA.....	245
ANEXO IV. GRADO DE CONSOLIDACIÓN OPERATIVA DEL PROGRAMA Y RESUMEN DE VALORACIONES POR PROCESO	268
ANEXO V. LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA	275
ANEXO VI. PROPUESTA DE MODIFICACIÓN A LA NORMATIVIDAD	286
ANEXO VII. ANÁLISIS FODA DEL PROGRAMA	287
ANEXO VIII. RECOMENDACIONES DEL PROGRAMA	288
ANEXO IX. SISTEMA DE MONITOREO E INDICADORES DE GESTIÓN	295
ANEXO X. TRABAJO DE CAMPO REALIZADO.....	300
ANEXO XI. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE PROCESOS DEL PROGRAMA “PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES”.....	306
ANEXO XII. FICHA TÉCNICA CON LOS DATOS GENERALES DE LA INSTANCIA EVALUADORA Y EL COSTO DE LA EVALUACIÓN.....	317

3. Introducción

La Procuraduría Federal del Consumidor creó el Programa E005 “Protección de los derechos de los consumidores” como parte de una estrategia del estado mexicano que busca promover y proteger los derechos del consumidor establecidos en el artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) y en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), a través de un conjunto de acciones que tienen como finalidad lograr una mayor equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre consumidores y proveedores de bienes y servicios. (PROFECO 2022).

El Programa presupuestario (Pp) E005 existe formalmente desde 2008 cuando fue creado el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) bajo el enfoque de Presupuesto Basado en Resultados (PbR). Es un programa que está en el ámbito de las acciones sociales, por lo que en términos de la política nacional de monitoreo y evaluación es coordinada por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL). Esta presente evaluación fue contratada por la PROFECO en cumplimiento al Programa Anual de Evaluación 2022 y ha seguido lo establecido en las Especificaciones Técnicas del contrato y los Términos de Referencia (TdR) proporcionadas por la PROFECO, los cuales a su vez se basan en el modelo de términos de referencia para evaluaciones de proceso elaborados por el CONEVAL en 2017.

La evaluación de procesos es un ejercicio particularmente relevante para un Pp como el E005 dado que permite indagar sobre aspectos específicos de la operación, así como de la implementación que no son valorados de forma amplia en otro tipo de evaluaciones. Las recomendaciones de este tipo de evaluaciones suelen ser muy útiles para las entidades que la solicitan pues, desde una visión externa, se identifican las posibles mejoras que pueda tener un programa público para brindar un mejor servicio a la población, tener mayor eficiencia en el uso de los recursos y dar mayores resultados.

Los objetivos de la evaluación son los siguientes:

Objetivo general

Realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del Programa E005 “Protección de los derechos de los consumidores” que permita valorar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivos del Programa, así como hacer recomendaciones que permitan la instrumentación de mejoras.

Objetivos específicos

1. Describir la gestión operativa del Programa mediante sus procesos, en los distintos niveles de desagregación geográfica donde se lleva a cabo.
2. Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del Programa, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión del mismo.
3. Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del Programa.
4. Elaborar recomendaciones generales y específicas que el Programa pueda implementar, tanto a nivel normativo como operativo.

En términos generales, la evaluación de procesos consiste en el análisis de la estructura lógica de una política pública, valorando cómo se ejecuta en la realidad el diseño operativo planteado. La evaluación analiza la organización del programa, identifica los procesos valorando la suficiencia de recursos, la oportunidad en la realización de los procesos, la articulación de las acciones, así como la pertinencia del proceso en el contexto en el que ocurren. La evaluación utiliza principalmente métodos cualitativos, triangulando la información documental con trabajo de campo, que consiste principalmente en entrevistas y grupos focales.

La presente evaluación sigue el orden de los TdR establecidos por la PROFECO, que incluye además de esta introducción y el resumen ejecutivo el capítulo 4 que presenta la descripción del programa explicando la problemática que se atiende, los objetivos del programa y se identifican los procesos que se analizan, así como sus actores. En el capítulo 5 se presenta el diseño metodológico y la estrategia de trabajo de campo en el que se explica cómo se abordó desde el punto de vista metodológico esta evaluación de procesos. En el sexto capítulo se describen cada uno de los procesos identificados y se analizan con base en las preguntas de evaluación. Posteriormente, en el capítulo 7 se presentan los hallazgos de la evaluación tanto a nivel general como por proceso. El capítulo 8 corresponde a las conclusiones y las recomendaciones. El documento incluye 12 anexos.

4. Descripción del programa “Protección de los derechos de los consumidores”

4.1 Antecedentes, contexto y condiciones en las que opera el programa

El 22 de diciembre de 1975 se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el Decreto que da origen a la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), que en su capítulo octavo creó a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y en el capítulo noveno al Instituto Nacional del Consumidor (INCO). La PROFECO surgió como un organismo descentralizado de servicio social, con funciones de autoridad, para promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora (PROFECO, 2022).

El reconocimiento de los derechos de la población consumidora en nuestro país se estableció en el tercer párrafo del artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) desde 1983, al señalar que “La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses”. El Congreso de la Unión emitió en 1992 la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) cuyo objeto es “promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores”; en el Artículo 1 se establecen diez principios básicos que deberán observarse en las relaciones de consumo, los cuales son el sustento de los derechos de los consumidores (PROFECO 2022).

Con la publicación en el DOF de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR) en 2014, la PROFECO adquirió las obligaciones de atender, promover y supervisar los derechos de los usuarios previstos en la ley, con lo cual se creó la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

Algunas de las atribuciones más importantes de la PROFECO son representar individual y/o colectivamente los intereses de los consumidores ante toda clase de autoridades administrativas o jurisdiccionales, ante entidades u organismos privados y ante los proveedores de bienes o prestadores de servicios, debe estudiar y promover medidas encaminadas a la protección del consumidor, proporcionar asesoría gratuita a los consumidores, así como conciliar las diferencias entre proveedores y consumidores (PROFECO, 2022). Estas atribuciones son realizadas por medio del Programa presupuestario (Pp) E005 “Protección de los derechos de los consumidores” que opera desde 2008, el cual es considerado como una “Acción” bajo la clasificación del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL).¹ La PROFECO además cuenta con el Programa G003 “Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores” y el B002 “Generación y Difusión para el Consumidor”; el E005 es el destinado a servicios, mientras que el G003 está enfocado para actividades regulatorias; por su parte, el B002 corresponde a actividades de generación y difusión de información a los consumidores, por ejemplo, por medio de la *Revista del Consumidor*.

En cuanto al contexto en el que opera el programa es necesario partir de que el programa está diseñado para atender cualquier relación de compra-venta de bienes, productos y servicios que realicen los agentes económicos en el mercado formal; por una parte, están los consumidores, quiénes son las personas físicas o morales que adquieren un bien, producto o servicio y, por la otra, los proveedores, los cuales son las personas físicas o morales que ofrecen el bien o servicio a cambio del pago de un monto monetario. Cabe señalar que la PROFECO no atiende los servicios financieros ni los de seguros y fianzas. Las relaciones de compra-venta ocurren diariamente y en todo el país, todas las personas mayores de edad realizan constantemente transacciones y es allí en donde de forma directa o indirecta actúa la PROFECO.

¹ CONEVAL (s.f). *Inventario CONEVAL de Programas y Acciones de Desarrollo Social*. Disponible en <https://www.coneval.org.mx/evaluacion/ipfe/Paginas/default.aspx>, consultado el 16 de diciembre de 2022.

De acuerdo con datos de la Encuesta Nacional de Gasto de los Hogares (ENIGH), en los hogares mexicanos, en el año 2012, se destinó el 35.20% al consumo de alimentos, bebidas y tabaco, respecto del ingreso total que percibieron los hogares; en el 2016, representó un 35.30% de su ingreso, para 2018, constituyó el 35.25% respecto a su presupuesto y para el año 2020 fue de 38% (PROFECO 2022). En este sentido, el contexto del programa es sumamente amplio, las acciones de consumo abarcan a toda la población mexicana. En los lugares donde existe mayor población corresponde también a donde existen mayor número de establecimientos comerciales (proveedores) y, por tanto, también mayores transacciones comerciales.

La PROFECO ha instalado 38 Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) en las principales ciudades del país; se divide la atención por zonas de tal manera que cada ODECO atiende no tan solo la ciudad en donde está sino un área completa. La Zona Metropolitana de la Ciudad de México cuenta con 5 ODECO. La siguiente figura muestra la distribución de oficinas.

Figura 4.4.1. Mapa de distribución de Oficinas de Defensa del Consumidor y circunscripción territorial.



Fuente: Imagen proporcionada por la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor.

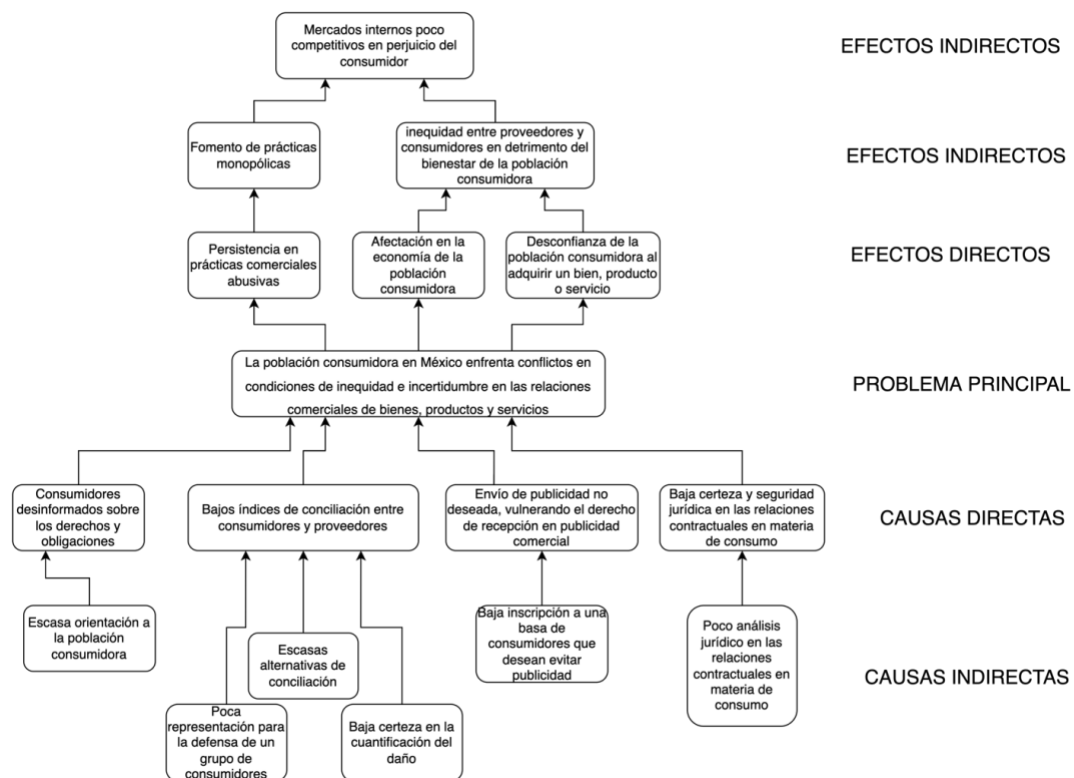
La PROFECO, por conducto de la Dirección General de Planeación y Evaluación (DGPE), realizó un nuevo diagnóstico del programa y que fue publicado en septiembre de 2022, con lo cual se atendieron diversas recomendaciones de las fichas de monitoreo y evaluación de años anteriores. En este diagnóstico se modificó la redacción del problema central y del propósito u objetivo del programa, aunque el diseño estructural en términos de la Matriz de Indicadores para Resultados siguió siendo prácticamente el mismo. A continuación, se presentan los valores actuales.

4.2 Problemática que pretende atender y objetivos

El problema que atiende el Pp E005 “Protección de los derechos de los consumidores” de acuerdo al documento de diagnóstico es el siguiente: **“La población consumidora en México enfrenta conflictos en condiciones de inequidad e incertidumbre en las relaciones comerciales con los proveedores de bienes, productos y servicios”**.

En el mismo documento se identifican como principales causas: a) Consumidores desinformados sobre sus derechos y obligaciones, b) Bajos índices de conciliación entre consumidores y proveedores, c) Envío de publicidad no deseada y, d) Baja certeza y seguridad jurídica en las relaciones contractuales en materia de consumo; mismas que se reflejan en el árbol de problemas que se presenta a continuación.

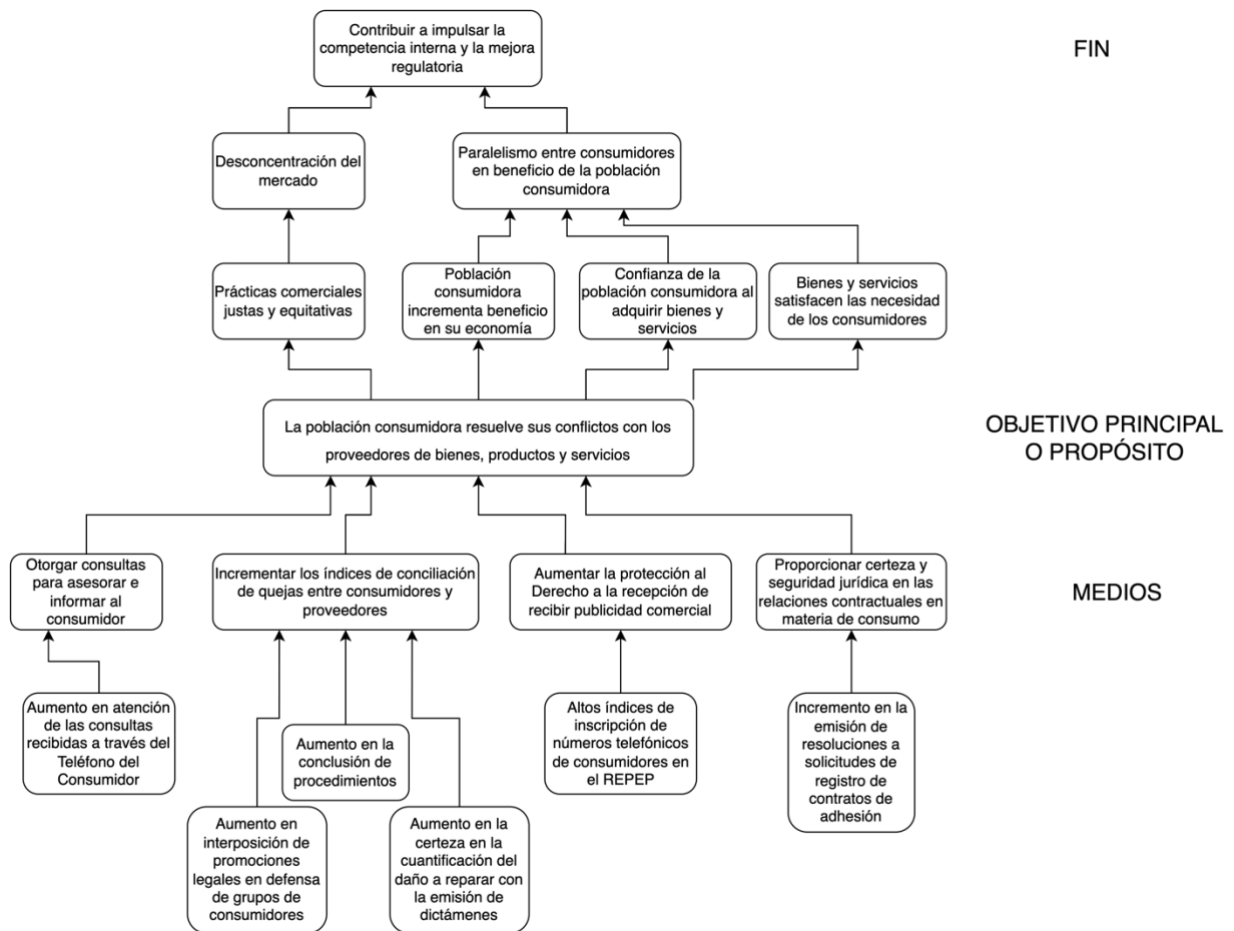
Figura 4.2.1. Árbol de Problemas *



Fuente: PROFECO. (2022). *Diagnóstico del Programa presupuestario E005 “Protección de los derechos de los Consumidores”*. PROFECO: Septiembre de 2022. * Se hicieron pequeñas adaptaciones al esquema original, se eliminó un efecto directo repetido, se distinguieron las etiquetas de causas entre directas e indirectas.

A partir de la definición del problema público se generó un árbol de objetivos siguiendo la Metodología de Marco Lógico (MML) y las guías del CONEVAL. La siguiente figura presenta el árbol de objetivos del programa.

Figura 4.2.2. Árbol de Objetivos



Fuente: PROFECO. (2022). *Diagnóstico del Programa presupuestario E005 "Protección de los derechos de los Consumidores"*. PROFECO: Septiembre de 2022.

El objetivo general del programa es la versión en positivo del problema público, el cual también es el Propósito de la Matriz de Indicadores para Resultados. En adición, se han definido objetivos específicos del programa, los cuales son los que se conocen como

medios en la guía del CONEVAL, son la versión positiva de las causas que se presentan en el árbol de problemas.

Los objetivos del programa son:

Objetivo general o Propósito

La población consumidora resuelve sus conflictos con los proveedores de bienes, productos y servicios.

Objetivos específicos

- Otorgar consultas para asesorar e informar al consumidor;
- Incrementar los índices de conciliación de quejas entre consumidores y proveedores;
- Aumentar la protección al derecho a la recepción de publicidad comercial,
- Proporcionar certeza y seguridad jurídica en las relaciones contractuales en materia de consumo.

El programa E005 está alineado con el PND 2019-2024, Eje 3 Economía; con los siguientes objetivos prioritarios:

- 1) Impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria.
- 2) Disminuir los costos de transacción a través de mecanismos que garanticen la protección efectiva de los derechos del consumidor para impulsar la confianza de los consumidores.
- 3) Fortalecer la capacidad institucional para proteger a los consumidores sin dejar a nadie atrás.

También está alineado con los siguientes objetivos prioritarios del Programa Institucional:

- 1) Impulsar el empoderamiento del consumidor a nivel nacional.

2) Disminuir los costos de transacción a través de mecanismos que garanticen la protección efectiva de los derechos del consumidor para impulsar la confianza de los consumidores.

4.3 Población potencial, objetivo y atendida

En el Diagnóstico del programa se estableció como población potencial lo siguiente:

“la población consumidora (personas físicas y morales) que realiza transacciones comerciales (actos de consumo) con proveedores de bienes, productos y servicios en el territorio nacional” (PROFECO, 2022, p.46).

La PROFECO en su Diagnóstico acotó la cuantificación únicamente a las personas físicas, para lo cual utilizó como fuente de información el Censo Nacional de Población y Vivienda 2020, en el que se estimó una población total en México de 126,014,024 personas. Se señala que “para promover alguno de los servicios o trámites en el marco del Pp E005, se debe contar con la capacidad jurídica para ejercer actos administrativos de acuerdo con lo establecido en el Código Civil Federal (CCF)”, por lo tanto, se determinó por la PROFECO que la población potencial solo incluiría a las personas mayores de 18 años, que se estimó en 86,502,837 personas.

La población objetivo fue definida así:

“aquella población consumidora (personas físicas y morales que realicen actos de consumo en el territorio nacional) que presentan conflictos en las relaciones comerciales con los proveedores de bienes, productos y servicios, y que, con fines informativos, orientación y asesoría o conciliación acuden a la PROFECO para hacer uso de los diversos mecanismos de atención, que se encuentran focalizados en zonas estratégicas de los 32 estados de la república mexicana a través de sus 38 Oficinas de defensa del consumidor y una Unidad de Servicio ubicada en la CDMX” (PROFECO, 2022, p. 47).

Por su parte, la población atendida se definió de la siguiente forma:

“La población consumidora (personas físicas y morales que realicen actos de consumo en el territorio nacional) que enfrentan conflictos en condiciones de inequidad e incertidumbre en las relaciones comerciales con los proveedores de bienes, productos y servicios, y que, con fines informativos, de orientación o conciliación acudieron a la PROFECO y que a través de sus diversos mecanismos fueron atendidos en el marco de las acciones del Pp E005” (PROFECO, 2022, p.50).

La PROFECO (2022, p. 51) señala que la cuantificación de la población objetivo se calcula por medio del número de personas que recibió alguna acción el año anterior y la atendida es la que efectivamente la recibe durante el año. A partir de las definiciones previas, en el documento se presentó el cálculo tanto de la población objetivo como de la atendida del año 2021. Esta cuantificación partió del número de servicios otorgados en sus diferentes modalidades. La población objetivo de 2021 se estimó en 10,383,301 personas físicas o morales, mientras que la atendida fue estimada en 10,303,637 personas físicas o morales. La siguiente tabla presenta la base del cálculo de estas poblaciones.

Tabla 4.3.1. Cuantificación de la Población objetivo y Atendida del Pp E005 en 2021.

Población Objetivo (PO) para el año 2021	No.	Población Atendida (PA) en el año 2021	No.
Número de solicitudes de contratos de adhesión	6,221	Número de contratos de adhesión registrados	5,737
Número de solicitudes de inscripción al Registro Público para evitar Publicidad (REPEP)	357,115	Número telefónicos inscritos en el REPEP	357,115
Número de solicitudes de Casas de Empeño	7,791	Número de solicitudes atendidas de empeño	6,567
Número de quejas recibidas a nivel nacional	72,365	Número de quejas atendidas recibidas a nivel nacional	72,381
Número de solicitudes recibidas en el Teléfono del Consumidor (Telcon) (llamadas recibidas)	1,372,499	Número de solicitudes atendidas en el teléfono del consumidor (llamadas atendidas)	1,289,844
Número de solicitudes recibidas en los módulos de	8,111	Número de solicitudes atendidas en los módulos	8,111

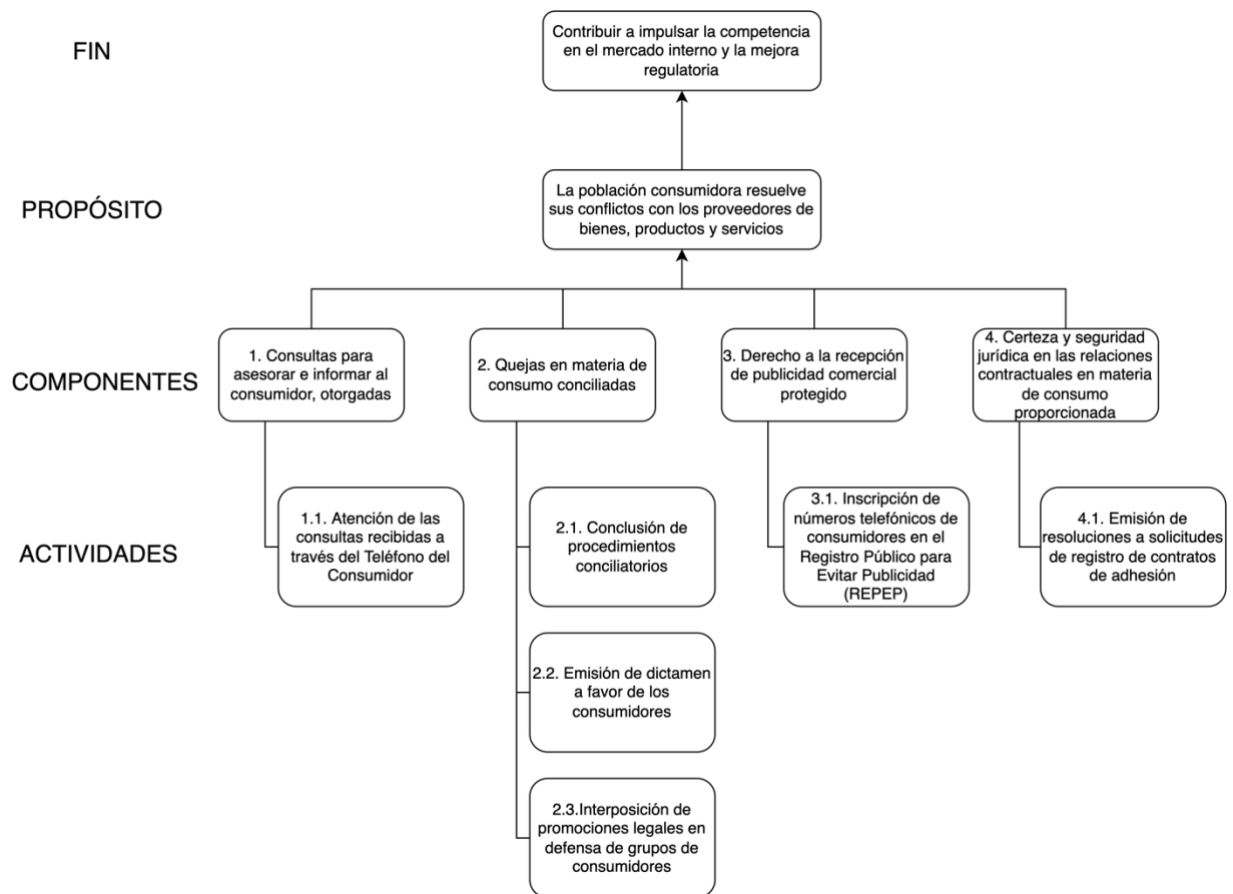
Población Objetivo (PO) para el año 2021	No.	Población Atendida (PA) en el año 2021	No.
atenciones (Permanentes y temporales en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México)		(Permanentes y temporales en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México)	
Número de solicitudes para recibir asesorías en: Contacto ciudadano, correo electrónico, plataforma Soy ciudadana, WhatsApp, escritos, chat, chat en inglés y en el Sistema de Atención a Consultas Ciudadanas	173,529	Número de solicitudes atendidas en: Contacto ciudadano, correo electrónico, plataforma Soy ciudadana, WhatsApp, escritos, chat, chat en inglés y en el Sistema de Atención a Consultas Ciudadanas	173,529
Número de solicitudes para recibir información sobre el comportamiento comercial	2,355	Número de solicitudes atendidas sobre el comportamiento comercial	2,355
Número de solicitudes de dictámenes	784	Número de dictámenes emitidos	741
Número de solicitudes de arbitraje	25	Número de arbitrajes concluidos	25
Número de solicitudes de citas programadas vía internet	0	Número de solicitudes atendidas de citas vía internet	0
Número de solicitudes al Buró Comercial	31,779	Número de solicitudes atendidas de Buró Comercial	31,779
Número de consultas al portal Teléfono del consumidor	219,738	Número de consultas atendidas al portal Teléfono del consumidor	219,738
Número de solicitudes a Conciliaexpres	7,808	Número de solicitudes atendidas a Conciliaexpres	7,808
Número de recordatorios para las citas programadas (Procitel).	0	Número de recordatorios para citas realizadas (Procitel).	0
Número de personas representadas por acciones colectivas.	8,123,181	Número de personas representadas por acciones colectivas.	8,123,181
		Número de personas representadas y beneficiadas por acciones colectivas.	4,726
Total de personas físicas y morales PO	10,383,301	Total de personas físicas y morales PA	10,303,637

Fuente: PROFECO. (2022). *Diagnóstico del Programa presupuestario E005 "Protección de los derechos de los Consumidores"*. PROFECO: Septiembre de 2022

4.4. Identificación de procesos y de principales actores que intervienen en el programa y otros aspectos operativos relevantes

La Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) define 4 Componentes en el programa, los cuales deberían ser los bienes o servicios proporcionados a la población. El segundo Componente contempla 3 Actividades, mientras que los otros solo incluyen una Actividad. La siguiente figura presenta el esquema de estructura de la MIR, con sus resúmenes narrativos u objetivos.

Figura 4.4.1. Estructura de la Matriz de Indicadores para Resultados



Fuente: PROFECO. (2022). *Diagnóstico del Programa presupuestario E005 "Protección de los derechos de los Consumidores"*. PROFECO: Septiembre de 2022.

Tal y como se señaló en la evaluación de diseño de 2021, la estructura de la MIR a nivel Componentes no es completa.² No obstante, de acuerdo con la investigación preliminar del programa, solo se identificaron dos componentes faltantes, uno relativo al servicio de atención al Registro Público de Casas de Empeño (RPCE) y uno concerniente a la representación de los consumidores en acciones colectivas. Si bien es cierto que el término utilizado en el Componente 4 “*Certeza y seguridad jurídica en las relaciones contractuales en materia de consumo proporcionadas*” puede comprender todos los registros públicos que permiten la certeza jurídica, es mejor, de acuerdo con las guías del CONEVAL, dejarlo como bienes, servicios o apoyos otorgados, lo cual implicaría dejar explícito cuál es el servicio otorgado y eso conlleva, desde el punto de vista del equipo evaluador, a asentar como Componentes independientes las inscripciones, modificaciones, bajas y cancelaciones en los registros públicos de contratos de adhesión, por una parte, y, por la otra, al registro de casas de empeño.

Adicionalmente, la PROFECO contempla un servicio a los consumidores para su defensa ante proveedores que han realizado un acto de comercio que afectó los derechos de grupos numerosos de consumidores de conformidad con los términos del artículo 26 de la LFPC y del Libro Quinto del Código Civil Federal (CFC). Esto no representa un acto de conciliación, sino un servicio de defensa que puede llegar hasta instancias jurisdiccionales por lo que no estaría contemplado en el Componente 2 “*Quejas en materia de consumo conciliadas*”. En contraparte, el Pp también realiza servicios de dictámenes sobre las reclamaciones cuando la transacción implique una obligación líquida y cuantificable, así como arbitrajes. Estos servicios sí forman parte del macroservicio de conciliación de quejas en materia de consumo.

² Hernández (2021) considera que “los Componentes establecidos no logran reflejar todos los servicios que entrega el Pp. En este sentido, se sugiere hacer ajustes en la definición de los Componentes, de tal forma que se engloben todos los servicios sustantivos del Pp. Por ejemplo: el registro de Casas de Empeño en el RPCE, los trámites emitidos en contra del proveedor por infracciones a la LFPC en materia de servicios, arbitraje, buró comercial y dictamen.”

También se identificó que algunos servicios que se incluyen en la cuantificación de la población atendida del programa son más bien diversas formas de contacto para recibir asesorías o información por parte de la PROFECO o modalidades variadas en la atención y conciliación de quejas. El equipo evaluador distinguió 7 grupos de servicios, los cuales forman parte de la división de procesos que se utiliza en la evaluación. El grupo “Atención a solicitudes sobre comportamiento comercial y buró comercial” en la división de procesos se consideró como un subproceso secundario del proceso de Conciliación de Quejas de Consumidores en Materia de Consumo”.

Tabla 4.4.2. Relación de servicios del programa

Grupo de Servicios identificados por el equipo evaluador	Servicios que se señalan en la cuantificación de la población atendida
Otorgamiento de asesorías e información a consumidores	Atención a solicitudes en el teléfono del consumidor.
	Atención a solicitudes en los módulos (Permanentes y temporales en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México).
	Atención a solicitudes en: Contacto ciudadano, correo electrónico, plataforma Soy ciudadana, WhatsApp, escritos, chat, chat en inglés y en el Sistema de Atención a Consultas Ciudadanas.
	Atención a solicitudes de citas vía internet.
	Atención a consultas al portal Teléfono del consumidor.
	Atención a solicitudes en Conciliaexpres. ³
Atención a los registros de contratos de adhesión	Registro de contratos de adhesión
Atención al Registro Público de Casas de Empeño	Registro de casas de empeño.
Atención al Registro Público para Evitar la Publicidad (REPEP)	Inscripción de números telefónicos en el REPEP.
	Atención de quejas a nivel nacional.

³ Conciliaexpres es una asesoría expedita que no implica un procedimiento formal de conciliación de una queja.

Grupo de Servicios identificados por el equipo evaluador	Servicios que se señalan en la cuantificación de la población atendida
Conciliación de Quejas en Materia de Consumo	Dictámenes emitidos.
	Arbitrajes concluidos.
	Recordatorios para citas (Procitel).
Atención a solicitudes sobre comportamiento comercial y buró comercial	Atención a solicitudes sobre el comportamiento comercial. ⁴
	Atención a solicitudes de Buró Comercial.
Representación de consumidores por acciones de defensa colectiva.	Representación de consumidores por acciones colectivas.

Fuente: Elaboración propia.

El otorgamiento de los servicios del programa conlleva la realización de diversas actividades al interior de la institución en forma de procesos. Los **procesos** pueden definirse como una ordenación específica de actividades a lo largo del tiempo y el espacio, por medio de las cuales ciertos insumos permiten obtener un producto, servicio o resultado determinado. La PROFECO ha utilizado el enfoque de procesos en sus manuales de procedimientos, lo que le permite tener clara la orientación de los grandes pasos requeridos para generar sus servicios, informes o actuaciones. En un proceso pueden existir diferentes **procedimientos**, los cuales son explicaciones en detalle de las labores que deberán realizar las personas servidoras públicas; generalmente los procedimientos son de alcance por unidades administrativas, mientras que en los procesos se pueden tener diversas unidades. Los procedimientos se pueden concatenar en un proceso. A su vez, en los procesos se pueden tener diversos productos, así como productos intermedios.

Tomando en consideración el Modelo General de Procesos (MGP) planteado en los términos de referencia y con base en la revisión documental y las reuniones de trabajo se consideraron 9 procesos en la evaluación.

⁴ El mostrar el comportamiento comercial y el buró comercial se refiere a informar a los consumidores sobre las quejas que han tenido los proveedores ante PROFECO.

- 1) Planeación y monitoreo
- 2) Difusión de los servicios del programa
- 3) Otorgamiento de asesorías e información a consumidores
- 4) Conciliación de quejas en materia de consumo
- 5) Atención del Registro Público para Evitar la Publicidad (REPEP)
- 6) Atención de los registros públicos de contratos de adhesión
- 7) Atención del Registro Público de Casas de Empeño
- 8) Representación a Consumidores en Acciones de Defensa Colectiva
- 9) Evaluación

El proceso 2 y el 9 tienen correspondencia directa con el MGP, el proceso 1 combina el proceso de planeación y el de monitoreo, pues así lo tiene establecido la PROFECO en su manual y se puede analizar de forma integral ya que corresponde a la definición y luego el seguimiento de indicadores. Los procesos 3 al 8 corresponden a las actividades sustantivas del programa y se refieren a la atención y entrega de los servicios a consumidores y proveedores, según la clasificación presentada en la Tabla 4.4.2.

La distinción de estos 6 procesos partió del análisis documental y de las reuniones iniciales en las cuales se manifestó al equipo evaluador la forma en cómo se dividen los servicios entre las unidades administrativas. Una fortaleza del programa es que la PROFECO opera por procesos y así están distinguidos en sus manuales, se aplicó la división por procesos lo más apegada posible a la forma de operación real del programa.⁵

⁵ Unos ejemplos del uso y distinción por procesos en la PROFECO son: El *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación* incluye el proceso “Planear, evaluar y dar seguimiento a los indicadores institucionales” con clave PFC-140-MP-PESII, el *Manual de Procedimientos de la Dirección de Quejas y Conciliación* contiene el Proceso “Consulta y Conciliación” con clave PFC-210-MP-CC, el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento* tiene el “Proceso 4: Registro de Casas de Empeño” con clave de identificación PFC-220-MP-RCE. Se clasificaron los procesos de la forma más apegada posible a los procesos reales que ejecuta la PROFECO.

Es importante señalar que la división en estos 6 procesos parte del criterio de “uso” de la evaluación, pues al utilizarse los mismos términos y divisiones organizacionales es más entendible el análisis y el informe final. Cabe señalar que dentro de cada análisis particular se distinguen las etapas de “Solicitud”, “Dictamen o Revisión Normativa” y “Entrega del Servicio”, por lo cual se cumple la revisión separada que implica el MGP. En el *Anexo 2 Ficha de identificación y equivalencia de los procesos* se explica ampliamente lo anterior.⁶

A continuación, se presenta una tabla con la descripción de los procesos.

Tabla 4.4.3. Descripción de los procesos

Proceso	Descripción
1. Proceso de planeación y monitoreo.	Es el proceso que empieza con la definición anual de actividades y metas del año a través de la elaboración del Programa Anual de Actividades y el establecimiento de las metas de la MIR de los programas presupuestarios, así como del Plan Anual de Actividades, continúa con el seguimiento de las metas durante el año, y culmina con la elaboración de informes ante las diversas instancias normativas y de rendición de cuentas. Aplica para todos los programas presupuestarios.
2. Proceso de difusión de servicios del programa	Es el proceso mediante el cual la PROFECO a través de las acciones de la Dirección General de Difusión (DGD) de la Coordinación General de Educación y Divulgación (CGED), difunde los servicios del programa. No es un proceso documentado de forma específica para el programa, sino que atiende la difusión de las acciones de todos los programas presupuestarios de la PROFECO. Además, existen otros materiales de difusión que se reparten a las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO).
3. Proceso de Otorgamiento de asesorías e información a consumidores	Es el proceso que inician los consumidores al realizar un contacto con la PROFECO por los diversos medios de acceso para obtener asesoría para la defensa de sus derechos o para recibir información sobre los servicios de la institución. Algunos medios de acceso son el teléfono del consumidor, telefonodelconsumidor.gob.mx , chat, correo electrónico, módulos de información temporales o permanentes, así como las ventanillas de las ODECO. El proceso incluye diversos tipos de asesoría, una de las cuales es el Conciliaexpres, mediante el cual el personal de la PROFECO puede ayudar a que las partes de la relación comercial lleguen a un acuerdo.

⁶ La separación por procesos a partir de la operación real permite identificar, mediante el análisis detallado para poder responder a las preguntas de evaluación.

Proceso	Descripción
4. Proceso de conciliación de quejas en materia de consumo	Es el proceso que empieza con la presentación de una queja por parte de un consumidor sobre la actuación de un proveedor en una transacción comercial. El proceso incluye diversas etapas tales como la revisión de requisitos y la prevención al consumidor, el análisis sobre la procedencia de la queja, la notificación al proveedor, la realización de audiencia de conciliación, la elaboración del convenio de conciliación y la verificación de su cumplimiento. A su vez, también en algunos casos el proceso puede derivar en solicitudes de dictamen o de arbitrajes. Existen dos grandes modalidades en este proceso, uno para casos de quejas sobre servicios de telecomunicaciones, en los que la unidad administrativa competente es la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones (DGPCT) y en el resto de los giros será responsable la Dirección General de Quejas y Conciliación (DGQC). Para facilitar el análisis y su revisión, este proceso se dividirá en dos subprocesos, uno para cada modalidad por tipo de servicio. Además, como un producto indirecto del proceso se contempla el Buró Comercial, el cual es una plataforma en la que se pone a disposición de los consumidores el historial de quejas contra proveedores que se han presentado ante la PROFECO.
5. Proceso de atención del Registro Público para Evitar Publicidad	Es el proceso que comprende las actividades de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento (DGCARA) para dar atención a los consumidores que quieran inscribir o dar de baja su número telefónico al REPEP, así como para proveer las listas de los teléfonos a los proveedores que cumplan con el pago respectivo y para recibir denuncias sobre el incumplimiento de la normativa aplicable en términos del REPEP.
6. Proceso de atención de registros públicos de contratos de adhesión	Es el proceso que inicia con la recepción de solicitudes por parte de proveedores para inscribir, modificar o dar de baja un contrato de adhesión en uno de los dos registros públicos de contratos de adhesión que administra la PROFECO. Un registro es para contratos en materia de servicios de telecomunicaciones y otro para cualquier giro diferente al de telecomunicaciones. Además de la recepción de la solicitud, el proceso incluye actividades como la revisión de requisitos, el análisis del contenido del contrato, la elaboración de un dictamen (no aplica para telecomunicaciones) y la publicación, en su caso, del contrato en el registro. Para facilitar el análisis y su revisión este proceso se dividirá en dos subprocesos, uno para el registro de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones, el cual lleva la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGDCAT) y otro para el resto de giros que lleva la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento (DGCARA).
7. Proceso de atención del Registro Público de Casas de Empeño	Es el proceso que inicia con la recepción de solicitudes por parte de las personas físicas o morales que quieran inscribir, modificar o dar de baja una casa de empeño en el Registro Público de Casas de Empeño. Incluye actividades como la revisión de requisitos, el análisis de documentos, la emisión de requerimientos y la emisión,

Proceso	Descripción
	en su caso, de la constancia del registro o la renovación. Este proceso es llevado por la DGCARA.
8. Proceso de representación a consumidores en acciones colectivas	Es el proceso que lleva la Subprocuraduría Jurídica para el caso de las afectaciones a consumidores que no sean de servicios de telecomunicaciones y la DGDCAT para los servicios que sean de telecomunicaciones, para que de conformidad con los términos del artículo 26 de la LFPC y del Libro Quinto del CFPC realicen las actuaciones en defensa de los consumidores ante los proveedores. Este proceso incluye una macro etapa para ejercer la acción colectiva y luego otra concerniente a la ejecución o seguimiento de sentencias.
9. Proceso de evaluación	Corresponde al proceso de planeación, diseño, contratación y seguimiento de las evaluaciones externas a los programas presupuestarios, así como del seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM). Aplica a todos los programas presupuestarios.

Fuente: Elaboración propia.

Con relación al Modelo General de Procesos del CONEVAL, en el Anexo II se presenta la identificación de los procesos en el modelo. Como podrá allí observarse, en varios de los procesos de esta evaluación se consideran las etapas de solicitudes y producción de bienes y servicios que contempla el modelo.

A partir de la revisión documental, en particular del organigrama del Estatuto de la PROFECO y de los manuales específicos de organización, se identificó que los procesos están adscritos a las siguientes áreas, las cuales serán consideradas como las dueñas del proceso:

Tabla 4.4.4. Identificación de dueños de los procesos

Proceso	Dueño del Proceso
1. Proceso de planeación y monitoreo	Dirección General de Planeación y Evaluación (DGPE)
2. Proceso de difusión de los servicios del programa	Dirección General de Difusión (DGD) adscrita a la Coordinación General de Educación y Divulgación (CGED)
3. Proceso de otorgamiento de asesorías e información a consumidores	Dirección General de Quejas y Conciliación (DGQC) de la Subprocuraduría de Servicios y Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones (DGPCT) de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones

Proceso	Dueño del Proceso
4. Proceso de conciliación de quejas en materia de consumo	Dirección General de Quejas y Conciliación (DGQC) de la Subprocuraduría de Servicios y Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones (DGPCT) de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones
5. Proceso de atención del Registro Público para Evitar la Publicidad	Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento (DGCARA) de la Subprocuraduría de Servicios
7. Proceso de atención del Registro Público de Casas de Empeño	Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento (DGCARA) de la Subprocuraduría de Servicios
8. Proceso de representación a consumidores en acciones colectivas	Subprocuraduría Jurídica y Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGCAT) de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones
9. Proceso de evaluación	Dirección General de Planeación y Evaluación (DGPE)

Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente tabla se presentan las funciones de cada unidad responsable en su relación con los procesos.

Tabla 4.4.5. Unidades Responsables (UR) del programa.

Denominación de la UR	Funciones de cada UR respecto al programa
1.- Subprocuraduría de Servicios	<p>Dirección General de Quejas y Conciliación (DGQC). - Le corresponde a través de sus áreas proporcionar servicios de información, orientación y asesoría a la población consumidora y solución de controversias entre consumidores y proveedores, a través de las siguientes atribuciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proponer, difundir y supervisar el cumplimiento de la normativa que establezca los mecanismos de información, orientación, asesoría y solución de consultas a los consumidores y proveedores respecto de sus derechos y obligaciones. • Aplicar y supervisar el cumplimiento de la normativa para la recepción de reclamaciones, celebración de audiencias y convenios conciliatorios. • Coordinar, acordar y concertar acuerdos y acciones de protección al consumidor, así como para solucionar en forma expedita las reclamaciones de los consumidores con proveedores y sus organizaciones, y con instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado.

Denominación de la UR	Funciones de cada UR respecto al programa
	<ul style="list-style-type: none"> • Procurar la solución de diferencias entre los consumidores y proveedores conforme al procedimiento conciliatorio establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor. • Informar, orientar, asesorar y resolver consultas de consumidores y proveedores, en el ámbito de su competencia, respecto de sus derechos y obligaciones. • Procurar la protección de los intereses y derechos de los consumidores que tengan su domicilio o residencia en el extranjero. <p>Lo anterior, en términos de lo establecido en el artículo 23, fracciones I, II, III, IV, VIII y IX del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.</p> <p>La Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento (DGCARA), organiza y opera el Registro Público de Contratos de Adhesión (RPCA), el Registro Público de Casas de Empeño (RPCE) y el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), lo anterior de acuerdo con el artículo 24 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.</p> <p>Por cuanto hace al RPCA, la DGCARA recibe las solicitudes de registro; analiza si las mismas cumplen con el marco normativo aplicable (Ley Federal de Protección al Consumidor y Norma Oficial Mexicana aplicable), en caso de no cumplir, se realiza un dictamen para que el proveedor modifique las cláusulas contrarias y pueda registrarse el contrato, en caso contrario se niega el registro.</p> <p>Respecto al RPCE, se revisa que el proveedor cumpla con la LFPC y la NOM-179-SCFI-2016, en cuyo caso se inscribe la Casa de Empeño con vigencia de un año. Cabe mencionar que, una vez terminada la vigencia, el proveedor debe solicitar la renovación anual de la casa de empeño o la cancelación del registro respectivo.</p> <p>En el REPEP se inscriben los números telefónicos que no desean recibir llamadas y mensajes de texto con fines publicitarios y, en caso de que continúen recibiendo dichas comunicaciones, investiga las denuncias por dichas comunicaciones a fin de determinar si es procedente el inicio de un Procedimiento por Infracciones a la Ley.</p> <p>Dirección General de Procedimientos.- De acuerdo con sus facultades, esta Dirección General recibe y atiende denuncias a través del correo electrónico denunciapublicitaria@profeco.gob.mx, en las cuales, se analiza la información y/o publicidad difundida a través de medios de comunicación masiva: páginas de internet, redes sociales, televisión, medios impresos, entre otros, a través de un monitoreo en el cual se hace constar la forma en que ésta es difundida. En el supuesto de encontrarse posible publicidad engañosa, o en caso de incumplimiento a las obligaciones derivadas de las relaciones de consumo, y cuando no exista conciliación entre las partes, se inicia y sustancia el procedimiento por infracciones a la ley, el cual podría concluir con una sanción por violación a la Ley o la suspensión y/o corrección de la información y publicidad.</p> <p>Cuando las partes aceptan someterse al arbitraje ante la PROFECO, pueden decidir resolver su controversia a través del procedimiento arbitral en</p>

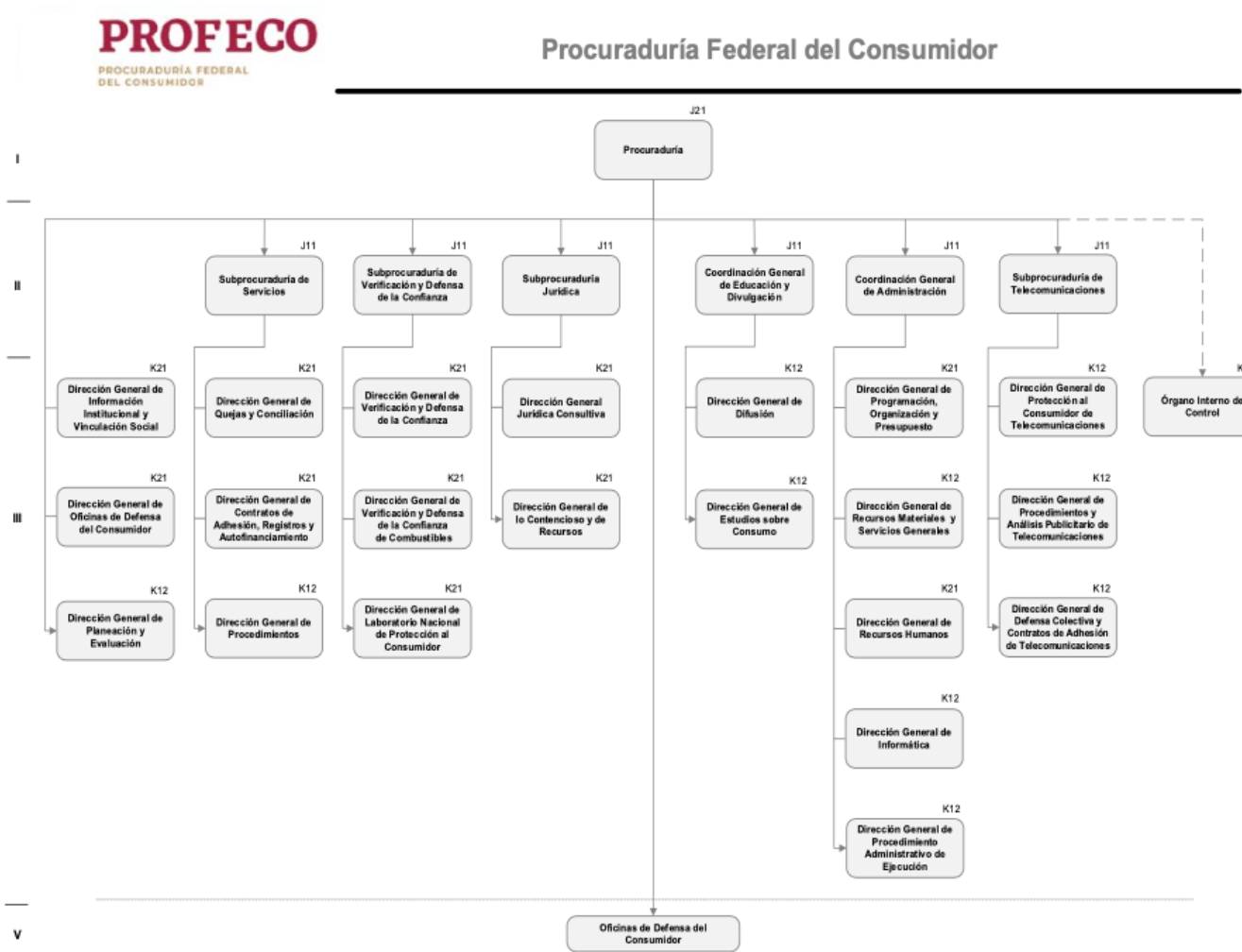
Denominación de la UR	Funciones de cada UR respecto al programa
	<p>amigable composición o en estricto derecho, en el cual se emite un laudo en el que se establecen las obligaciones a cumplir por parte del proveedor, mismo que tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada ejecución; en caso de que los proveedores no cumplan con lo señalado en el laudo, se dejarán a salvo los derechos del consumidor para que solicite ante los tribunales competentes su ejecución.</p> <p>Asimismo, es competente para emitir dictámenes derivados del incumplimiento de lo pactado, ya sea a petición de parte o de oficio, cuyo objetivo es dotar a los consumidores de un título ejecutivo con validez jurídica ante los órganos jurisdiccionales competentes para que hagan valer sus derechos, a través de un documento que facilite, ante una instancia judicial competente, la recuperación del monto pagado al proveedor más una bonificación (del 20 al 30 por ciento).</p>
<p>2.- Subprocuraduría de Telecomunicaciones</p>	<p>Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones (Atención a los servicios de Conciliación). Le corresponde la recepción de reclamaciones, la celebración de audiencias y convenios conciliatorios; aprobación de los convenios conciliatorios; calificación de actas, notificación e imposición de medidas de apremio que se realicen en los procedimientos conciliatorios y supervisar su cumplimiento.</p> <p>Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones. Le corresponde autorizar los modelos tipo de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones, así como supervisar los procedimientos de solicitud de registro o modificación del contrato de adhesión de telecomunicaciones, para que se ajusten a lo dispuesto en las disposiciones aplicables.</p> <p>Asimismo, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión promueve las demandas de acción colectiva en materia de telecomunicaciones, defendiendo los derechos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones, en beneficio y representación de los derechos de la totalidad de los consumidores que derivado de alguna conducta abusiva o ilegal de los proveedores se afecten los derechos de los consumidores.</p>
<p>3.- Subprocuraduría Jurídica</p>	<p>Dirección de Acciones Colectivas. Establece las directrices y realiza las actividades inherentes al ejercicio de Acciones Colectivas en contra de proveedores que realicen actos, hechos u omisiones que vulneren derechos e intereses de un grupo de consumidores, en términos del artículo 26 de la LFPC y del Libro Quinto del CFPC, hasta su total conclusión y se emita sentencia definitiva firme y ejecutoriada, y coordinar y elaborar convenios judiciales en representación de los derechos e intereses de los consumidores, previo a que se inicie una Acción Colectiva y hasta antes de que se emita una sentencia definitiva.</p> <p>Dirección de Ejecución de Sentencias de Acciones Colectivas. Realizar las actividades inherentes a la ejecución de la sentencia firme y ejecutoriada dictada por el órgano jurisdiccional y obtenida dentro del procedimiento de Acción Colectiva a favor de los consumidores afectados, a fin de que obtengan el resarcimiento que les corresponde, en la vía incidental, interponiendo los incidentes de cuantificación y reclamación de daños y</p>

Denominación de la UR	Funciones de cada UR respecto al programa
	perjuicios, ocasionados a los consumidores perjudicados y coordinar y elaborar convenios judiciales en representación de los derechos e intereses de los consumidores, después de la emisión de una sentencia definitiva, aun y cuando ésta no haya quedado firme o ejecutoriada por autoridad judicial, o bien, una vez que haya quedado firme y ejecutoriada en ejecución de sentencia.

Fuente: Adaptación de la tabla presentada en PROFECO. (2022). *Diagnóstico del Programa presupuestario E005 "Protección de los derechos de los Consumidores"*. PROFECO: Septiembre de 2022.

En la siguiente página se presenta el organigrama de la PROFECO en el que se pueden identificar los actores del programa en su posición jerárquica.

Figura 4.4.2. Organigrama General de la PROFECO



Fuente: PROFECO, 2022. *Manual de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor*. Documento del 23 de junio de 2022.

5. Diseño metodológico y estrategia del trabajo de campo

5.1. Método

La Evaluación de Procesos es un estudio predominantemente de carácter cualitativo que, a través de diversas estrategias de corte analítico, busca establecer y explicar las interacciones que resultan indispensables para que la gestión del programa genere los resultados comprometidos en su diseño. El enfoque cualitativo pretende la comprensión profunda de los procesos sociales, sus dinámicas y estructuras, así como de su relación con los resultados observables de la interacción entre los distintos elementos que componen la unidad de análisis (CONEVAL 2017).

En el marco del Sistema de Evaluación del Desempeño en México, las evaluaciones de procesos son importantes pues son el único mecanismo por medio del cual se conoce cómo operan los programas sociales en el terreno. Su orientación, por tanto, va más allá de la simple verificación del cumplimiento de manuales o guías, sino que comprende el análisis de los procesos de los programas mismos en el contexto social en el que se implementan. Pressman y Wildavsky señalan que la implementación puede concebirse como un proceso de interacción entre la fijación de metas y las acciones engranadas para alcanzarlas. Al respecto, refieren que las políticas implican teorías; ya sea que se declaren explícitamente o no, las políticas apuntan hacia una cadena de causas que aparecen entre las condiciones esenciales las consecuencias futuras (Pressman y Wildavsky 1998). En el mismo sentido, Sabatier y Mazmanian subrayan que los aspectos del contexto afectan la implementación de la intervención pública; algunos ejemplos son: las condiciones socioeconómicas, la atención de los medios, el apoyo del público, el apoyo de las autoridades, así como el compromiso y calidad del liderazgo de los funcionarios encargados (Sabatier y Mazmanian 1993). El diseño metodológico de la presente evaluación tiene esta connotación, es así como se identifican los factores externos

que afectan positiva o negativamente el logro del programa, y se analiza cómo se aterriza en la operación y la forma en cómo se está tratando el problema público.

Para fines de esta evaluación se entenderá como **procesos** a la ordenación específica de actividades a lo largo del tiempo y el espacio, por medio de las cuales ciertos insumos permiten obtener un producto, servicio o resultado determinado. En este caso, los insumos pueden ser los recursos humanos, materiales, financieros, sistemas informáticos, las instalaciones, así como los documentos normativos. Todos estos insumos, a partir del desarrollo de actividades, permiten generar los servicios o actuaciones que tiene contemplado el programa presupuestario con la población atendida. En términos de ingeniería de procesos, el concepto genérico de salida de los procesos también se conoce como productos o *outputs*. Cuando los procesos van ligados, los productos de un proceso son los insumos de otro proceso.

Por otra parte, los procesos pueden abarcar diversos procedimientos. Un **procedimiento** es la forma o método especificado para desarrollar una actividad o un conjunto de actividades de un proceso. Generalmente, las organizaciones suelen documentar procedimientos más que procesos. En el caso de la PROFECO, sus manuales de procedimientos establecen tanto procesos como procedimientos; los procesos de la PROFECO suelen tener varios procedimientos. La única limitante que tiene la clasificación de procesos de la PROFECO es que se divide por direcciones generales, por lo que algunos procesos de los manuales forman parte de macro-procesos más amplios.

Como ya se mencionó, la Evaluación de Procesos es un estudio predominantemente de carácter cualitativo que, a través de diversas estrategias de corte analítico permite generar hallazgos sobre cómo se están realizando los procesos. Los hallazgos son interpretaciones que realiza el equipo evaluador a partir del análisis de la información documental (análisis de gabinete), información tomada a partir del trabajo de campo (recolección y análisis cualitativo) e información

estadística (análisis cuantitativo). A continuación, se explican estas fuentes de información y de análisis preliminar.

ANÁLISIS DE GABINETE (INFORMACIÓN DOCUMENTAL)

Incluye el acopio, organización, sistematización y valoración de información contenida en los documentos básicos del programa, su matriz de indicadores para resultados, evaluaciones externas, reportes, documentos normativos, procedimientos y guías de sistemas de información, entre otros. La información documental sirve de insumo preparatorio para la recolección del trabajo de campo cualitativo, pues en esta segunda etapa deberá contrastarse si efectivamente se llevan a cabo los procesos conforme se señala en los documentos. La información documental sirve también como uno de los elementos de triangulación del análisis cualitativo.

ANÁLISIS CUALITATIVO

Se refiere a la comprensión profunda de la intervención del gobierno en el contexto social y económico en el que actúa. Se lleva a cabo por medio del levantamiento de información mediante técnicas cualitativas como observación directa no participante, entrevistas a profundidad, entrevistas semiestructuradas y grupos focales. El análisis valora la opinión o la percepción de los participantes por medio de la triangulación de la información. La investigación cualitativa en una evaluación de procesos permite corroborar el cumplimiento del diseño normativo y operativo del programa con lo que efectivamente sucede en la implementación para lo cual es recomendable observar cómo se trabaja en la atención ciudadana, observar los espacios, mobiliario, uso de sistemas de información, entre otros aspectos; asimismo, se recaban todas las opiniones posibles de los informantes, para lo cual debe seleccionarse tanto a personal directivo como operativo y de ser posible también beneficiarios o usuarios. En el caso de personal operativo, es recomendable entrevistarles sin la presencia de sus superiores jerárquicos para evitar inhibiciones. Con la investigación cualitativa se busca generar hallazgos que

estén sustentados en la triangulación de las fuentes de información y de los informantes.⁷

ANÁLISIS CUANTITATIVO

El análisis cuantitativo se realiza por medio de estadística descriptiva de la información disponible, que pueden ser registros administrativos del programa o levantamientos de encuestas con personal operativo. El análisis cuantitativo se utiliza de forma complementaria para sustentar hallazgos que se han identificado en el análisis de gabinete o en el análisis cualitativo. En las evaluaciones de procesos se recomienda analizar las bases de datos que tengan la información de tiempos de las actividades, así como otra información que denote la calidad y suficiencia de la atención o la producción de los bienes y servicios. Igualmente, en los TdR se sugiere el uso de encuestas a personal operativo.

Como quedó de manifiesto, la evaluación de procesos utiliza diversas técnicas de recolección de información, las cuales se seleccionan de acuerdo a su idoneidad para poder generar hallazgos que permitan contestar las preguntas de investigación. A manera de síntesis, la siguiente tabla presenta una justificación del uso de técnicas de recolección de información con respecto a las preguntas de evaluación.

Tabla 5.1.1. Uso de técnicas de recolección de información por tema o pregunta de evaluación

Pregunta	Técnica de recolección de información e informante	Justificación
¿Está documentado el proceso?	Revisión documental.	Se revisa si existe un procedimiento formalizado en al menos un manual de procedimientos que explique de forma

⁷ Okuda y Gómez Restrepo (2005) señalan que la “triangulación” se refiere al uso de varios métodos (tanto cuantitativos como cualitativos), de fuentes de datos, de teorías, de investigadores o de ambientes en el estudio de un fenómeno. El término triangulación es tomado de su uso en la medición de distancias horizontales durante la elaboración de mapas de terrenos. Este término metafórico representa el objetivo del investigador en la búsqueda de patrones de convergencia para poder desarrollar o corroborar una interpretación del fenómeno humano objeto de la investigación. No significa que literalmente se tengan que utilizar tres métodos, fuentes de datos, teorías, etc.

Pregunta	Técnica de recolección de información e informante	Justificación
		detallada las actividades que se realizan en el proceso.
¿Está estandarizado el proceso?	<p>Entrevista a personal directivo.</p> <p>Grupo focal o entrevistas a personal operativo.</p> <p>Observación directa no participante.</p> <p>Encuesta a personal directivo de ODECO.</p>	<p>La entrevista a personal directivo permite conocer la operación del proceso, el uso de manuales y sistemas de información.</p> <p>El grupo focal o las entrevistas a personal operativo buscan comprender desde sus palabras si es que efectivamente usan ellos los manuales y los sistemas de forma regular y estandarizada.</p> <p>La observación directa no participante ayuda a corroborar si es que el personal efectivamente utiliza los sistemas y sigue los procedimientos. Suelen realizarse preguntas al personal mientras está realizando sus actividades como sondeo de corroboración.</p> <p>En la encuesta se incluye una pregunta sobre la estandarización de los procedimientos en las ODECO.</p> <p>Los hallazgos se derivan de la conjunción de la información de las 4 técnicas anteriores. Generalmente todas las técnicas corroboran lo mismo y así los hallazgos son más válidos en términos cualitativos</p>
¿El tiempo en el que se realiza el proceso es adecuado y acorde a lo planificado?	<p>Entrevista a personal directivo.</p> <p>Grupo focal o entrevistas a personal operativo.</p> <p>Indicadores disponibles y si es posible bases de datos.</p>	<p>La entrevista a personal directivo permite conocer su apreciación sobre el cumplimiento de los tiempos planificados (tiempos de los manuales), si se cumplen o no, ayuda a identificar posibles cuellos de botella y falta de recursos.</p> <p>El grupo focal o las entrevistas a personal operativo buscan conocer cómo afronta el personal el cumplimiento de tiempos, ayuda a conocer posibles cuellos de botella o limitantes en la operación.</p> <p>La información cuantitativa es importante para conocer los tiempos reales de ejecución de los procesos. No siempre es posible tener esta información y los TdR no obligan a su análisis; pero en la medida de lo posible ayudan a sustentar los hallazgos.</p>

Pregunta	Técnica de recolección de información e informante	Justificación
¿Se cuenta con la infraestructura o capacidad instalada suficiente para llevar a cabo el proceso?	<p>Entrevista a personal directivo.</p> <p>Grupo focal o entrevistas a personal operativo.</p> <p>Observación directa no participante.</p> <p>Encuesta a personal directivo de ODECO.</p>	<p>La entrevista a personal directivo permite conocer su opinión sobre qué tan suficiente y adecuada es la infraestructura disponible para el proceso, se incluye mobiliario y equipamiento.</p> <p>El grupo focal o las entrevistas a personal operativo busca conocer la opinión del personal operativo sobre sus condiciones de trabajo para la realización de los procesos. Es preferible realizar el grupo sin la presencia de su superior jerárquico.</p> <p>La observación directa no participante ayuda al equipo evaluador a conocer las instalaciones en donde se efectúa la operación del proceso, permite entender las opiniones del personal operativo sobre si las instalaciones son adecuadas o no, si están muy juntos los operadores telefónicos, por ejemplo.</p> <p>En la encuesta se incluyen varias preguntas para conocer la percepción sobre qué tan adecuadas son las instalaciones para la operación de los procesos.</p> <p>Los hallazgos se derivan de la conjunción de la información de las 4 técnicas anteriores. Generalmente todas las técnicas corroboran lo mismo y así los hallazgos son validos en términos cualitativos</p>
¿El personal es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones?	<p>Entrevista a personal directivo.</p> <p>Observación directa no participante</p> <p>Encuesta a personal directivo de ODECO.</p>	<p>La entrevista a personal directivo permite conocer su opinión sobre los recursos humanos que dispone, se le pregunta sobre cuántas personas laboran en su área y en qué funciones las tiene; asimismo se pregunta sobre su perfil y si este es el adecuado para sus funciones</p> <p>En algunos casos, la visita a las instalaciones ayuda a comprender si las personas están muy saturadas en su trabajo o si tienen tiempo muerto.</p> <p>La encuesta tiene preguntas específicas sobre la suficiencia de personal para algunas funciones identificadas previamente.</p>

Pregunta	Técnica de recolección de información e informante	Justificación
¿Los sistemas de información en las distintas etapas del programa funcionan como una fuente de información para los sistemas de monitoreo a nivel central y para los ejecutores?	Entrevista a personal directivo	La entrevista a personal directivo permite conocer su opinión sobre qué tan útiles son los sistemas de información para llevar el seguimiento de la operación de los procesos y generar indicadores. Permite conocer si existen tableros de control, también ayuda a comprender cómo se coordinan con la DGPE para la entrega de indicadores.
	Observación directa	En la visita de campo a las instalaciones se pide conocer cómo operan los sistemas de información, cómo se captura la información y, en su caso, que se muestre cómo son sus tableros de control o sus sistemas de control.
	Entrevista a personal de la Dirección de Sistemas de Información (DSI).	La entrevista con el personal de la DSI ayuda a conocer características técnicas de los sistemas, permite comprender el nivel de confianza de los datos y ayuda a explorar sobre las posibilidades de tener tableros de control para la toma de decisiones.
	Entrevista a personal de la DGPE	En la entrevista con la DGPE se conoce si se utiliza o no un sistema de información global del programa que les proporcione los datos para el monitoreo de indicadores.
	Revisión documental, MIR y bases de datos	Se analizan los documentos o guías de sistemas de información, las MIR en particular la columna de medios de verificación. Si se tienen bases de datos se analiza que tengan las variables relevantes para la toma de decisiones.
		Los hallazgos se derivan de la conjunción de todas las técnicas, se triangulan las fuentes de información.
¿La coordinación entre los actores, órdenes de gobierno o dependencias involucradas es adecuada para la implementación del proceso?	Entrevista a personal directivo.	La entrevista a personal directivo busca conocer y comprender cómo se coordina y organiza su área con otras. Esto se va haciendo en todas las unidades administrativas para conocer cómo se coordinan unas con otras.
	Entrevistas adicionales	Se entrevista a otros actores para conocer el grado de coordinación entre actores y para conocer posibles obstáculos en la coordinación de acciones. En esta

Pregunta	Técnica de recolección de información e informante	Justificación
		evaluación se entrevistó a la DSI, a la DGODC y a las unidades que llevan las valijas entre las ODECO y oficinas centrales.
¿Existen mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa?	Revisión documental. Entrevista a personal directivo.	Se solicita la existencia de cuestionarios de satisfacción y se revisa para qué procesos se utilizan las encuestas. En caso de existir módulos de encuesta en línea se prueba cómo funcionan. Se entrevista al personal directivo sobre la existencia y el uso de encuestas u otro mecanismo para conocer la satisfacción de usuarios.

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar, se seleccionaron diversas técnicas de recolección de información para cada pregunta de evaluación, puesto que la validez de la investigación cualitativa se consigue mediante la triangulación de diversas fuentes de información, tomando en cuenta las referencias documentales, estadísticas, observaciones directas, entrevistas, etc.

La siguiente tabla presenta los alcances de la investigación en cuanto al trabajo de campo para cada proceso.

Tabla 5.1.2. Alcances en el trabajo de campo

Proceso	Trabajo de campo a realizar				
	Revisión documental (análisis de gabinete)	Observación directa no participante	Entrevista a personal directivo	Entrevista o grupo focal con personal operativo	Encuesta a ODECO
1. Proceso de planeación y monitoreo	X	X	X	No aplica	No aplica
2. Proceso de difusión de los servicios del programa	X	X			No aplica
3. Proceso de otorgamiento de asesorías e información a consumidores	X	X	X	X	X

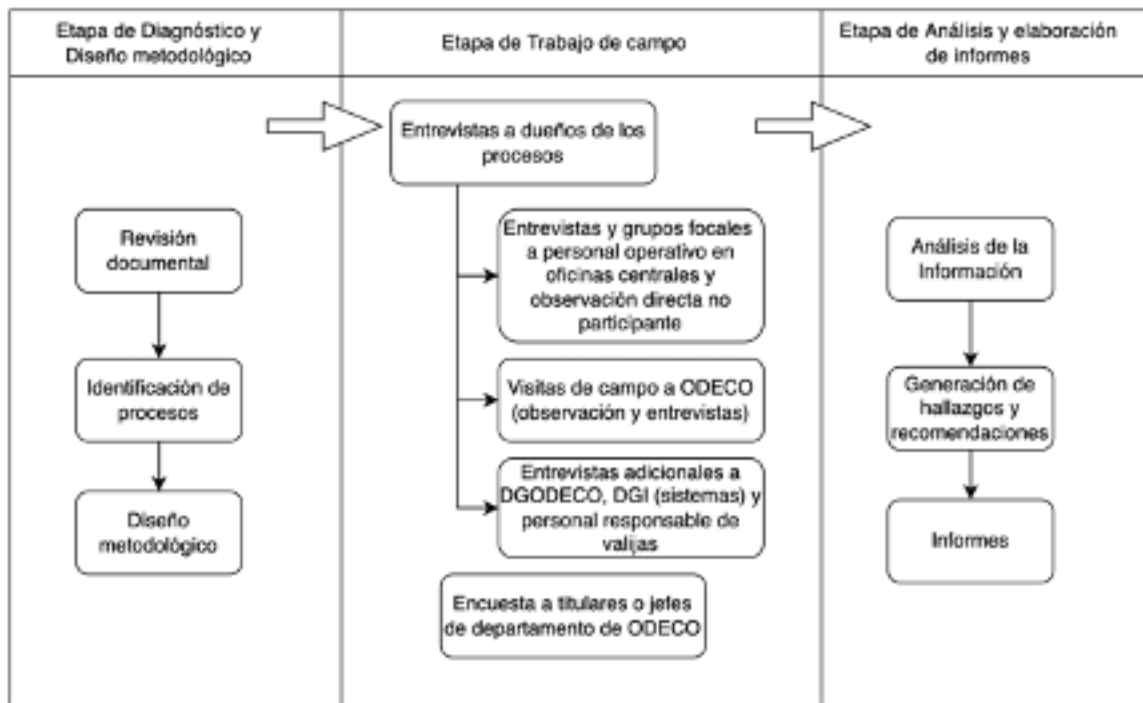
Proceso	Trabajo de campo a realizar				
	Revisión documental (análisis de gabinete)	Observación directa no participante	Entrevista a personal directivo	Entrevista o grupo focal con personal operativo	Encuesta a ODECO
4. Proceso de conciliación de quejas en materia de consumo	X	X	X	X	X
5. Proceso de atención de Registro para Evitar la Publicidad	X	X	X	X	No aplica
6. Proceso de atención de registros públicos de contratos de adhesión	X	X	X	X	X
7. Proceso de atención del Registro Público de Casas de Empeño	X	X	X	X	No aplica
8. Proceso de representación a consumidores en acciones colectivas	X	No es relevante	X	X	No aplica
9. Proceso de evaluación	X	X	X	No aplica	No aplica

Fuente: Elaboración propia.

5.2. Proceso de Investigación y estrategia del trabajo de campo

La investigación se llevó a cabo por medio de un acercamiento paulatino al fenómeno de estudio, en este caso los procesos del Programa. El proceso de investigación se refleja en la siguiente figura.

Figura 5.2.1. Proceso de Investigación.



Fuente: Elaboración propia

Se contemplaron 3 grandes etapas en la investigación, una etapa de diagnóstico y diseño metodológico, que incluyó la revisión documental, la identificación de los procesos y áreas dueñas de los mismos, así como la propia elaboración del documento de diseño metodológico. Posteriormente se tuvo una etapa de trabajo de campo en la cual se realizaron diversas actividades de recolección de información cualitativa y cuantitativa; con esta información se procedió al análisis, generación de hallazgos, recomendaciones y a la elaboración del informe.

A continuación, se describen los elementos principales de cada paso, precisando la estrategia de trabajo de campo.

Revisión Documental

El primer paso dio inicio con la revisión de la información documental proporcionada por la PROFECO y fue la siguiente:

- I.- Diagnóstico y documentos del programa
- II. Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y fichas de indicadores
- III. Documentos de planeación
- IV. Organigrama, estatuto orgánico y manuales específicos de organización
- V.- Manuales de procedimientos y guías de sistemas informáticos
- VI.- Evaluaciones externas, posiciones institucionales y documentos de seguimiento
- VII.- Cuestionarios de encuestas de satisfacción y documentos relacionados
- VIII.- Estadística sobre los procesos y bases de datos para muestra analítica

Identificación de procesos y diseño metodológico

El segundo paso de la investigación correspondió a identificar los procesos del Programa presupuestario, para lo cual se realizaron 3 reuniones que dieron como resultado la modificación de la propuesta original de evaluar 4 procesos, según el número de Componentes de la MIR; por evaluar 6 procesos sustantivos. Durante los primeros 15 días de trabajo se precisó el diseño metodológico de la evaluación, se identificaron los actores a entrevistar y se organizó la logística y el calendario de entrevistas. En esta etapa también se destaca la selección de la muestra de ODECO que se visitarían y que se explica en la sección 5.3 de este documento, además de la elaboración del guion de entrevistas a personal clave.

El diseño metodológico y la definición de los procesos a evaluar fue presentado a la PROFECO el día 16 de noviembre y se contó con la participación de personas servidoras públicas de la Secretaría de Economía (SE).

Entrevistas a personal directivo

En este paso se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas con personas servidoras públicas de la PROFECO responsables de los procesos identificados, lo que en la literatura de reingeniería de procesos se conoce como los *dueños de los procesos*. Se realizó por lo menos una entrevista para cada proceso, principalmente con personal de nivel directivo.

Para estas entrevistas se elaboró una guía de entrevista con preguntas base que se incluyen en el Anexo XI de este informe. Las preguntas se adaptaron para cada proceso en lo particular. De forma enunciativa, los aspectos que se consideraron en las entrevistas fueron:

- Conocimiento detallado del proceso, identificando unidades o personas responsables de cada paso, así como insumos y productos que generan.
- Estructura de la dirección que participa en el proceso, teniendo claridad del número de personas en cada área, el perfil que tienen y su capacitación.
- Infraestructura y recursos que se tienen para la operación.
- Sistemas informáticos que utilizan en el proceso.
- Uso de formatos, guías o manuales para la operación.
- Existencia de encuestas de satisfacción.
- Contexto e importancia del proceso en el ámbito de la defensa de los consumidores (objetivo del programa).
- Opinión general del proceso y áreas de mejora.

Las entrevistas fueron agendadas con el apoyo logístico de la DGPE. En el *Anexo X. Trabajo de Campo* se presenta una bitácora en la cual se identifican las entrevistas centrales por proceso realizadas, con la fecha en que se realizó y la duración aproximada. En algunos casos, las personas de nivel directivo prefirieron que se realizaran entrevistas grupales para así incorporar las voces de las personas que conocían a detalle la operación de los procesos. Todas las entrevistas fueron grabadas para considerarse en el análisis. Antes de grabar se pidió su

consentimiento. La lista de entrevistas centrales por proceso se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 5.2.1. Entrevistas con personal directivo de los procesos (dueños de los procesos)

Proceso	Técnica utilizada y personas participantes
Proceso de planeación y monitoreo (proceso 1)	- Entrevista grupal semiestructurada con personal de la DGPE.
Proceso de evaluación (proceso 9)	
Proceso de otorgamiento de asesorías e información a consumidores (proceso 3)	- Entrevista individual semiestructurada con Jefa de Departamento del Teléfono del Consumidor.
Proceso de conciliación de quejas en materia de consumo (Proceso 4)	<p><u>Modalidades de Servicios</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrevista individual semiestructurada con Director de Concilianet. - Entrevista individual semiestructurada con Director de Conciliación y Programas Especiales. <p><u>Modalidades de Telecomunicaciones</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrevista con Directora de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones.
Proceso de atención a registros públicos de contratos de adhesión (Proceso 6)	<p><u>Procesos en la Subprocuraduría de Servicios</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrevista grupal semiestructurada con Directora General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, Director de Contratos de Adhesión, Director de Sectores, Director de Casas de Empeño y personal que atiende el REPEP. - Entrevista individual con Director de Casas de Empeño.
Proceso de atención del Registro Público para Evitar la Publicidad (REPEP) (proceso 5)	
Proceso de atención del Registro Público de Casas de Empeño (proceso 7)	<p><u>Proceso en la Subprocuraduría de Telecomunicaciones</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrevista individual con Director de Registros de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones
Proceso de representación a consumidores en materia de consumo (proceso 8)	- Entrevista grupal semiestructurada con personal operativo de la Subprocuraduría Jurídica.

Fuente: Elaboración propia.

Entrevistas o grupos focales a personal operativo en oficinas centrales y observación directa.

Como parte del trabajo de campo se solicitó realizar visitas a las instalaciones en donde labora el personal operativo de los procesos que atienden a consumidores y proveedores. Estas visitas ocurrieron de forma posterior a las entrevistas referidas en el punto anterior. La persona dueña de cada proceso acompañó al equipo evaluador y le dio un recorrido por las oficinas, lo que permitió conocer sus espacios de trabajo y la forma en cómo se atendía a los consumidores o proveedores, ya fuera por teléfono, contestando correos electrónicos o atendiendo audiencias por medio de Concilianet, etc.

Al terminar el recorrido se realizaron entrevistas individuales o grupos focales con personal operativo. La selección de una técnica u otra depende de la situación operativa de cada proceso, pues se procuró no interrumpir la atención a usuarios. En todos los casos se realizaron grabaciones con consentimiento de las personas participantes. Los grupos focales se desarrollaron sin la presencia de sus superiores jerárquicos.

La relación de entrevistas o grupos focales con personal operativo por proceso se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 5.2.2. Trabajo de campo con personal operativo en oficinas centrales

Proceso	Técnica utilizada y personas participantes
Proceso de otorgamiento de asesorías e información a consumidores (Proceso 3)	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevistas a supervisoras del Teléfono del Consumidor. - Grupo focal con 3 personas del Teléfono del Consumidor, una que recibe llamadas telefónicas, una que atiende correos electrónicos y una que atiende Conciliaexpres. - Observación directa no participante observando la atención a consumidores desde sus escritorios en llamadas y respondiendo correos electrónicos.
Conciliación de quejas en materia de consumo de servicios y bienes en general (Proceso 4)	<p><u>Modalidad Concilianet Servicios</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Grupo focal con dos abogados/as conciliadores. - Observación directa no participante, observando la atención a consumidores y proveedores por medio del sistema Concilianet. <p><u>Modalidad Concilianet Telecomunicaciones</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrevistas individuales con 3 abogados/as conciliadores. - Observación directa no participante, observando la atención a consumidores y proveedores por medio del sistema <p><u>Modalidad conciliación en oficinas centrales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrevista individual con Jefe de Departamento de Conciliación y Supervisión - Observación directa no participante, observando la atención a consumidores. <p><u>Modalidad conciliación de residentes en el extranjero</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrevista individual con Jefa de Departamento de Conciliación a Residentes en el Extranjero - Observación directa no participante, observando la atención a consumidores.
Atención del Registro Público para Evitar la Publicidad (Proceso 3)	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista individual a una persona que atiende a los consumidores que solicitan registros o hacen denuncias en el REPEP. - Observación directa consultando cómo se atiende desde el sistema del REPEP.
Proceso de atención al registro público de contratos de adhesión (proceso 4)	<p><u>Subproceso en Subprocuraduría de Servicios</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 entrevistas individuales con personal operativo de la DGCARA. - Observación directa no participante en la que se observó la atención a proveedores. <p><u>Subproceso en Subprocuraduría de Telecomunicaciones</u></p>

Proceso	Técnica utilizada y personas participantes
	<ul style="list-style-type: none"> - 3 entrevistas con personal de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión en Materia de Telecomunicaciones (DRCAT). - Observación directa no participante en la que se observó la atención a proveedores.

Fuente: Elaboración propia.

De forma enunciativa, los aspectos que se consideraron en las entrevistas o grupos focales fueron:

- Uso de formatos, guías o manuales de operación para identificar el conocimiento en el uso de manuales y constatar el grado de estandarización del proceso.
- Infraestructura y recursos que se tienen para la operación.
- Sistemas informáticos que se utilizan en el proceso.
- Opinión general del proceso y áreas de mejora, enfatizando los tiempos de cumplimiento y aspectos de calidad.

En el *Anexo X. Trabajo de Campo* se presenta la bitácora con fecha y duración de las entrevistas o grupos focales con personal operativo. Asimismo, en el *Anexo XI* se presenta la guía general de entrevista.

Visitas a oficinas de defensa del consumidor (ODECO) y entrevistas a personal operativo local.

La mayor parte de los procesos que se analizaron están altamente centralizados.⁸ La excepción es el Proceso de conciliación de quejas en materia de consumo, en el cual, una proporción importante de las atenciones se dan en las ODECO. Se realizaron visitas de trabajo de campo en 3 ODECO, además de la visita a las oficinas centrales de Concilianet, tanto para la modalidad de servicios como de telecomunicaciones, y se visitaron las instalaciones de atención de consumidores residentes en el extranjero.

Las visitas tenían la finalidad de observar la operación en diversos contextos, con diferentes volúmenes de carga de trabajo y personal operativo. En ellas se pudo entrevistar a los Jefes del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones (JDSET), así como a personal de conciliación en las ODECO. La relación del trabajo de campo en las visitas se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 5.2.3. Trabajo de campo en las Oficinas del Defensa del Consumidor

Oficina de Defensa del Consumidor	Técnica utilizada y personas participantes
ODECO Zona Metropolitana de la Ciudad de México - Poniente	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista Semiestructurada con Jefe de Departamento de Conciliación, Educación y Telecomunicaciones. - Grupo focal con 4 conciliadores. - Observación directa no participante, en el que se observó la operación y se conocieron los espacios de atención. Adicionalmente, en el recorrido se realizaron preguntas operativas con personal de las distintas áreas de servicio.
ODECO Zona Golfo-Sureste (Campeche)	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista Semiestructurada con Jefe de Departamento de Conciliación, Educación y Telecomunicaciones. - Observación directa no participante en la que se observó la operación y se conocieron las instalaciones.

⁸ Los procesos de atención de registros de contratos de adhesión, atención de registros de casas de empeño y representación en acciones colectivas tienen sus actividades sustantivas (análisis y resoluciones) en oficinas centrales, en las ODECO solo se recibe la documentación y se envía por valija a las oficinas centrales.

Oficina de Defensa del Consumidor	Técnica utilizada y personas participantes
ODECO Zona Metropolitana de Mérida	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista semiestructurada con la persona encargada del Departamento de Conciliación, Educación y Telecomunicaciones; puesto temporal mientras se designa jefe de área. Su puesto oficial es abogado conciliador. - Entrevista semiestructurada con conciliador. - Observación directa no participante en la que se observó la operación y se conocieron las instalaciones. Adicionalmente, en el recorrido se realizaron preguntas operativas con personal de las distintas áreas de servicio.

Fuente: Elaboración propia.

Entrevistas adicionales

Se realizaron tres entrevistas adicionales que tenían el objetivo de complementar la investigación y tener otras percepciones que permitieran contrastar o brindar mayor información sobre los procesos analizados. Fueron tres entrevistas grupales abiertas, en las que el equipo evaluador planteó preguntas relacionadas con sus funciones en los procesos. La tabla siguiente presenta las entrevistas y sus objetivos.

Tabla 5.2.4. Relación de entrevistas adicionales

Áreas entrevistadas	Objetivos
Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor	<p>Conocer la función de la DGODC con relación a los procesos.</p> <p>Conocer cómo se lleva la supervisión de las ODECO, así como los tipos de indicadores y reportes que se utilizan.</p>
Dirección de Sistemas de Información (DSI)	<p>Conocer la función de la DSI en los procesos, en particular de la línea SIIP.</p> <p>Conocer el tipo de programación y mantenimiento que existe detrás de los sistemas informáticos que se utilizan en los procesos.</p> <p>Conocer qué sistemas se han desarrollado recientemente y cuáles están en proceso.</p> <p>Conocer la percepción de la dirección sobre el grado de digitalización de los trámites</p>
Dirección de Mejoramiento Operativo	<p>Conocer cómo operan las valijas para llevar documentos de las ODECO a las oficinas centrales y viceversa.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Encuesta a ODECO

Para complementar la información del trabajo de campo se realizó una encuesta a ODECO que podía ser contestada por el director de la oficina o por el Jefe de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones. La encuesta se llevó a cabo entre el 6 y el 9 de diciembre de 2022, para lo cual se generó un cuestionario con preguntas de opción múltiple, utilizando una escala ordinal tipo Likert:

A continuación, se le presentarán diversas afirmaciones, le pedimos señalar qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con cada una de ellas.

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Muy de acuerdo
La Oficina de Defensa del Consumidor está ubicada en un lugar accesible para los consumidores en la ciudad.					
La Oficina de Defensa del Consumidor tiene instalaciones adecuadas (amplias) para atender al número de personas que solicitan sus servicios.					

Las preguntas de la encuesta incluían temas sobre la estandarización de los procesos, los recursos humanos y financieros disponibles, sobre la infraestructura y los sistemas informáticos. El cuestionario fue validado y posteriormente aprobado en línea por personal de la DGPE de la PROFECO. Se subió el cuestionario a la plataforma *Kobo* y se generó una liga que fue enviada a cada ODECO por medio de la DGODC para que fuera respondido en línea antes del 9 de diciembre. Se indicó en el cuestionario que la información de la encuesta sería tratada de forma confidencial.

Se recibieron 35 respuestas de 38 ODECO, es decir, un nivel de respuesta del 92%. El cuestionario con las preguntas se presenta en el *Anexo XI. Instrumentos de recolección de información de la Evaluación de Procesos del Programa “Protección de los derechos de los consumidores”*. La base de datos se entregó a la PROFECO omitiendo los datos de identificación.

Como parte de la propuesta de investigación se propuso realizar un análisis de las bases de datos sobre quejas y contratos de adhesión. Sin embargo, las bases proporcionadas no contenían los campos de fechas temporales de todos los momentos relevantes del proceso (puntos de control), que era el principal elemento de información que se quería utilizar, esto con la finalidad de identificar posibles cuellos de botella, así como diferencias entre ODECO. Se optó por excluir este análisis como parte de la investigación; no obstante pudo usarse información de los indicadores de la MIR como un buen sustituto, pues tiene indicadores de oportunidad. Cabe señalar, que este tipo de análisis cuantitativo no es considerado en los términos de referencia.

Descripción y análisis por proceso

Todos los procesos fueron analizados de forma independiente, con las fuentes de información cualitativa y cuantitativa disponible para cada caso. Los análisis se presentan en el capítulo seis de esta evaluación. Al inicio de cada sección se presenta la descripción del proceso, con un diagrama que distingue las grandes etapas del mismo y los productos que se derivan de éste. En cumplimiento de los TdR se presentan en el *Anexo III. Flujogramas del Programa* diagramas a nivel procedimiento, en los cuales se detallan las actividades específicas y se presenta el diagrama del procedimiento principal de cada proceso. En la descripción de los procesos se presentan los actores relevantes, los insumos y productos, así como la normativa más relevante.

Posteriormente, y de acuerdo con los TdR, se evalúan diversos aspectos de los procesos con base en las preguntas referidas.⁹

1. Límites del proceso y articulación: ¿Los productos del proceso sirven de insumo para ejecutar el proceso subsecuente?
2. Documentación y estandarización del proceso: ¿El proceso está documentado?, ¿Tiene alguna normativa que lo regule?, ¿El proceso está estandarizado?, ¿El procedimiento y su documento es conocido y utilizado por todos los actores?
3. Tiempos: ¿El tiempo en el que se realiza el proceso es adecuado y acorde a lo planificado o definido por la normativa?, ¿Existen cuellos de botella que alarguen los tiempos de atención del proceso?
4. Insumos y recursos (determinar si los insumos y los recursos disponibles son suficientes y adecuados para el funcionamiento del proceso):
 - a. Personal: ¿El personal es suficiente y tiene el perfil adecuado para realizar sus funciones?
 - b. Infraestructura: ¿Se cuenta con la infraestructura o capacidad instalada suficiente para llevar a cabo el proceso?
 - c. Recursos financieros: ¿Los recursos financieros son suficientes para la operación del proceso?
 - d. Sistemas de información: ¿Los sistemas de información son adecuados para llevar a cabo el proceso?
5. Coordinación: ¿La coordinación entre los actores del proceso es adecuada para la implementación del proceso?

⁹ Se agregó una pregunta sobre la funcionalidad del uso de sistema, se agregó una pregunta sobre el mobiliario y equipamiento, se agregó una pregunta sobre la existencia de cuellos de botella, se adaptó la pregunta sobre la importancia estratégica al objetivo del programa y se adaptó la pregunta del contexto al tipo de servicios del programa, en particular sobre el uso de trámites en línea. Las preguntas agregadas fueron hechas con base en el cumplimiento de los objetivos de la evaluación, para tener mayor precisión en el análisis. No se eliminó ninguna pregunta de los TdR.

6. Pertinencia. ¿El proceso es pertinente en el contexto en el que se desarrolla?, ¿Pueden los consumidores/proveedores acceder al servicio?, ¿Es adecuado que se lleve el trámite por medios digitales o en persona?
7. Importancia estratégica: ¿Es relevante este proceso para proteger los derechos de los consumidores, en particular en prevenir o resolver los conflictos entre proveedores y consumidores?
8. Satisfacción: ¿Existen mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa?
9. Sistemas de información: ¿Los sistemas de información en las distintas etapas del programa funcionan como una fuente de información para los sistemas de monitoreo a nivel central y para los ejecutores?

En cada proceso se hizo una valoración de los temas, contestando las preguntas a partir de la triangulación de las diversas fuentes de información, así como de los datos cuantitativos. Okuda y Gómez Restrepo (2005) señalan que la “triangulación” se refiere al uso de varios métodos (tanto cuantitativos como cualitativos), de fuentes de datos, de teorías, de investigadores o de ambientes en el estudio de un fenómeno. El papel de la persona investigadora en los métodos cualitativos consiste en interpretar, en este caso, dar respuesta a las preguntas a partir de la evidencia de la información disponible (entrevistas, observaciones, encuestas, documentos, datos), tomando en cuenta el contexto de los procesos.

En el *Anexo V. Límites, articulación, insumos y recursos, productos y sistemas de información de los procesos del programa* se presenta una síntesis del análisis por proceso en cuadros que sintetizan las respuestas. Adicionalmente, en el *Anexo IV. Grado de Consolidación Operativa* se expone el resumen de las valoraciones en una escala del grado de consolidación de los procesos que ha diseñado el CONEVAL como una medida que permite la comparación con otros programas presupuestarios.

Hallazgos y recomendaciones

Una vez que se realizó el análisis de los procesos se generaron los hallazgos, los cuales son la síntesis de la investigación en puntos relevantes que se presentan a las autoridades de la PROFECO. Se incluyen recomendaciones en aquellos hallazgos en los que se encuentran áreas de mejora.

Informe de Evaluación

La parte final de la evaluación correspondió a la elaboración del informe de resultados, el cual además contiene los anexos considerados en los términos de referencia.

5.3. Selección de la muestra propuesta de oficinas del consumidor

La selección de unidades administrativas se realizó bajo el tipo de muestreo *variado* o *diverso*.¹⁰ En este sentido se procuró incluir distintos tipos de ODECO para identificar si en todas se cumplían los patrones deseables de que los procesos fueran estandarizados, con recursos humanos suficientes y adecuados, con seguimiento y supervisión por medio de indicadores, entre otros aspectos. El objetivo era visitar ODECO con diversas características o por lo menos de diferente tamaño para constatar si en todas el comportamiento operativo era similar o no.

Para la selección de las ODECO se tomó en consideración la base de Quejas del año 2022 de la Subprocuraduría de Servicios. Se seleccionó esta base de datos porque este servicio es el que tiene mayor ocupación de las actividades del personal de las ODECO; a diferencia del volumen de conciliación de quejas de telecomunicaciones, que es significativamente menor.

De la base de datos se consideraron dos variables:

¹⁰ Hernández *et al* (2014) señalan que las “muestras diversas” son utilizadas cuando se busca mostrar distintas perspectivas y representar la complejidad del fenómeno estudiado, o bien, documentar diversidad para localizar diferencias y coincidencias, patrones y particularidades.

- Volumen de expedientes (variable principal)
- Porcentaje de expedientes en trámite (variable secundaria)

Se filtró la información con la variable “fecha de creación” del expediente. Únicamente se consideraron los expedientes iniciados entre enero y junio de 2022, bajo el entendido de que para el mes octubre (3 meses después) ya deberían haberse tramitado los expedientes.

La primera variable se determinó con la finalidad de tener casos distintos en magnitud de operaciones de servicio, pues se reconoce que las unidades administrativas de implementación local pudieran tener niveles de servicio diferentes dependiendo del volumen o carga de trabajo. Se consideró conveniente tener representación de unidades con alto volumen de expedientes (más de 2,000 quejas), con mediano volumen de expedientes (entre 1,000 y 2,000 quejas) y con bajo volumen de expedientes (menos de 1,000 quejas). Los límites de la categoría de volumen se determinaron de forma cualitativa, con base en las reuniones iniciales en las que se hizo del conocimiento del equipo evaluador que los casos de alto volumen estaban principalmente en la Ciudad de México, que dicho sea de paso, presentan problemáticas muy particulares precisamente por la alta carga de trabajo; después estaban otras de volumen medio en las que ciertas oficinas trabajaban con una presión aceptable y luego las oficinas con relativamente bajo volumen en las que la distinción podría ser de 1,000 casos a la mitad del año.

La segunda variable permitió distinguir entre ODECO que presentaban una eficiencia operativa alta, es decir, que tenían pocos casos en trámite (bajo porcentaje de expedientes en trámite) y las que tenían una eficiencia operativa relativamente baja (alto porcentaje de expedientes en trámite). En este caso se distinguieron solo dos categorías: Baja Eficiencia Operativa, con porcentajes de expedientes en trámite mayor a la media de 32% y Alta Eficiencia Operativa, con porcentajes de expedientes en trámite menor a la media de 32%.

Procedimiento para la generación de la matriz analítica y selección de casos.

- 1) Se tomó la base de datos que contiene los registros de los expedientes de las solicitudes de enero a septiembre de 2022 (62,417 registros con número de expediente único) y que contiene también información como solicitudes canceladas, conciliadas, desistimiento, en trámite, improcedente, y no conciliada.
- 2) Se filtraron los registros de enero a junio de 2022 considerando que para la fecha de corte del estatus del expediente, que es el 3 de octubre de 2022, se tuvieron ya 3 meses para haber conciliado cada caso. Si existiera algún expediente en trámite de los registros filtrados, se asume que una de las causas es la posible saturación de la oficina o una mala gestión de los expedientes. Con este primer filtro se obtuvieron 42,001 registros para el análisis.
- 3) Una vez filtrada la base, se calculó el cociente entre las solicitudes en trámite y el total general de solicitudes como un indicador de la eficiencia de conclusión o de término.
- 4) Con base en los datos de solicitudes totales y en el cociente de trámite/total general se seleccionaron cuatro casos, buscando aquellos con diferente nivel de eficiencia y diferentes volúmenes de operación.

Los casos seleccionados fueron:

Unidad administrativa	Categoría por volumen de expedientes	Categoría por eficiencia operativa
Dirección de Concilianet	Alto	Alta
ZM CdMx-Poniente	Alto	Baja
ZM de Mérida	Medio	Alta
Zona Golfo-Sureste	Bajo	Alta

A continuación, se presenta la Tabla Analítica con los casos seleccionados, se ordenaron por la variable de porcentaje de casos en trámite.

Tabla 5.3.1. Matriz analítica para la selección de Oficinas de Defensa del Consumidor

Unidad administrativa	Número de expedientes totales	Categoría por volumen de expediente	Número de expedientes en trámite	Porcentaje de expedientes en trámite	Categoría por eficiencia operativa
DIRECCIÓN DE CONCILIANET	6,954	Alto	218	3%	Alta
ZONA METROPOLITANA CDMX-PONIENTE (PONIENTE)	2,642	Alto	1,797	68%	Baja
ZONA METROPOLITANA CDMX-ORIENTE (ORIENTE)	2,286	Alto	1,296	57%	Baja
ZONA GOLFO-CENTRO (VERACRUZ)	2,281	Alto	1,866	82%	Baja
ZONA LEONA VICARIO CDMX-CENTRO (CENTRO)	2,175	Alto	1,465	67%	Baja
ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA (JALISCO)	1,630	Medio	612	38%	Baja
ZONA METROPOLITANA DE TLALNEPANTLA (TLALNEPANTLA)	1,364	Medio	300	22%	Alta
ZONA METROPOLITANA DE NEZAHUALCOYOTL (NEZAHUALCÓYOTL)	1,354	Medio	213	16%	Alta
ZONA DEL BAJÍO (GUANAJUATO)	1,326	Medio	222	17%	Alta
ZONA CORREGIDORA JOSEFA ORTÍZ DE DOMÍNGUEZ (QUERÉTARO)	1,143	Medio	422	37%	Baja
ZONA METROPOLITANA DE MÉRIDA (YUCATÁN)	1,062	Medio	128	12%	Alta
ZONA METROPOLITANA DE TOLUCA (TOLUCA)	1,000	Medio	356	36%	Baja
ZONA JOSÉ GUADALUPE POSADAS (AGUASCALIENTES)	944	Bajo	259	27%	Alta
ZONA PACÍFICO (SINALOA)	944	Bajo	370	39%	Baja
TORREÓN	853	Bajo	161	19%	Alta
ZONA GRAL. EMILIANO ZAPATA (MORELOS)	804	Bajo	116	14%	Alta
ZONA ALTIPLANO (SAN LUIS POTOSÍ)	796	Bajo	163	20%	Alta
ZONA GRAL. FELIPE ÁNGELES (CHIHUAHUA)	794	Bajo	407	51%	Baja
ZONA METROPOLITANA DE PACHUCA (HIDALGO)	772	Bajo	151	20%	Alta
ZONA METROPOLITANA DE HERMOSILLO (SONORA)	740	Bajo	141	19%	Alta
ZONA METROPOLITANA DE MONTERREY (NUEVO LEÓN)	719	Bajo	226	31%	Alta
SUB CHIHUAHUA	712	Bajo	247	35%	Baja
ZONA CARIBE MEXICANO (QUINTANA ROO)	683	Bajo	207	30%	Alta
ZONA GRAL. IGNACIO ZARAGOZA (PUEBLA)	643	Bajo	141	22%	Alta

Unidad administrativa	Número de expedientes totales	Categoría por volumen de expediente	Número de expedientes en trámite	Porcentaje de expedientes en trámite	Categoría por eficiencia operativa
ZONA ACAPULCO-LÁZARO CÁRDENAS (GUERRERO)	633	Bajo	289	46%	Baja
ZONA METROPOLITANA DE MORELIA (MICHOACÁN)	628	Bajo	313	50%	Baja
ZONA SUROESTE (CHIAPAS)	605	Bajo	143	24%	Alta
ZONA BAHÍA DE BANDERAS (NAYARIT)	541	Bajo	89	16%	Alta
ZONA BENITO JUÁREZ (OAXACA)	526	Bajo	345	66%	Baja
LA VILLA	517	Bajo	103	20%	Alta
ZONA GOLFO-SUR (TABASCO)	482	Bajo	50	10%	Alta
ZONA METROPOLITANA DE TIJUANA (BAJA CALIFORNIA)	469	Bajo	29	6%	Alta
ZONA GRAL. LUIS MOYA (ZACATECAS)	415	Bajo	40	10%	Alta
IRAPUATO	411	Bajo	298	73%	Baja
REYNOSA	409	Bajo	121	30%	Alta
ZONA GRAL. FRANCISCO VILLA (DURANGO)	396	Bajo	41	10%	Alta
DIRECCIÓN DE CONCILIACIÓN Y PR	357	Bajo	282	79%	Baja
ZONA GOLFO-SURESTE (CAMPECHE)	343	Bajo	45	13%	Alta
TAMPICO	284	Bajo	32	11%	Alta
ZONA LA PAZ (BAJA CALIFORNIA SUR)	246	Bajo	132	54%	Baja
ZONA TLAQUEPAQUE-COLIMA (COLIMA)	118	Bajo	31	26%	Alta

Fuente: Elaboración propia con datos de PROFECO: Archivo "Quejas 2022 V4.xls"

6. Descripción y análisis de los procesos del Programa “Protección de los derechos de los consumidores”

6.1. Proceso de planeación y monitoreo

Este proceso corresponde a las actividades que realiza la Dirección General de Planeación y Evaluación en el marco de sus atribuciones relativas a la planeación y el monitoreo de las acciones del programa presupuestario y las actividades de las unidades administrativas. El *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación* incluye el proceso “Planear, evaluar y dar seguimiento a los indicadores institucionales”, con clave PFC-140-MP-PESII. El objetivo formal del proceso es “Establecer y dar seguimiento a los indicadores Institucionales, con la finalidad de evaluar el cumplimiento de objetivos de la Procuraduría, así como informar a las autoridades competentes de los avances logrados durante el ejercicio en curso”.

Los actores del proceso son los siguientes:

Actores
Dirección General de Planeación y Evaluación (DGPE)
Unidades responsables de la operación de los Componentes y Actividades del programa (UR)
Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL)
Secretaría de Economía (SE)
Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)
Titular de la Procuraduría Federal del Consumidor
Titulares de las subprocuradurías y coordinaciones generales

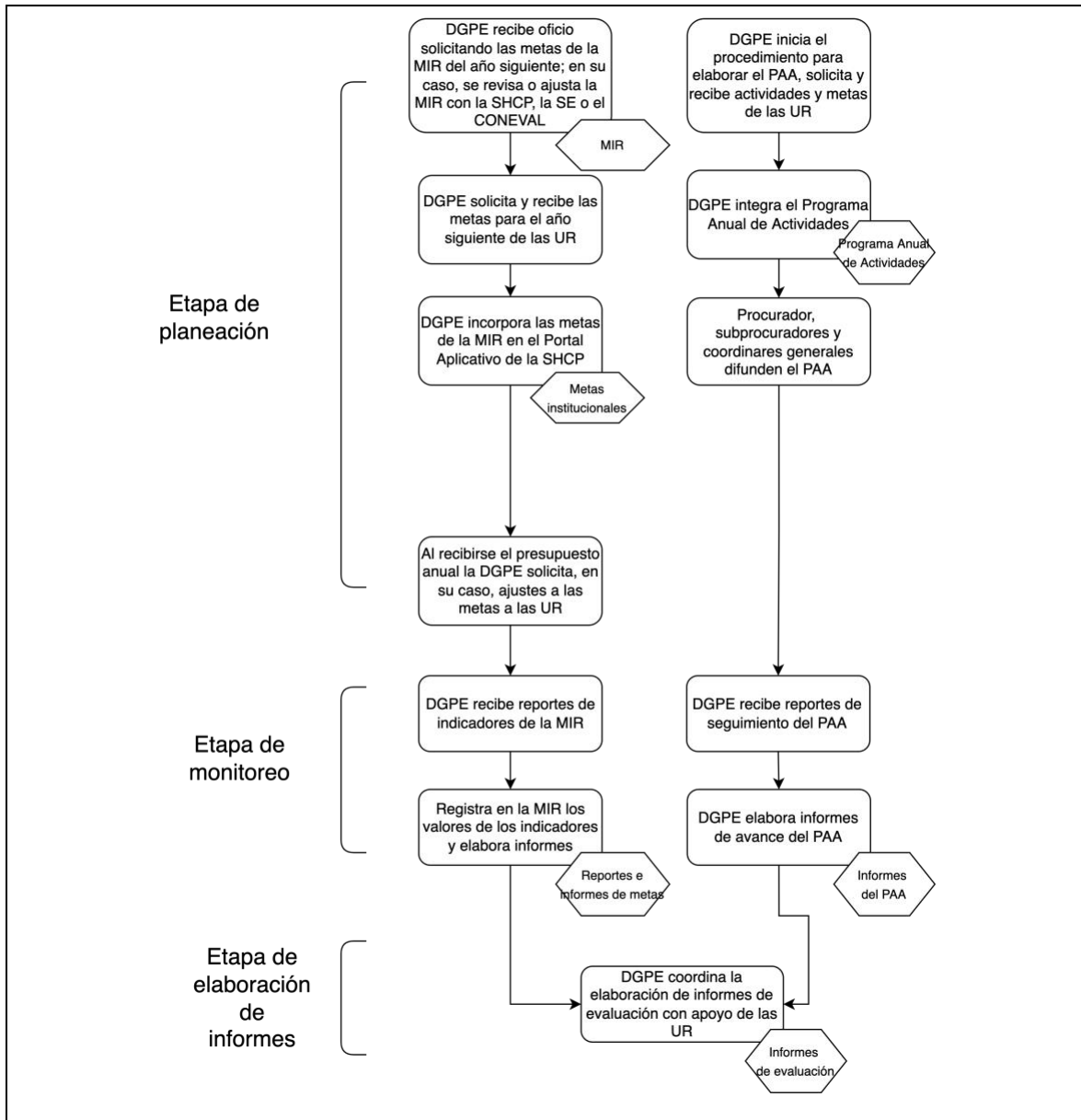
Fundamento legal: Ley de Planeación. DOF 05-01-1983 y su última reforma publicada en el DOF el 16-02-2018; Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, última reforma publicada en el DOF el 30-12-2019.

En términos analíticos se decidió utilizar la misma lógica del proceso que utiliza el manual, es decir, se incorpora en el proceso la planeación, el monitoreo y la realización de informes en lugar de utilizar la división que propone el CONEVAL en su modelo general¹¹ para que el análisis y las explicaciones estén más acorde con los documentos de la PROFECO.

En la siguiente figura se presenta el mapa del proceso, el cual es una representación gráfica de las etapas relevantes del mismo. Posteriormente se presenta una tabla en la que se explican las actividades principales de cada una. Para mayor referencia se puede consultar el manual de la dirección general y el Anexo II de esta evaluación en el que viene el diagrama de uno de los procedimientos.

¹¹ El Modelo General de Procesos del CONEVAL considera como procesos independientes la planeación, el monitoreo y la evaluación. En el Anexo II se presenta una explicación del Modelo y la justificación sobre la clasificación utilizada por el equipo evaluador.

Figura 6.1.1. Mapa del proceso de planeación y monitoreo



Fuente: Elaboración propia con base en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación, versión del 21 de diciembre de 2020.

En el proceso existen dos tipos de planeaciones anuales con indicadores; por una parte, está la planeación por programa presupuestario que se incluye como parte de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH); por otra, está la planeación por actividades a nivel de cada unidad responsable, siguiendo la estructura orgánica de la PROFECO.

Ambas planeaciones están institucionalizadas y documentadas, tienen finalidades y alcances diferentes aunque algunos indicadores pueden incluso ser coincidentes. Además, existe la planeación nacional, la sectorial (Secretaría de Economía) y la institucional (de la Procuraduría); pero estas son de largo plazo, multianuales y no formarán parte de este análisis. También existe una planeación que define la DGODC en coordinación con las ODECO, la DGPE coadyuva en recopilar la información de indicadores por ODECO la cual ayuda al monitoreo de las labores de estas. En general, la PROFECO tiene diversos instrumentos de planeación, unos a nivel de programa presupuestario y otros por unidades responsables. A continuación, se describe el proceso considerando solo las planeaciones referidas en el manual.

Tabla 6.1.1. Descripción de las etapas del Proceso de planeación y monitoreo

Núm.	Etapas	Descripción
1	Planeación	<p>Planeación del programa presupuestario (MIR)</p> <p>La DGPE recibe por parte de la SHCP los lineamientos y el calendario para establecer los indicadores y metas de la MIR del Programa presupuestario. Con base en las fechas máximas solicita mediante oficio cualquier ajuste a los indicadores de la MIR a las unidades responsables (UR). Si existe algún ajuste a la MIR, la DGPE realizará consultas o reuniones con la Secretaría de Economía (SE), el Consejo Nacional para la Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) o la misma SHCP. En el proceso participa la DGPOP y la DGPE. La DGPOP informa del inicio del proceso a las UR y la DGPE le da seguimiento. Durante el año previo al ejercicio fiscal se solicitan por oficio las metas de los indicadores y al inicio del ejercicio fiscal se piden nuevamente las metas en caso de hayan existido ajustes al presupuesto solicitado ante la Cámara de Diputados.</p> <p>Planeación de Actividades</p> <p>La DGPE, en cumplimiento de sus atribuciones, inicia la planeación institucional del Programa Anual de Actividades (PAA) solicitando a todas las áreas las actividades que serán consideradas, para esto, envía las Líneas Estratégicas del Programa Sectorial de Economía (PROSECO), y del Programa Institucional, mismas que deben ser consideradas como base para el PAA. Cada UR define</p>

Núm.	Etapas	Descripción
		<p>las actividades de su área y registra el indicador asociado con la periodicidad que le corresponda.</p> <p>La DGPE integra el PAA con las actividades e indicadores que proporciona cada UR. Posteriormente, envía el documento al Procurador, subprocuradores y coordinadores generales para su difusión entre sus direcciones generales.</p>
2	Monitoreo	<p>Una vez que va transcurriendo el ejercicio fiscal, la DGPE solicita a las UR los indicadores que fueron incluidos en la MIR o en el PAA; esto se solicita en la periodicidad correspondiente de cada uno de los indicadores. Las UR llenan el formato de indicadores y lo transmiten primero por correo electrónico a la DGPE para su revisión y, posteriormente, una vez que fue validada la información, la UR envía por oficio con firma del titular.</p> <p>La DGPE recibe los documentos con los indicadores (valores), con los cuales realiza la captura en el PASH en el caso del monitoreo de programas presupuestarios y en documentos internos para la elaboración de los informes trimestrales que se entregan al C. Procurador, al Órgano Interno de Control y a la Coordinación General de Administración.</p>
3	Elaboración de informes de evaluación	<p>Con base en los indicadores que se hayan recopilado, la DGPE elabora informes de evaluación que soliciten diversas autoridades. En adición a los indicadores, la DGPE solicita a las UR cualquier otra información o explicación de las acciones que se realizan en el programa. Se citan en el manual la realización de los siguientes informes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Del Plan Nacional de Desarrollo - De Labores de la Secretaría de Economía - Logros Programa Sectorial - Logros Programa Institucional - De Gobierno - De Avances de Gestión - De la Cuenta de la Hacienda Pública Anual de Actividades

Fuente: Elaboración propia con base en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación*, versión del 21 de diciembre de 2020 y entrevista estructurada a personas servidoras públicas de la DGPE.

Determinación de los límites del proceso y su articulación con otros.

A manera de síntesis, en la siguiente tabla se presentan los límites del proceso, los productos que se derivan del proceso y su articulación con otros. La tabla está

basada en el formato establecido en los términos de referencia como parte del Anexo V. Además, la articulación completa de procesos se presentó en la Figura 4.4.2 de este informe de evaluación.

Tabla 6.1.2. Límites, articulación, insumos y productos del proceso de planeación y monitoreo.

Proceso:		Planeación y monitoreo
Límites	Inicio	DGPE recibe oficio solicitando las metas de la MIR del año siguiente; en su caso, revisa o ajusta la MIR con la SHCP, la SE o el CONEVAL.
	Fin	DGPE coordina la elaboración de informes de evaluación con apoyo de las UR.
Productos	Productos del Proceso	1) Matriz de Indicadores para Resultados del ejercicio fiscal 2) Metas de la MIR 3) Programa Anual de Actividades (PAA) 4) Reportes e indicadores de las metas de la MIR y captura de indicadores en el PASH. 5) Informes Trimestrales del Programa Anual de Actividades 6) Informes de evaluación o resultados.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, los productos 2 y 3 sirven para llevar el seguimiento de la operación de los procesos sustantivos. El resto de los productos sirven para la planeación del siguiente año y para la mejora continua de los procesos.

Fuente: Elaboración propia.

Valoración sobre la documentación y estandarización del proceso

Este proceso está documentado en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación, el cual contiene tres procedimientos de este proceso:

MP-140-01 - *Procedimiento para establecer y dar seguimiento a los indicadores institucionales*

MP-140-02 - *Procedimiento para elaborar informes de evaluación*

MP-140-03 - *Procedimiento para elaborar el Programa Anual de Actividades y dar seguimiento al PAA, al Programa Institucional y al Programa Sectorial*

De acuerdo con la investigación, que incluyó entrevistas al personal de la DGPE y las unidades responsables del programa, el manual de procedimientos es del conocimiento tanto del personal de la DGPE, como del personal de todas las áreas administrativas de la PROFECO; se utilizan los formatos establecidos, los procedimientos están estandarizados y se llevan a cabo conforme al manual.

Valoración sobre lo adecuado del tiempo del proceso y el cumplimiento de tiempos establecidos

El procedimiento sigue los tiempos establecidos por la SHCP y las propias disposiciones de la PROFECO en el caso del PAA. Para esto, DGPE solicita la información requerida a todas las áreas con suficiente margen de tiempo, además de que la periodicidad con la que debe reportarse cada indicador está claramente definida, ya sea trimestral o anual. En este punto se cuenta también con el apoyo de la SE que cada mes está en comunicación con la DGPE para cumplir con los tiempos de la SHCP.

La planeación ocurre una vez al año y se realiza con tiempo, el monitoreo se va llevando con la periodicidad de cada indicador, se pudo identificar que se realizan reportes trimestrales al PAA y se alimentan los indicadores al PASH. Los informes que se presentan como parte de la rendición de cuentas ocurren una vez por año y en diferentes momentos del año.

Valoración sobre los insumos y recursos

Personal

Los recursos humanos para llevar a cabo este proceso son adecuados y suficientes. En la DGPE colaboran 6 personas para este proceso, con los siguientes cargos: dos directores de área, dos jefes de departamento y dos operativos. Además, participa el director general autorizando y firmando los oficios de los procedimientos.

El personal de la DGPE se mantiene actualizado, ha tomado diferentes cursos que ofrecen la SHCP y la UNAM en modalidad virtual, entre los temas a destacar se encuentran los siguientes: “Presupuesto basado en Resultados”, “Evaluación de programas y políticas públicas”, “Construcción de indicadores y Matriz de Marco Lógico”, entre otros.

Recursos financieros

Se requieren los recursos financieros para contar con los insumos necesarios para realizar las actividades, es decir, personal, equipo, teléfono, internet, papelería, entre otros. No se reportó falta de recursos en este sentido.

Infraestructura, equipamiento y mobiliario

La DGPE cuenta con instalaciones adecuadas; cada una de las personas que laboran en esta dirección cuenta con un espacio propio, escritorio y computadora. Además, se tiene una sala de juntas para reuniones.

Sistemas de información

En este proceso no se utilizan sistemas de información; se utiliza un sistema de información no interno que es el *Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda* (PASH) para el registro de indicadores. Internamente toda la información solicitada se recibe mediante oficio, de forma impresa y con firma autógrafa o, en su caso, de forma digital y con firma electrónica avanzada (FIEL).

Durante las visitas de campo se comentó que todos los indicadores son solicitados a las diversas áreas mediante fichas en formato Excel enviadas por correo electrónico y posteriormente se entregan por oficio, el cual se resguarda pues funciona como respaldo para esta dirección de que la información recibida ha sido verificada y aprobada previamente por el titular de cada área.

Valoración de la coordinación de los actores en el proceso

En términos generales la coordinación con todas las áreas responsables es adecuada ya que, de acuerdo con la información recibida, la DGPE establece tiempos internos para recibir los reportes y todas las áreas involucradas en el programa E005 cumplen con las fechas de entrega, dependiendo de la periodicidad de cada indicador o reporte. Durante la evaluación de procesos se pudo constatar que las diversas áreas conocen de los indicadores y existe retroalimentación para la mejora continua en el monitoreo y la planeación. Se destaca también que la DGPE se coordina con la DGODC para la recopilación y envío de indicadores desagregados por ODECO. La DGPE remite a través de la DGODC a las ODECO los resultados de los aportes a los indicadores por parte de estas oficinas. Esto sirve para la supervisión de las oficinas y la propuesta de mejoras.

Igualmente, en este proceso se coordina la DGPE con instancias externas como la SHCP, la SE, el CONEVAL, así como con el Órgano Interno de Control. En las entrevistas se señaló que la coordinación con las otras dependencias y organismos es adecuada.

Evaluación de la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla

El proceso de planeación se desarrolla conforme a la normativa nacional de planeación democrática y considerando todas las disposiciones en materia de presupuesto basado en resultados. Esto permite que las acciones estén orientadas a la planeación nacional y sectorial. A su vez, las actividades contribuyen a los objetivos del programa, se cuenta con indicadores orientados a alcanzar los resultados. Las actividades de planeación y monitoreo se desarrollan con la participación de personas servidoras públicas de la institución, el contexto es propicio para el desarrollo de las actividades, se cuenta con los mecanismos de comunicación interna adecuados.

Valoración de la importancia estratégica del proceso respecto al objetivo del Programa

Este proceso es importante porque la planeación se realiza con base en los resultados del año inmediato anterior, por lo tanto, mantiene las buenas prácticas que permitirán brindar una mejor atención a la población consumidora que recibe los servicios del programa E005. De igual forma, el seguimiento de los indicadores permite identificar áreas de oportunidad y realizar ajustes, mejoras y proyecciones a largo plazo para optimizar la operación del programa.

Existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de usuarios respecto al servicio que se ofrece

El proceso no cuenta con mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios. Dada la naturaleza del proceso, no es relevante tener encuestas de satisfacción interna del servicio de planeación y monitoreo.

6.2. Proceso de difusión de servicios del programa

La difusión de los servicios se realiza por los distintos medios que tiene la PROFECO tales como la Revista del Consumidor, programas de televisión y radio, redes sociales y portales institucionales. En la *Revista del Consumidor* del mes de noviembre de 2022, por ejemplo, se encontró publicidad relacionada con los servicios de conciliación, del REPEP y de atención de información y asesorías, como se muestra en la siguiente figura.

Figura 6.2.1. Ejemplo de difusión de servicios en la *Revista del Consumidor*.

Si no deseas recibir publicidad de ninguna empresa mediante llamadas y/o mensajes de texto inscríbete al REPEP
(Registro Público para Evitar Publicidad)
<https://repep.profeco.gob.mx/> repep@profeco.gob.mx

Teléfono del Consumidor
55 5568 8722 para la Ciudad de México
800 46 88 722 para el resto del país (en ambos casos opción 2)

55 8078 0484 para la Ciudad de México
800 96 28 000 para el resto del país (en ambos casos opción 1)

ECONOMÍA **PROFECO**
gob.mx/profeco

Si tienes una reclamación
La forma más rápida de llegar a una solución es Conciliar
Profeco cuenta con la conciliación exprés, es una manera de resolver reclamaciones de forma ligil, a través del Teléfono del Consumidor o en línea, sin necesidad de acudir a alguna oficina de la Procuraduría.

conciliaexpres
Puedes llegar a un acuerdo inmediato con los proveedores que están registrados en este servicio.
55 5568 8722
800 468 8722
conciliaexpres@profeco.gob.mx

Horario Especial de Buen Fin
Del 18 al 21 de noviembre estará disponible de 9 a.m. a 9 p. m.

concilianet
Funciona similar a conciliaexpres pero lo puedes hacer en línea, ya sea en tu celular, tableta o computadora. Es una forma más fácil de llegar a un acuerdo con los proveedores registrados ante la Profeco y tu reclamación se resuelve en menos tiempo.
<https://bit.ly/3f5T19s>

Si el proveedor no se encuentra registrado
Si el proveedor no participa en Conciliaexpres o en Concilianet llama al **Teléfono del Consumidor** o acude a una Oficina de Defensa del Consumidor.

Teléfono del Consumidor
Pide información sobre tus derechos como consumidor y asesoría con tus reclamaciones.
55 5568 8722
800 468 8722
asesoria@profeco.gob.mx
[@Profeco y @AtencionProfeco](https://twitter.com/AtencionProfeco)
[/ProfecoOficial](https://www.facebook.com/ProfecoOficial)

Oficinas de Defensa del Consumidor
A través de ellas, la Profeco atiende a los consumidores de todo el país. Acude a la más cercana a tu domicilio, consulta el directorio en:
<https://bit.ly/3gCJEIk>

Fuente: PROFECO. 2022. *Revista del Consumidor*, noviembre de 2022. Disponible en https://www.profeco.gob.mx/revista/Noviembre_549.html

La unidad que realiza las actividades institucionales de difusión es la Dirección General de Difusión (DGD) que depende de la Coordinación General de Educación y Divulgación. Adicionalmente, las ODECO reciben material para difusión local como carteles y la reciben por parte de la DGODC. En cuanto a los servicios relativos a la atención para las inscripciones al RPCA, el RPCAMT y el RPCE estos no tienen una publicidad masiva a través de los medios con los que cuenta la DGG.

Estos servicios son promocionados directamente por la DGCARA o la DGCCAT con los proveedores, lo cual puede ser a través de las cámaras de comercio, los congresos especializados o en las mesas de trabajo que se realicen para crear o actualizar las normas oficiales mexicanas. Esto último es pertinente porque cuando cambia alguna NOM, en ocasiones, esto implica que los proveedores tengan que actualizar sus modelos de contrato ante la PROFECO.

Descripción y límites del proceso y su articulación con otros.

Tal y como se explica más adelante, el proceso prácticamente no está documentado. Sí está documentada la producción de los materiales de difusión; pero no está el procedimiento o el mecanismo por medio del cual la DGD solicita la información de los servicios de la PROFECO que será difundida. Esto es relativamente lógico, porque los servicios del Pp E005 son estables, las UR que llevan a cabo los servicios como son la DGQC y la DGPCT no requieren estar enviando datos nuevos, pues estos no cambian. Los productos de difusión de servicios son relativamente estables, solo cambian los formatos y esto lo puede hacer la DGD sin consultar a las áreas que proveen los servicios. A continuación, se presentan los límites del proceso.

Tabla 6.2.2. Límites, articulación, insumos y productos del proceso de difusión de servicios del programa

Proceso:		Difusión de servicios del programa
Límites	Inicio	Las unidades del programa definen el contenido que se requiere difundir, por ejemplo, los datos y horarios del Teléfono del consumidor. La liga para acceder a Concilianet, la explicación de los beneficios de estos servicios, etc.
	Fin	El proceso termina cuando se tiene la difusión dis
Productos	Productos del Proceso	Difusión expuesta por alguno de los medios con los que cuenta la PROFECO (Revista del Consumidor, redes sociales, radio y televisión, etc.)

	<p>¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?</p>	<p>Sí, porque con la difusión los consumidores conocen de los servicios del programa y entonces acuden a alguno de los puntos de acceso del programa.</p>
--	--	---

Fuente: Elaboración propia.

Documentación y estandarización

El proceso está parcialmente documentado en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Difusión*, el cual cuenta con 6 procedimientos:

- MP-510-01 - Procedimiento para editar la Revista del Consumidor
- MP-510-02 - Procedimiento para producir programas de televisión
- MP-510-03 - Procedimiento para producir programas de radio
- MP-510-04 - Procedimiento para editar libros y otras publicaciones
- MP-510-05 - Procedimiento para la distribución y venta de la Revista del Consumidor
- MP-510-06 - Procedimiento para la difusión en redes sociales y publicación en portales Web Institucionales.

Se identificó que solo el Procedimiento para difusión en redes sociales y publicación en portales Web Institucionales tiene una política para la difusión de servicios, la política 15 señala entre otros aspectos lo siguiente:

“Además de los productos informativos de la DGD y notas de actualidad sobre consumo, en las redes sociales y los sitios y portales web de Profeco, se debe difundir parte del contenido generado por la DGEC, así como las Alertas al Consumidor de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza; las secciones del Teléfono del Consumidor en línea; Entérate y Mucho Cuidado, emitidas por Profeco. Así como información relevante que emitan las Subprocuradurías Jurídica, Servicios y de Telecomunicaciones.”

Esta política también debería incluirse en los procedimientos MP-510-01, MP-510-02, MP-510-03.

Por otra parte, se observó que, por lo menos en los 3 ejemplares de septiembre, octubre y noviembre de la Revista del Consumidor, se publicitaron los servicios del Programa; se puede afirmar que la difusión es estandarizada.

El Manual de Procedimientos de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor no incluye ningún procedimiento o política sobre cómo deberán promoverse los servicios a nivel local. En las visitas de campo se observó que tenían materiales de difusión enviados desde oficinas centrales; además, se relató que se tienen convenios con municipios para instalar módulos, los cuales además de ayudar a la canalización de servicios sirven para difundir en cierta forma los servicios de la procuraduría. No se encontró ninguna evidencia documental sobre la promoción de los servicios de registros públicos.

Valoración sobre lo adecuado del tiempo del proceso y el cumplimiento de tiempos establecidos

Como no está documentado el proceso específico de difusión de servicios, no se tiene una referencia para saber si se cumplen los tiempos y si es adecuado este plazo. En general, se conoce que cada mes se publica la Revista del Consumidor en el cual vienen los datos del Telcon, de Concilianet y de las ODECO, también se observó en las redes de Twitter y Facebook que frecuentemente se publican carteles con esos datos. Esta frecuencia es adecuada y no es ahora necesario publicitar más los servicios pues actualmente el personal es insuficiente para atender la demanda.

Valoración sobre los insumos y recursos

No se tienen elementos para valorar la suficiencia de recursos, como ya se mencionó este proceso actualmente es poco relevante por la saturación de las áreas sustantivas. En la DGD se tiene personal para la producción de contenido, pero la mayor parte de su tiempo se ocupa en realizar materiales relacionados con contenidos relacionados con otros programas, para dar una idea de la edición de la

revista de noviembre fueron 3 de 96 las páginas que se ocuparon para promover los servicios del programa E005.

Valoración de la coordinación de los actores en el proceso

Por las entrevistas con las áreas sustantivas del programa, la coordinación con la DGD es adecuada, pero no es frecuente.

Evaluación de la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla

Las redes sociales han sido un mecanismo adecuado y de bajo costo para dar a conocer los servicios del programa. También se mencionan los datos del Teléfono del Consumidor en los programas de radio y televisión a los que tiene acceso la PROFECO, incluyendo en ocasiones tiempos oficiales. El Teléfono del Consumidor, su número de la Ciudad de México, el 55 5658 8722 es ampliamente conocido, tiene más de 40 años en funcionamiento.

Valoración de la importancia estratégica del proceso respecto al objetivo del Programa

La difusión de los servicios es importante pues permite que los consumidores conozcan que tienen en la PROFECO un mecanismo para defender sus derechos y solucionar eventuales conflictos con los proveedores.

Existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de usuarios respecto al servicio que se ofrece

No se investigó si la DGD tiene una encuesta sobre el nivel de conocimiento de su difusión y la satisfacción del contenido.

Existencia de sistemas de información para el monitoreo

No aplica para este proceso (tomando en cuenta solo difusión de los servicios).

6.3. Proceso de otorgamiento de asesorías e información a consumidores

Los consumidores acuden a la PROFECO, ya sea a una oficina de defensa del consumidor (ODECO), al módulo de atención ciudadana en las oficinas centrales o por medio de una llamada al teléfono del consumidor, por diversas razones; pero una de las más comunes es para quejarse sobre una compra o un servicio de un proveedor. En general, el proceso de atención a los consumidores y el planteamiento de una queja forma parte de un macro-proceso con ambos elementos y así lo tiene planteado el *Manual de Procedimientos de la Dirección de Quejas y Conciliación* en su Proceso “*Consulta y Conciliación*”, con clave PFC-210-MP-CC. Formalmente, según dicho manual, este macro-proceso tiene como objetivo “informar, orientar y/o asesorar a los consumidores y conciliar sus intereses con los de los proveedores, derivado de una controversia en materia de consumo.”¹² Es decir, ambos procesos están interconectados; primero se brinda información, el consumidor explica su caso y si es procedente se intenta una conciliación inmediata o se levanta una queja formal.¹³ No obstante, una atención no necesariamente concluirá en una conciliación, puede brindarse información que canalice al consumidor a otra dependencia que no sea la PROFECO; si es una queja competencia de PROFECO, puede brindarse atención para registrar su número en el REPEP o registrar una denuncia sobre una situación con un proveedor. Para fines analíticos, se dividirá el macroproceso mencionado en dos, en esta sección se analizará el proceso con las actividades que van desde la recepción de la llamada o solicitud de atención en la ODECO, hasta que la persona resuelve la atención o información al consumidor. La atención de quejas será analizada en el siguiente proceso, incluyendo las conciliaciones exprés o inmediatas.

¹² PROFECO (Versión vigente del 23 de junio de 2022). *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación*, página 15.

¹³ Es posible que un consumidor, sobre todo con experiencias previas, genere una queja ante PROFECO que derivará en un proceso de conciliación, ya sea de servicios y bienes en general o en materia de telecomunicaciones. Asimismo, un consumidor sin registro previo en PROFECO puede iniciar el trámite de una queja en Concilianet, que también puede concluir con un proceso de conciliación.

El servicio de atención brindado por el Teléfono del Consumidor (Telcon) depende de la Dirección General de Quejas y Conciliación (DGQC) de la Subprocuraduría de Servicios, en este sistema recaen gran parte de las atenciones que se brindan a los consumidores, incluyendo las de orientación sobre telecomunicaciones. La DGQC tiene una jefatura de departamento responsable de conducir el Telcon.

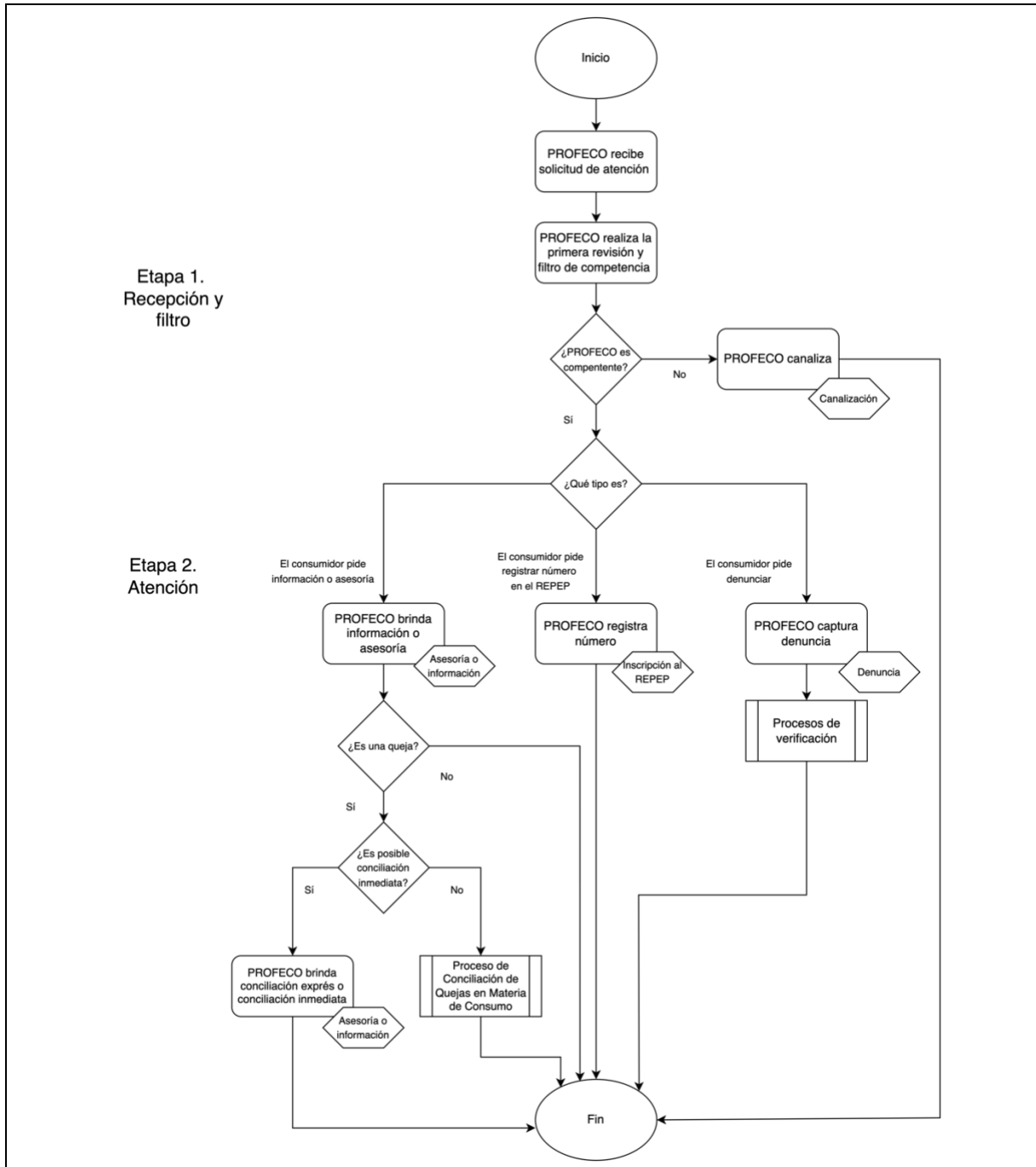
Por otra parte, las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) son otra de las instancias que otorgan información y asesorías a los consumidores, esto principalmente de manera física, recibiendo a las personas que llegan a sus instalaciones; pero también lo pueden hacer contestando los correos electrónicos institucionales de las ODECO. Se brinda atención tanto de servicios de telecomunicaciones como de cualquier otra índole, por lo que siempre deberán estar en coordinación con las subprocuradurías para recibir las capacitaciones que permitan brindar la información adecuada.

Los actores del Proceso son los siguientes:

Actores
Personal de primer contacto en oficinas centrales / módulo de atención en ODECO/Telcon / Quejas en el Extranjero Subprocuraduría de Servicios Subprocuraduría de Telecomunicaciones Dirección General de Oficinas de la Defensa del Consumidor (ODECO)

En la siguiente figura se muestra el mapa del proceso, el cual es una representación gráfica realizada por el equipo evaluador para la revisión documental y de los trabajos de campo. El procedimiento oficial se encuentra en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación*; se presenta el flujo a nivel procedimiento en el Anexo II de esta evaluación.

Figura 6.3.1 Mapa del Proceso de otorgamiento de asesorías e información a consumidores



Fuente: Elaboración propia con base en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación*, versión del 23 de junio de 2022, y entrevistas.

El Proceso de otorgamiento de asesorías a consumidores está compuesto por dos etapas; 1) *Recepción y filtro* y 2) *Atención*. A continuación, se describen las etapas.

Tabla 6.3.1. Descripción de las etapas del Proceso de otorgamiento de asesorías a consumidores

Núm.	Etapa	Descripción
1	Recepción y filtro	<p>El consumidor tiene el primer contacto con la PROFECO ya sea por medio de Telcon (llamada telefónica a los números 55 5568 8722 y 800 468 8722 donde además se puede agendar un callback, o en el link de la página de internet http://telefonodelconsumidor.gob.mx (que permite enviar un correo electrónico), en una de las 38 ODECO o en Oficinas Centrales (Contacto Ciudadano) ambos o por escrito a alguno de los correos institucionales, por ejemplo, como los institucionales de las ODECO.</p> <p>El personal realiza una revisión de la solicitud y filtra aquellas que son competencia de PROFECO. Si no es competencia de la procuraduría podrá canalizar directamente a la dependencia correspondiente, registrará si le es posible esta situación como información otorgada en el SIIP, aunque generalmente solo se canaliza a la persona.</p> <p>De manera general, el consumidor debe proporcionar la siguiente información para que sea asesorado:¹⁴</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre y apellidos del titular del bien o servicio - Número de teléfono - Correo electrónico - Número, Calle, Colonia, Código Postal, Ciudad, Delegación o Municipio y Estado. <p>Con estos datos, el personal de primer contacto podrá generar en el SIIP un Número de Registro de Consumidor(a) único con el fin de evitar duplicidad de consumidores y consumidoras en el sistema.</p>
2	Atención	<p>En esta etapa, el personal atiende al consumidor, dependiendo de la solicitud que esté planteado. Existen 3 principales opciones:</p> <p>1.- El consumidor pide información o asesoría y el personal de primer contacto determina que PROFECO puede atender la solicitud de información o asesoría del consumidor;</p>

¹⁴ Aunque el personal de primer contacto refiere que en diversas ocasiones los registros quedan incompletos porque el consumidor no desea proporcionar toda su información; no obstante, aún con datos faltantes se registra en el SIIP.

Núm.	Etapa	Descripción
		<p>I. a) Si corresponde a una queja, el personal buscará realizar una conciliación inmediata o conciliación exprés mediante el contacto directo con el proveedor, de lograrse concluye el proceso.</p> <p>b) De no lograr la conciliación inmediata o conciliación exprés, la queja ingresará al <i>Proceso de Conciliación de Quejas en Materia de Consumo</i>.</p> <p>II. Cuando no corresponde a una queja, el personal brinda la información o asesoría al consumidor y concluye el proceso.</p> <p>3.- El consumidor pide registrar su número de teléfono en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) y el personal lo registra en ese sistema. Concluye el proceso.</p> <p>4. El consumidor pide denunciar a un proveedor y el personal captura la denuncia. Esta denuncia ingresa al proceso de verificación.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación*, versión del 23 de junio de 2022, y entrevistas.

El Proceso concluye normalmente con el “producto” la **atención o información otorgada**; pero también puede ser el **registro en el REPEP**, la **captura de denuncia** o la **canalización** a otra dependencia, según sea el caso. En el Telcon o en las ODECO puede realizarse una conciliación exprés o una conciliación inmediata, que en realidad no son conciliaciones sino asesorías que puede realizar el personal de la PROFECO para intentar poner de acuerdo a las partes desde un primer intento sin que se llegue al procedimiento formal de queja. Existe el personal y los protocolos para actuar con esa intención. En el SIIP se registra como una asesoría.

Determinación de los límites del proceso y su articulación con otros.

A manera de síntesis, en la siguiente tabla se presentan los límites del proceso, los productos que se derivan del proceso y su articulación con otros. La tabla está basada en el formato establecido en los términos de referencia como parte del

Anexo V. Además, la articulación completa de procesos se presentó en la Figura 4.4.2 de este informe de evaluación.

Tabla 6.3.2. Límites, articulación, insumos y productos del proceso de otorgamiento de asesorías e información a consumidores

Proceso:		Otorgamiento de asesorías e información a consumidores
Límites	Inicio	PROFECO recibe solicitud de atención (puede ser en Telcon, en una ODECO o en la OCC)
	Fin	PROFECO a través de sus varias opciones de atención brinda asesoría o información a los consumidores o público en general, también la atención puede derivar al Proceso de Conciliación de Quejas en Materia de Consumo.
Productos	Productos del Proceso	Asesorías e información otorgadas
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, las atenciones suelen derivar en el inicio del Proceso de Conciliación de Quejas en Materia de consumo. La información del proceso sirve de insumo para el monitoreo.

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presentan las valoraciones solicitadas en los términos de referencia, las cuales fueron realizadas con base en la investigación cualitativa, considerando las entrevistas, grupos focales y observaciones directas no participantes.

Valoración sobre la documentación y estandarización del proceso

Este proceso está documentado en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación*, el cual contiene 2 procedimientos relacionados con este proceso:

MP-210-01 - Procedimiento para programar citas por teléfono

MP-210-02 - Procedimiento para dar asesorías y atender consultas en materia de consumo

El primero también aplica para conciliaciones, pero no se está aplicando derivado de la situación de la pandemia. El *Manual de Procedimientos de la Dirección*

General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones no contiene procedimientos para brindar información; pero el de *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento* si tiene el *Procedimiento para asesorar y analizar a proveedores que desean inscribir sus contratos de adhesión en el Registro Público de Contratos de Adhesión*. En general, en cualquier área, según las entrevistas, puede eventualmente atenderse a proveedores y consumidores que tengan alguna duda sobre la materia que trate. En este proceso se tomará básicamente el procedimiento de la DGQC que aplica para Telcon, para ODECO y para las oficinas de Contacto Ciudadano (OCC) en la Ciudad de México.

Además, aplican en este proceso las *Reglas para establecer la supervisión de los procesos del área de Servicios a través del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP)*; tanto el manual como las Reglas son claros, ordenados y precisos sobre los procedimientos que deben llevarse a cabo para realizar asesorías, orientaciones y conciliaciones expés a partir de la solicitud de un consumidor.

La documentación que sustenta el Proceso de otorgamiento de asesorías es de conocimiento de todos los involucrados y se utiliza de manera generalizada para la realización de las tareas diarias de orientación y consulta, tanto en Telcon, como en las ODECO.

El proceso está altamente estandarizado en la operación del personal. Esto, tanto por la existencia de los manuales y la guía; pero también por el uso del sistema SIIP. Este es una herramienta en el que la persona que atiende va llenando los campos requeridos de forma ordenada. Asimismo, existen otras formas de atención, como el registro del REPEP y la herramienta para capturar denuncias. Además, como el personal tiene muchos años de experiencia, ya saben qué hacer en cada caso, orientar al solicitante sobre sus dudas, filtrar ágilmente aquellas solicitudes

que no son competencia de PROFECO o asesorar sobre cómo iniciar un proceso de queja.

En Telcon se pudo corroborar la estandarización del proceso, no tan solo en cuanto al seguimiento del manual de procedimientos, sino también en el tipo de respuestas que deben darse para cada caso, para lo cual existe dos personas supervisoras que van dirigiendo a las personas que atienden las llamadas o correos electrónicos, establecen directrices y escuchan las llamadas como mecanismo de seguimiento de la calidad. Con base en la supervisión cotidiana se generan mejoras continuas y estandarización.

A nivel de cada ODECO, la Jefatura del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones (JDSET) también estandariza la operación en cada oficina. A su vez va tomando las indicaciones de las oficinas centrales. La única etapa que se observó que no está estandarizada es el primer filtro y las citas, realmente esto se adapta en cada lugar conforme a los usos y costumbres, horarios, etcétera. Se encontró evidencia que en ciertas oficinas estas citas se hacen a partir de fichas con turnos, mientras que en otra ODECO se observó que se hace presencialmente en un primer filtro para desahogar tanto orientaciones como quejas. Esto se considera pertinente.

Valoración sobre lo adecuado del tiempo del proceso y el cumplimiento de tiempos establecidos

El Proceso de otorgamiento de asesorías e información a consumidores sucede en diferentes modalidades. Aunque se valorará cada tiempo de manera individual, en los trabajos de campo fueron recurrentes los comentarios respecto a que los tiempos son suficientes cuando: a) no existe saturación del servicio, esto es, no se acumulan personas por algún evento extraordinario, ya sea en oficinas o en espera en llamadas; b) el personal es suficiente y no se ausenta por diversos motivos; c) los equipos de cómputo y los programas funcionan adecuadamente. Aunque estos

factores no son propiamente tiempos, si juegan un rol importante para el cumplimiento de los estándares temporales establecidos en la documentación que sustenta los procesos.

Conforme el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación*, los tiempos empleados son los siguientes:

- Para las consultas o asesorías. 10 minutos cuando son personales, 15 minutos cuando es llamada telefónica, 8 minutos en chat (en inglés), 10 minutos en español y 10 días hábiles cuando es por escrito o correo electrónico.
- En ODECO. 60 minutos máximos para atender una cita.

De acuerdo con las entrevistas de la investigación de campo en el TelCon, el tiempo de atención señalado en el manual es generalmente adecuado; sin embargo, existen también muchos consumidores que dan explicaciones amplias de los sucesos o piden asesorías detalladas. En estos casos, las personas que atienden las llamadas deberán extender la llamada, existe un protocolo detallado en el manual de procedimientos para procurar que la llamada sea efectiva.

En las ODECO, la atención es muy variada, de acuerdo con las entrevistas en las 3 ODECO, el tiempo máximo de atención es adecuado. Sin embargo, hay que tener en cuenta que las ODECO atienden personalmente una diversidad de solicitudes que van, desde la pregunta más elemental y único del precio de un bien o servicio ese día, pasando por orientaciones más complejas, concilias inmediatas o exprés, hasta asesorías completas que culminarán en conciliaciones.

Valoración sobre los insumos y recursos

Personal

A continuación, se presenta una valoración del personal por los distintos puntos de contacto con los consumidores.

- Telcon. Esta modalidad cuenta con 42 personas divididas en atención telefónica y respuesta de correos electrónicos; además, 9 son conciliadores en la modalidad de conciliación exprés. Conforme los trabajos de campo, fue posible constatar que la estructura organizacional es adecuada y cuenta con procedimientos de supervisión y seguimiento del personal que son funcionales y permiten un flujo de las labores sin interrupciones. Como en la mayoría de los casos, con el personal de primer contacto, resulta difícil anticipar “oleadas” de solicitudes de atención¹⁵, lo que puede saturar las líneas y llevar al personal a jornadas de trabajo más pesadas de las habituales. En las entrevistas con el personal un comentario común fue que a lo largo del día no existen horas valle (con baja carga de llamadas) y que lo mismo pueden suceder picos en las mañanas o las tardes sin una explicación clara, algo que se encuentra fuera del control de PROFECO. Esto tiene consecuencias negativas tanto en la atención para asesorías y orientaciones, como para la radicación de quejas y Conciliaexprés. De acuerdo con las entrevistas, el personal es insuficiente y se tienen consumidores en espera en las llamadas, así como personas que cuelgan por el largo tiempo de espera. Además, las cargas de trabajo resultan, a juicio del propio personal, ser demasiado extenuantes, con solo dos descansos de 15 minutos, por lo que prácticamente todo el tiempo están atendiendo a los consumidores, la gran mayoría de ellos molestos por las relaciones de consumo ante un proveedor.

El personal tiene el perfil adecuado, es de resaltar que gran parte del personal tiene muchos años de experiencia en el Telcon y ha adquirido las habilidades para atender a las personas que llaman.

¹⁵ Existen fechas que se pueden anticipar como el Buen Fin en la que se realizan estrategias específicas de apoyo de otras áreas para incrementar el personal de atención telefónica.

- ODECO. Aunque resulta difícil generalizar por la gran variedad de condiciones en las que operan las 38 ODECO y la diversidad regional del país, en los trabajos de campo fue posible constatar que falta personal en estas oficinas. Un ejemplo son los cambios de roles conforme las necesidades del día; por ejemplo, cuando un conciliador puede atender consultas o asesorías por falta de personal en esa actividad. Asimismo, del ejercicio de consulta con la encuesta a las ODECO que se realizó como parte de esta evaluación, un 43% está en desacuerdo y muy en desacuerdo con que el personal es suficiente para atender solicitudes. En el siguiente proceso se presenta una gráfica detallada pues como se mencionó, este proceso está altamente interconectado con el de conciliación de quejas.

Recursos financieros

Los recursos financieros para la operación y el adecuado cumplimiento del Proceso son insuficientes tanto en el Telcon como en ODECO. Un comentario generalizado es la falta de recursos para la compra de insumos básicos de papelería, como plumas, hojas y anillas para los expedientes. También para la compra de nuevo mobiliario como sillas funcionales y adecuadas para las largas jornadas en las que están sentados, así como para mantenimiento de las oficinas.

Infraestructura

- Telcon. Las instalaciones de Telcon en la Ciudad de México son inadecuadas para su buena operación. Esto, principalmente en el sentido de que resulta insuficiente el espacio que tiene el personal para poder realizar las llamadas. En espacios reducidos, a veces en un único escritorio, se ubica a dos personas, las cuales están haciendo llamadas, por lo que el sonido de las personas genera ruido y es más difícil concentrarse en la atención al consumidor. La supervisión ha colocado en los escritorios a una persona que hace llamada con otra que contesta correos electrónicos, pero esto

igualmente no es adecuado en términos laborales y eventualmente repercute en la calidad de atención. Además, como ya se mencionó el mobiliario no es adecuado, las sillas en particular están muy deterioradas.

- ODECO. En las ODECO el espacio para la atención de asesorías e información es variado. Al menos en las 3 visitas de campo a ODECO resultó suficiente el espacio para recibir a las personas; pero se han tenido que crear mecanismos para evitar la saturación de personas. Por ejemplo, en la ODECO ZM CdMx Poniente se dan fichas, con las cuales solo se atiende a las personas que caben en la instalación en un horario determinado. En el análisis del siguiente proceso se presentan los resultados de la encuesta a ODECO, la cual incluye preguntas sobre las instalaciones y aplican también a este proceso.

Sistemas de información

Para los Procesos de Asesoría/Orientación y para la conciliación, existe un sistema de información de uso generalizado en todas las modalidades: el SIIP. Adicionalmente, Telcon cuenta con otros programas informáticos; Multichannel, CMS supervisor, Respuesta de Voz Interactiva (IVR) y Contact Recorder.

El SIIP es la herramienta de primer contacto con la que se registran los datos de los consumidores, tanto en Telcon, como en las ODECO. Este sistema está diseñado para generar un expediente, desde la consulta más elemental, hasta la radicación de quejas y las conciliaciones. Se utiliza de manera generalizada por el personal de primer contacto, con base a las *Reglas para establecer la supervisión de los procesos del área de Servicios a través del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP)*. Comentarios recurrentes en los trabajos de campo dan cuenta de que el SIIP, aunque es funcional, en ocasiones tarda en cargar la información, dificultando la captura de los datos del consumidor (sea una asesoría, una orientación, una queja o una conciliación), disminuyendo la calidad del servicio.

Por otra parte, el IVR (sistema para recibir llamadas) permite al consumidor elegir entre un menú de tres opciones, la que más se adecue a sus inquietudes. El programa Multichannel es el que distribuye las llamadas a los funcionarios de Telcon, con base a ciertos criterios (por ejemplo, asigna colas de llamadas a partir de los operadores que llevan más tiempo en una llamada, lo que significa que colgarán más pronto). CMS supervisor es el sistema con el cual las supervisoras monitorean al personal y permite visualizar en tiempo real su operación, escuchar llamadas e intervenir de ser necesario; asimismo, este sistema permite generar indicadores de gestión del personal. Finalmente, Contact Recorder es el sistema de grabación de llamadas que utiliza Telcon para almacenar las interacciones entre consumidores y los funcionarios de primer contacto. Los sistemas que se tienen actualmente en Telcon, que son de proveeduría externa, han resultado ser adecuados y suficientes para la operación del proceso.

Valoración de la coordinación de los actores en el proceso

En este proceso se tiene una coordinación adecuada con las diversas áreas de la PROFECO. Por ejemplo, El Departamento de Telcon se relaciona con la DGCARA para lo relativo al REPEP, tanto en el registro de teléfonos como en denuncias; también se relacionan con la Subprocuraduría de Verificación para que se tengan la claridad sobre cómo registrar cualquier tipo de denuncias. En general, al ser este el primer contacto de la PROFECO, este departamento debe relacionarse con todas las áreas.

Evaluación de la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla

- Telcon. Es sistema de llamadas para atender a los consumidores es pertinente puesto que permite a cualquier persona desde cualquier parte del país con acceso a un teléfono informarse o asesorarse sobre bienes y servicios que quiere o ya consumió. Este sistema tiene muchos años de

operación, el número es conocido y se sabe que es la forma más fácil de acercarse a la PROFECO.

- ODECO. Las oficinas de atención personalizada de PROFECO juegan un rol fundamental para mejorar las condiciones de los consumidores respecto a sus derechos al consumir bienes y servicios. En muchos casos, se prefiere el trato cara a cara con funcionarios en lugar de una llamada telefónica o un correo electrónico. Aunque los medios digitales cada vez abarcan más aspectos de la vida de las personas, seguirán existiendo consumidores que prefieren atenderse de manera personal ante PROFECO. La red de ODECO actualmente es de 38 oficinas, con diferente tamaño cada una. De acuerdo con la encuesta a ODECO, el 74% de los JDSET considera que están ubicadas en un lugar accesible. Además, la PROFECO ha ubicado módulos de atención en aeropuertos y lugares de mucha afluencia de consumidores.

Valoración de la importancia estratégica del proceso respecto al objetivo del Programa

El Proceso de otorgamiento de asesorías a consumidores es fundamental para cumplir con el objetivo “*La población consumidora resuelve sus conflictos con los proveedores de bienes, productos y servicios*”; de hecho, junto con el Proceso de conciliación en materia de consumo son dos de los pilares sobre los que se construye todo el programa presupuestario.

El desarrollo adecuado de la atención primaria en este proceso requiere de un gran esfuerzo y se vuelve una tarea prioritaria para fomentar la cultura del consumidor responsable. Por tal motivo, las medidas de mejora continua sobre esta atención deben de ser una prioridad en recursos financieros, materiales y humanos de PROFECO.

Existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de beneficiarios respecto de los bienes y servicios que se ofrecen

Hay dos modalidades por las cuales se hacen encuestas que se integran para la mejora continua en Telcon. Las primeras son llamadas telefónicas personalizadas a los consumidores una vez que concluye su asesoría/orientación; las segundas son encuestas de satisfacción para quienes acuden al servicio a través de correo electrónico.

Los resultados de estos ejercicios se suben trimestralmente al Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT) y se utilizan de manera interna por el personal del proceso para la mejora continua, detectando áreas de mejora. Asimismo, con la información de estos instrumentos se desarrollan informes estadísticos para PROFECO.

En las ODECO, aunque hay evidencia de algunos ejercicios para recolectar información de los consumidores, esta medida no está generalizada y no forma parte de los insumos para la mejora del programa, por lo que se considera que no existen estos mecanismos.

Existencia sistemas de información para el monitoreo

El sistema CMS supervisor permite monitorear en tiempo real a los funcionarios de primer contacto de Telcon. Asimismo, es posible obtener métricas precisas sobre tiempos de llamada y movimientos de los funcionarios, así como proporcionar canales para la verificación de la calidad, a través de la escucha de las llamadas por parte de los supervisores. En adición a lo anterior, por medio del SIIP se cuenta con indicadores sobre las atenciones a los consumidores, los cuales se reflejan en la MIR del programa.

6.4. Proceso de conciliación de quejas en materia de consumo

Este proceso forma parte de un macroproceso que conjunta a este con el que en la evaluación se ha denominado como “Proceso de otorgamiento de asesorías e información a consumidores”, puesto que los consumidores llegan a la PROFECO y a partir de su situación se determinará en conjunto con el mismo consumidor si se levanta un procedimiento formal de queja. Este planteamiento de un macroproceso es coincidente con lo descrito en el *Manual de Procedimientos de la Dirección de Quejas y Conciliación* en su Proceso “*Consulta y Conciliación*”, con clave PFC-210-MP-CC. Formalmente, según dicho manual, este macro-proceso tiene como objetivo “informar, orientar y/o asesorar a los consumidores y conciliar sus intereses con los de los proveedores, derivado de una controversia en materia de consumo.”¹⁶

Fundamento legal: Conforme al artículo 28, párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 1, 2, 6, 20, 22, 24, 25, 27, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 124, 129 BIS, 134 BIS y 135 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; artículos 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 65, 66, 67 y 68 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; artículos 1, 58, 270, 271, 272, 273, 274, 274 bis, 275, 276, 277, 278, 279, 280, 303, 305, 306, 309, 310, 311, 312, 313, 315, 316, 317, 318 y demás aplicables del Código Federal de Procedimientos Civiles; 1, 3, 15, 15-A, 16, 17, 17-A, 17 B, 19, 28, 29, 30, 31, 32, 35, 36, 38, 39, 46 y demás aplicables de la Ley Federal de Procedimientos Administrativos.

El proceso de conciliación de quejas es amplio, abarca varias áreas y en términos documentales y organizacionales tiene diversas modalidades. Para facilitar la lectura y revisión, en esta evaluación se considera un único proceso que abarca servicios y telecomunicaciones, que inicia con la una etapa de asesoría y filtro en la

¹⁶ PROFECO (Versión vigente del 23 de junio de 2022). *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación*, página 15.

que se recibe a los consumidores y se decide el curso a tomar. Esta es la misma primera etapa del proceso analizado anteriormente, luego sigue la radicación de la queja o la conciliación exprés o inmediatas si es que el consumidor decide llevar su acuerdo por esta vía en lugar del procedimiento formal de conciliación que se establece en los artículos 111 al 116 de la LFCPC. Entonces, para fines analíticos, el proceso se divide en las siguientes etapas: 1) Radicación de la queja; 2) Notificación de queja al proveedor; 3) Conciliación y 4) Verificación del cumplimiento del convenio. En la etapa de conciliación, como se verá más adelante, puede conseguirse el acuerdo entre las partes o negarse por una de ellas. Además, existe la posibilidad de que el conciliador decida solicitar un dictamen al que se refiere el artículo 114 de la LFPC cuando la reclamación de la parte consumidora implique una obligación líquida y cuantificable.

En términos organizacionales, el proceso tiene dos grandes divisiones según el tipo de reclamación. Si estas son en materia de telecomunicaciones, el área normativa y que deberá llevar el control de los expedientes (registros) será la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones (DGPCT) de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, para cualquier otro servicio el área normativa y que llevará el control de los expedientes será la Dirección General de Quejas y Conciliación de la Subprocuraduría de Servicios. Las bases de datos están divididas por esta clasificación; cuando se inicia el registro en el SIIP se comienza especificando el tipo de servicio.

En las ODECO se cuenta con una única jefatura de departamento que lleva las reclamaciones tanto de servicios como de telecomunicaciones. En algunas ODECO, según fue relatado en el trabajo de campo, se divide al personal según la materia; pero en otras el personal atiende ambas. Para fines analíticos se decidió que este proceso es único para cualquiera de las dos materias, principalmente porque en las ODECO no existe una división clara de funciones; el personal y las

instalaciones son las mismas y es uno de los elementos principales de valoración en la evaluación

Los actores del Proceso son los siguientes:

Actores
<p>Por parte de la Subprocuraduría de Servicios</p> <p>Titular de la Dirección General de Quejas y Conciliación</p> <p>Titular de la Dirección de Conciliación y Programas Especiales (DCPE)</p> <p>Titular de la Dirección de Concilianet</p> <p>Jefe/a de Departamento adscrito a la Dirección General de Quejas y Conciliación</p> <p>Abogados conciliadores en la DCPE y en Concilianet</p> <p>Titular y persona de la Dirección General de Procedimientos para las dictaminaciones</p>
<p>Por parte de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones</p> <p>Titular de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones</p> <p>Titular de la Dirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones (DCAT)</p> <p>Titular de la subdirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones</p> <p>Abogados conciliadores de la DCAT</p> <p>Titular y personal de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DRCAT) para las dictaminaciones</p>
<p>Por parte de las ODECO</p> <p>Jefes de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones (JDSET)</p> <p>Personal de recepción de quejas</p> <p>Personal para conciliación</p> <p>Personal para notificación</p>
<p>Otros</p> <p>Dirección de Sistemas de Información</p>

Se tienen diferentes modalidades de conciliación según el origen de cómo se presenta el consumidor a registrar su reclamación ante la PROFECO (de manera física, telefónica o electrónica), la ubicación del consumidor (en territorio o en el extranjero) y si se decide llevar a un acuerdo inmediato o si se llevará con el procedimiento establecido en la ley (arts. 111 a 116). Para facilitar la explicación, se presenta el glosario de términos del manual de procedimientos de la DGQC.

Conciliación. Es el acuerdo al que llegan las partes en un procedimiento conciliatorio a través del cual se resuelve el motivo de reclamación planteado por el consumidor.

Conciliación electrónica. Procedimiento por medio del cual la autoridad, por conducto de la o el servidor público facultado, aviene los intereses de las partes a través de medios electrónicos.

Conciliaexpres. Mecanismo inmediato de solución de controversias por el cual la autoridad, por conducto de la o el servidor público facultado, procura avenir los intereses de las partes, vía telefónica o por medios electrónicos, de manera rápida y expedita, sin necesidad de agotar el procedimiento conciliatorio. Solo aplica para proveedores inscritos.

Conciliación inmediata. Procedimiento por medio del cual la autoridad, por conducto de la o el servidor público facultado, procura avenir los intereses de las partes, la misma puede ser vía telefónica, por cualquier medio electrónico o domiciliaria, de manera rápida y expedita, sin necesidad de agotar el procedimiento conciliatorio presencial.

Conciliación personal. Procedimiento por medio del cual la autoridad, por conducto de la o el servidor público facultado, aviene los intereses de las partes, mismas que comparecerán de forma física en la unidad administrativa que les corresponda.

Conciliación foránea. Procedimiento por medio del cual se permite a la parte proveedora comparecer en una unidad administrativa distinta a la que se le requirió su comparecencia, con el propósito de solucionar la controversia planteada por la o el consumidor, persiguiendo los mismos fines de la conciliación personal, previa autorización conjunta entre el conciliador enlace y el conciliador titular del expediente.

Conciliación telefónica. Procedimiento por medio del cual la autoridad, por conducto de la o el servidor público facultado, aviene los intereses de las partes, sin necesidad de que las partes se encuentren presentes en las instalaciones de la

unidad administrativa correspondiente, contactándolas por vía telefónica o videoconferencia en ese mismo acto.

Concilianet. Procedimiento a través de la Plataforma de Concilianet, por medio del cual la autoridad por conducto de la o el servidor público facultado, procura avenir los intereses de las partes vía telefónica o por cualquier medio electrónico, de manera rápida y expedita, sin necesidad de agotar el procedimiento conciliatorio, mediante un acuerdo que sustenta la satisfacción u obligaciones de las partes. Solo aplica para proveedores con convenio.

Para fines de la evaluación, se realizarán explicaciones, cuando así aplique, por modalidades según la unidad administrativa que atiende a las personas al haberse realizado el trabajo de campo con esta división. Las modalidades que se consideran son:

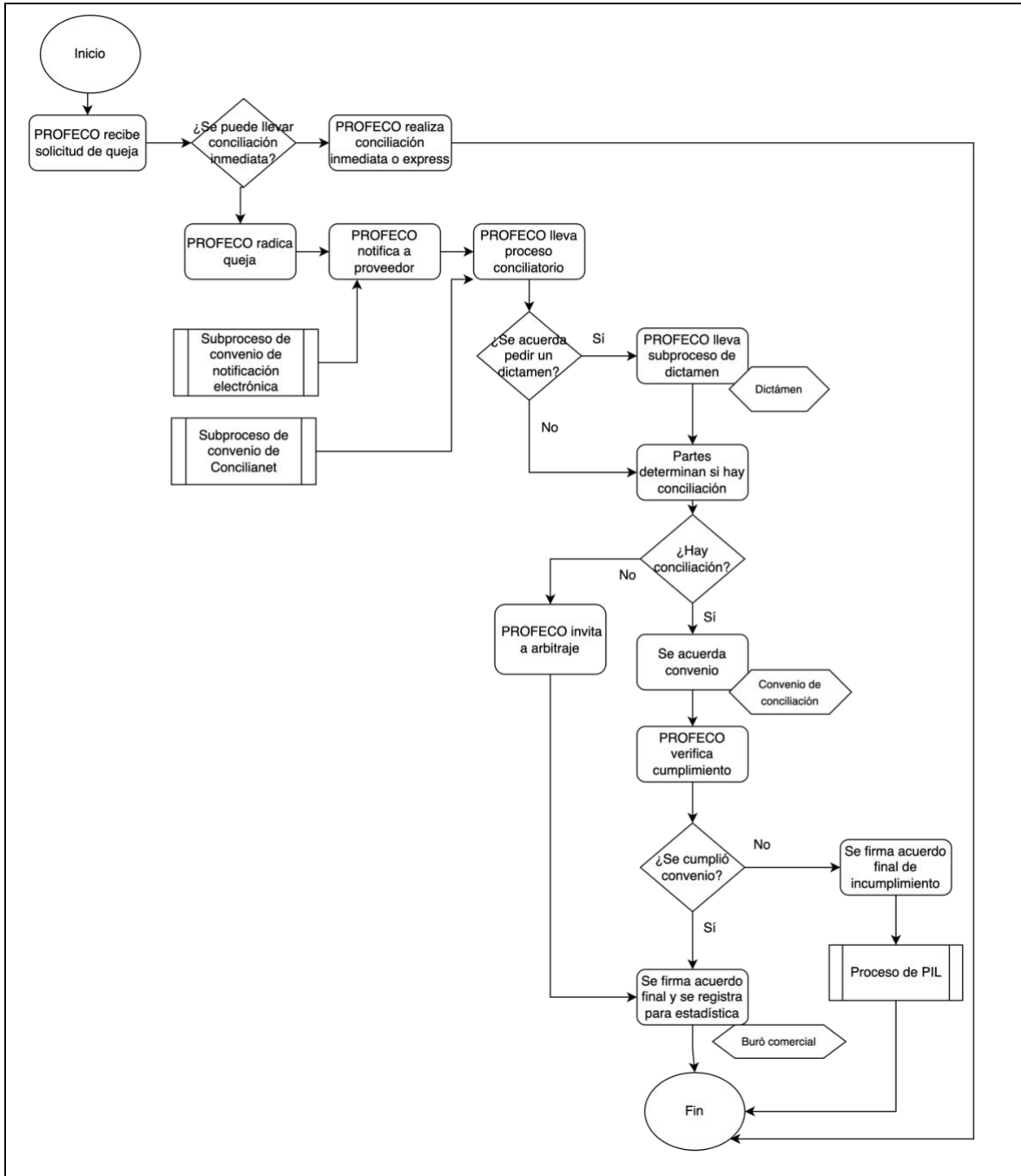
- ConciliaExprés: conciliación que se lleva a cabo en las instalaciones del Telcon, es una conciliación, generalmente por teléfono, en la que se procura que las partes lleguen a un acuerdo de manera rápida y expedita, sin necesidad de agotar el procedimiento conciliatorio.
- Concilianet Servicios: conciliación que se lleva a cabo por medio del sistema Concilianet con proveedores que han firmado un convenio que permite llevar el procedimiento por esta plataforma. Esta modalidad la conduce el personal de la Dirección de Concilianet de la DGQC.
- Concilianet Telecomunicaciones: conciliación que se lleva por medio del sistema Concilianet con proveedores que han firmado un convenio que permite llevar el procedimiento por esta plataforma. Esta modalidad la conduce el personal de la Dirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones (DCAT) de la DGCAT.
- Conciliación en ODECO: conciliación que se lleva por lo general de forma personal en las instalaciones de la ODECO con conciliadores que dependen del JDSET. Estas conciliaciones pueden ser en materia de

telecomunicaciones o de servicios. Pueden ser conciliaciones inmediatas o con el procedimiento completo establecido en la ley.

- Conciliación para consumidores residentes en el extranjero: conciliación que realiza el personal del Departamento de Conciliación a Residentes en el Extranjero (CARE) de la DGQC, especializado en la atención de consumidores residentes en el extranjero; pueden ser conciliaciones por teléfono o por correo electrónico.
- Conciliación en oficinas de la DCPE; conciliación que lleva el personal del Departamento de Conciliación y Supervisión en el que se atienden reclamaciones recibidas en oficinas centrales.

Las conciliaciones exprés y las conciliaciones inmediatas (en ODECO o en oficinas centrales) no requieren llevar todo el proceso, se atienden directamente en una llamada y se finaliza la atención. Las otras sí consideran todas las etapas. En la siguiente figura se presenta el mapa del proceso, el cual es una representación gráfica realizada por el equipo evaluador para fines analíticos y de exposición a cualquier lector interesado. La explicación formal del proceso está en los manuales de procedimiento de las direcciones generales. En el Anexo III *Flujogramas del programa* se incluye el diagrama de flujo del procedimiento para recibir y atender quejas en materia de consumo, que es una buena referencia para entender a detalle cómo se realiza el proceso.

Figura 6.4.1 Mapa del proceso de conciliación de quejas en materia de consumo



Fuente: Elaboración propia con base en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación*, versión del 23 de junio de 2022, el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones*, versión del 23 de junio de 2022, el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Procedimientos*, versión del 21 de diciembre de 2022.; y entrevistas.

En la siguiente tabla se describe el proceso, la explicación se divide por etapas, según la clasificación analítica del equipo evaluador.

Tabla 6.4.1. Descripción de las etapas del Proceso de conciliación en materia de consumo

Núm.	Etapas	Descripción
0	Recepción y filtro	Esta etapa es la misma etapa del proceso anterior “Otorgamiento de asesorías e información a consumidores”. Se recibe una solicitud de atención por alguno de los canales de acceso; si se define que es una reclamación de un consumidor a un proveedor, entonces se invitará al proveedor a que resuelva, de ser posible, la situación (se puede acceder al proveedor en la llamada) por medio de una conciliación exprés o una conciliación inmediata. Si es factible entonces se iniciará la conciliación exprés o inmediata, en la que el personal de la PROFECO mediará para una solución rápida o expedita. Se entrará directamente a la etapa 3 de esta descripción.
1	Radicación de la queja	Una vez que se ha aceptado iniciar un procedimiento formal de queja bajo lo establecido en los artículos 111 a 116 de la LFPC, entonces se iniciará la captura del trámite de queja en el SIIP, esto se hace con el personal de recepción en las ODECO o al teléfono del consumidor. Ya que los expedientes están en sistema, se turnarán a los conciliadores para iniciar formalmente el proceso con la llamada “radicación”. La persona que revisa el expediente deberá cerciorarse de que el consumidor haya ingresado todos los datos necesarios para iniciar el procedimiento, especialmente, el medio que compruebe la relación de compra-venta. Una vez que la queja fue registrada, es necesario formalizarla, para ello debe de ser firmada por el servidor público responsable, ya sea con firma autógrafa (en el caso de que la queja se haya presentado por escrito) o con el formato de Recepción de Quejas (RQ) si se presentó vía correo electrónico o a través de Concilianet. Finalmente, el consumidor se quedará con una copia del formato.
2	Notificación de la queja al proveedor	Esta etapa es muy importante, ya que consiste en notificar al proveedor que se ha interpuesto una reclamación sobre una venta o un servicio y que deberá acudir al proceso de conciliación, empezando con la primera audiencia. En principio, debiera ser una notificación personal pues es un acto de molestia; sin embargo, en PROFECO se han firmado convenios con los principales proveedores para poder notificarles vía correo electrónico, lo que facilita el trámite en costos y tiempo. Esta etapa no aplica para conciliación inmediata o exprés, pues es un acuerdo de conciliación no formal en el que las partes se ponen de acuerdo y la persona servidora pública de la PROFECO está actuando como intermediaria. La notificación debe efectuarse por lo menos cuatro días naturales antes de la fecha programada para la celebración de la Audiencia de Conciliación.

Núm.	Etapa	Descripción
		<p>En este paso se utiliza la “Guía para realizar notificaciones en materia de servicios”; en materia de telecomunicaciones no existe una guía, pero los notificadores podrían utilizar la de servicios pues está basada en la Ley Federal de Procedimientos Administrativos.</p>
3	Conciliación	<p>Esta etapa consiste en llevar a cabo la conciliación, la cual puede ser bajo el procedimiento conciliatorio que señala la LFPC o mediante una conciliación exprés o una conciliación inmediata. En estos casos se toma la llamada del consumidor y se procura la conciliación con el proveedor, al teléfono; puede también realizarse por cita telefónica o incluso de forma personal si el servidor público se encuentra presente (ejemplo, ventas en el aeropuerto de la Ciudad de México). El procedimiento de conciliación formal implica la concertación de una cita en horario determinado para la realización de una audiencia de conciliación. Si es personal será en la sala que se determine en la ODECO o en las oficinas de la DCPE. Si es por Concilianet, la audiencia será en el mismo sistema informático, que permite una interacción en forma de chat. En el caso de CARE las audiencias pueden ser asincrónicas por correo electrónico.</p> <p>En las conciliaciones se dará la palabra a las dos partes, el conciliador tratará de intermediar entre ambas, señalando los derechos de los consumidores de acuerdo con la LFPC, así como cualquier otro elemento normativo que sea relevante para la negociación.</p> <p>En su caso, el conciliador podrá pedir el dictamen al que hacen alusión los artículos 114, 114 Bis y 114 Tris de la LFPC, cuando la reclamación implique una obligación líquida y cuantificable.</p> <p>Si el dictamen es por una reclamación de un servicio de telecomunicaciones, la solicitud de dictamen será turnada a la DGCCAT y si fuese un servicio o bien diferente a telecomunicaciones será turnada a la DGP. El dictamen será uno de los elementos de la conciliación; pero las partes serán las que en su caso decidan convenir.</p> <p>Podrán generarse varias audiencias hasta determinar si existe un convenio, el cual podrá determinar el monto que se le pagará al consumidor sobre lo reclamado o cualquier otro tipo de devolución acordada por las partes. También puede ser el caso de que se determine que no existe acuerdo entre las partes con lo cual terminará el procedimiento.</p> <p>Si aceptan un convenio, deberá firmarse por las partes y este quedará asentado en un acuerdo de la PROFECO. En caso de no convenir, se tendrá por terminado el procedimiento, la PROFECO manifestará que las partes tendrán salvaguardados sus derechos y se le invitará a un procedimiento de arbitraje por parte de la misma PROFECO. Esto, al igual que todas las actuaciones quedará asentado en acuerdos documentados y firmados.</p> <p>En los casos de conciliación exprés o conciliación inmediata no aplica lo señalado en los tres párrafos anteriores; en realidad es una negociación entre particulares asistida por la persona servidora pública y para términos de registros en la PROFECO se considera una asesoría.</p>

Núm.	Etapa	Descripción
4	Verificación del cumplimiento del convenio	Si hubiese un convenio, el proveedor deberá comprobar el cumplimiento del mismo. Si no lo cumple, la PROFECO podrá iniciar un procedimiento por incumplimiento de la ley (PIL). Al finalizar esta etapa, quedará en firme el procedimiento y se envían los datos a la Dirección de Sistemas para su incorporación en la base de datos del buró comercial.

Fuente: Elaboración propia con base en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación*, versión del 23 de junio de 2022, el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones*, versión del 23 de junio de 2022, el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Procedimientos*, versión del 21 de diciembre de 2022,; y entrevistas.

Cabe señalar que en este proceso también se ejecutan otros subprocesos que permiten dar insumos al cauce principal del proceso o que permiten actuaciones adicionales de la autoridad. Estos son:

Subproceso de notificación electrónica	de	La DCPE o la DCAT elaboran y gestionan ante las unidades de representación jurídica de la PROFECO la firma de convenios con proveedores para que puedan recibir notificación por correo electrónico. Esto permite disminuir costos a la PROFECO y disminuir el tiempo del procedimiento. Se genera un producto intermedio: Convenio de notificación electrónica
Subproceso de convenio Concilianet	de	La DCPE o la DCAT elaboran y gestionan ante las unidades de representación jurídica de la PROFECO la firma de convenios con proveedores para que se adhieran a la modalidad de Concilianet, con lo cual las audiencias se podrán ejecutar en esa plataforma evitando así la necesidad de que las partes acudan a audiencias presenciales lo que genera costos de traslado. Se genera un producto intermedio: Convenio de Concilianet
Subproceso de consulta de comportamiento comercial	de	La DCPE atiende las solicitudes de consulta de comportamiento comercial de proveedores, en las que el solicitante pide que se le proporcione una estadística histórica de las quejas de un proveedor. Se genera el producto: Constancia de comportamiento comercial
Subproceso de buró comercial		La DCPE envía a la Dirección de Sistemas los resultados de los procesos de conciliación para que se actualice la página de buró comercial en la que está la base de datos oficial y pública del número de quejas por proveedor, así como el dato sobre si llegó a un acuerdo de conciliación (entre otros). Se genera el producto: Buró comercial.

Determinación de los límites del proceso y su articulación con otros.

A manera de síntesis, en la siguiente tabla se presentan los límites del proceso, los productos que se derivan del proceso y su articulación con otros. La tabla está basada en el formato establecido en los términos de referencia como parte del Anexo V. Además, la articulación completa de procesos se presentó en la Figura 4.4.2 de este informe de evaluación.

Tabla 6.4.2. Límites, articulación, insumos y productos del proceso de conciliación de quejas en materia de consumo

Proceso:		Conciliación de quejas en materia de consumo
Límites	Inicio	PROFECO recibe queja (solicitud de atención de un proceso conciliatorio)
	Fin	Se firma acuerdo de conciliación o negativa de conciliación y se registra la conclusión en la estadística.
Productos	Productos del Proceso	Convenio de conciliación Buró comercial (base de datos) Dictámenes
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, las conciliaciones deben ser un primer paso anterior al Proceso de Representación a Consumidores en Acciones Colectivas, La estadística de conciliación sirve para el Buró Comercial La estadística sirve para el proceso de Planeación y Monitoreo.

Fuente: Elaboración propia.

Con base en los trabajos de campo, en el análisis de las entrevistas con los funcionarios de la PROFECO, la revisión documental y la triangulación de dicha información, a continuación se presenta la valoración de los procesos.

Valoración sobre la documentación y estandarización del proceso

Este proceso está documentado y aplican varios manuales según sea el área que esté resolviendo el trámite o el subproceso, tratándose de los dictámenes. Aplican los siguientes manuales, guías y reglas con los procedimientos que se enlistan:

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación

MP-210-03 - *Procedimiento para recibir y atender quejas en materia de consumo.*

MP-210-04 - *Procedimiento para sustanciar la conciliación inmediata, personal y foránea.*

MP-210-05 - *Procedimiento para sustanciar la conciliación a residentes en el extranjero.*

MP-210-06 - *Procedimiento para sustanciar la conciliación a través de medios electrónicos.*

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones.

MP-710-01 - *Procedimiento para sustanciar la conciliación telefónica en materia de telecomunicaciones.*

MP-710-02 - *Procedimiento para recibir quejas y sustanciar la conciliación por medios electrónicos en materia de Telecomunicaciones.*

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Procedimientos.

MP-230-01 - *Procedimiento para emitir el dictamen a que hace referencia el artículo 114 de la LFPC.*

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

MP-730-04 - *Procedimiento para emitir el dictamen a que hace referencia el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en materia de telecomunicaciones.*

Guía para realizar notificaciones en materia de servicios.

Reglas para establecer la supervisión de los procesos del área de Servicios a través del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP).

Todos los documentos en lo individual y en su conjunto son claros, ordenados y precisos sobre los procedimientos que deben llevarse a cabo para realizar las conciliaciones a partir de la solicitud de un consumidor ya sea presencialmente, por

teléfono, por correo electrónico o vía Concilianet, según la modalidad que aplique. Contienen políticas, formatos e instructivos, son documentos muy completos y buenas referencias de gestión pública.

Como resultado de la investigación de campo se observó que la documentación que sustenta el proceso es de conocimiento de todos los involucrados y se utiliza de manera generalizada para la realización de los procesos. Además, los procedimientos se aplican de forma estandarizada según su modalidad. Esto ocurre tanto por la existencia de los manuales citados, como por el hecho de que se aplican sistemas de información. Se utilizan el SIIP y Concillianet, se explican más adelante. Ambos sistemas van requiriendo la información o los pasos a seguir, por lo que conducen a la estandarización. Además, en cada área existe supervisión por parte del personal directivo, el cual va conduciendo al personal sobre el procedimiento a seguir.

En el caso de CARE, la estandarización es menor puesto que el tratamiento de los casos se ajusta a las condiciones de los involucrados, se utilizan llamadas o correos electrónicos, las audiencias son asincrónicas. Las comunicaciones pueden ser en inglés.

Valoración sobre lo adecuado del tiempo del proceso y el cumplimiento de tiempos establecidos

De acuerdo con el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación*, la conciliación puede durar entre 1 y 117 días naturales, dependiendo del tipo de conciliación y la voluntad para conciliar.

Se señalan los siguientes tiempos específicos para las actuaciones:

- Conforme el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación*, los tiempos empleados en el Proceso son los siguientes:

- a) 5 minutos de tolerancia en la llegada de la o el consumidor y revisión de la solicitud de servicio; b) 30 minutos para recepción de quejas; c) 25 minutos para conciliación telefónica, en caso de que sea procedente.
- Conforme al *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones*, se indica lo siguiente:
“Se procurará que la conciliación telefónica no exceda de 25 o 30 minutos. Sin embargo, a fin de lograr avenir los intereses de las partes, podrá ampliarse o realizar más de una llamada telefónica.”

De acuerdo con el reporte de indicadores al tercer trimestre de 2022 de la MIR del programa, en su indicador de la Actividad “C 3 Conclusión de procedimientos conciliatorios”, el porcentaje de procedimientos conciliatorios concluidos dentro de un plazo de 90 días naturales fue de solo 53.21%, este dato es mayor al reportado al cierre de 2021 que fue de 45.70%. En general existe mejora de un año a otro, aunque se denota la existencia de factores que están provocando que los procedimientos conlleven en promedio mucho más tiempo del óptimo señalado en el indicador y seguramente más del plazo máximo establecido en la guía que es de 117 días naturales.¹⁷ De acuerdo con las entrevistas realizadas, algunos factores que afectan la oportunidad del proceso son:

- A) Es insuficiente el personal, en particular en las ODECO para atender el número de solicitudes de quejas, tanto personal de recepción como conciliadores.
- B) Es insuficiente el número de salas de conciliación; en la ODECO ZM CdMx Poniente, por ejemplo, las citas de audiencia se agendan para varios meses después, principalmente para los casos de quejas en contra de la Comisión Federal de Electricidad (CFE).

¹⁷ En la evaluación no se pudo realizar un análisis detallado de la base de datos, puesto que no se tiene la información con los campos de tiempo, esto quizás se pudo haber resuelto con mayor tiempo para la evaluación. Como se menciona en la sección 6.9, solo se tuvieron 2 meses para su desarrollo.

- C) No se tienen recursos para notificación, ni notificadores, lo que retrasa el inicio de los procedimientos, así como las conciliaciones mismas cuando el proveedor no acepta una notificación por correo electrónico.
- D) En los casos de dictámenes, estos se llevan a oficinas centrales, lo que puede retrasar los procedimientos de las ODECO.

La etapa de notificación se ha convertido en un cuello de botella importante, según algunas personas entrevistadas, puesto que no se puede iniciar la conciliación si no se ha notificado formalmente al proveedor. En los casos de CARE, esto es particularmente problemático, puesto que los proveedores son principalmente de servicios turísticos y la PROFECO no tiene ODECO en todas las ciudades turísticas como, por ejemplo, Playa del Carmen.

En cuanto al tiempo que se establece para las audiencias, varias personas entrevistadas consideran que el lapso de 30 minutos que se señala en el manual es poco adecuado, pues los consumidores y proveedores se extienden en sus presentaciones y alegatos, ante esto, los directores de las diversas áreas que atienden conciliaciones y los JDSET han posibilitado que las audiencias tomen más tiempo. Esto en beneficio de que se obtengan resultados de las conciliaciones.

Valoración sobre los insumos y recursos

Personal

A continuación, se presenta una valoración del personal por distintos puntos de contacto con los consumidores.

- Telcon. Se cuenta con 9 conciliadores para conciliación exprés.
- Concilianet Servicios. Son 19 personas operativas, de las cuales 2 son supervisores, y 17 conciliadores para todo el país.
- Concilianet Telecomunicaciones: Son 12 conciliadores y una subdirectora

- Conciliación para residentes en el extranjero: 2 conciliadores hablantes de inglés, 2 en español y la jefa de departamento.
- Conciliación en la DCPE (oficinas centrales): 2 conciliadores y el jefe de departamento.
- ODECO: El personal es variado y por lo regular depende del volumen de conciliaciones en cada oficina.

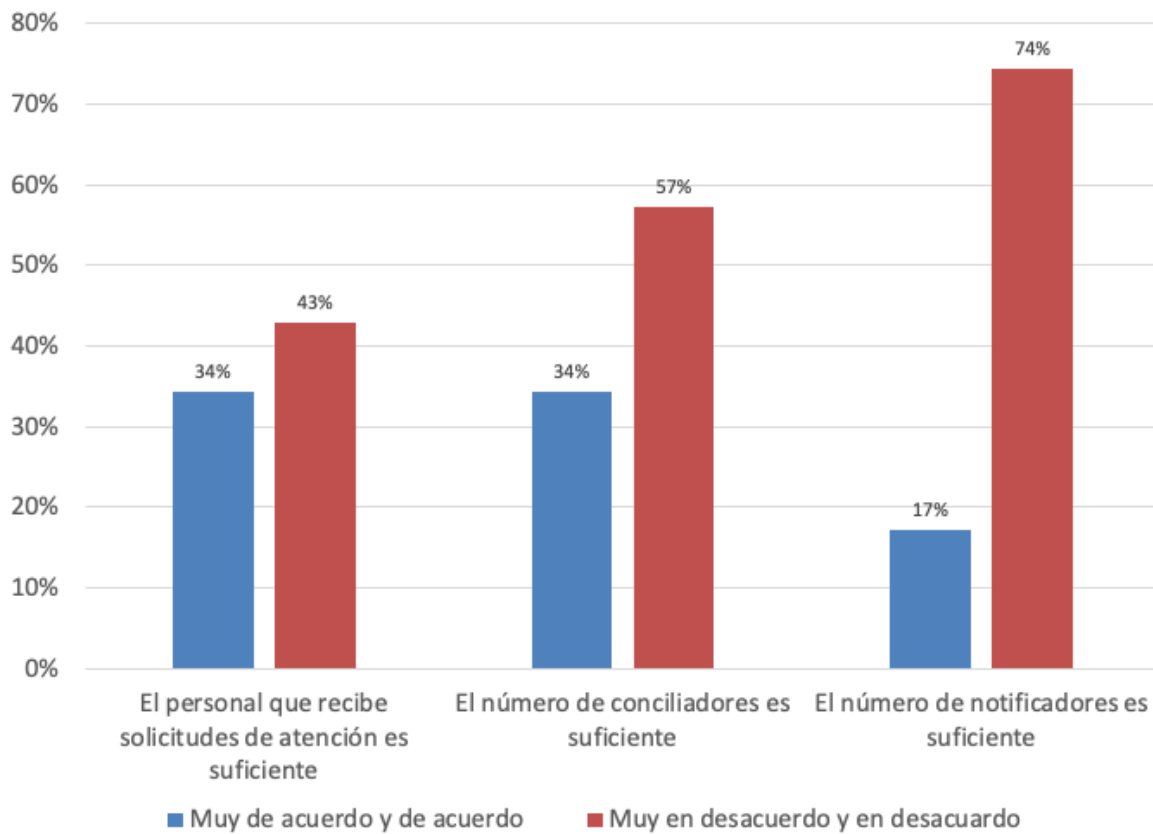
En general, los recursos humanos en todas las modalidades son escasos. En todas las visitas a las instalaciones que llevan procesos de conciliación, tanto de oficinas centrales como de las ODECO, se pudo corroborar que el personal está trabajando siempre a su máxima capacidad. Algunas apreciaciones particulares son:

- En Telcon, de acuerdo con las entrevistas y la observación de campo, se identifica que el personal es insuficiente, cuenta con el perfil adecuado y tiene amplia experiencia en atender a los consumidores, sin embargo, los consumidores se molestan por los tiempos de espera al hacer la llamada, aunado a que ya estaban molestos por la actitud de los proveedores.
- En Concilianet Servicios el personal se detecta insuficiente, principalmente porque ha habido una migración hacia medios digitales a partir de la pandemia y más consumidores están utilizando esta opción; también ha influido que durante la pandemia varias ODECO estuvieron cerradas. El director de esta área ha procurado optimizar los recursos y cuenta con un tablero de control (más adelante se explica, así como en el capítulo 7).
- En Concilianet Telecomunicaciones el personal es también insuficiente; en la visita de campo se observó que las personas tenían prácticamente que atender diversos expedientes a la vez, por ejemplo, mientras llevaban una conciliación en Concilianet, tenían que estar llenando los acuerdos de otra audiencia y revisar su agenda. En todas las entrevistas individuales se manifestó el exceso en la carga de trabajo.

- En CARE se reportó también la falta de personal para atender todas las solicitudes. Destaca que se cuente solamente con una persona completamente bilingüe para atender las conciliaciones; en este sentido, se considera que se requiere más personal con competencia en habla inglesa para complementar al personal actual.
- En atención a solicitudes de la DCPE sede PROFECO, se identificó también la falta de personal. En estas instalaciones el personal es clave, pues además es el que lleva la parte normativa y de supervisión del proceso; actualmente el personal ya tiene muchos años de experiencia y es posible que algunos servidores públicos se jubilen pronto, por lo que es necesario que se incorporen nuevas personas al área para que adquieran las competencias necesarias.
- En las ODECO la situación es variable; pero la percepción general de acuerdo con las visitas de campo y la encuesta es que falta personal para el desarrollo del proceso de conciliación. Ante ausencias o con motivo de la saturación, suelen darse cambios de rol conforme a las necesidades del día; un conciliador puede atender consultas o asesorías por falta de personal si se satura esa área. En las ODECO de la Ciudad de México se tiene una saturación de casos muy alta, con un alto porcentaje de conciliaciones en trámite, tal y como se muestra en la sección 5.3 de esta evaluación. En las entrevistas se hizo notar que muchos casos son de conciliaciones ante incumplimientos de la Comisión Federal de Electricidad (CFE); se presentan casos de grupos de consumidores organizados que saturan los procedimientos; en muchos de ellos no es procedente la reclamación, pero de cualquier forma se les debe atender. En todas las ODECO visitadas se informó la falta de personal de notificación, lo cual contribuye significativamente a aumentar los tiempos de ejecución de los procedimientos. A continuación, se presenta una gráfica con los resultados de la encuesta a titulares de las ODECO o a los jefes de departamento, cuyo nivel de respuesta fue de 92%. La percepción generalizada es que falta

personal, en primer lugar, para notificar a proveedores, lo que ocasiona un cuello de botella en la operación. En segundo lugar, se expresó la falta de conciliadores.

Figura 6.4.2. Resultados de la Encuesta a ODECO sobre la suficiencia de personal



Fuente: Encuesta a ODECO 2022 realizada en esta evaluación.

Recursos financieros

Los recursos financieros para la operación y el adecuado cumplimiento del proceso de conciliación son insuficientes, principalmente en las ODECO. Un ejemplo de esto es la falta de recursos para gasolina, necesaria para realizar las notificaciones en las localidades del área de influencia de cada ODECO; incluso faltan vehículos para llevar a cabo dichas tareas. A nivel de las oficinas centrales también se reportó la

falta de recursos para insumos básicos de papelería como plumas, hojas y anillas para los expedientes.

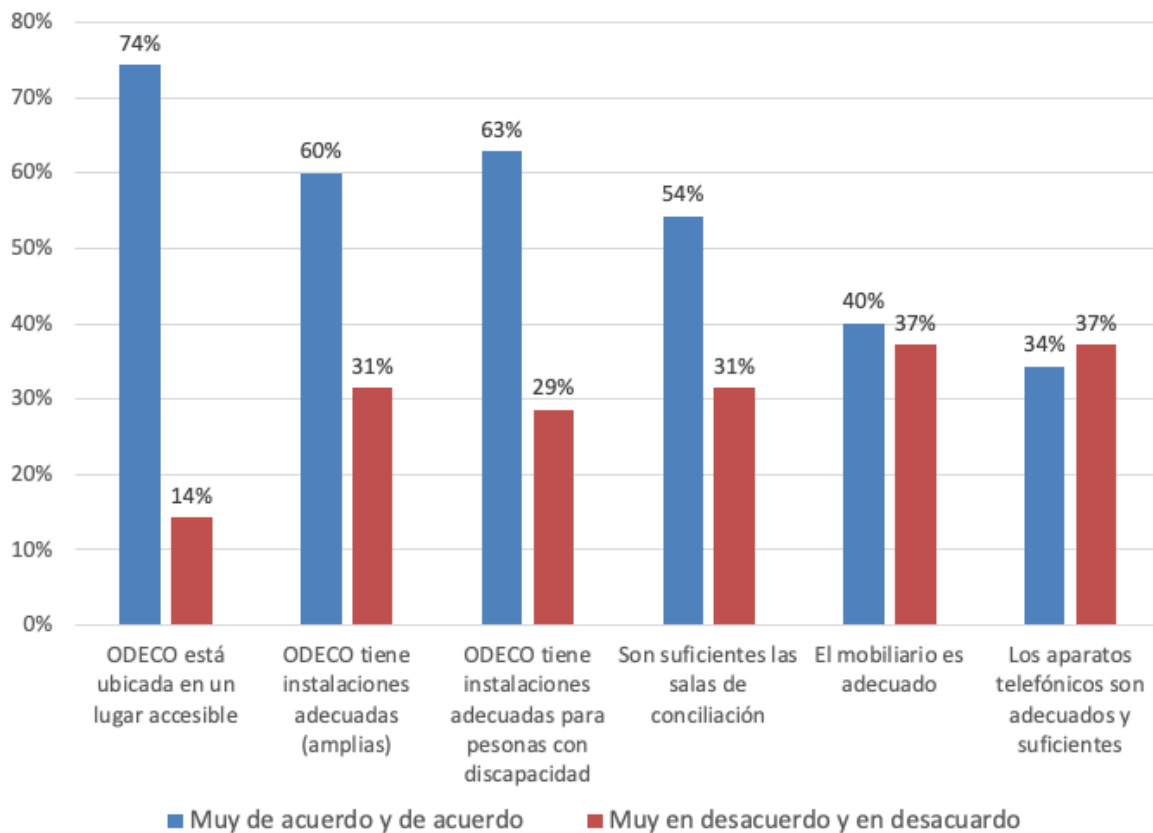
Infraestructura, mobiliario y equipamiento

La situación de la infraestructura e instalaciones es distinta según la modalidad. A continuación, se presentan algunas observaciones:

- En Telcon, de acuerdo con las entrevistas y las visitas de campo, se observa que las instalaciones son inadecuadas, el personal está muy apretado en poco espacio. Esto conlleva a que sea más difícil su labor, pues tienen que estar haciendo llamadas de conciliación exprés y se tiene mucho ruido en las llamadas.
- En Concilianet Servicios las instalaciones son apenas suficientes para el personal disponible. El personal está muy cerca uno del otro y aunque en este caso las llamadas son menos frecuentes, no es lo ideal para el óptimo funcionamiento del proceso.
- En Concilianet Telecomunicaciones las instalaciones son menos relevantes puesto que se ha permitido el trabajo en casa desde la pandemia; la subdirectora supervisa que todo el personal esté realizando sus conciliaciones en tiempo y forma. Aun así se mantienen los escritorios para el personal y son adecuados.
- En CARE y en las conciliaciones que lleva la DCPE en oficinas centrales las instalaciones son apenas suficientes y adecuadas para el personal que atiende este proceso. Se observó que no cuentan con el equipamiento adecuado, pues se requieren auriculares y computadoras con cámara y micrófono, dado que algunos consumidores solicitan las consultas en línea, principalmente si viven en el extranjero.
- En las ODECO las instalaciones son muy variadas; la mayor parte de las personas encuestadas (responsables de los procesos en las ODECO) consideran que son amplias y accesibles y que el número de salas para

conciliación es suficiente. El principal problema detectado está en el mobiliario y los aparatos telefónicos. A pesar de la opinión general positiva, sí existen casos en los que las instalaciones son insuficientes para el número de personal o que las salas no son adecuadas¹⁸, por lo que es conveniente tener un estudio detallado que valore todas las condiciones de las ODECO para la operación.

Figura 6.4.3. Resultados de la Encuesta a ODECO sobre la suficiencia y qué tan adecuadas son las instalaciones y mobiliario



Fuente: Encuesta a ODECO 2022, realizada en esta evaluación.

¹⁸ Por ejemplo, en la ODECO CdMx Zona Poniente que fue visitada, el espacio es relativamente pequeño para el número de personas que se atienden. Además, las salas de conciliación son pequeñas y unas pegadas a las otras por lo que se escuchan las discusiones y alegatos entre salas.

Es importante señalar que se identificó una buena práctica en la visita a Mérida, en donde se reacomodaron los espacios y se tiene una buena presentación ante los consumidores. Se presenta mayor detalle en el capítulo 7 de la evaluación.

Sistemas de información

Para el Proceso de Conciliación existen principalmente dos sistemas de información: el SIIP y el Concilianet.

Como ya se mencionó en el proceso anterior, el SIIP es la herramienta de primer contacto con la que se registran los datos de los consumidores en todas las modalidades de atención. El SIIP está diseñado para generar un expediente, desde la consulta más elemental, hasta la radicación de quejas y las conciliaciones. Es una herramienta funcional, pero ya no es óptimo su nivel de servicio pues se encuentra saturado por el volumen de expedientes que se tienen almacenados. Dado el procedimiento, se tiene que revisar si el consumidor está previamente registrado, lo que deriva en la consulta a la base de datos que está muy llena y por lo tanto, lenta. Es conveniente que se optimice el sistema para que no se aumenten los tiempos del proceso. El SIIP ha permitido llevar el control del proceso con datos confiables que permiten generar reportes.

Por otra parte, Concilianet es un programa desarrollado por PROFECO desde 2008 como un *módulo de solución de controversias en línea, en el que se desahogan las audiencias de conciliación vía Internet con aquellos proveedores de bienes y servicios que tienen celebrado un convenio de colaboración con la Procuraduría para tal fin.*¹⁹ Este sistema ha permitido tener una modalidad de atención muy pertinente que permite optimizar los tiempos de respuesta. De manera generalizada, existe la percepción del personal de las ODECO y de otras áreas de la PROFECO de que es un sistema eficaz para la solución de conflictos, tanto, que

¹⁹ PROFECO (s.f.). ¿Qué es Concilianet?, disponible en: <https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/comoconciliar.jsp>, consultado el 28 de noviembre de 2022.

existen recomendaciones explícitas de las ODECO hacia los consumidores para que utilicen el sistema. En la oficina de Yucatán, por ejemplo, se ha implementado un módulo de asesorías para consumidores que desean utilizar Concilianet.

Valoración de la coordinación de los actores en el proceso

Se identificaron algunas áreas de oportunidad en cuanto a la coordinación de actores. A nivel central, la coordinación es adecuada. Existe coordinación, por ejemplo, entre la DGQC y la DGP para que se atiendan los dictámenes en tiempo. Lo mismo ocurre, aunque es poco frecuente, entre la DGPCT y la DGDCCAT para los dictámenes de telecomunicaciones. En las ODECO se reportó que desde oficinas centrales se ha brindado capacitación, tanto por parte de la DGODC como de la DGQC y la DGPCT para tener más elementos para sustentar las conciliaciones. La principal área de oportunidad en cuanto a coordinación está en el movimiento de expedientes por medio de valijas, en especial para realizar las notificaciones. Fueron recurrentes los comentarios y recomendaciones sobre la necesidad de mejorar la coordinación entre las diversas instancias para notificar a los proveedores en tiempo. Aunque no está cuantificado, existe la percepción de que gran parte de los tiempos muertos en los procedimientos se debe al tiempo que están los expedientes en tránsito o en espera de notificación en otra entidad. Ante esto, se recomienda instrumentar un mecanismo de control de expedientes.

Evaluación de la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla

El proceso es pertinente al contexto de los consumidores y se ha adaptado a las nuevas tecnologías. A continuación, se explican algunas particularidades por modalidad.

- Telcon. El sistema de llamadas para atender a los consumidores es pertinente puesto que permite a cualquier persona desde cualquier parte del país con acceso a un teléfono, informarse o asesorarse sobre bienes y

servicios que quiere o que ya consumió, así como realizar conciliaciones inmediatas o exprés, o radicar quejas. Este sistema tiene muchos años en operación y tiene penetración en gran parte del territorio nacional.

- Concilianet. Esta forma digital de solución de controversias se vuelve un factor elemental para la transición tecnológica en el país en materia de derechos de los consumidores; está en completa sintonía con la propuesta de Servicios Digitales que se promueve a nivel internacional. En la medida que más empresas se incorporen a Concilianet, mayor será la penetración digital, facilitando a cualquier persona con una computadora e internet ejercer parte de sus derechos como consumidor. Cabe señalar que esta modalidad depende de la voluntad de las empresas a adherirse al esquema.²⁰
- CARE. Esta modalidad es muy pertinente y, de acuerdo con las entrevistas, México es uno de los pocos países que tiene esta alternativa que puede ser usada tanto para consumidores nacionales como extranjeros. Este servicio es un estímulo indirecto para la promoción turística, pues los turistas saben que en caso de algún incumplimiento existe esta opción para apoyarles en su reclamación.
- ODECO. Las oficinas de atención personalizada de la PROFECO juegan un rol fundamental para mejorar las condiciones de los consumidores respecto a sus derechos al consumir bienes y servicios y la radicación de quejas que pueden derivar en procesos de conciliación. En muchos casos se prefiere el trato cara a cara con funcionarios en lugar de una llamada telefónica o un correo electrónico. Aunque los medios digitales cada vez abarcan más aspectos de la vida de las personas, seguirán existiendo consumidores que prefieren atenderse de manera personal ante PROFECO. Actualmente existen 38 oficinas distribuidas en todo el territorio nacional y se ubican en las ciudades con mayores transacciones de consumo.

²⁰ Sería recomendable promover una reforma a la LFPC para que las empresas de mayor número de ventas tengan la obligación de inscribirse.

Valoración de la importancia estratégica del proceso respecto al objetivo del Programa

El Proceso de otorgamiento de conciliación en materia de consumo es fundamental para cumplir con el objetivo “*La población consumidora resuelve sus conflictos con los proveedores de bienes, productos y servicios*”; una vez que existe un evento en perjuicio de un consumidor, la PROFECO es la primera instancia que tiene el ciudadano para remediar un posible abuso del proveedor. Es una instancia de intermediación por medio de la cual se pueden resolver muchos conflictos antes de llegar a instancias jurisdiccionales.

Existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de beneficiarios respecto de los bienes y servicios que se ofrecen

Existen encuestas de satisfacción, pero no en todas las modalidades de atención, como a continuación se detalla:

Telcon. Se cuenta con encuestas de satisfacción para las atenciones de Conciliaexpres. Los resultados se utilizan de manera interna por el personal de la jefatura del Telcon para la mejora continua. Asimismo, con la información de estos instrumentos se desarrollan informes estadísticos para PROFECO.

Concilianet (Servicios y Telecomunicaciones). Se realizan encuestas de satisfacción de los consumidores; una vez que concluye el procedimiento, se les envía un link para acceder a la encuesta. Los resultados de la misma se plasman en informes trimestrales y son usados para la toma de decisiones. CARE y atención en la DCPE: No se realizan encuestas de satisfacción a los consumidores.

ODECO. Se realizan encuestas solo como parte del mecanismo de supervisión de la DGODC. Se levantan pocos cuestionarios y no se identificó que se utilicen para la mejora de la atención. Los JDSET no conocen los resultados de estos levantamientos.

Existencia sistemas de información para el monitoreo

Telcon. El sistema CMS supervisor permite monitorear en tiempo real a los funcionarios de primer contacto de Telcon. Asimismo, es posible obtener métricas precisas sobre tiempos de llamada y movimientos de los funcionarios, así como proporcionar canales para la verificación de la calidad, a través de la escucha de las llamadas por parte de los supervisores.

Concilianet Servicios. Cuenta con un tablero de control de Concilianet que permite monitorear las distintas actividades que van sucediendo durante todo el proceso de conciliación, desde datos hasta gráficos, por ejemplo, las audiencias, si son de primera, de segunda, de tercera o más que fueron necesarias para cerrar el expediente, si el solicitante era hombre o mujer, el lugar del país desde donde se realiza la queja, la estacionalidad de las quejas (picos temporales) y otros parámetros que permiten analizar de mejor manera la información de la dependencia. El equipo evaluador considera que es una buena práctica que debiera ser trasladada a otros procesos. Se explica con mayor profundidad en el capítulo 7 de la evaluación.

SIIP. Para todas las modalidades está disponible la información que se recaba en el SIIP, la cual es utilizada para los reportes de indicadores de la MIR del programa. Por medio de la aplicación Discover se pueden generar reportes específicos que pueden utilizarse para la toma de decisiones.

6.5. Proceso de atención del Registro Público para Evitar la Publicidad

El artículo 18 de la LFPC señala que “la Procuraduría podrá llevar, en su caso, un registro público de consumidores que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios. Los consumidores podrán comunicar por escrito o por correo electrónico a la Procuraduría su solicitud de inscripción en dicho registro, el cual será gratuito.” El 8 de noviembre de 2007 se publicó el *Acuerdo por el que se establecen las Reglas de Operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores*. El artículo 2 establece que el Registro Público de Consumidores tiene por objeto:

- I. Inscribir, cuando proceda, los números telefónicos de los que se solicite su inscripción, siempre que sean de un consumidor, y
- II. Proporcionar a los proveedores o empresas que así lo soliciten, la información sobre los números telefónicos inscritos en el Registro Público de Consumidores, previo pago de la tarifa correspondiente.”

El registro al que se hace referencia en la ley y el acuerdo citado se conoce en la PROFECO como el Registro Público para Evitar la Publicidad (REPEP), es el término que se utiliza para la difusión y en la página oficial del registro en <https://repep.profeco.gob.mx>, así como para algunos documentos oficiales como la MIR del Pp.

En el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento* se cuenta con un proceso documentado, el “Proceso 3: Registro Público de Consumidores”, con clave de identificación PFC-220-MP-RPC. El objetivo oficial del proceso es “Investigar las denuncias de consumidores que manifiestan posibles violaciones al artículo 18 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor por haber recibido comunicaciones con fines mercadotécnicos o publicitarios”. A pesar de que el objetivo solo hace alusión a las denuncias, el diagrama del proceso y la descripción del alcance también incorpora la inscripción de números telefónicos al registro. No aparece en el proceso ninguna

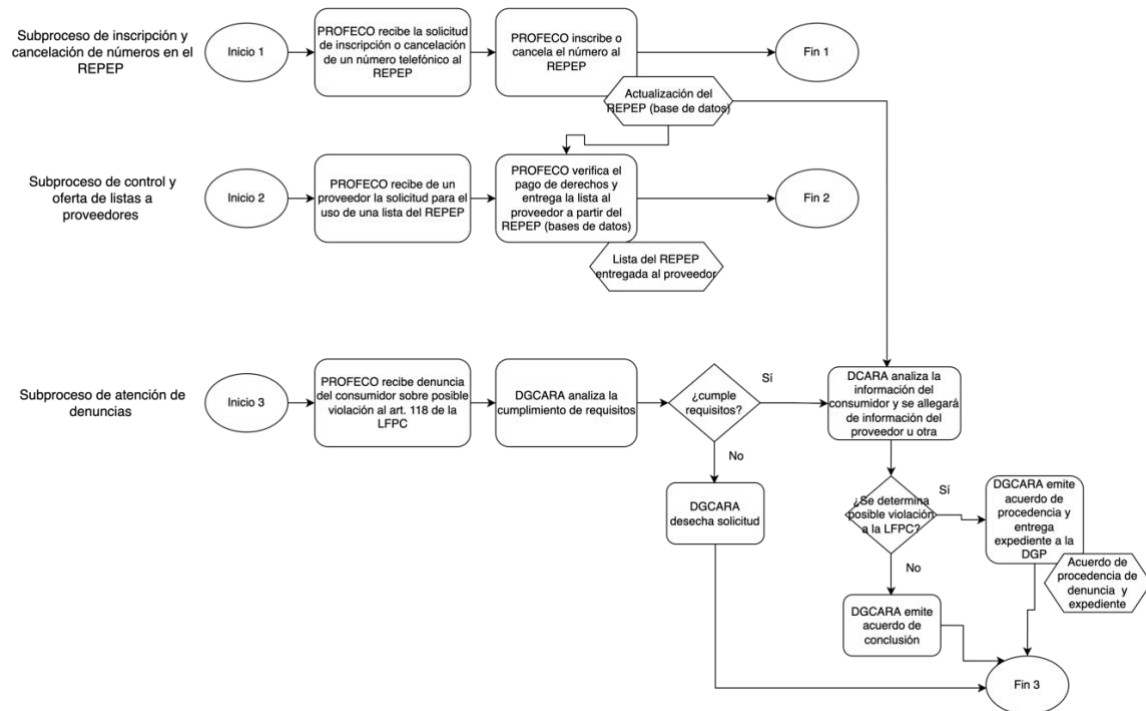
referencia sobre la cancelación de números ni sobre la actuación de la PROFECO con respecto a las listas a proveedores (Fracción II. del artículo 2 del acuerdo).

Fundamento legal: Artículos 18 y 18 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; artículos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13 del Acuerdo por el que se establecen las Reglas de Operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores; artículos 3, 10, y 13 del Acuerdo por el que se reforman diversas disposiciones del Acuerdo por el que se establecen las Reglas de operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores, publicado el 8 de noviembre de 2007; artículos 60, 61 y 62 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al consumidor; artículo 24 fracciones I, V y XIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y artículo 6, fracción II, inciso A del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Bajo el entendimiento del equipo evaluador, el proceso comprende tres subprocesos interconectados: a) La inscripción y la cancelación de números en el Registro Público para Evitar la Publicidad (REPEP) b) El control y la oferta a los proveedores de las listas de los teléfonos registros cuando hubiesen hecho el pago respectivo y c) La atención a las denuncias que presenten los consumidores que manifiesten posibles violaciones al artículo 18 BIS de la LFPC. Más que un proceso secuencial, se trata de tres subprocesos interconectados, todos con el fin de proteger a los consumidores del envío de publicidad cuando estén inscritos en el registro a que se refiere el artículo 18 de la ley. En el diagrama a nivel proceso del manual de procedimientos de la DGCARA se comprenden los subprocesos a) y c), aunque después, a nivel procedimiento, solo se contempla el subproceso c).

La siguiente figura presenta el mapa del proceso con los 3 subprocesos identificados; se identifican los productos de cada subproceso.

Figura 6.5.1. Mapa del proceso de atención del REPEP



Fuente: Elaboración con base *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, Acuerdo por el que se establecen las reglas de operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores* y entrevistas a personas servidoras públicas de la DGCARA.

A continuación, se describen los subprocesos.

Tabla 6.5.1. Descripción de los subprocesos del Proceso de atención al REPEP

Núm.	Subproceso	Descripción
1	Inscripción y cancelación de números en el REPEP	<p>La PROFECO tiene diversos canales para inscribir números al teléfono del consumidor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En la página https://repep.profeco.gob.mx/registrar_telefono.jsp - Por medio del teléfono del consumidor por medio del IVR (Sistema telefónico de Respuesta de Voz Interactiva) - Por llamada o correo electrónico al Telcon - Por solicitud recibida en la DGCARA. <p>Las personas servidoras públicas que reciban una solicitud en Telcon o en las oficinas de la DGCARA inscriben el número utilizando la página web.</p> <p>Las personas eligen en cuál o cuáles sectores desean inscribir su número: comercio, telecomunicaciones o turismo.</p>

Núm.	Subproceso	Descripción
		<p>El REPEP queda actualizado de forma automática.</p> <p>Las personas pueden solicitar la cancelación de su número en el REPEP por los mismos medios.</p>
2	Control y oferta de listas a proveedores	<p>Los proveedores pueden adquirir las listas de los teléfonos inscritos en el REPEP para lo cual deberán registrarse en la página https://repep.profeco.gob.mx/Registro.jsp</p> <p>Seleccionarán el giro o sector de la lista que deseen adquirir, la vigencia, así como la entidad federativa, y con ello se les proporciona la línea de captura para efectuar el pago de derechos por la lista. Una vez que se verifica el pago, en el mismo sistema se podrá descargar la lista comprada. Es un subproceso que se ha automatizado prácticamente de manera completa, la participación de las personas servidoras públicas es para asesorar a los proveedores, mantener el control de las listas adquiridas y generar indicadores o reportes sobre esto.</p>
3	Atención de denuncias	<p>Este subproceso es el único que está documentado en el manual y contempla varias etapas:</p> <p>Recepción de la denuncia: El personal de la DGCARA, de Telcon o de cualquier módulo de acceso recibe la denuncia por parte del consumidor. Se asientan los datos en el formato I-1-MP-2202-03.</p> <p>Revisión de requisitos: El personal de la DGCARA revisa el cumplimiento de los requisitos necesarios para formalizar la denuncia y, en su caso, previene al consumidor para que proporcione información específica o adicional a su denuncia tales como capturas de pantalla o grabaciones que permitan dar constancia de la recepción de la conducta denunciada. En caso de no contar con elementos se concluye el expediente y se archiva.</p> <p>Análisis de la denuncia: El personal de la DGCARA analizará el caso y se allegará de mayor información por parte del proveedor o de terceros a fin de tener elementos que permitan completar el expediente. En esta etapa la PROFECO notifica al proveedor sobre el requerimiento de información, puede emitir medidas de apremio e incluso multas si no se atiende el requerimiento. La finalización de esta etapa es la resolución de la denuncia en la que se deberá definir si se han reunido suficientes elementos para inferir el incumplimiento de la ley por haberse realizado llamadas telefónicas, envío de datos o mensajes de texto a teléfonos inscritos en el REPEP. Si no se cuenta con suficientes elementos se concluye el procedimiento.</p> <p>Envío del expediente: La última etapa de este subproceso ocurre si se han reunido elementos suficientes para inferir el incumplimiento de la ley, ante lo cual se envía una copia certificada del expediente a la Dirección General de Procedimientos para</p>

Núm.	Subproceso	Descripción
		<p>iniciar un PIL, lo cual ya recaería en otro proceso que no forma parte del Pp E005.</p> <p>La remisión de denuncias también puede realizarse a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitarios de Telecomunicaciones respecto de las comunicaciones no deseadas efectuadas por los proveedores de dicho sector.</p>

Fuente: Elaboración con base *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, Acuerdo por el que se establecen las Reglas de Operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores* y entrevistas a personas servidoras públicas de la DGCARA.

Determinación de los límites del proceso y su articulación con otros.

A manera de síntesis, en la siguiente tabla se presentan los límites del proceso, los productos que se derivan del proceso y su articulación con otros. La tabla está basada en el formato establecido en los términos de referencia como parte del Anexo V. Además, la articulación completa de procesos se presentó en la Figura 4.4.2 de este informe de evaluación.

Tabla 6.5.1. Límites, articulación, insumos y productos del subproceso de Atención del Registros Público para Evitar la Publicidad

Subproceso:		Atención del Registros Público de Contratos de Adhesión
Límites (Subproceso de registro de teléfonos)	Inicio	Consumidor solicita registrar número en el REPEP.
	Fin	Se registra número en el REPEP y se actualiza el registro (base de datos)
Límites (Subproceso de control y oferta de listas a proveedores)	Inicio	El proveedor se registra en el sistema en línea
	Fin	El proveedor baja la lista adquirida, una vez que en el sistema se ha comprobado su pago de derechos.
Límites (Subproceso de atención de denuncias)	Inicio	Un consumidor presenta su denuncia ante la PROFECO en cualquiera de sus canales de atención.
	Fin	Envío de una copia certificada del expediente a la Dirección General de Procedimientos.
Productos	Productos del Proceso	<p>a) La actualización del REPEP.</p> <p>b) Las listas del REPEP vendidas a los proveedores.</p> <p>c) Las resoluciones por medio de las cuales se determina la existencia de elementos suficientes para el inicio de un Procedimiento</p>

		por Infracciones a la Ley y los expedientes de la denuncia.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	<p>Sí, los subprocesos están articulados entre sí.</p> <p>El producto c) es insumo para el Proceso de Procedimiento de Infracciones a la Ley (proceso de otro programa presupuestario)</p> <p>La información del proceso sirve de insumo para el monitoreo.</p>

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presentan las valoraciones solicitadas en los términos de referencia, las cuales fueron realizadas con base en la investigación cualitativa, considerando las entrevistas, grupos focales y observaciones directas no participantes.

Valoración sobre la documentación y estandarización del proceso

El proceso está parcialmente documentado. Existe el “Procedimiento para atender las denuncias del registro público de consumidores” en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento*; además, se cuenta con el *Acuerdo por el que se establecen las Reglas de Operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores* que sustenta las acciones relativas a la inscripción y cancelación de números en el REPEP, así como la venta de las listas a proveedores. Sin embargo, se considera que el manual debe ser explícito sobre las actividades y las políticas que deben realizarse en cuanto a la inscripción y cancelación de números, así como para la compra de listas por los proveedores y el control que debe llevarse sobre las listas vendidas. Son elementos que deberían formar parte del manual de la DGCARA y no solo estar en el acuerdo, pues las personas servidoras públicas del Telcon deben tener todos los procedimientos para realizar su trabajo conforma a los manuales.

El procedimiento es de conocimiento del personal y se opera de forma estandarizada.

Valoración sobre lo adecuado del tiempo del proceso y el cumplimiento de tiempos establecidos

El procedimiento de inscripción de números telefónicos al REPEP sucede al momento, por lo que no existe un tiempo de cumplimiento establecido. No existe un tiempo máximo para atender el servicio de la venta de las listas a proveedores; pero al estar automatizado el proceso, no se tiene posibilidad de retraso. Los pagos se reflejan en el sistema a más tardar al día siguiente.

En cuanto al subproceso de denuncia, el manual establece un tiempo máximo de seis meses para la resolución de una denuncia; se tienen también plazos para la notificación a proveedores. De acuerdo con las entrevistas, los trámites se resuelven en tiempo y forma.

Valoración sobre los insumos y recursos

Personal

El personal entrevistado expresó que las cuatro personas que laboran en esta área no son suficientes debido a que existe carga de trabajo por el número de denuncias que reciben; pues se requiere mucho trabajo para la integración de los expedientes. Además, se señala que tres de las cuatro personas del área también están apoyando para otras actividades de la DGCARA como para la atención de los registros de contratos de adhesión.

Recursos financieros

Para la realización de este proceso no se identificó la necesidad de recursos financieros.

Infraestructura, equipamiento y mobiliario

Durante la visita de campo se pudo constatar que el espacio destinado para este proceso es adecuado y suficiente.

Sistemas de información

El proceso de inscripción y cancelación de números de teléfono al REPEP está totalmente sistematizado. Se cuenta con un dominio para que las personas puedan registrar personalmente el número; pero en caso de que un consumidor tenga dudas sobre este registro en el Telcon podrán asistirle. La siguiente figura muestra la página para la inscripción de números en el REPEP.

Figura 6.5.2. Portal del REPEP, inscripción de números.

The screenshot shows the REPEP registration portal. At the top, there is a dark navigation bar with the logo of the Government of Mexico and the text 'GOBIERNO DE MÉXICO'. To the right of the logo are links for 'Trámites', 'Gobierno', and a search icon. Below this is a secondary navigation bar with 'PROFECO' on the left and links for 'Inicio', 'Consumidores', 'Proveedores', 'Preguntas frecuentes', and 'Contacto'. Below the navigation bars, there is a breadcrumb trail: 'Inicio > Registra tu número'. The main heading is 'Registra tu número'. Below the heading is a sub-heading: 'Registra tu número telefónico fijo o celular en el REPEP. Recuerda escribir la lada y número sin guiones ni espacios.' Below this is a yellow warning box: 'Recuerda "044" y "045" no son Ladas'. The form consists of three input fields: 'Lada*', 'Teléfono*', and 'Extensión:'. Below these is a 'Confirmación del número telefónico (Lada + teléfono)*:' section with a single input field. At the bottom, there is a 'Sector:*' section with a checkbox for 'Comercio'.

Fuente: PROFECO (s.f). *Registro*. Disponible en <https://repep.profeco.gob.mx/Registro.jsp>, consultada el 12 de diciembre de 2022.

Para los proveedores existe una sección en la página que les permite registrarse y definir qué lista quieren adquirir. El sistema genera líneas de captura para pago en el portal bancario o en un banco en ventanilla. Este sistema es una buena práctica de PROFECO, pues mediante este sistema se evita que los servidores públicos tengan que disponer de su tiempo para atender las solicitudes.

Figura 6.5.3. Portal del REPEP, compra de listas

GOBIERNO DE MÉXICO Trámites Gobierno

PROFECO Inicio Consumidores Proveedores Preguntas frecuentes Contacto

Inicio > Comprar listas REPEP

Comprar listas REPEP

A continuación podrá seleccionar diversos criterios de búsqueda (Estados, sectores de los cuales desea recibir información y vigencia de consulta) de las listas de números telefónicos de consumidores que no desean que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios.
Para ver el resultado de la búsqueda oprima el botón de buscar.
El cuadro Mi Selección le mostrará el número de listas seleccionadas y el monto correspondiente a una orden de compra.
Para mayor información dé clic [aquí](#).

Busca tus listas
Búsqueda de Listas por:
Estado:
Seleccione un estado
Vigencia:
Seleccione una vigencia

Selecciona los Estados que desees para una búsqueda más avanzada
Estados y zonas metropolitanas
 DF Y AREA METROPOLITANA GUADALAJARA Y AREA METROPOLITANA MONTERREY Y AREA METROPOLITANA

Fuente: PROFECO (s.f). *Comprar listas REPEP*. Disponible en <https://repep.profeco.gob.mx/Busquedalista.jsp>, consultada el 12 de diciembre de 2022.

Con respecto al subproceso de denuncias, se tiene un sistema interno para capturar las denuncias.

Valoración de la coordinación de los actores en el proceso

De acuerdo con la investigación de campo existe buena coordinación de la DGCARA con otras áreas de la PROFECO participantes, en particular con el Telcon,

ya que en esta área se reciben las solicitudes de inscripción o cancelación de números, así como las denuncias. También existe una buena coordinación con la Dirección de Sistemas, la cual ha desarrollado los sistemas informáticos que permiten la interacción con consumidores y proveedores. A su vez, también se tuvo conocimiento de que existe una adecuada coordinación de la DGCARA con la DGP a la cual le entregan los expedientes para iniciar los PIL.

Evaluación de la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla

Este proceso se ha creado y optimizado para que los consumidores ejerzan sus derechos y reciban los servicios que ofrece la institución de forma adecuada y oportuna. El registro en el REPEP es una herramienta muy importante de protección al consumidor en el contexto actual de proliferación de empresas y la competencia del mercado. Para los proveedores el sistema de adquisición de las listas en línea es muy pertinente pues pueden realizar el trámite sin necesidad de acudir a las oficinas de atención.

Valoración de la importancia estratégica del proceso respecto al objetivo del Programa

Por medio de este proceso se protege a los consumidores del envío de publicidad engañosa, abusiva y no requerida. Este proceso ayuda de forma indirecta al cumplimiento del objetivo del programa, es una medida para evitar conflictos entre proveedores y consumidores.

Existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de usuarios respecto al servicio que se ofrece

En este proceso no se llevan a cabo encuestas para conocer la satisfacción de los usuarios.

Existencia de sistemas de información para el monitoreo

La DGCARA proporciona a la DGPE los indicadores e información sobre el REPEP. Se utiliza la base de datos que se desprende del sistema web de registro de números telefónicos. En el caso de denuncias, igualmente, se toman los datos del sistema de denuncias.

6.6. Proceso de atención de registros públicos de contratos de adhesión

Este proceso tiene su origen en las leyes de protección al consumidor. Por lo que respecta a los servicios, la LFPC dispone en sus artículos 85, 86, 86 BIS, 86 TER, 86 QUATER, 87, 87 BIS, 87 TER, 88, 89, 90 y 90 BIS que los proveedores deberán registrar contratos para la prestación de servicios en aquellos casos en los que se haya emitido una Norma Oficial Mexicana (NOM) para evitar que se puedan implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores u obligaciones inequitativas o abusivas o con altas probabilidades de incumplimiento. De acuerdo con el artículo 85 de la LFPC, se entiende por *contrato de adhesión* al documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o a la prestación de un servicio, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato. A su vez, la LFTR en su artículo 191 establece que los usuarios de telecomunicaciones gozarán de los derechos previstos en la LFPC y que la PROFECO verificará que en los contratos de adhesión (de telecomunicaciones) se establezcan penas razonables en caso de cancelación anticipada del contrato por parte del consumidor, y de suspensión temporal del servicio por falta de pago. En estos supuestos se verificará que los pagos de saldos insolutos o no devengados de equipos, así como de los cobros de reconexión por suspensión sean razonables y proporcionales al incumplimiento de la obligación respectiva. Bajo esta normativa la PROFECO ha creado dos registros de contratos de adhesión:

- A) El Registro Público de Contratos de Adhesión (RPCA) que contiene todos los contratos de adhesión en materia de bienes y servicios diferentes a los de telecomunicaciones vigentes y que los proveedores pueden comercializar.
- B) El Registro Público de Contratos de Adhesión en Materia de Telecomunicaciones (RPCAMT) que contiene los contratos sujetos a la normativa de la LFTR.

En atención a lo dispuesto por el artículo VIGÉSIMO PRIMERO TRANSITORIO de la LFTR, la PROFECO lleva la atención de los trámites relativos al RPCAMT por medio de la DGDCAT que depende de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones. Por su parte, los trámites relativos al RPCA se llevan en la DGCARA de la Subprocuraduría de Servicios. El proceso que aquí se analiza es el mismo, pero con dos modalidades diferenciadas en su forma de operar derivadas de la disposición citada. Ante esto, el análisis del proceso se separará en dos subprocesos, uno para cada modalidad.

6.6.1. Subproceso de atención al Registro Público de Contrato de Adhesión (Servicios)

Este subproceso corresponde al conjunto de actividades que conduce la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento (DGCARA) de la Subprocuraduría de Servicios para dar trámite a las solicitudes de inscripción, modificación o baja de contratos de adhesión en atención a lo establecido en la LFPC, así como a las acciones relativas a las suspensiones o cancelaciones de estos. A continuación, se describe el subproceso, recordando que esta es una explicación elaborada por el equipo evaluador para fines del análisis y la exposición a los lectores y revisores.

Descripción

Los actores del subproceso son los siguientes:

Actores
Titular de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento (DGCARA)
Titular de la Dirección de Contratos de Adhesión
Titular de la Dirección de Sectores
Jefes de Departamento
Abogados dictaminadores
Jefe de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las ODECO
Dirección de Sistemas de información (DSI)

Este proceso está documentado en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento* como “Proceso 2: Revisión, registro, baja y modificación de contratos de adhesión” con clave de identificación PFC-220-MP-RRBMCA. De acuerdo con dicho documento el objetivo del proceso es “analizar y en su caso registrar los contratos de adhesión que salvaguarden los derechos de los consumidores y establezcan todas las obligaciones a los proveedores, contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor y en las normas oficiales mexicanas aplicables”.

Fundamento legal: Artículos 85, 86, 86 BIS, 86 TER, 86 QUATER, 87, 87 BIS, 87 TER, 88, 89, 90 Y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor, artículos 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 y 31 del Acuerdo por el que se establecen los lineamientos que regulan la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión; artículos 1, 2, 3, 4, 32, 33, 34, 35, 36, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58 y 59 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al consumidor; artículo 24, fracciones

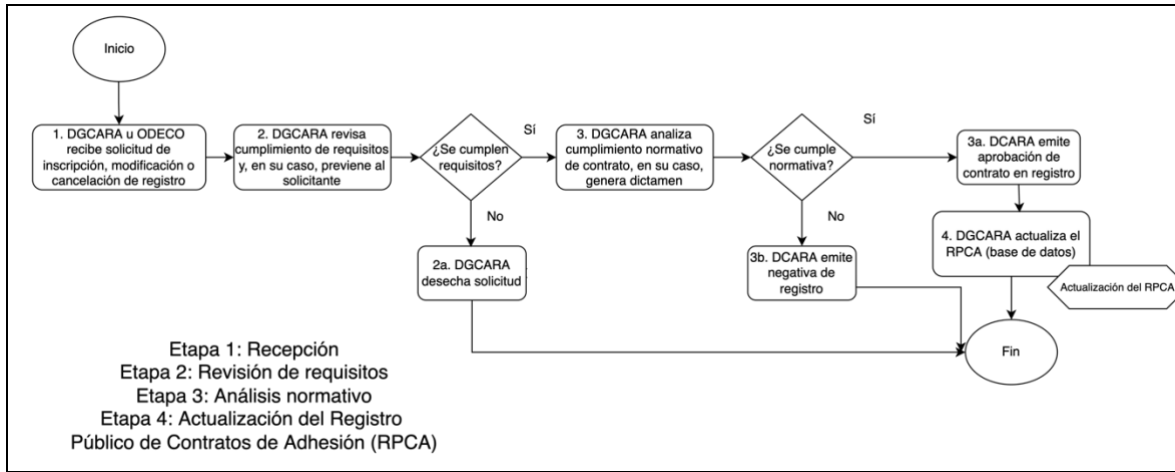
I, II, III, IV y XIII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y artículo 6, fracción II, incisos A y B del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Se contemplan entonces en el proceso las opciones: a) Registro o inscripción, cuando es un contrato nuevo que presenta el proveedor, b) Modificación, cuando un proveedor quiere modificar alguna parte del contrato de adhesión y c) Baja, cuando el proveedor quiere que su contrato ya no sea vigente en el RPCA. Aunque no se mencionan en el manual, podrían existir las opciones: d) Suspensión, que es cuando la PROFECO decide que el contrato está en proceso de revisión y, por tanto, no puede utilizarse para fines comerciales y e) Cancelación, que ocurre cuando la autoridad ha determinado que el contrato de adhesión ya definitivamente no es válido para su uso con fines comerciales, esto, por ejemplo, ante la determinación de un procedimiento por infracciones a la ley.

La descripción y el análisis del proceso se centrará solo en las opciones de inscripción, modificación o baja, que son las que propiamente se tratan de los servicios que realizan los proveedores.

A continuación, se presenta el mapa del subproceso, el cual fue elaborado con base en la revisión del manual y las entrevistas realizadas. Cabe señalar que es una representación y descripción simple que sirve para el análisis. La explicación a detalle se encuentra en el manual y el diagrama de procedimiento se incluye en el Anexo III de la evaluación.

Figura 6.6.1. Mapa del Subproceso de Atención al Registro Público de Contratos de Adhesión



Fuente: Elaboración propia con base el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, 2022* y entrevistas a funcionarios de la DGCARA.

El subproceso se puede dividir en etapas, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 6.6.1. Descripción de las etapas del Proceso (registro, modificación o baja)

Núm.	Etapas	Descripción
1	Recepción	<p>La primera etapa del proceso comienza con la recepción de las solicitudes que presentan los proveedores.</p> <p>El proveedor presenta ante la PROFECO, por medios electrónicos en el Sistema Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL) o por escrito en físico en las ODECO o Contacto Ciudadano en la oficina central, la solicitud de registro y/o modificación de registro obligatorio de contratos de adhesión por cada contrato de adhesión junto con su documentación anexa correspondiente. Se presentan mediante los formatos: Formato FF-PROFECO-002 / Solicitud de revisión, registro y/o modificación de registro de contrato de adhesión voluntario. Formato FF-PROFECO-005 / Solicitud de baja de registro de contrato de adhesión FF-PROFECO-001 en el Registro Público de Contratos de adhesión (RPCA).</p> <p>Si el proveedor decide presentar la solicitud de forma física en una ODECO o en Contacto Ciudadano, el personal de ventanilla recibirá la solicitudes, revisará los requisitos (Véase Tabla 6.6.2.) y la registrará en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) para generar el número de expediente que le proporcionan al proveedor: a partir de ese momento empiezan a transcurrir los días de ejecución para</p>

Núm.	Etapa	Descripción
		<p>dar respuesta a la solicitud de servicio, conforme al orden de la recepción de las solicitudes. Posteriormente, envían las solicitudes para su atención a la DGCARA vía correo electrónico y físicamente en la fecha siguiente programada de valija. En estos casos se le pedirá al proveedor que proporcione una dirección de correo electrónico para notificación, lo cual facilitará el proceso.</p> <p>Si el proveedor presenta su solicitud por el Sistema RCAL todo el procedimiento se llevará por esta vía. La ventaja es que las notificaciones se darán por medio del mismo sistema enviando correos electrónicos a los proveedores. Cabe señalar que esta opción aplica para inscripciones y modificaciones, pero no existe la opción para baja de contratos.</p>
2	Revisión de requisitos	<p>Esta segunda etapa ocurre formalmente en oficinas centrales de la DGCARA; el personal de las ODECO debió ayudar a los proveedores para que cumplieran los requisitos, pero de acuerdo con el manual de procedimientos, son solo oficinas receptoras. Ya en oficinas centrales la DGCARA recibe los expedientes y se reparten a la Dirección de Sectores si se trata de los giros de tiempo compartido, sector inmobiliario o autofinanciamiento, así como sector energético, o a la Dirección de Contratos de Adhesión si son otro tipo de contratos de adhesión obligatorios por una NOM.</p> <p>En cualquier escenario, recepción por RCAL o por expediente físico ocurre lo siguiente: una vez que se refleja el pago en el sistema, los directores de contratos de adhesión o de sectores asignan al jefe de departamento o abogado dictaminador la solicitud a su bandeja de entrada en el SIIP.</p> <p>El jefe de departamento o abogado dictaminador genera el número de expediente en el SIIP y notifica al proveedor, a partir de ese momento empiezan a transcurrir los días de ejecución para dar respuesta a la solicitud de servicio (30 días hábiles para los obligatorios y 90 días hábiles para los voluntarios), conforme al orden de recepción de las solicitudes.</p> <p>El jefe de departamento o abogado dictaminador valida el cumplimiento de los requisitos y que se hayan adjuntado los documentos a la solicitud en línea o presencial (Véase Tabla 6.6.2.), en caso contrario previene al proveedor mediante acuerdo firmado por el director correspondiente</p>

Núm.	Etapa	Descripción
		<p>del área que esté llevando el trámite, a efecto de que en el término de cinco días hábiles proporcione la información faltante. Los directores pueden utilizar firma electrónica. Entonces pueden ocurrir dos opciones:</p> <p><u>Si no cumple el proveedor con los requisitos</u></p> <p>Se desecha el trámite en caso de incumplimiento al término de cinco días hábiles si no se subsana la prevención, o no coincida el registro a dar de baja, que no sea el proveedor o que no sea la misma naturaleza del contrato. Se archivan en el expediente las constancias de notificación originales.</p> <p><u>Si cumple el proveedor con los requisitos</u></p> <p>Recibe la contestación afirmativa de la prevención y procede con el análisis normativo de fondo del contrato de adhesión.</p>
3	Análisis normativo	<p>La tercera etapa corresponde al análisis formal de la solicitud, el cual ocurre en las oficinas de la DGCARA. El jefe de departamento o el abogado dictaminador analiza el contrato de adhesión y elabora la resolución de las solicitudes con fundamento en el cumplimiento de la normatividad aplicable dependiendo de la naturaleza del contrato de adhesión y de si se trata de un contrato “tipo”²¹, en cuyo caso se tratará como que cumple con la normativa.</p> <p>Entonces, ante el análisis normativo de la propuesta de contrato de adhesión pueden suceder dos opciones:</p> <p><u>Si no cumple con la normativa</u></p> <p>Emite un dictamen que forma parte de un acuerdo firmado por el director de área con observaciones a las cláusulas que no cumple el contrato y notifica al proveedor por correo electrónico para que en un término de 15 días naturales atienda las observaciones realizadas.</p> <p>En caso de que el proveedor no desahogue en el plazo establecido para tal efecto, o bien, no desahogue conforme a los términos ordenados, elabora el acuerdo con la</p>

²¹ Es el modelo de contrato que podrá ser publicado por la Procuraduría Federal del Consumidor en el Diario Oficial de la Federación; que ha sido elaborado por la Procuraduría Federal del Consumidor y que a propuesta suya o a petición de la/el proveedor puede ser adoptado por éste; que ha sido elaborado por una cámara de una rama comercial o industrial y propuesto para su adopción a sus agremiados y/u otros participantes de la industria, previa revisión de la PROFECO a efecto de evitar que se establezcan cláusulas abusivas o lesivas, así como, inequitativas a los intereses de los consumidores.

Núm.	Etapa	Descripción
		<p>negativa de registro y/o modificación o baja de registro y notifica al proveedor. Si el proveedor realiza los cambios con respecto a las observaciones señaladas en el dictamen sigue como se se señala a continuación:</p> <p><u>Si cumple con la normativa</u></p> <p>Aprueba el registro y/o autoriza modificación de contrato de adhesión o baja del registro del contrato de adhesión en el RPCA. Entonces notifica al proveedor el acuerdo de aprobación de registro del contrato de adhesión o autoriza modificación o baja de los contratos de adhesión que ya no serán utilizados por los proveedores para sus actividades comerciales con los consumidores. A su vez, de forma física, el modelo de contrato es firmado por el director del área que haya realizado el trámite, el cual será escaneado y subido al RCAL en formato PDF. En caso de modificaciones o baja se le colocará una leyenda al contrato en formato PDF.</p> <p>Si el trámite se hizo en una ODECO, esta notifica la resolución al proveedor y deberán enviar las constancias de notificación vía electrónica y originales a la DGCARA para su integración al expediente.</p>
4	Actualización del Registro Público de Contratos de Adhesión.	<p>La cuarta etapa del proceso corresponde a la actualización del Registro Público de Contratos de Adhesión, es decir, la base de datos pública del registro. Si se trata de inscripciones, estas se suben automáticamente por medio del Sistema RCAL cuando el funcionario público emite el acuerdo de autorización y sube el modelo de contrato firmado. La actualización del RPCA se refleja también en la página https://rpca.profeco.gob.mx.</p> <p>En los casos de bajas y modificaciones, el tratamiento es diferente. El enlace de informática de la DGCARA envía semanalmente a la DSI por correo electrónico institucional los contratos de modificación o baja (con su leyenda correspondiente) en formato PDF, con la finalidad de que la DSI los suba a la página electrónica de la PROFECO.</p>

Fuente: Elaboración propia con base el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento*, versión del 23 de junio de 2022 y entrevistas a funcionarios de la DGCARA.

Los requisitos del trámite son los siguientes:

Tabla 6.6.2. Documentación para trámite de registro, modificación o baja

Presencial / Electrónica	
a. Solicitud requisitada de registro de contrato, modificación o baja de un contrato de adhesión. Formatos FF-PROFECO-002/FF-PROFECO-005/FF-PROFECO-001.	
b. Recibo de pago del trámite; excepto en el trámite de baja de un contrato de adhesión, el cual es gratuito.	
c. Acreditación de personalidad e identificación oficial de la persona que promueve el trámite y que previamente acreditó su personalidad dentro del expediente.	
d. Si se trata de personas físicas, cuando el trámite se realice a través de un tercero no acreditado ante la Procuraduría, deberá presentarse copia simple de la identificación oficial del proveedor, del apoderado/a y carta poder firmada ante dos testigos.	
e. En el caso de personas morales, se deberá presentar copia simple del acta constitutiva y copia simple de poder notarial para representarla, así como copia simple de la identificación oficial de la o el representante legal.	
f. Cédula de identificación fiscal.	
g. Modelo de contrato contenido en un medio electrónico y, en el caso del trámite electrónico, corroborar la recepción del archivo electrónico; excepto en los casos de adhesión o de baja de un contrato de adhesión.	
h. Las que adicionalmente señalen la Ley, las NOM's y demás ordenamientos aplicables.	

Fuente: Elaboración propia con base el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento*, versión del 23 de junio de 2022.

Determinación de los límites del subproceso y su articulación con otros.

A manera de síntesis, en la siguiente tabla se presentan los límites del subproceso, los productos que se derivan de éste y su articulación con otros. La tabla está basada en el formato establecido en los términos de referencia como parte del Anexo V. Además, la articulación completa de procesos se presentó en la Figura 4.4.2 de este informe de evaluación.

Tabla 6.6.3. Límites, articulación, insumos y productos del subproceso de otorgamiento de asesorías e información a consumidores

Subproceso:		Atención del Registro Público de Contratos de Adhesión
Límites	Inicio	OCC de oficinas centrales u ODECO recibe solicitud de inscripción, modificación o cancelación (baja) de registro en el RPCA.
	Fin	DGCARA actualiza el RPCA.
Productos	Productos del Proceso	
	a) Las constancia de registro, modificación o cancelación del registro en el RPCA o del RPCAMT;	
	b) Las resoluciones por las que se da la negativa de registro, modificación o baja del contrato de adhesión	
		c) La actualización del RPCA o del RPCAMT.

		La información del proceso sirve de insumo para el monitoreo.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	<p>La información del RPCA es un insumo del Proceso de Atención del Registro Público de Casas de Empeño, pues un requisito que deben presentar los solicitantes es su inscripción de contratos al RPCA.</p> <p>En el Proceso de Conciliación de Quejas en Materia de Consumo, los conciliadores pueden revisar el contenido de los contratos publicados y formará parte de lo que se informará a los consumidores.</p> <p>La información del proceso sirve de insumo para el monitoreo.</p>

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la articulación entre las diferentes etapas del proceso se identificó la existencia de un cuello de botella que el análisis de las solicitudes de registro de contrato de adhesión que se realizaron de forma presencial en las ODECO inicia hasta que llega el expediente físico a la DGCARA. De acuerdo a algunas personas entrevistadas a veces la documentación se queda en las ODECO y llega incluso varias semanas después a la DGCARA por lo que los tiempos de cumplimiento de acuerdo a la LFPC se ven muy comprometidos.

Valoración sobre la documentación y estandarización del proceso

Este subproceso está documentado en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento*. En este se contempla el “Procedimiento para atender solicitudes de revisión, registro, baja y modificación de contratos de adhesión” con la clave MP-220-02. El procedimiento cuenta con políticas, formatos e instructivos. Contiene los elementos clave para que el personal de las ODECO y de la DGCARA realice sus actividades de forma estandarizada. Los requisitos para solicitar el servicio son claros y se tienen mecanismos estandarizados para recibir y revisar la documentación entregada por los proveedores. Las políticas señalan que:

“La resolución de las solicitudes se realizará en todos los casos, con fundamento en la LFPC, la LTOSF, las Disposiciones de carácter general a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en materia de contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación emitidos por las entidades comerciales, las NOM y demás ordenamientos aplicables.” (Política 36 del Procedimiento MP-220-02)

La política previa señala que la persona que analiza el proyecto deberá tomar en cuenta toda la normativa aplicable, la cual será específica para la materia que se trate. Esto implica que las personas servidoras públicas deberán estar altamente capacitadas en las diversas normas para poder hacer las resoluciones apegadas a las mismas.

El documento del procedimiento, el MP-220-02, tiene un problema de forma y es que contempla en un mismo procedimiento diversas posibles actuaciones de los servidores públicos para casos que desde su origen son diferentes. En este punto, se sugiere establecer procedimientos para cada caso, es decir, un procedimiento para inscripción al RPCA, otro para modificación, otro para baja y otro más para suspensiones o cancelaciones. Esto ya se realiza así en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones*. Se recomienda usar este último manual como referencia para rehacer los procedimientos de la DGCARA. Con respecto a las suspensiones o cancelaciones, en el MP-2202-02 estos aspectos se manejan solo como políticas de operación²², pero no existe un procedimiento específico de

²² Las políticas de operación de un proceso, según la *Guía Técnica para elaborar o actualizar manuales de procedimiento* de la PROFECO, versión del 13 de julio de 2007, son las especificaciones que delimitan la realización de las actividades de la unidad administrativa, tienen como propósito regular la interacción entre los individuos en un área y las actividades de una unidad administrativa, marcan límites generales y específicos, dentro de los cuales se realizan legítimamente las actividades en distintas áreas de acción del procedimiento. Este procedimiento como su nombre lo indica solo es para revisión, registro, baja y modificación de contratos de adhesión y no para suspensiones o cancelaciones, por lo que no es apropiado colocar aquí políticas que no aplican al procedimiento.

suspensión y cancelación de registros. Además, el manual no presenta las actividades que aquí se han descrito como la etapa 4 del proceso, es decir, no incluye la actividad de informar a la Dirección de Sistemas sobre los cambios que se deben realizar en el servidor para actualizar el RPCA.

Con base en la investigación cualitativa, que contempló entrevistas, revisión documental y observación directa de la operación en las oficinas, se constató que el Proceso se lleva a cabo de forma estandarizada. Los requisitos para solicitar el servicio son claros y se tienen mecanismos estandarizados para recibir y revisar la documentación entregada por los proveedores, así como para registrar y revisar el cumplimiento normativo para dar trámite a las solicitudes. El uso de sistemas informáticos contribuye de forma significativa a que el subproceso se lleve de forma estandarizada. En los casos de solicitudes en línea por medio del sistema del Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL), las actuaciones se llevan de forma ordenada y sistematizada en una bitácora que almacena los documentos recibidos y entregados. A su vez, las solicitudes que se presentan en físico se llevan paso a paso en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP). El SIIP importa también los datos del RCAL por lo que funciona como el sistema maestro de información.

Los directores de contratos de adhesión y de sectores realizan la asignación de expedientes de forma adecuada, por su naturaleza, conforme a las cargas de trabajo, la complejidad del análisis de los asuntos y las áreas de especialización, a los jefes de departamento o abogados dictaminadores en su bandeja de entrada para su respectivo registro en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP).

Valoración sobre lo adecuado del tiempo del proceso y el cumplimiento de tiempos establecidos

El tiempo en el que se desarrolla el proceso es insuficiente para dar respuesta a todas las solicitudes de registro y/o modificación, baja o cancelación de registro de

contratos de adhesión, con un tiempo máximo de ejecución planificado del proceso de 30 días²³ para las solicitudes de contrato de adhesión obligatorio y 90 días para las solicitudes de contrato de adhesión voluntario. En la base de datos proporcionada por la DGCARA se identificó que se presentaron durante 2022 un total de 8,440 solicitudes del 1 de enero al 24 de noviembre, de las cuales se atendió el 79% dentro del plazo de 30 días.

El retraso en la atención, de acuerdo con lo señalado por varias personas entrevistadas, se debe al exceso de carga de trabajo, es decir, hace falta personal para atender con oportunidad todas las solicitudes. También es importante añadir que, de acuerdo con algunas personas entrevistadas, los expedientes físicos de contratos de adhesión que envían las ODECO a la DGCARA llegan en ocasiones con los plazos ya vencidos o con muy poco margen de atención dentro del plazo legal.

Con respecto a los tiempos vale la pena resaltar que el artículo 87 de la LFPC señala que en caso de que la PROFECO no resuelva en 30 días, la resolución con respecto al modelo de contrato de la solicitud será considerada como aprobatoria, por lo tanto, la institución debiera publicar el registro sin revisión. Esto generaría un riesgo a los consumidores, pues podrían publicarse contratos con cláusulas abusivas. Ante esto, la DGCARA ha aplicado la figura de suspensión en algunos casos o simplemente deja sin tramitar la solicitud comunicando al proveedor la situación. En la mayor parte de los casos, los proveedores prefieren esperar la resolución o el tratamiento a enfrentarse a una disputa por los canales de justicia administrativa. En el *Anexo VI. Propuesta de modificación a la normatividad* se presenta una sugerencia de reforma legal para evitar este conflicto.

²³ El artículo 87 de la LFPC señala que la PROFECO tendrá 30 días a la fecha de presentación de la solicitud para resolver, pero el manual de procedimiento dice que son 30 días hábiles.

Valoración sobre los insumos y recursos

Personal

Tal y como se mencionó anteriormente, el personal es insuficiente para cubrir las solicitudes de registro en el tiempo establecido; de acuerdo con la revisión estadística y las entrevistas realizadas se requiere mayor personal. En la DGCARA se ha dispuesto una división del trabajo en dos direcciones, la Dirección de Contratos de Adhesión y la Dirección de Sectores. La primera se integra por un director, un jefe de departamento y cinco abogados dictaminadores nivel 17; la segunda está integrada por un director, tres jefes de departamento y tres abogados dictaminadores. La operación recae en los jefes de departamento que tienen en promedio 17 años de experiencia en la institución; todos los participantes cumplen con el perfil de puesto de abogado requerido para la ejecución del subproceso. Cabe destacar que adicionalmente cuentan con dos enlaces de informática que resuelven todas las situaciones de los dos sistemas que operan el proceso y para la actualización del RPCA con la Dirección de Sistemas de la PROFECO.

Las Direcciones de Contratos de Adhesión y de Sectores asignan los expedientes con base en las cargas de trabajo a los jefes de departamento y abogados dictaminadores por sector y por naturaleza (obligatoria o voluntaria), los cuales cumplen con la misma función independientemente de la estructura de organización establecida.

Es adecuada la capacitación del personal que participa en el proceso, se realiza internamente una capacitación especial por sector o por cambios en la normatividad; el personal que cuenta mayor experiencia dentro de la institución es el encargado de dar los cursos de inducción al personal de nuevo ingreso tanto en las áreas de contratos de adhesión como en la de sectores para cuestiones jurídicas y manejo de los sistemas RCAL y SIIP. Asimismo, se cuenta con un programa de capacitación anual establecido derivado de la detección de necesidades de capacitación para cada puesto que participa en el proceso, el cual es validado por los jefes inmediatos.

Recursos financieros

En este subproceso no se identificó la necesidad de contar con recursos financieros para la operación, salvo para la notificación personal, lo cual ya fue tratado en el Proceso de Conciliación de Quejas en Materia de Consumo en el caso de ODECO. Lo que sí se señaló por parte del personal es la necesidad de que se autoricen más impresiones de documentos, puesto que los contratos deben firmarse de forma física antes de subirse al RPCA.

Infraestructura, equipamiento y mobiliario

Con base en las entrevistas sostenidas con el personal y la visita realizada a las instalaciones de las oficinas centrales, se identificó que las instalaciones en donde se lleva el subproceso, las oficinas de la DGCARA, son adecuadas y cuentan con el mobiliario suficiente. Sin embargo, se manifestó la falta de impresoras y equipos de cómputo actualizados y con videocámaras para realizar videollamadas con los proveedores de servicios o para tomar capacitaciones.

Sistemas de información

Para el desarrollo de este subproceso se utilizan dos sistemas informáticos; por una parte, está el sistema de Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL) que desarrolló el personal de la DSI; se trata de un sistema propio del cual la PROFECO cuenta con el código. Este sistema permite la interacción con proveedores vía una plataforma web, por medio de la cual pueden realizar sus solicitudes de inscripción o modificación de contrato (no se utiliza para el trámite de baja, que debe ser en persona); pueden subir archivos y recibir los acuerdos que se emanan del procedimiento. Todas las actuaciones quedan en una bitácora por expediente. Además, la plataforma cuenta con un sistema para enviar por correo electrónico a los proveedores todo tipo de notificaciones o requerimientos; los proveedores generan su propio usuario y contraseña. La plataforma tiene su propio subdominio en la página de la PROFECO, como se muestra a continuación.

Figura 6.6.2. Ingreso al Sistema RCAL.

The screenshot shows the login interface for the RCAL system. At the top, there is a header for 'GOBIERNO DE MÉXICO' and 'PROFECO'. The main heading is 'Iniciar sesión'. Below this, there are two input fields: 'Usuario:' with the placeholder 'Ingresa tu usuario' and 'Contraseña:' with the placeholder 'Ingresa tu contraseña'. A link for '¿Olvidaste tu usuario o contraseña?' is positioned below the password field. At the bottom, there is a note '*Campos obligatorios' and two buttons: 'Regístrate aquí' and 'Ingresar'.

Fuente: PROFECO (s.f). Iniciar sesión. Disponible en : <https://rcal.profeco.gob.mx/Login.jsp> el día 09 de diciembre de 2022.

El sistema, además, permite generar las líneas de captura para el pago de derechos. Se ha creado la interfaz para que la información de pago sea corroborada con la información bancaria de la PROFECO. No se hace de forma automática, pero sí con pasos sencillos por los cuales la DGCARA se entera cuando una solicitud ya cumplió el requisito de pago. A continuación, otra muestra del sistema.

Figura 6.6.3. Pedidos de proveedores en el Sistema RCAL.

Detalle de pedidos

A continuación se muestran los contratos que agregaste desde el catálogo de C. A., puedes continuar con la compra de contratos de adhesión presionando en el botón "Agregar más contratos", así como "Eliminar" aquéllos que no desees comprar o procede a pagar los contratos adquiridos presionando el botón "Procesar compra".

Si por el contrario, no seleccionaste ningún contrato desde el catálogo de C. A., presiona el botón "Agregar más contratos".

Importante: Si en datos adicionales aparece:
 ● Hace falta dar clic sobre el ícono correspondiente a ese contrato para llenar información adicional.
 ✓ La información está completa para ese contrato, una vez que todos aparezcan con este símbolo, el botón "Procesar compra" se activará.

No.	Contratos	Número de expediente del contrato al que reemplaza	Precio	Datos adicionales	Opciones
Cantidad a pagar					
Subtotal			\$0.00		
IVA			\$0.00		
Total			\$0.00		

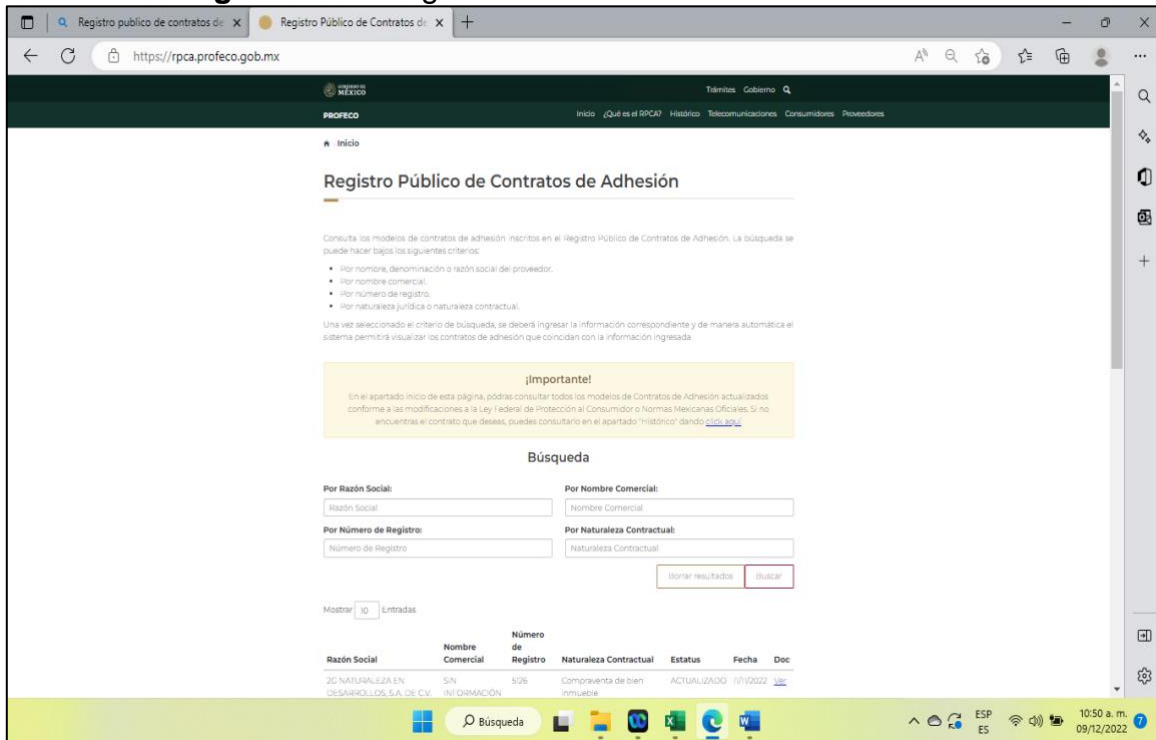
Agregar más contratos Procesar compra

Fuente: PROFECO (s.f). *Detalle de pedidos*. Disponible en : <https://rcal.profeco.gob.mx/Catalogoca.jsp> el día 09 de diciembre de 2022.

También se cuenta con el SIIP que fue desarrollado bajo la *suite* de Oracle. No es un desarrollo propio, pero sí es un sistema robusto y estable. En él se genera el expediente virtual con un número único y se tiene un control ordenado y sistematizado del seguimiento de las solicitudes. Se puede tener información sobre las fechas de Ingreso, Prevención, Requerimiento, Desechamiento, Dictamen, Negativa de registro y Aprobación del registro; se resguarda la información.

Finalmente, vale la pena también resaltar que el RPCA tiene un mecanismo de consulta al público en el subdominio <https://rpca.profeco.gob.mx>. También se publica el registro en el subdominio <https://burocomercial.profeco.gob.mx>.

Figura 6.6.4. Registro Público de Contratos de Adhesión.



Fuente: PROFECO (s.f). *Registro Público de Contratos de Adhesión*. Disponible en : <https://rpca.profeco.gob.mx/>, consultado el el día 09 de diciembre de 2022.

Valoración de la coordinación de los actores en el proceso

En este subproceso se observó una adecuada coordinación entre la DGCARA y las diversas áreas de la PROFECO. En particular se identificó una adecuada coordinación con la Dirección de Sistemas de Información para realizar actualizaciones del sistema RCAL, así como para hacer los cambios en el RPCA en los casos de modificaciones o bajas. De acuerdo con las entrevistas también se lleva una correcta comunicación y coordinación con la Dirección General de Procedimientos, la cual es la encargada de sustanciar los Procedimientos por Infracciones a la Ley (PIL), los cuales pueden derivar en la cancelación del registro de contrato de adhesión.

Evaluación de la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla

Este subproceso está adaptado al contexto actual en el que las personas prefieren realizar trámites de forma digital, más ante la situación de la pandemia por el COVID-19. Al haberse creado el sistema RCAL, los proveedores de cualquier parte del país pueden realizar los trámites de inscripción y de modificación de contratos de adhesión en línea desde sus propias oficinas. Con esto se evita acudir a oficinas físicas ya sea en la ciudad de México o en las ODECO. Esto es pertinente al contexto que viven las empresas y más por la situación de la pandemia por el COVID-19. Con esto se evita que las empresas dispongan tiempo y recursos para realizar un trámite que pueden hacer en línea. De cualquier forma, se mantiene la opción de que los proveedores realicen el trámite de forma tradicional en una ODECO o en las oficinas de Atención al Consumidor en la Ciudad de México.

Un área de mejora es el trámite de baja de contratos de adhesión que se debe realizar de manera física. No existe el trámite digital de baja de contrato de adhesión.

Valoración de la importancia estratégica del proceso respecto al objetivo del Programa

Este subproceso es muy importante para proteger los derechos de los consumidores establecidos en la LFPC, las NOM y otras disposiciones normativas. El propósito de que se registren los modelos de contrato en el RPCA es que haya una revisión por parte de la autoridad sobre el cumplimiento normativo, de tal forma que los contratos que firmen eventualmente los consumidores no contengan cláusulas abusivas que perjudiquen su relación de compra-venta o de uso de servicio. La inscripción de contratos en el RPCA es una acción preventiva de la PROFECO para evitar conflictos entre consumidores y proveedores; además, permite a los consumidores y al público en general identificar a proveedores que

estén realizando prácticas comerciales sin el contrato autorizado, por lo que en su caso se podrán iniciar procedimientos de infracción a la ley.

Existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de usuarios respecto al servicio que se ofrece

Este subproceso no cuenta con un mecanismo para conocer la satisfacción de los usuarios, en este caso, de los proveedores que solicitan el servicio. De acuerdo con la información obtenida en las visitas de campo, se han recibido opiniones positivas por correo electrónico, pero no existe un mecanismo formal para conocer el grado de satisfacción.

Existencia de sistemas de información para el monitoreo

Se utilizan dos sistemas funcionales interconectados mediante los cuales se estandariza y sistematiza el subproceso. El primero es el sistema RCAL, que sirve para la recepción, registro y control del expediente digital, así como para comunicar a los proveedores las prevenciones o notificaciones de las resoluciones. El otro es el SIIP, en el que se supervisa el número de solicitudes de registro de contrato de adhesión ingresadas, el estado que guardan, la fecha de ingreso y término en que se encuentran para su trámite. El SIIP puede generar reportes; de acuerdo con la guía, la opción “Oportunidad en la atención de solicitudes 2” proporciona la relación de las solicitudes de registro de contrato ingresadas en un determinado periodo y su estatus; la opción “SYSADMIN. Oportunidad en la resolución de Solicitudes de CA Tipo PROFECO” permite medir el porcentaje de registros de contratos de adhesión atendidos en tiempo. En general, se puede confirmar que existen mecanismos para generar información confiable sobre la operación del subproceso. A partir de estos sistemas se generan indicadores que sirven para el monitoreo de indicadores que se tienen en la MIR.

6.6.2. Subproceso de atención al Registro Público de Contratos de Adhesión en Materia de Telecomunicaciones

Este subproceso corresponde al conjunto de actividades que realiza la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGDCCAT) de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones para salvaguardar los derechos de las personas que consumen bienes y servicios en telecomunicaciones en cumplimiento de lo señalado por el artículo 191 de la LFTR y las disposiciones de la LFPC, entre otras. Este subproceso está documentado en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones*. El objetivo del proceso, según este documento, es “sentar las bases para que las relaciones entre proveedores de servicios de telecomunicaciones y consumidores se realicen en un marco de equidad, certeza y seguridad jurídica, mediante la autorización del registro, modificación o baja de contratos de adhesión que los prestadores de servicio pretendan utilizar para con los consumidores y en su caso, cancelar registro cuando se cambie el contenido sin autorización del ya registrado, o bien por así determinarse por algún procedimiento de infracciones a la Ley”. El proceso deriva en la actualización del Registro Público de Contratos de Adhesión en Materia de Telecomunicaciones (RPCAMT) que permite a los consumidores tener certeza de que los contratos han sido revisados por la autoridad para evitar que tengan cláusulas contrarias a la LFTR y la LFPC, así como otras disposiciones en materia de telecomunicaciones.

Fundamento Legal: Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Ley Federal de Protección al Consumidor, Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, Estatuto Orgánico de la procuraduría Federal del Consumidor, NOM-184-SCFI-2018.

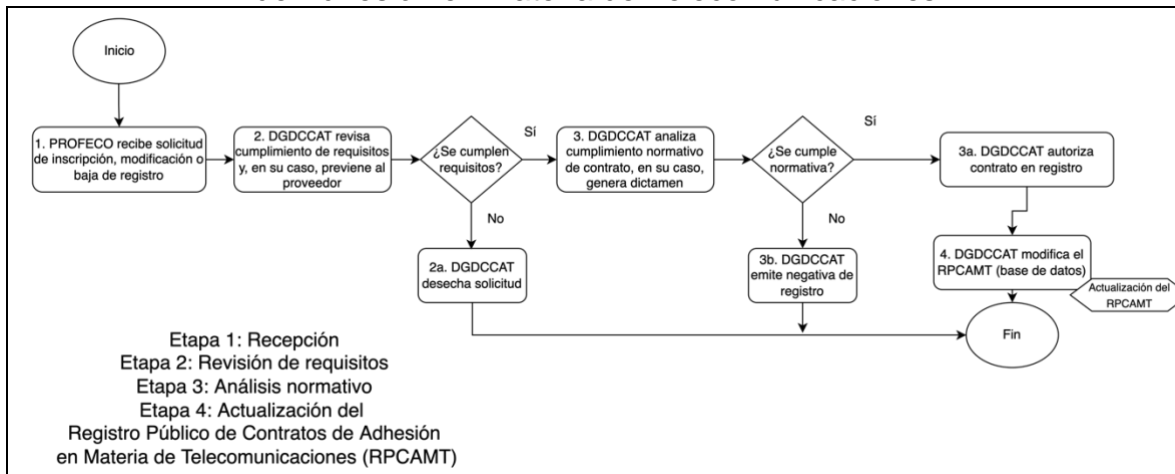
Descripción

Los actores del Proceso son los siguientes:

Actores
Titular de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGDCCAT)
Titular de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DRCAT)
Jefe de Departamento de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (JDRCAT)
Jefe Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las ODECO

A continuación, se presenta el mapa o flujo a gran escala del subproceso que aquí se analiza. Es una representación gráfica con fines analíticos y de presentación, la versión oficial es la del manual. En el Anexo III se presenta el diagrama de procedimiento de inscripción.

Figura 6.6.5. Mapa del subproceso de Atención al Registro Público de Contratos de Adhesión en Materia de Telecomunicaciones



Fuente: Elaboración propia con base el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, 2020* y entrevistas a funcionarios de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Las etapas que se llevan a cabo se describen en la siguiente tabla:

Tabla 6.6.4. Descripción de las etapas del subproceso (registro, modificación o baja)

Núm.	Etapa	Descripción
1	Recepción	<p>La primera etapa del proceso comienza con la recepción de las solicitudes que presentan los proveedores.</p> <p>El proveedor ingresa por medios electrónicos (RCAL) o por escrito en las ODECO o en la DGCCAT la “Solicitud de registro y/o modificación” en el Formato-I-01-MP-730-01 o “Solicitud de Baja” en formato libre por cada contrato de adhesión en materia de telecomunicaciones y su documentación anexa.</p> <p>Las ODECO reciben las solicitudes y las envían para su atención a la DGCCAT vía correo electrónico y físicamente en la fecha siguiente programada de valija.</p>
2	Revisión de requisitos	<p>La DGCCAT recibe la solicitud junto con su documentación anexa, integra y resguarda el expediente y asigna la solicitud al abogado para su atención. Dentro de la documentación anexa estará el modelo de contrato que se desea registrar, así como el documento que acredite la concesión emitida por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT)</p> <p>La DGCCAT revisa la solicitud y documentación anexa y analiza el cumplimiento de requisitos, en la modalidad presencial o electrónica (Véanse tabla 6.6.4. y 6.6.5.); verifica que el pago del proveedor haya sido realizado e ingresado en la PROFECO y comienza el trámite formalmente el procedimiento en el SIIP. Ante esto pueden ocurrir dos opciones:</p> <p><u>Si el proveedor no cumple con los requisitos</u></p> <p>En este caso la DGCCAT elabora prevención de los requisitos o de la documentación necesaria y notifica al proveedor por correo electrónico. El proveedor deberá atender la prevención cumpliendo los requisitos faltantes en un plazo de cinco días hábiles. Si el proveedor no cumple nuevamente con los requisitos se desechará el trámite, realizando la notificación al proveedor por correo electrónico.</p> <p><u>Si el proveedor cumple con los requisitos</u></p> <p>Si el proveedor cumple requisitos se procederá a iniciar el análisis normativo, lo cual quedará asentado en el SIIP.</p>

3	Análisis normativo	<p>La DGDCCAT analiza el cumplimiento normativo del contrato y resuelve la solicitud. Para esto, la primera revisión la hacen los abogados, luego pasa a revisión del jefe de departamento y luego el director de área que lo pasará a firma por parte del titular de la dirección general. La resolución deberá estar concluida antes de los 30 días hábiles establecidos para su ejecución a partir de que se haya reflejado el pago en la PROFECO.</p> <p>Las resoluciones del análisis normativo pueden ser en sentido positivo o negativo dependiendo de si el modelo de contrato cumple con todas las disposiciones de protección al consumidor establecidas en las leyes y normativa aplicable.</p> <p><u>Si el contrato no cumple la normativa</u></p> <p>Si el contrato no cumple, en primer lugar, la DGDCCAT por medio de alguno de los abogados o jefes de departamento se comunicará con el proveedor por correo electrónico para que modifique el modelo de contrato en las cláusulas o elementos que estén contrarios a la normativa. Cabe señalar, que aquí existe una diferencia notable con respecto al subproceso en la Subprocuraduría de Servicios, puesto que aquí no se elabora un dictamen y no se contempla el uso del RCAL. Este sistema solo se utiliza para la recepción inicial de documentos.</p> <p>En caso de que el proveedor no desahogue en el plazo establecido para tal efecto, o bien, no desahogue conforme a los términos ordenados, se elabora el acuerdo con la negativa de registro o de modificación del registro. El proveedor será notificado por el medio que se haya señalado en su solicitud.</p> <p><u>Si el contrato cumple con la normativa</u></p> <p>En ese supuesto, la DGDCCAT aprueba el registro de contrato de adhesión o autoriza la modificación o baja en el RPCAMT. El modelo de contrato es impreso y firmado autógrafamente por el titular de la DGDCCAT.</p> <p>En los casos en los que el trámite se inició por el RCAL, la dirección notifica al proveedor por correo electrónico con el acuerdo respectivo de registro del contrato de adhesión. Si el trámite se realizó de forma física en una ODECO, el personal deberá notificar la resolución al proveedor y, posteriormente enviará la constancia de notificación vía</p>
---	--------------------	--

Núm.	Etapa	Descripción
		electrónica y en original a la DGDCCAT para su integración al expediente.
4	Actualización del Registro Público de Contratos de Adhesión en Materia de Telecomunicaciones	<p>La última etapa del proceso corresponde a la actualización del RPCAMT; una persona de la DRCAT envía semanalmente a la Dirección de Sistemas por el correo electrónico institucional los contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones de registro, modificación o baja (con su firma o leyenda correspondiente) en formato PDF, con la finalidad de que los suba a la página electrónica del Buró Comercial de la PROFECO en materia de telecomunicaciones.</p> <p>Al mismo tiempo, se envían por oficio y por correo electrónico institucional al IFT los contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones, de registro, modificación o baja para que los publiquen en su página institucional.</p>

Fuente: Elaboración propia con base el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, 2020 y entrevistas a funcionarios de la Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

Determinación de los límites del subproceso y su articulación con otros.

A manera de síntesis, en la siguiente tabla se presentan los límites del subproceso, los productos que se derivan de éste y su articulación con otros. La tabla está basada en el formato establecido en los términos de referencia como parte del Anexo V. Además, la articulación completa de procesos se presentó en la Figura 4.4.2 de este informe de evaluación.

Tabla 6.6.5. Límites, articulación, insumos y productos del subproceso de Atención del Registro Público de Contratos de Adhesión en Materia de Telecomunicaciones

Subproceso		Atención del Registro Público de Contratos de Adhesión en Materia de Telecomunicaciones
Límites	Inicio	OCC de oficinas centrales u ODECO recibe solicitud de inscripción, modificación o cancelación (baja) de registro en el RPCAMT.
	Fin	DGCARA actualiza el RPCAMT.
Productos	Productos del Proceso	a) Las constancia de registro, modificación o cancelación del registro en el RPCAMT;

		<p>b) Las resoluciones por las que se da la negativa de registro, modificación o baja del contrato de adhesión</p> <p>c) La actualización del RPCAMT.</p> <p>La información del proceso sirve de insumo para el monitoreo.</p>
	<p>¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?</p>	<p>En el Proceso de Conciliación de Quejas en Materia de Consumo, los conciliadores pueden revisar el contenido de los contratos publicados y formará parte de lo que se le informará a los consumidores.</p> <p>La información del proceso sirve de insumo para el monitoreo.</p>

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presentan las valoraciones solicitadas en los términos de referencia, las cuales fueron realizadas con base en la investigación cualitativa, considerando las entrevistas, grupos focales y observaciones directas no participantes.

Valoración sobre la documentación y estandarización del proceso

El subproceso está documentado en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones* como “Proceso 1: Contratos de Adhesión en materia de telecomunicaciones” con clave PFC-730-MP-CAMT. Se contemplan 3 procedimientos:

MP-730-01 - *Procedimiento para el registro y/o modificación de los contratos de adhesión obligatorios o voluntarios en materia de telecomunicaciones.*

MP-730-02 - *Procedimiento para la baja de registro de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones.*

MP-730-03 - *Procedimiento para la cancelación de registro de contrato de adhesión en materia de telecomunicaciones por procedimiento de infracciones a la ley.*

Esta es una diferencia sustancial con la forma documental en la que se lleva el proceso en DGCARA. Los procedimientos están claramente diferenciados, con los

pasos a seguir para cada caso (inscripción, baja o cancelación), sus formatos y requisitos. Inclusive, es de resaltar que se tiene un procedimiento para cancelación de registros por procedimiento de infracciones a la ley.

En términos de forma, los procedimientos tienen áreas de mejora. Se identificó, por ejemplo, que en los flujos se omitió colocar los conectores o que los números de la actividad están en círculo en vez de sin él. Véase por ejemplo la página 26 del MP-730-01.

Los procedimientos son del conocimiento del personal operativo, donde por lo menos los jefes de departamento llevan en promedio dos años laborando en la PROFECO operando estos procedimientos. Se tienen mecanismos estandarizados para recibir y revisar la documentación entregada por los proveedores de servicio en materia de telecomunicaciones y radiodifusión, así como para registrar el cumplimiento normativo para dar trámite a las solicitudes. Un aspecto procedimental diferente que se identificó en este registro es que no se elaboran dictámenes sobre incumplimiento normativo de los modelos de contrato que se presentan en las solicitudes. En lugar de utilizar esta figura que ha sido útil en el subproceso anterior, aquí se ha preferido tener un canal abierto de comunicación por medio de correo electrónico para comunicar a los proveedores los cambios que deben realizar a sus contratos. Esto limita la estandarización y posibilita realizar actuaciones discrecionales por parte de las personas servidoras públicas. Desde nuestro punto de vista, debe retomarse la práctica del dictamen que se utiliza en la DGCARA, mantener la comunicación por medio de la plataforma RCAL, la cual deja evidencia transparente de las actuaciones de la autoridad.

Valoración sobre lo adecuado del tiempo del proceso y el cumplimiento de tiempos establecidos

El tiempo en el que se desarrolla el proceso es suficiente y adecuado para dar respuesta a las solicitudes de registro y/o modificación o baja de registro de

contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones, con un tiempo máximo de ejecución del proceso de 30 días naturales²⁴ a partir de la fecha de apertura del expediente. Se proporcionó al equipo evaluador un archivo en Excel con los registros de inscripción y modificación de contratos de adhesión en el que aparece la fecha de inicio y resolución. La base contiene 850 solicitudes recibidas del 1 de enero al 8 de diciembre de 2022, las cuales fueron atendidas en el plazo señalado en el procedimientos.

En términos de posibles cuellos de botella se observa que en este subproceso todos los acuerdos y firmas de modelos de contrato recaen en la persona titular de la DGCCAT, esto implica que cada documento debió pasar por 3 revisiones antes de ser firmado. Un acuerdo es elaborado por un abogado (este paso no está en el manual de procedimientos), el cual es revisado por un jefe de departamento, luego pasa a revisión del director de área quien lo turna al director general, mismo que podrá dar una última revisión antes de firmar. Como en este subproceso el número de expedientes es relativamente bajo, las revisiones no ocasionan incumplimientos temporales; pero podría evitarse la firma del director general realizando un acuerdo delegatorio al titular de la DRCAT de forma similar a cómo se hace en la DGCARA. Además, los documentos podrían validarse con firma electrónica, con lo cual se podrían ahorrar recursos de impresión.

Valoración sobre los insumos y recursos

Personal

Los recursos humanos destinados a este proceso son suficientes y adecuados, la operación recae en los dos jefes de departamento, que tienen amplia experiencia en la institución o en la administración pública, y en otras seis personas que tienen en promedio tres años de experiencia en el área; todos los participantes cumplen

²⁴ Existe una diferencia en cuanto a la determinación del tiempo de ejecución establecido en el Procedimiento MP-730-01 y lo indicado como Proceso PFC-730-MP-CAMT, ya que en el primero se menciona que son 30 días naturales y en el segundo indica que son 30 días hábiles, por lo que es importante que se homologue el tiempo por las repercusiones legales que podrían implicar para la Institución y el impacto a los consumidores.

con el perfil de puesto de abogado, el cual es el adecuado para la ejecución del subproceso. El titular de la DRCAT distribuye las solicitudes con base en las cargas de trabajo con independencia a la estructura formal del área, ya que además de que se llevan los trámites relativos al RPCAMT, también se tiene la responsabilidad de sustentar los dictámenes que se solicitan del Proceso de Conciliación de Quejas en Materia de Consumo, relativas a servicios de telecomunicaciones.

Por otro lado, de acuerdo con las entrevistas realizadas, no existe un proceso formal de capacitación establecido para los abogados que participan en el subproceso. Cuando llega personal nuevo se le va capacitando con el personal de mayor experiencia, se le dejan labores más de corte administrativo hasta que conozca a fondo la normativa que deberá utilizar para sustanciar los trámites.

Recursos financieros

En este subproceso no se requieren montos importantes de recursos financieros. Aproximadamente el 85% del total de las solicitudes se presentan por medio del RCAL; solo un 15% se recibe de forma física y de estos casos una parte se recibe en las oficinas de la DGCCAT y corresponde a proveedores de gran importancia en el mercado que prefieren llevar los documentos personalmente y de forma física. Por lo anterior, se utilizan pocos recursos para notificación en las ODECO para este subproceso.

En oficinas centrales una queja que se hizo presente fue la limitación para realizar impresiones, pues como los contratos deben firmarse físicamente, el número de impresiones asignadas por abogado es bajo.

Infraestructura, equipamiento y mobiliario.

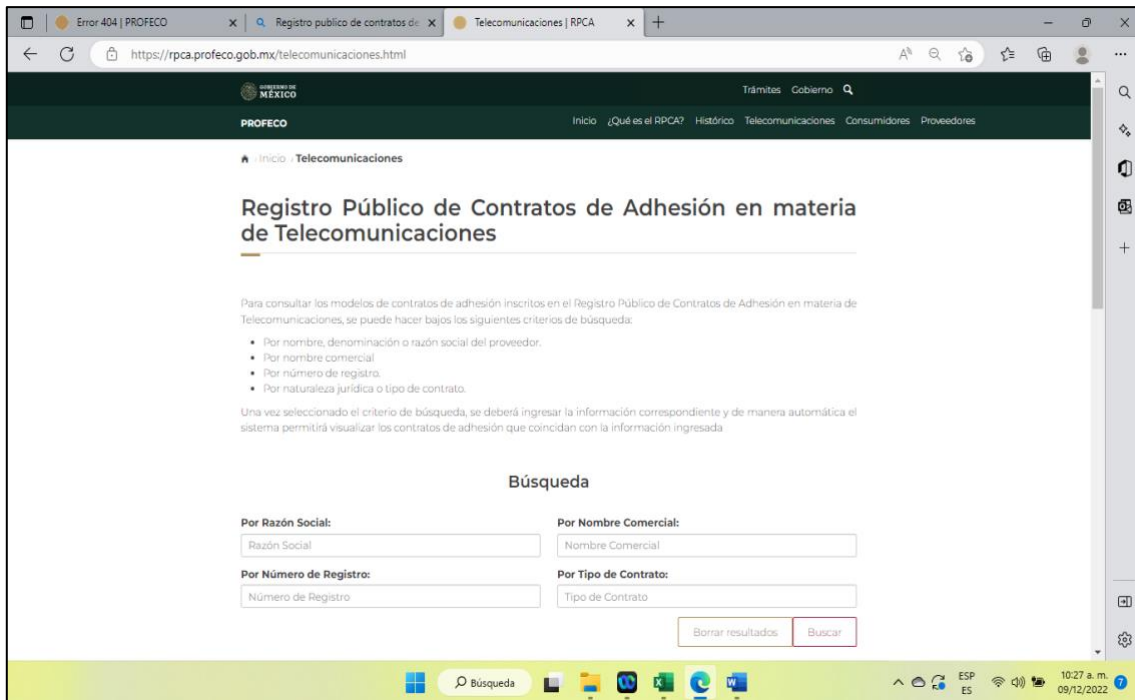
Se observó que la DGCCAT cuenta con instalaciones suficientes y adecuadas. Las personas entrevistadas señalaron que el equipo y mobiliario es adecuado para sus funciones.

Sistemas de información

En principio, los sistemas de información para la operación del subproceso de Atención para el Registro Público de Contratos de Adhesión en Materia de Telecomunicaciones son los mismos que para el anterior subproceso analizado (atención para el RPCA). Los proveedores y la DGDCCAT pueden utilizar el RCAL para llevar sus procesos desde la solicitud hasta la resolución final; también puede utilizarse el SIIP para llevar el control interno de expedientes; sin embargo, por decisión propia de la DGDCCAT se ha optado por utilizar el correo electrónico para llevar los procedimientos; el RCAL se utiliza exclusivamente para la recepción de las solicitudes y de la documentación anexa correspondiente. La información complementaria se maneja en alcance vía correo electrónico. Al respecto, el personal de la DGDCCAT menciona que el RCAL no tiene un vínculo para que los proveedores añadan el documento probatorio de su concesión. Los archivos que se intercambian entre la autoridad y el proveedor se guardan en carpetas electrónicas en formato PDF por número de solicitud de registro. Para el control de expedientes se utiliza una base de datos en Excel en lugar del SIIP; el Excel ha sido funcional pues el volumen de expedientes no es tan grande; pero se pierde la confiabilidad y la posibilidad de rastreo de la información, lo cual resta credibilidad a los informes de monitoreo, tal y como se explicará más adelante.

Por otra parte, el RPCAMT se encuentra disponible en línea, tanto en el sitio <https://rpca.profeco.gob.mx/Telecomunicaciones.html> como en el <https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca-telecom.jsp>, con lo cual se facilita a los consumidores encontrar los contratos de adhesión vigentes. La DGDCCAT envía semanalmente a la Dirección de Sistemas la actualización de los movimientos en el registro para que se cambie la información en línea. Esto se realiza por correo electrónico ya que no se utiliza toda la funcionalidad del RCAL en este subproceso. A continuación, se muestra la evidencia de este registro en línea.

Figura 6.6.6. Registro Público de Contratos de Adhesión en materia de Telecomunicaciones



Fuente: PROFECO (s.f). Registro Público de Contratos de Adhesión en materia de Telecomunicaciones..
Disponible en : <https://rpca.profeco.gob.mx/Telecomunicaciones.html>, el día 09 de diciembre de 2022.

Figura 6.6.7. Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Razón social	Marca comercial	Contrato
3 Tech, S.A. de C.V.	3 Tech 827-2019	Ver contrato
3tech,S.A. de C.V.	3tech 008-2019	Ver contrato

Fuente: PROFECO (s.f). Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.. Disponible en : <https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca-telecom.jsp>, el día 09 de diciembre de 2022.

Valoración de la coordinación de los actores en el proceso

La DGCCAT se coordina de forma adecuada con otras áreas de la PROFECO y otras instituciones para la realización de este proceso como se describe a continuación. Se coordina con la Dirección de Sistemas para los movimientos en el RPCAMT, así como para modificar las tarifas de inscripción de modelos de contrato. Se tiene coordinación con las oficinas de las ODECO para la recepción de solicitudes de registro que se presentan de forma física. Por otra parte, se mantiene coordinación con la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones (DGPAPT), la cual es la unidad encargada de sustanciar los procedimientos por infracciones a la ley y determinar la resolución de cancelación de los contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones registrados ante la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

Por otro lado, la DGCCAT se coordina directamente con el IFT, pues es la instancia que lleva el Registro Público de Concesiones (RPC), para consultar la

información de las concesiones, permisos y autorizaciones en materia de telecomunicaciones. La DGCCAT puede verificar la información probatoria de su concesión y ante cualquier duda puede consultarles directamente. El IFT, por su parte, también reproduce el RPCAMT en su página de Internet. Los contratos se encuentran clasificados por proveedores de telefonía móvil, telefonía fija, televisión de paga, internet y otros servicios; la siguiente figura muestra la página de acceso.

Figura 6.6.8. Contratos de adhesión en la página del IFT.



Fuente: IFT (s.f).Usuarios y Audiencias. Disponible en: : <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/contratos-de-adhesion-bck> el día 09 de diciembre de 2022.

Evaluación de la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla

El subproceso es adecuado para que las relaciones entre proveedores de servicios de telecomunicaciones y consumidores se realicen en un marco de equidad, certeza y seguridad jurídica. Los proveedores de servicios de telecomunicaciones tienen la

facilidad de utilizar el RCAL para sus trámites. Estos los pueden realizar desde sus oficinas en cualquier parte del país por medio del sistema o si así lo desean pueden acudir directamente a alguna ODECO a efectuar el trámite de forma física. En cuanto al RCAL como ya se mencionó, el problema es que no está adaptado a los requerimientos del sector, en particular a que se pueda subir ahí el documento de concesión. De acuerdo con la persona titular de la DRCAT, el título de concesión o equivalente tiene que ser enviado por correo electrónico.

Valoración de la importancia estratégica del proceso respecto al objetivo del Programa

El proceso de solicitud de contratos de adhesión obligatorios en materia de telecomunicaciones es un elemento importante para cumplir con el objetivo de salvaguardar los derechos e intereses de las y los consumidores y establecer las obligaciones de los proveedores de servicios en materia de telecomunicaciones, revisar que sus contratos de adhesión no contengan cláusulas abusivas, lesivas o inequitativas, además de que pueden ser consultados por el público en general. Con esto se disminuyen las asimetrías entre consumidores y proveedores. El RPCAMT es un mecanismo para prevenir conflictos entre ambas partes.

Existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de beneficiarios respecto de los bienes y servicios que se ofrecen

No se lleva a cabo un mecanismo de encuestas de satisfacción del proceso por la prestación del servicio a los proveedores en materia de telecomunicaciones.

Existencia sistemas de información para el monitoreo

La DGCCAT podría utilizar el SIIP para llevar el control de su proceso, sin embargo, en esta dirección se ha preferido mantener el control de su información en una base de datos en Excel. En un archivo que lleva una de las abogadas de la dirección, se lleva el control de la operación mediante el registro de fechas de realización en sus diferentes etapas como son: Ingreso, Apertura, Prevención,

Notificación, Contestación prevención, Desechamiento, Desistimiento, Vencimiento de solicitud, Negativa y Registro. El volumen de operaciones es significativamente menor al que se tiene en la DGCARA para contratos de servicios en general; por eso ha sido funcional; pero no es el mecanismo adecuado para llevar el control. Con un sistema informático se podría mantener la calidad y seguridad de la información, los indicadores se revisarían en el sistema y todos los datos serían rastreables, sobre todo fechas y usuarios (y servidores públicos que realizan las actuaciones).

A pesar de las limitaciones, se reconoce que sí existe un sistema de información para el monitoreo. De este archivo en Excel se extraen los indicadores que se transmiten a la DGPE para los informes de desempeño.

6.7. Proceso de atención del Registro Público de Casas de Empeño

Este Proceso corresponde al conjunto de actividades que conduce la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento (DGCARA) de la Subprocuraduría de Servicios para dar trámite a las solicitudes de inscripción, modificación, renovación anual o cancelación (baja) de proveedores en el Registro Público de Casas de Empeño (RPCE), de conformidad con lo establecido en el artículo 65 BIS de la LFPC y el *Acuerdo por el que se establecen las disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño (ARPCE)* publicado el 5 de abril de 2022 en el Diario Oficial de la Federación. A continuación, se describe el subproceso, recordando que esta es una explicación elaborada por el equipo evaluador para fines del análisis y la exposición a los lectores y revisores.

Descripción

Los actores del Proceso son los siguientes:

Actores
Titular de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento (DGCARA)
Titular de la Dirección de Casas de Empeño (DCE)
Titular de la Dirección de Análisis e Integración (DAI)
Personal de la DCE y DAI (abogados)
Jefe de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las ODECO

Este proceso está documentado en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento* como “Proceso 4: Registro de Casas de Empeño” con clave de identificación PFC-220-MP-RCE. De acuerdo con dicho documento el objetivo del proceso es “Analizar y en su caso, registrar las casas de empeño que cumplan con el marco normativo vigente a fin de contar con un Registro con domicilios autorizados para prestar servicios de mutuo con interés y garantía prendaria.”

Fundamento legal: Artículos 65 Bis, 65 Bis 1, 65 Bis 2, 65 Bis 3, 65 Bis 4, 65 Bis 5, 65 Bis 6 y 65 Bis 7 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, artículos 6.1, 6.2, 6.3 y 6.4, de la Norma Oficial Mexicana NOM-179-SCFI-2016, Servicios de mutuo con interés y garantía prendaria (o la que la sustituya), artículos 13, 14, 15, 16, 17, 18 y 19 del Acuerdo por el que se establecen las disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño; Reglamento de la Ley Federal de Protección al consumidor; artículo 24 fracciones I, XIII y XVII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y artículo 6, fracción II, incisos C y D del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

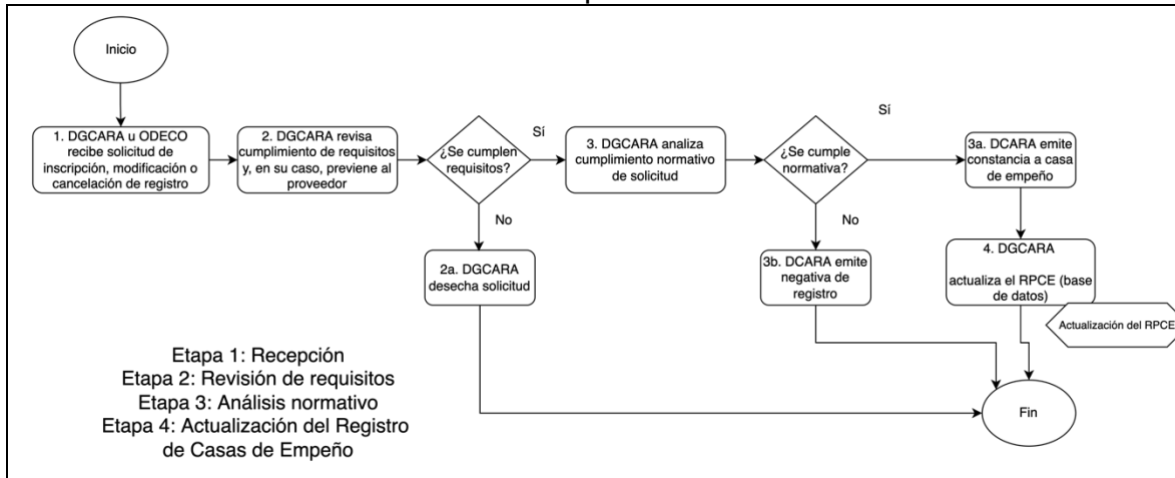
Se contemplan entonces en el proceso las opciones: a) Registro o inscripción, cuando es una nueva casa de empeño, b) Modificación, cuando un proveedor quiere cambiar alguno de los elementos de su registro, c) Cancelación (propia), cuando el proveedor quiere dar de baja la casa de empeño en el registro, d) Renovación anual, que es el trámite para mantener la casa de empeño en el registro, e) Suspensión, que es cuando la PROFECO haya identificado que no utiliza un contrato de adhesión vigente o no se haya realizado el trámite de renovación anual; por tanto, no puede operar, y e) Cancelación, que ocurre cuando la autoridad ha determinado que la casa incumple alguno de los elementos normativos.²⁵

La descripción y el análisis del proceso se centrarán solo en las opciones de inscripción, modificación o cancelación propia (baja), que son las que propiamente se tratan de trámites que realizan los proveedores. A continuación, se presenta el mapa del proceso, que es una representación gráfica a gran escala que sirve para fines expositivos y analíticos. Posteriormente se describen las etapas que conlleva.

²⁵ ARPCE, Art. 28. Adicional al trámite de cancelación a petición de la Casa de Empeño, la Procuraduría podrá cancelar el registro a las Casas de Empeño cuando:

- I. Se haya presentado cualquier información o documentación falsa ante el Registro Público, ello sin perjuicio de que se haga del conocimiento de las autoridades competentes;
- II. No presente los documentos originales solicitados al ser requeridos por la Procuraduría;
- III. El registro de la Casa de Empeño haya sido suspendido en dos ocasiones o más;
- IV. Se haya incurrido en dos o más causales de suspensión al mismo tiempo;
- V. La Casa de Empeño no haya regularizado su situación legal ante el Registro Público dentro del plazo de un año contado desde la notificación de la suspensión correspondiente;
- VI. Sobrevenga el hecho de que la persona física o moral, así como sus socios o accionistas, directivos, patronos, administradores, representantes legales o apoderados, hayan sido condenados mediante sentencia firme por delitos patrimoniales, financieros o de delincuencia organizada. Lo mismo ocurrirá para el caso de los nuevos integrantes de la persona moral de los que no se haya informado a la Procuraduría;
- VII. La casa de empeño no se localice en el domicilio registrado del establecimiento y no haya solicitado su modificación, y
- VIII. La casa de empeño no renueve su registro en dos o más ocasiones.

Figura 6.7.1. Mapa del Proceso de Atención al Registro Público de Casas de Empeño



Fuente: Elaboración propia con base el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, 2022 y entrevistas a funcionarios de la DGCARA.

Las etapas que se llevan a cabo se describen en la siguiente tabla:

Tabla 6.7.1. Descripción de las etapas del Proceso (registro, modificación o baja)

Núm.	Etapas	Descripción
1	Recepción	<p>La primera etapa del proceso comienza con la recepción de las solicitudes que presentan los proveedores.</p> <p>El proveedor presenta ante la PROFECO, por medios electrónicos en el Portal del Registro Público de Casas de Empeño (PRPCE) o por escrito en físico en las ODECO o la Oficina de Contacto Ciudadano (OCC), la solicitud de registro, modificación, cancelación (baja por iniciativa del solicitante) o renovación anual del establecimiento, según sea el caso. Se presenta la solicitud mediante el formato FF-PROFECO-006.</p> <p>La mayor parte de las solicitudes se realizan en el portal.</p>
2	Revisión de requisitos	<p>Esta segunda etapa ocurre formalmente en oficinas centrales de la DGCARA, el personal y los titulares de la Dirección de Casas de Empeño y de Análisis e Integración son los encargados realizar la revisión de los documentos presentados por el solicitante, el cual incluirá el pago de los derechos correspondientes, cuya línea de captura podrá obtener desde el PRPCE.</p> <p>En caso de no cubrirse alguno de los requisitos se le prevendrá con un requerimiento en un plazo no mayor a los</p>

Núm.	Etapa	Descripción
		<p>45 días naturales posteriores a la presentación de la solicitud. El solicitante tendrá 10 días hábiles para cumplir la prevención, en caso contrario, se desechará el trámite. El requerimiento es firmado por la persona titular de la DCE (Política 7 del procedimiento).</p> <p>En caso de haberse realizado el trámite de forma física y no haya registrado un correo electrónico para notificación se le tendrá que notificar de forma física al domicilio que haya establecido.</p>
3	Análisis normativo	<p>La tercera etapa corresponde al análisis formal de la solicitud, se analizará el cumplimiento de la normativa en la materia, en particular la NOM-179-SCFI-2016. Durante esta etapa la DCE podrá solicitar informes y documentos adicionales a cualquier autoridad local o federal.</p> <p>De acuerdo con las Políticas 12, 15 y 17 del Procedimiento, en la sustanciación del trámite se podrá emitir:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Prevención o requerimiento de información; B. Desechamiento; C. Negativa; D. Inscripción, Modificación o Renovación Anual del registro, según sea el caso. <p>En esta etapa es importante mencionar que el análisis se realiza después de la revisión de requisitos, por lo que aquí no procede el requerimiento de mayor información, solo procede el desechamiento, negativa y la actualización del registro conforme sea la solicitud (inscripción, modificación o renovación anual).</p> <p>El Titular de la DGCARA emite el oficio y lo entrega al titular de la DCE para su registro y envío de notificación.²⁶ En el caso de inscripción o renovación se emite el documento de constancia del registro público de la casa de empeño.</p>
4	Actualización del Registro Público de Casas de Empeño	<p>La cuarta etapa del proceso corresponde a la actualización del Registro Público de Casas de Empeño, es decir, la base de datos pública del registro. En este caso, la actualización del RPCE se verá reflejada también en la página https://rpce.profeco.gob.mx/</p>

²⁶ En la entrevista se señaló que la persona que firma es el titular de la DCE y no la persona titular de la DGCARA.

Núm.	Etapa	Descripción
		La DCE, conforme a lo establecido en el artículo 65 Bis 2 de la LFPC, elaborará y enviará para su publicación en el Diario Oficial de la Federación de forma anual la lista de las/los proveedores inscritos en el Registro Público de Casas de Empeño.

Fuente: Elaboración propia con base el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento*, versión del 22 de septiembre de 2022 y entrevistas a funcionarios de la DGCARA.

Valoración sobre la documentación y estandarización del proceso

El Proceso está documentado en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento* como “Proceso 4: Registro de Casas de Empeño” con clave PFC-220-MP-RCE. Se contempla en este proceso un único procedimiento:

MP-220-04 - *Procedimiento para inscripción, modificación, renovación anual y cancelación en el Registro Público de Casas de Empeño.*

Al igual que en el caso del subproceso de atención del Registro Público de Contratos de Adhesión también de la DGCARA, se contempla un único procedimiento para las diferentes opciones que se pueden presentar (inscripción, modificación, renovación anual o cancelación), siendo que existen diferencias en los pasos a seguir, particularmente en la renovación anual y en la cancelación. En especial, la cancelación puede iniciarse por la misma autoridad y no por una solicitud que es como viene establecido el procedimiento. Además, puede existir la opción de la suspensión, de la cual no existe un procedimiento en el manual que defina cuáles son los pasos a seguir, aunque sí existe una política en el procedimiento citado. En el *Acuerdo por el que se establecen las disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño* se estableció con toda claridad el “Procedimiento para la suspensión y cancelación del registro” en sus artículos 25 al 28, que corresponde al procedimiento de la autoridad en casos de incumplimiento a la LFPC y normativa aplicable, pero esto no está plasmado como un procedimiento específico en el manual.

En términos del grado de especificación del procedimiento MP-220-04 llama la atención lo corto que quedó en comparación con el registro similar de contratos de adhesión; desde el punto de vista del equipo evaluador parecen haberse omitido las especificaciones de actividades de prevención y desechamiento cuando el promovente no ha cubierto los requisitos en su solicitud. Es decir, los pasos son secuenciales, primero pasa la etapa de revisión de requisitos y luego vendrá la parte de análisis normativo, pero en el procedimiento pareciera que es un único análisis. En general, el procedimiento del trámite del RPCE debe llevar prácticamente los mismos pasos que el caso del RPCA, pero en este caso se omiten actividades al presentarse todo el procedimiento de forma conjunta. El procedimiento del RPCA tiene 28 actividades y el del RPCE tiene solo 18 actividades, por ejemplo.

Adicionalmente, no se presentan en la política del procedimiento los criterios para una negativa del trámite ni lo que ocurre procedimentalmente. Por otra parte, de acuerdo con la entrevista realizada, el titular de la DCE firma los acuerdos, siendo que en el procedimiento se señala que es el titular de la DGCARA quien lo hace. En general, lo conveniente es realizar una revisión integral del procedimiento.

El procedimiento está estandarizado, la mayor parte de las solicitudes se tramitan por el sistema Registro de Casas de Empeño en Línea, el cual fue desarrollado por la DSI. Es un sistema muy robusto que permite la interacción entre la autoridad y el promovente del registro de tal forma que la actuación queda documentada en el sistema. El personal conoce bien el procedimiento y la operación es estandarizada.

Un área de mejora para efficientar los recursos es realizar adaptaciones al procedimiento para que se autorice la firma electrónica del titular de la DCE. Esto permitiría ahorrar en impresiones y eventualmente agilizar los tiempos.

Valoración sobre los insumos y recursos

Personal

De acuerdo con las entrevistas realizadas, los recursos humanos destinados a este proceso son suficientes y cuentan con el perfil adecuado para realizar sus funciones. Son principalmente abogados, cuentan con experiencia en el trámite. El personal que eventualmente se incorpora a la Dirección de Casas de Empeño es capacitado por las personas que tienen más experiencia.

Recursos financieros

En este proceso no se requieren recursos financieros adicionales. La mayor parte de las solicitudes se realizan por medio del PRPCE, por lo que generalmente no se requiere notificar a los solicitantes.

Infraestructura, equipamiento y mobiliario.

Se observó que la DGCARA y en particular la Dirección de Casas de Empeño, cuenta con instalaciones suficientes y adecuadas. Las personas entrevistadas señalaron que el equipo y mobiliario es adecuado para sus funciones.

Sistemas de información

Una de las fortalezas de este proceso es el “Portal del Registro Público de Casas de Empeño” (PRPCE), que es, sin duda, el sistema de trámite en línea más robusto que tiene el Programa y una buena práctica que debería documentarse y difundirse no tan solo en la PROFECO sino ante otras instancias gubernamentales. Es un sistema con acceso vía web en el que los solicitantes, ya sean personas físicas o morales, pueden solicitar el registro de la casa de empeño (razón social) con los establecimientos (sucursales) que tenga. Los solicitantes se pre-registran con un usuario y contraseña; posteriormente adjuntan la documentación personal o de la razón social que representan y posteriormente van incorporando la información del establecimiento o establecimientos que quieran registrar. Por cada establecimiento, y de conformidad con el ARPCE, se adjuntarán los archivos de la documentación

requisitada. Asimismo, el sistema permite incorporar la documentación de cada una de las personas valoradoras. El sistema es modular. Otra de las grandes ventajas es que es un sistema en el que los usuarios pueden actualizar su información ya sea sobre sus datos personales o de razón social, sus establecimientos o su personal. A diferencia del RCAL el PRPCE está pensado para ser un sistema permanente y de interacción de dos vías entre los proveedores y la autoridad, igual como funciona el sistema del SAT o del IMSS. Los usuarios no necesitan realizar trámites independientes para cada casa de empeño, esto es un ahorro procesal que está en consonancia con las políticas de mejora regulatoria nacionales. Además, el sistema proporciona las líneas de captura para el pago de derechos correspondiente.

A continuación, se muestra una captura de pantalla del inicio del sitio.

Figura 6.7.2. Sitio web del Registro Público de Casas de Empeño

PROFECO Inicio Mas información Servicios Iniciar sesión

Inicio > Registro

Registro

Paso 1 Preregistro Paso 2 Adjunta documentacion Paso 3 Agregar casa de empeño

Nombre de usuario*

Correo electrónico*

Contraseña*

Repite tu contraseña*

* Campos obligatorios

Limpiar Enviar

Fuente: PROFECO (s.f). *Registro Público de Casas de Empeño*. Disponible en: <https://rpce.profeco.gob.mx/registro.php>, consultado el 12 de diciembre de 2022.

Valoración de la coordinación de los actores en el proceso

La DGCARA se coordina de forma adecuada con otras áreas de la PROFECO y otras instituciones para la realización de este proceso. Se coordina con la Dirección de Sistemas de Información para la actualización del PRPCE, así como para resolver cualquier problema en el registro de las casas de empeño; aunque en general, el sistema ha evolucionado a un nivel en el que la interacción entre las áreas es menos necesaria.

Por otra parte, la DGCARA se relaciona con otras áreas para la planeación y el monitoreo, así como para la difusión de acciones. En su caso, con la DGP para los procedimientos por infracciones a la ley y con la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza para que estén enterados de los registros cancelados. De manera interna, también la DCE se vincula con las direcciones que llevan los contratos de adhesión, pues estos establecimientos deben inscribir su contrato ante el RPCA. La DCE debe revisar la validez de los documentos.

Evaluación de la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla

Este proceso es pertinente para los proveedores, es un trámite que se realiza en su gran mayoría en línea. Los proveedores pueden realizar el trámite desde la comodidad de sus oficinas y sin necesidad de destinar recursos humanos o financieros para esta diligencia.

Valoración de la importancia estratégica del proceso respecto al objetivo del Programa

El RPCE tiene como objetivo brindar seguridad jurídica a la población consumidora de contrataciones u operaciones de mutuo con interés y garantía prendaria. Los consumidores tienen certeza en empeñar sus bienes en establecimientos que están debidamente autorizadas para ofrecer este servicio. Es un mecanismo preventivo de defensa de los consumidores que evita situaciones conflictivas.

Existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de beneficiarios respecto de los bienes y servicios que se ofrecen

No se lleva a cabo un mecanismo de encuestas de satisfacción del proceso por la prestación del servicio a los proveedores en materia de telecomunicaciones.

Existencia sistemas de información para el monitoreo

El proceso está sistematizado y permite generar estadística sobre el número de solicitudes que se atienden y el número de establecimientos registrados. Sin embargo, no se cuenta con un indicador de este proceso en la MIR del programa. Se mencionó en entrevistas que este registro es nuevo y está previsto que una vez que se consolide una información histórica del proceso entonces se incorporará un indicador a la MIR. El equipo evaluador considera que ya con la información existente es posible tener indicadores aunque sea básicos y que es importante incorporar este servicio a la MIR.

6.8. Proceso de representación a consumidores en acciones colectivas

Este proceso comprende las actividades que se realizan para representar a grupos de consumidores en acciones colectivas contra de proveedores que realicen actos, hechos u omisiones que vulneran los derechos de los consumidores. El servicio de representación jurídica de los consumidores está fundamentado en Código Federal de Procedimientos Civiles, se indica en el artículo 585 que la PROFECO tiene legitimación para ejercitar acciones colectivas, en el artículo 586 se añade que la representación de la colectividad se considera de interés público. El procedimiento que deberá seguirse por parte de las autoridades jurisdiccionales y las de representación se establecen en los artículos 587 al 602. En lo correspondiente a las sentencias, las disposiciones para la representación se establecen en los artículos del 603 al 609.

El proceso está documentado en el *Manual de Procedimientos de la Subprocuraduría Jurídica*, el cual contempla 2 procesos:

Proceso 1: Ejercer Acciones Colectivas, (PFC-400-MP- EAC).

Objetivo: Establecer las políticas y actividades relacionadas con el ejercicio de Acciones Colectivas en contra de proveedores que realicen actos, hechos u omisiones que vulneren derechos e intereses de un grupo de consumidores.

Proceso 2: Ejecución de Sentencias de Acciones Colectivas. (PFC-400-MP-ESAC)

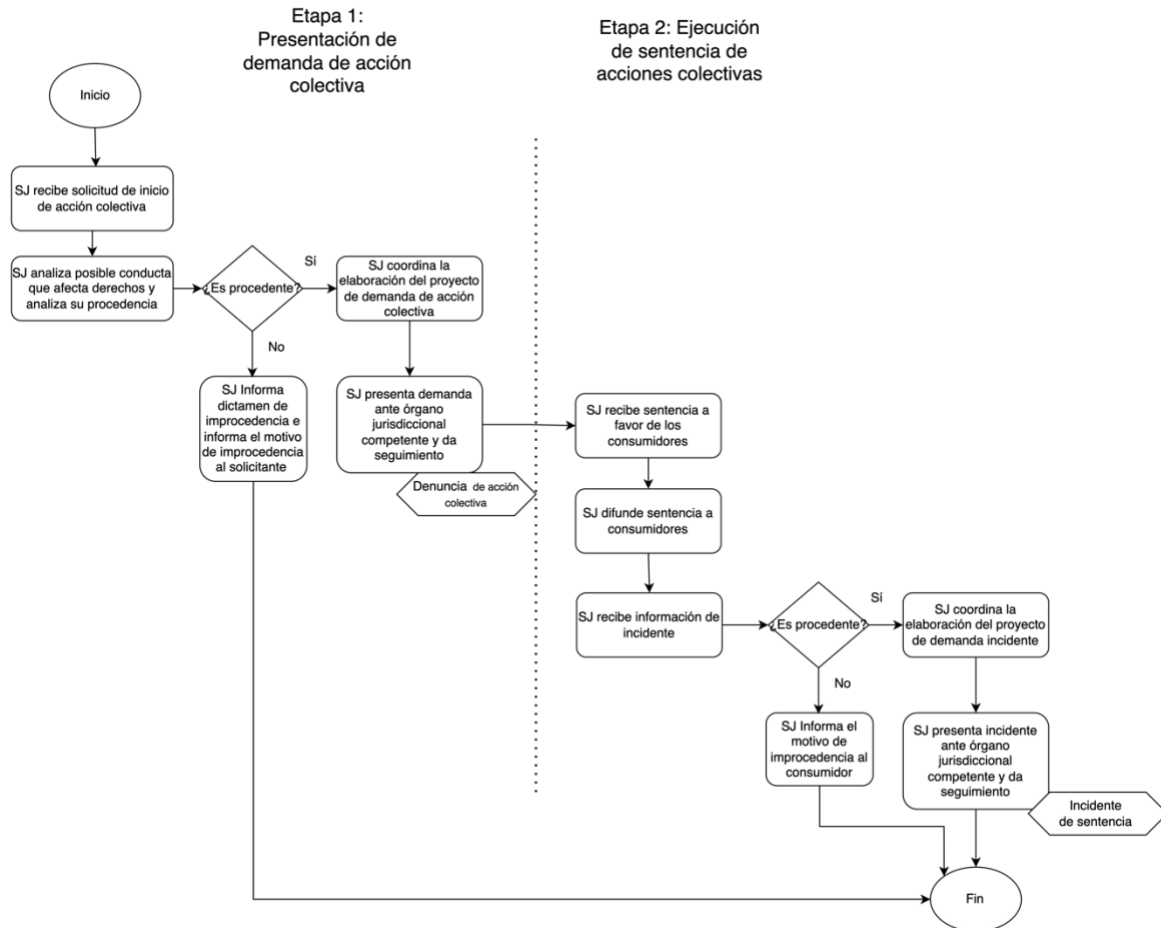
Objetivo: Establecer las políticas y actividades relacionadas con la Ejecución de Sentencias de Acciones Colectivas, que hayan causado estado, en contra de proveedores que hayan realizado actos, hechos u omisiones que hayan vulnerado derechos e intereses de un grupo de consumidores, a fin de que sean resarcidos conforme a la sentencia dictada por el Juez que conoció del asunto.

La división por procesos en el manual obedece a que existen dos grandes etapas en la representación jurídica de los consumidores. La primera corresponde a la preparación y ejecución de la demanda en contra de proveedores que realizan actos, hechos u omisiones que vulneren derechos e intereses de la colectividad. La segunda etapa ocurre cuando una sentencia haya causado Estado (que esté en firme) a favor de la colectividad; entonces la representación de la PROFECO opera la ejecución de Sentencias de Acciones Colectivas a fin de que sean resarcidos los daños a cada uno de los consumidores conforme a la sentencia dictada por el Juez que conoció del asunto.

Para el análisis de esta evaluación se considera un único proceso o macro-proceso con dos etapas; la siguiente figura presenta el mapa del proceso a gran escala, y tiene la finalidad de ayudar a la explicación del proceso y a que los lectores comprendan los grandes pasos del mismo. La secuenciación oficial está descrita en el manual; en el Anexo III de esta evaluación se presenta el diagrama del primer procedimiento para los lectores que deseen conocer el detalle de la operación.

En cuanto a los actores participantes, el proceso es llevado por dos áreas de la PROFECO dependiendo del tipo de servicios a los que son sujetos en la demanda. En los casos de servicios de telecomunicaciones, la representación es ejecutada por la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGDCCAT) de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, en el resto de servicios la representación es realizada por la Subprocuraduría Jurídica.

Figura 6.8.1. Mapa del proceso de representación de consumidores en acciones colectivas



Fuente: Elaboración propia con base en *Manual de Procedimientos de la Subprocuraduría Jurídica*, versión del 21 de diciembre de 2020.

A continuación, se describe el proceso.

Tabla 6.8.1. Descripción de las etapas del Proceso de representación de consumidores en acciones colectivas

Núm.	Etapa	Descripción
1	Presentación de demanda de acción colectiva	<p>La primera etapa del proceso corresponde a las acciones encaminadas a la presentación de una demanda de acción colectiva ante un Órgano Jurisdiccional de conformidad con lo previsto en el Libro Quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles (CFPC) tal como lo dispone el artículo 26 de la LFPC.</p> <p>Esta etapa comienza con la recepción de solicitudes para presentar una demanda de acción colectiva por al menos 30 consumidores; la PROFECO puede difundir la presentación de acciones colectivas de situaciones de abuso por parte de proveedores.</p> <p>En la recepción de las solicitudes se analiza el caso y de considerarse necesario se investiga y recaba información de autoridades locales o federales. Cada solicitud debe ser contra un mismo proveedor y por la misma causa.</p> <p>La SJ analiza las solicitudes y la información con lo cual dictamina si es procedente realizar la demanda de acción colectiva. En caso de no ser procedente se elabora dictamen y se comunica a los solicitantes. La determinación de procedencia toma en cuenta lo señalado en el artículo 589 del CFPC, la PROFECO podrá declarar improcedente si no se observa que sea un procedimiento idóneo para los consumidores y la misma autoridad.</p> <p>Si se dictamina que es procedente la ejecución de la acción colectiva se difunde para que más personas se adhieran al caso y se elabora el proyecto de demanda.</p> <p>Cuando el proyecto está listo se presenta la demanda al Órgano Jurisdiccional Competente. La PROFECO al presentar la demanda está representando al colectivo ante un único proveedor. La SJ realiza todos los trámites y diligencias que se deriven del proceso de demanda, lo que puede ser por años, considerando que pueden irse los juicios ante varias instancias. A la par, la PROFECO podrá convenir con el proveedor para evitar seguir con el juicio por más tiempo. Lo anterior en beneficios de los derechos de los consumidores.</p>
2	Ejecución de sentencia de acciones colectivas	<p>La segunda etapa es la ejecución de la sentencia a favor de los consumidores. Esto ocurre solo cuando ya se tienen sentencias que ya han causado Estado, es decir que ya pasaron por todas las instancias jurisdiccionales y están en firme.</p> <p>La PROFECO lleva los juicios de incidencia para cada uno de los consumidores representados, con lo cual podrá recuperarse el</p>

Núm.	Etapa	Descripción
		monto reclamado en la demanda. En esta etapa la PROFECO deberá revisar la procedencia de cada incidente.

Fuente: Elaboración propia con base en el *Manual de Procedimientos de la Subprocuraduría Jurídica*, versión del 21 de diciembre de 2020, el CFPC y entrevistas.

Determinación de los límites del proceso y su articulación con otros.

A manera de síntesis, en la siguiente tabla se presentan los límites del proceso, los productos que se derivan del proceso y su articulación con otros. La tabla está basada en el formato establecido en los términos de referencia como parte del Anexo V. Además, la articulación completa de procesos se presentó en la Figura 4.4.2 de este informe de evaluación.

Tabla 6.8.2. Límites, articulación, insumos y productos del proceso de representación de consumidores en acciones colectivas

Proceso:		Representación de consumidores en acciones colectivas
Límites	Inicio	SJ recibe solicitud o solicitudes de inicio de acción colectiva, también la PROFECO puede promover el inicio de la acción
	Fin	SH presenta incidentes ante órgano jurisdiccional competente y da seguimiento hasta que los consumidores puedan recibir la compensación del proveedor.
Productos	Productos del Proceso	a) Demanda de acción colectiva b) Demandas de incidentes La información del proceso sirve de insumo para el monitoreo.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	La información del proceso sirve de insumo para el monitoreo.

Fuente: Elaboración propia.

Valoración sobre la documentación y estandarización del proceso

Este proceso está documentado en el *Manual de Procedimientos de la Subprocuraduría Jurídica* y comprende 2 procedimientos:

MP-400-01 - Procedimiento para ejercer acciones colectivas ante el Órgano Jurisdiccional

MP-400-02 - Procedimiento para ejecutar la sentencia de Acción Colectiva ante el Órgano Jurisdiccional.

De acuerdo con la entrevista realizada, los pasos a seguir desde que un consumidor o un grupo de consumidores hacen el primer contacto con la institución con el propósito de ejercer una acción colectiva son conocidos por todos los integrantes de la Subprocuraduría Jurídica y se llevan a cabo de acuerdo con la ley y la normatividad aplicable. Los requisitos que deben cumplirse para iniciar el ejercicio de una acción colectiva son claros y precisos. Con base en la experiencia, ya se tienen definida la forma de cómo realizar el análisis de procedencia de los casos que se presentan.

El procedimiento define los aspectos generales a seguir ante los consumidores y la autoridad, aunque la forma de llevar las demandas ante los juzgados no está establecida en el manual. No obstante, se tiene contratado a personal que conoce de procedimientos de litigio; se siguen los pasos y acciones establecidas en leyes y disposiciones del poder judicial. No aplica en este proceso el criterio de estandarización. Cada caso tiene que llevarse bajo su propia particularidad.

Valoración sobre lo adecuado del tiempo del proceso y el cumplimiento de tiempos establecidos

El Manual de Procedimientos de la Subprocuraduría Jurídica señala lo siguiente:

“Tiempo de ejecución del proceso: Toda vez que la presentación de una Demanda de Acción Colectiva conlleva un análisis previo de los hechos, así como de la documentación con la que cuentan los consumidores, la complejidad del asunto y realizar solicitudes de información a diversas dependencias del orden federal, estatal o municipal, una vez que el asunto ha sido turnado al abogado proyectista, la demanda de Acción Colectiva se presentará una vez quede debidamente integrada la demanda de acción colectiva ante el órgano jurisdiccional competente

o cuando así lo determine el Titular de la Subprocuraduría Jurídica en un período de hasta 3 años y 6 meses, conforme al artículo 594 del Código Federal de Procedimientos Civiles, contados a partir de la recepción de la solicitud o que se tenga conocimiento de la afectación de la colectividad.”

Como bien se señala, es un proceso complejo, que suele llevar años. Actualmente se llevan 9 “Acciones de Grupo”²⁷ y 5 Acciones Colectivas. De acuerdo con lo mencionado en la entrevista al personal de la SJ, en este proceso deben llevarse los tiempos que determinen los juzgados; por lo que cuando existen requerimientos o audiencias, el personal de la SJ debe acudir sin retraso. En este sentido, ha sido relevante tener los recursos humanos y financieros para acudir a los juzgados, que en diversas ocasiones son fuera de la Ciudad de México por lo que se piden viáticos. Se afirmó en la entrevista por varios asistentes que los plazos establecidos por los juzgadores se han cumplido.

Valoración sobre los insumos y recursos

Personal

De acuerdo con lo expresado por las personas entrevistadas, los recursos humanos destinados a este proceso son insuficientes; la mayor parte del trabajo es el litigio, lo que implica mucha labor humana, traslados, cumplir con tiempos, formas, plazos y términos. En este servicio se atiende a un gran número de consumidores lo que implica atender a muchas personas, como en el caso que se lleva ante la razón social de la aerolínea Interjet. En este caso son más de 7,000 consumidores.

En el área de Acciones Colectivas de la SJ laboran 9 personas en total; 6 en la Dirección de Acciones Colectivas: 1 director, 1 subdirector, 2 jefaturas y 2 operativos; y 3 en la Dirección de Ejecución de Sentencias: 1 director, 1 jefatura y 1 operativo.

²⁷ Las Acciones de Grupo fue una figura que se ocupó antes de la creación de la figura de Acciones Colectivas en 2011.

Recursos financieros

Los recursos financieros en este proceso han sido suficientes. Las solicitudes de recursos financieros necesarios para este proceso han sido atendidas por parte del área administrativa, de acuerdo con la entrevista grupal. Por lo regular los gastos que se generan son para viáticos, pago de edictos, dictámenes, etcétera. No obstante se comentó que en algunas ocasiones, por el tamaño de la demanda y por el hecho de que la misma debe presentarse físicamente, se han presentado problemas presupuestarios para adquirir hojas de papel y copias.

Infraestructura, equipamiento y mobiliario

Las instalaciones son suficientes ya que los empleados que laboran en esta área son pocos, cuentan con espacios propios, una sala de juntas y áreas comunes. El mobiliario es adecuado. En cuanto al equipamiento se comentó que están limitados para realizar videollamadas o videoconferencias porque solamente una persona de toda el área tiene cámara en su computadora.

Sistemas de información

Para este proceso no se utiliza un sistema de información para los asuntos internos. Se cuenta con una página web creada principalmente para informar al consumidor sobre temas como el estado procesal de las Acciones Colectivas; si es el caso, se les invita a sumarse a las mismas, para lo cual, tienen a su disposición el formato de consentimiento, lo descargan, lo llenan y lo regresan por la misma página junto con la documentación adicional requerida, por lo que no es necesario que acudan de manera personal a la institución.

Valoración de la coordinación de los actores en el proceso

Se reconoce que existe buena coordinación de la SJ con otras áreas de la PROFECO que participan en el programa, por ejemplo, con la DGPE a la cual le

brindan la información sobre las acciones realizadas y los consumidores atendidos en las acciones colectivas.

Evaluación de la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla

El proceso se desarrolla de acuerdo con las leyes y normativas aplicables, pero a la par se busca la manera de que los servicios que se ofrecen se optimicen y generen los mejores resultados para los consumidores, por ejemplo, durante la etapa de análisis de procedencia se revisa si el consumidor ha ejercido otros derechos previos que tiene como la conciliación, antes de recurrir a una acción colectiva, aun cuando esto no es un requisito que se señale el CFPC. Las personas entrevistadas expresaron que brindan asesoría a los consumidores para que conozcan bien los alcances, pero también los límites y tiempos que conlleva. Se les invita a que antes de iniciar un juicio se procure la conciliación con el proveedor, pues toma mucho menor tiempo que un juicio, y el propósito del programa y de la Procuraduría es que el consumidor sea resarcido en su daño lo más pronto posible.

En cuanto a pertinencia, destaca también la creación del Portal de Acciones Colectivas de la PROFECO, donde, entre otras cosas, los consumidores que así lo requieran, pueden adherirse a una acción colectiva desde el portal, sin necesidad de acudir personalmente a las oficinas de atención.

Valoración de la importancia estratégica del proceso respecto al objetivo del Programa

Este proceso es de suma importancia para los objetivos del programa ya que permite a los consumidores ejercer su derecho a la justicia en cuanto a relaciones de consumo cuando ya no existe la posibilidad de un proceso conciliatorio. Es el proceso de última instancia para cumplir el objetivo de que “la población consumidora resuelva sus conflictos con los proveedores de bienes, productos y servicios”. Es un proceso pertinente para este objetivo y no tan solo por la resolución de conflictos, sino que también ayuda como una medida disuasoria de posibles

conflictos, pues los proveedores sabrán que el Estado, por medio de la PROFECO, defenderá a los consumidores ante cualquier abuso.

Existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de usuarios respecto al servicio que se ofrece

En este proceso no se llevan a cabo encuestas para conocer la satisfacción de los usuarios del servicio.

Existencia de sistemas de información para el monitoreo

No existe un sistema de información para el monitoreo directo de las actividades; en general, no es tan necesario, pues las acciones no son estandarizadas, son de largo plazo. Es de señalar que la SJ reporta indicadores para el monitoreo en la MIR y en los reportes del PAA.

6.9. Proceso de evaluación

Este proceso corresponde a las actividades que realiza la DGPE para planear, contratar y dar seguimiento a evaluaciones externas del programa presupuestario, así como para definir y dar seguimiento a aspectos susceptibles de mejora que se deriven de los informes de evaluación externa.

Los actores del proceso son los siguientes:

Actores
Dirección General de Planeación y Evaluación (DGPE) Unidades responsables de la operación de los Componentes y Actividades del programa (UR)
Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) Secretaría de Economía (SE) Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)

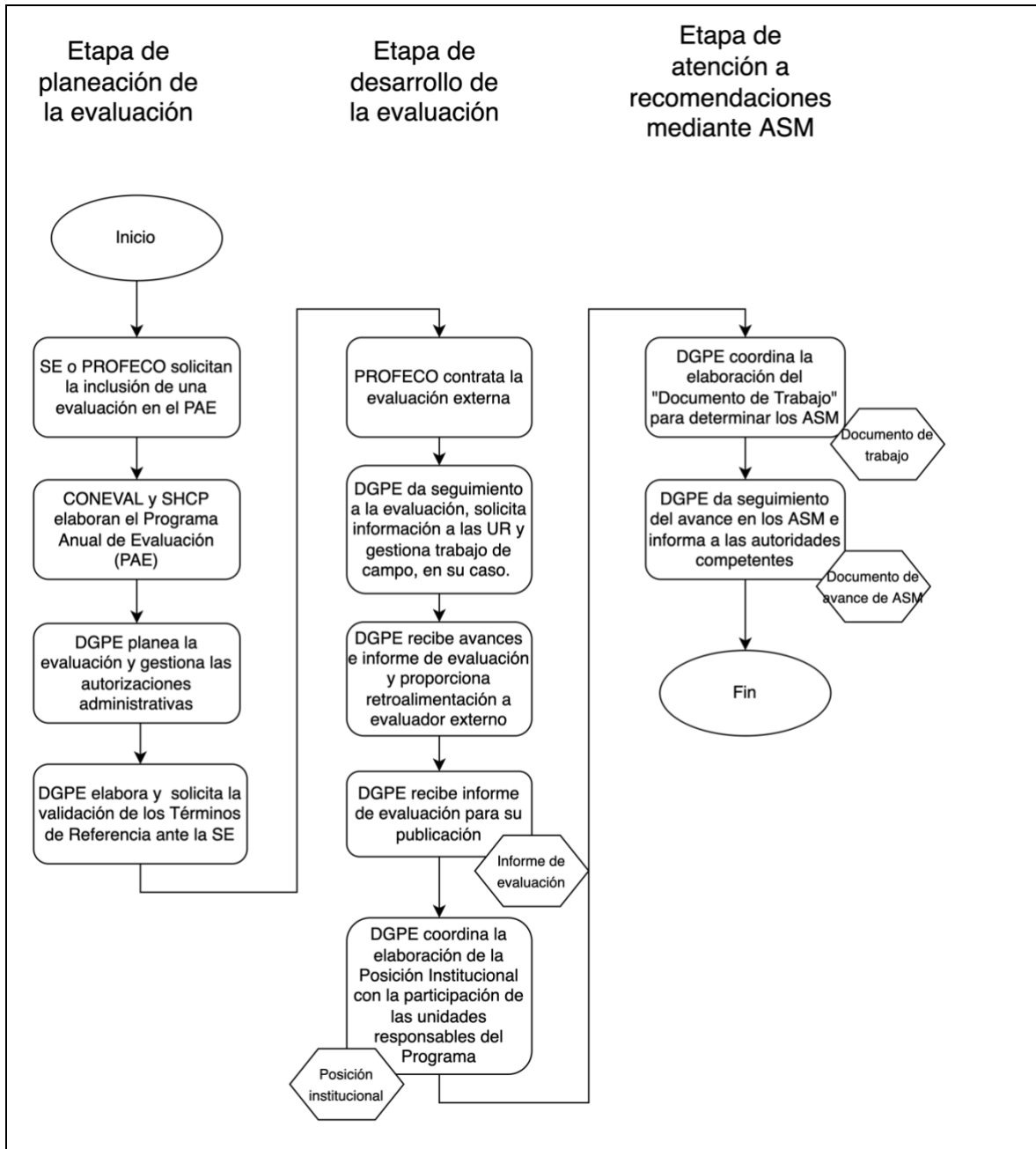
Fundamento legal: Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, Ley General de Desarrollo Social, Lineamientos generales para la evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, publicados en el DOF el 30-03-2007, Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, última reforma publicada en el DOF el 30-12-2019 y Oficio No. 307-A-1112 del CONEVAL "Mecanismo para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones externas a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal" emitido el 8 de marzo de 2011 y disponible en <https://www.gob.mx/shcp/documentos/mecanismo-para-el-seguimiento-a-los-aspectos-susceptibles-de-mejora>, Programa Anual de Evaluación 2022 emitido por el CONEVAL y la SHCP el 21 de abril de 2022.

Este proceso no está documentado en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación*, existe el *Procedimiento para elaborar informes*

de evaluación, pero este corresponde a informes internos o contribuciones a informes de rendición de cuentas como el Informe de Gobierno o el Informe de Logros del Programa Sectorial de Economía, entre otros. Dicho procedimiento no corresponde a lo que se identifica como proceso de evaluación en el Modelo General de Procesos que dispone el CONEVAL en su modelo de términos de referencia.

A continuación, se presenta el mapa del proceso, el cual fue elaborado con base en la normativa emitida por el CONEVAL en la materia.

Figura 6.9.1. Mapa del proceso de evaluación



Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente tabla se presenta la descripción del proceso por etapas.

Tabla 6.9.1. Descripción de las etapas del Proceso de evaluación

Núm.	Etapa	Descripción
1	Planeación de la evaluación	<p>La primera etapa consiste en la planeación de la evaluación, para lo cual la DGPE deberá solicitar a la SE que se incluya alguna evaluación externa en el Programa Anual de Evaluación (PAE) que emiten el CONEVAL y la Unidad de Evaluación del Desempeño de la SHCP durante el último trimestre del año para incluirse en el siguiente PAE. En su caso, la DGPE podrá tener reuniones con las instancias externas para ver la factibilidad de realizar las evaluaciones. Cabe mencionar que estas instancias podrán incluir evaluaciones sin consultar a la PROFECO.</p> <p>La DGPE deberá incluir en su presupuesto anual recursos para la contratación de las evaluaciones externas.</p> <p>Una vez que se haya publicado el PAE se deberán realizar las gestiones administrativas para la contratación de la instancia de evaluación externa. A la par, la DGPE deberá solicitar a la SE o al CONEVAL los términos de referencia, los adaptará y pedirá su validación para que sean incluidos en el procedimiento de adquisición del servicio.</p>
2	Desarrollo de la evaluación	<p>La DGPE coadyuvará como área contratante en la adquisición de los servicios de evaluación externa. Una vez que se haya contratado a la instancia de evaluación externa, ya sea una persona física o moral entonces la DGPE deberá dar seguimiento a los servicios de la evaluación organizando las reuniones técnicas que sean necesarias, solicitando la información requerida y gestionando las entrevistas si es que se requiere trabajo de campo. Igualmente, podrá dar seguimiento a las encuestas que se realicen en el marco de la evaluación.</p> <p>Una vez que se reciba el informe de evaluación parcial o final o cualquier entregable establecido en los términos de referencia, la DGPE deberá revisarlo para emitir comentarios como retroalimentación a la instancia evaluadora. En esta responsabilidad se suele pedir a su vez retroalimentación a las unidades responsables del programa para que también sea entregada a la instancia de evaluación.</p> <p>Cuando la instancia de evaluación externa entregue el informe final de evaluación, la DGPE deberá enviar una copia digital a las instancias coordinadoras, es decir a la SE y al CONEVAL, así como a la SHCP para su publicación en el Portal de Transparencia Presupuestaria. También deberá publicar el informe en la página de internet de la PROFECO en su sección de obligaciones de transparencia.</p>

Núm.	Etapa	Descripción
		En adición al informe, la DGPE coordinará la elaboración del documento denominado “Posición Institucional” en el cual la PROFECO en tanto unidad responsable del programa emitirá una opinión sobre la calidad y consistencia técnica del informe, así como sobre la utilidad del mismo.
3	Atención de recomendaciones mediante ASM	<p>En una tercera etapa se deberá deliberar sobre las recomendaciones que sean pertinentes para la mejora del Programa presupuestario (Pp). En primer lugar la DGPE deberá coordinar la elaboración del “Documento de Trabajo del Programa” en el formato establecido como Anexo B en el “Mecanismo para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones externas a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal” emitido el 8 de marzo de 2011 por el CONEVAL. Adicionalmente, podrá tenerse un “Documento Institucional” siguiendo el Anexo D del mecanismo, esto para recomendaciones que vayan más allá del Pp.</p> <p>Una vez que se tengan definidos los ASM, la DGPE coordinará la elaboración de los documentos de avance en el cumplimiento de los ASM en los formatos establecidos como Anexo C y Anexo E del mecanismo. Estos documentos serán enviados a las instancias de coordinación, es decir, a la SE, al CONEVAL y la SHCP. También deberán entregarse a la Comisión de Presupuesto y Cuenta Pública de la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión y a la Auditoría Superior de la Federación. En el caso de las evaluaciones del ámbito de coordinación del CONEVAL, los informes finales también deberán presentarse a la Comisión de Desarrollo y Bienestar Social de la Cámara de Senadores.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Determinación de los límites del proceso y su articulación con otros.

A manera de síntesis, en la siguiente tabla se presentan los límites del proceso, los productos que se derivan del proceso y su articulación con otros. La tabla está basada en el formato establecido en los términos de referencia como parte del Anexo V. Además, la articulación completa de procesos se presentó en la Figura 4.4.2 de este informe de evaluación.

Tabla 6.9.2. Límites, articulación, insumos y productos del proceso de evaluación

Proceso:		Evaluación
Límites	Inicio	SE o PROFECO solicitan la inclusión de una evaluación en el PAE
	Fin	DGPE da seguimiento del avance en los ASM e informa a las autoridades competentes
Productos	Productos del Proceso	a) Informe de evaluación externa b) Posición institucional c) Documento de trabajo de ASM d) Documento de avance de ASM
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Los documentos de evaluación sirven para la planeación de actividades del siguiente año y también para la mejora del diseño del programa.

Fuente: Elaboración propia.

Valoración sobre la documentación y estandarización del proceso

Este proceso está parcialmente documentado. No existe un procedimiento en el manual de la DGPE; sin embargo, en los siguientes documentos se indican las acciones y formatos a seguir:

- *Lineamientos generales para la evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal*, publicados en el DOF el 30-03-2007,
- Oficio No. 307-A-1112 del CONEVAL “Mecanismo para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones externas a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal” (Mecanismo).

Adicionalmente, la SE cuenta con el *Manual de Procedimientos de la Unidad de Prospectiva, Planeación y Evaluación*, que puede servir de referencia para algunos pasos del proceso. No obstante, sí se observa la necesidad de tener un procedimiento propio de la PROFECO en el que se establezcan las políticas que deberán seguir las diversas unidades responsables del programa antes, durante y después de la evaluación.

Por la entrevista que se sostuvo con la DGPE y la revisión de los documentos de la evaluación previa del Pp E005, se identifica que el proceso es estandarizado, se han seguido los mismos pasos que los que se han visto con la actual evaluación de procesos. Un aspecto que llamó la atención sobre la ejecución de la evaluación de diseño del Pp E005 del año pasado es que no se realizó el Documento de Trabajo al que hace referencia el Mecanismo. En la Posición Institucional se generó un cuadro en el que se enlistaron las recomendaciones, se determinó el punto de vista de la PROFECO sobre las recomendaciones de la evaluación y posteriormente en una tercera columna titulada “acción de mejora derivada de la evaluación” se presentaron algunas acciones que la PROFECO podría realizar a partir de las recomendaciones. En este cuadro se menciona la realización de mesas de trabajo y la elaboración de algunos documentos, así como la actualización del Diagnóstico del Programa. Estas acciones no se plasmaron como ASM en un “Documento de Trabajo”, o por lo menos no se proporcionó uno sobre el ciclo 2021-2022. Cabe señalar que sí se actualizó el Diagnóstico y se modificó la MIR, que eran otras dos recomendaciones de la evaluación. Se pudo corroborar en el Diagnóstico del Programa que varios elementos sugeridos en la evaluación de diseño fueron tomados en cuenta; sin embargo, se considera que debe tenerse un procedimiento formal que propicie la documentación de todas las decisiones y acciones que se derivan de una evaluación externa. En este caso, de acuerdo con el Mecanismo debió tenerse el denominado “Documento de Trabajo del Programa”.

Valoración sobre lo adecuado del tiempo del proceso y el cumplimiento de tiempos establecidos

El Programa Anual de Evaluación 2022 fue publicado el 21 de abril de 2022, el cual incluyó la evaluación de procesos del Pp E005 en el Anexo 2c: Evaluaciones de Procesos realizadas por las entidades y dependencias, coordinadas por el CONEVAL. En el cronograma del PAE no se incluyó una fecha específica para la entrega del informe final al CONEVAL (como sí está para las que coordina la SHCP). Por otra parte, el Programa Anual de Actividades de la PROFECO tampoco definió

esta actividad de manera específica. En general, se puede afirmar, que la evaluación está en tiempo. No obstante, la contratación de esta evaluación ocurrió hasta la primera semana de noviembre, por lo que el plazo para la realización de esta fue de poco menos de 2 meses. Este tiempo no es adecuado para realizar una evaluación de procesos. Tal y como puede corroborarse en la base de datos de informes de evaluación disponible en la página del CONEVAL, las evaluaciones de procesos duran entre 3 y 6 meses²⁸; este plazo permite que pueda revisarse con mayor tiempo la metodología, se tenga mayor tiempo de planear el trabajo de campo y tener oportunidad de entrevistas posteriores, una vez que se tienen las versiones preliminares de los entregables. También puede desarrollarse un taller de recomendaciones, como lo sugieren algunas guías internacionales. Esto mejora la calidad del producto. Es posible realizar una evaluación de procesos en 2 meses, tal y como ha ocurrido con esta evaluación y así fue señalado en los TdR; pero eso no implica que sea adecuado.²⁹ Se sugiere realizar los trámites administrativos y la planeación de la evaluación desde el mes de mayo para comenzar las evaluaciones externas del Pp a más tardar en el mes de agosto, para que las futuras evaluaciones tengan más margen de ejecución, en el caso de evaluaciones de proceso se sugiere que el calendario incluya un plazo no menor a 3 meses.

Valoración sobre los insumos y recursos

Personal

Los recursos humanos para llevar a cabo este proceso son adecuados y suficientes. En la DGPE para este proceso colaboran 3 personas y el director general. Todo el personal está capacitado en evaluación, marco lógico y Presupuesto basado en Resultados, por lo que se considera que tiene el perfil adecuado.

²⁸ Véase CONEVAL (s.f). Cuadro de Evaluaciones e Informes de Programas y Políticas de Desarrollo Social (CIEPP). Disponible en <https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/Paginas/InformeResultados.aspx>

²⁹ Recuérdese que la pregunta de los términos de referencia es “¿el tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado?”

Recursos financieros

Para realizar este proceso se requieren recursos financieros para contratar a la instancia de evaluación externa. Se ha contado con los recursos para contratar las evaluaciones externas de 2021 y 2022; sin embargo, dadas las restricciones presupuestales de la administración pública federal, los recursos han tardado en gestionarse para su uso en la contratación de estas evaluaciones mandatadas en los PAE.

Infraestructura, equipamiento y mobiliario

La DGPE cuenta con instalaciones adecuadas; cada una de las personas que laboran en esta dirección cuenta con un espacio propio, escritorio y computadora. Además, durante el desarrollo de la evaluación se pudo utilizar la salas de juntas de la DGPE, así como diversas salas de otras direcciones generales, por lo que es posible afirmar que sí es adecuada y suficiente la infraestructura para el proceso.

Sistemas de información

En este proceso no se utilizan sistemas de información. No son necesarios.

Valoración de la coordinación de los actores en el proceso

La DGPE se coordina adecuadamente con todas las áreas que intervienen en el programa. Se pudo corroborar durante esta evaluación que todas las áreas contribuyeron proporcionando información para la evaluación, colaboraron para la realización de entrevistas y el acceso a sus instalaciones. Además, proporcionaron comentarios de retroalimentación a los informes. Se relató que también hubo colaboración en la evaluación de diseño llevada a cabo en 2021, por lo que puede afirmarse que existe una coordinación adecuada en el proceso.

Valoración de la importancia estratégica del proceso respecto al objetivo del Programa

Este proceso es relevante porque permite encontrar áreas de mejora del programa ya sea en su diseño o en su implementación, como ocurre con las evaluaciones de procesos. Al igual que ocurre con el proceso de planeación y monitoreo, las evaluaciones contribuyen de manera indirecta con el objetivo institucional de protección y defensa de los consumidores y para resolver los conflictos entre consumidores y proveedores, puesto que permite encontrar aspectos que el personal operativo quizás no observa en su trabajo cotidiano. Es una buena práctica que se sigan realizando ejercicios de evaluación de forma periódica. No obstante, sí es importante la instrumentación de un mecanismo para que las recomendaciones de las evaluaciones sean analizadas y valoradas para tomarlas en beneficio del programa como aspectos susceptibles de mejora.

Existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de usuarios respecto al servicio que se ofrece

El proceso no cuenta con mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios. Dada la naturaleza del proceso, no es relevante tener encuestas de satisfacción interna.

7. Hallazgos y resultados

En esta sección se presentan los hallazgos de la evaluación. En primer lugar se presenta una valoración global de la gestión operativa del programa tanto en términos de su grado de consolidación operativa como en su articulación para contribuir al logro de las metas y objetivos del programa. En segundo lugar se presentan las fortalezas y debilidades globales del programa, las cuales son a su vez un gran resumen de los hallazgos sobre cómo se encuentra la gestión operativa del programa. Se adiciona también la principal amenaza que tiene el programa para los próximos años. Después se exponen las buenas prácticas identificadas, los principales problemas detectados en la normativa y los cuellos de botella y oportunidades. En la parte final del capítulo se presentan los hallazgos puntuales por proceso.

Valoración del grado de consolidación operativa

A partir de la investigación de gabinete, del trabajo de campo y de la encuesta a las ODECO se llegó a la conclusión de que el programa está altamente consolidado, con procesos documentados, estandarizados y del conocimiento del personal operativo. Existen sistemas de información para el monitoreo en todos los procesos sustantivos, por lo que se puede supervisar la operación y conocer los avances en el cumplimiento de metas; incluso existen en algunos procesos la posibilidad de monitorear a nivel de persona como en la atención de asesorías en Telcon o en Concilianet o monitorear, también se tienen indicadores a nivel de ODECO. Estos sistemas permiten la mejora continua. A lo anterior, es necesario reconocer que el programa cuenta con una MIR con indicadores que miden el cumplimiento de objetivos (véase *Anexo IX Sistema de monitoreo* y los hallazgos particulares) y que el programa procura tener evaluaciones frecuentes, que le permite tener información para la mejora.

Los términos de referencia solicitan una tabla con la valoración de los procesos en su conjunto bajo una escala cualitativa con las categorías Sí, Parcialmente o No. Sin embargo, se requiere una valoración promedio de todos los procesos, por lo cual se realizó una escala de 1 a 5, con las siguientes equivalencias:

Tabla 7.1. Escala para la valoración de la consolidación operativa de los procesos

Definición específica del criterio de valoración	Grado de consolidación en términos cualitativos	Valoración numérica
Sí cumple totalmente el criterio.	Sí	5
Cumple casi en su totalidad el criterio.	Sí	4
Cumple parcialmente el criterio	Parcialmente	3
No cumple el criterio, pero existen algunos elementos incipientes del aspecto valorado.	No	2
No cumple en absoluto el criterio	No	1

Fuente: elaboración propia.

El re-escalamiento de valores numéricos al de consolidación en términos cualitativos se considera con los siguientes rangos:

De 1 a 2 puntos es NO está consolidado ese criterio en el programa.

De 2.01 a 3.99 está PARCIALMENTE consolidado ese criterio en el programa.

De 4 a 5 puntos es SÍ está consolidado ese criterio en el programa.

A continuación, se presenta el grado de consolidación de cada uno de los aspectos evaluados en ambas escalas para cada proceso y luego los valores promedio. No se considera el Proceso de Difusión, pues la difusión de los servicios se lleva en otro Programa presupuestario y solo se le brinda información de los servicios a la DGD para que se publique por los diversos medios que tiene disponible.

Tabla 7.2. Grado de consolidación operativa de los procesos

#	Proceso	El proceso está documentado en procedimientos	Los manuales son de conocimiento del personal	El proceso está estandarizado	Cuenta con un sistema de monitoreo	Se tienen mecanismos de mejora
1	Proceso de planeación y monitoreo.	Sí (5)	Sí (5)	Sí (5)	No aplica	Sí (5)
3	Proceso de otorgamiento de asesorías e información a consumidores	Sí (5)	Sí (5)	Sí (5)	Sí (5)	Sí (5)
4	Proceso de conciliación de quejas en materia de consumo	Sí (5)	Sí (5)	Sí (5)	Sí (5)	Sí (5)
5	Proceso de atención del Registro Público para Evitar Publicidad	Parcial (3), existe un procedimiento para atención de denuncias, pero no existe para registros de números ni para atención a proveedores.	Sí (5)	Sí (5)	Sí (5)	Sí (5)
6	Proceso de atención de registros públicos de contratos de adhesión	Sí (5)	Sí (5)	Sí (5)	Sí (5)	Sí (5)
7	Proceso de atención del Registro Público de Casas de Empeño	Sí (5)	Sí (5)	Sí (5)	Sí (4), no se tiene un indicador en la MIR.	Sí (5)
8	Proceso de representación a consumidores en acciones de defensa colectiva	Sí (5)	Sí (5)	Sí (5)	Sí (5)	Sí (5)
9	Proceso de evaluación	Parcial (3) No existe un procedimiento para la contratación y seguimiento de evaluaciones	Sí (5)	Sí (5)	No aplica	Sí (5)

#	Proceso	El proceso está documentado en procedimientos	Los manuales son de conocimiento del personal	El proceso está estandarizado	Cuenta con un sistema de monitoreo	Se tienen mecanismos de mejora
		externas, pero se tienen lineamientos del CONEVAL				
	PROMEDIO	4.50	5.00	5.00	4.83	5.00

El promedio total fue de 4.87, lo que equivale a un grado de consolidación de Sí o muy alto. La tabla solicitada en los TdR queda de la siguiente forma:

Tabla 7.3. Grado de consolidación operativa del programa

Criterio de valoración					Comentarios
	Sí	Parcialmente	No	NA	
1) Si existen documentos que normen los procesos	X				Prácticamente todos los procesos están documentados. Es una de las fortalezas del Programa. Falta documentar el proceso de evaluación y ampliar el proceso de atención del REPEP.
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados	X				Todos los procesos que están documentados son de conocimiento del personal operativo.
3) Si los procesos están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras	X				Todos los procesos se llevan de forma estandarizada, puesto que existen manuales y formatos, la mayor parte de los procesos utilizan sistemas informáticos que propician la estandarización.
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión	X				Todos los procesos sustantivos cuentan con indicadores ya sea en la MIR o en otros sistemas de indicadores institucionales. Además, se identificaron tableros de control.
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	X				El personal directivo de cada área realiza seguimiento de los indicadores y va implementando mejoras. Además se cuenta con el mecanismo de Aspecto Susceptible de Mejoras a partir de evaluaciones externas.

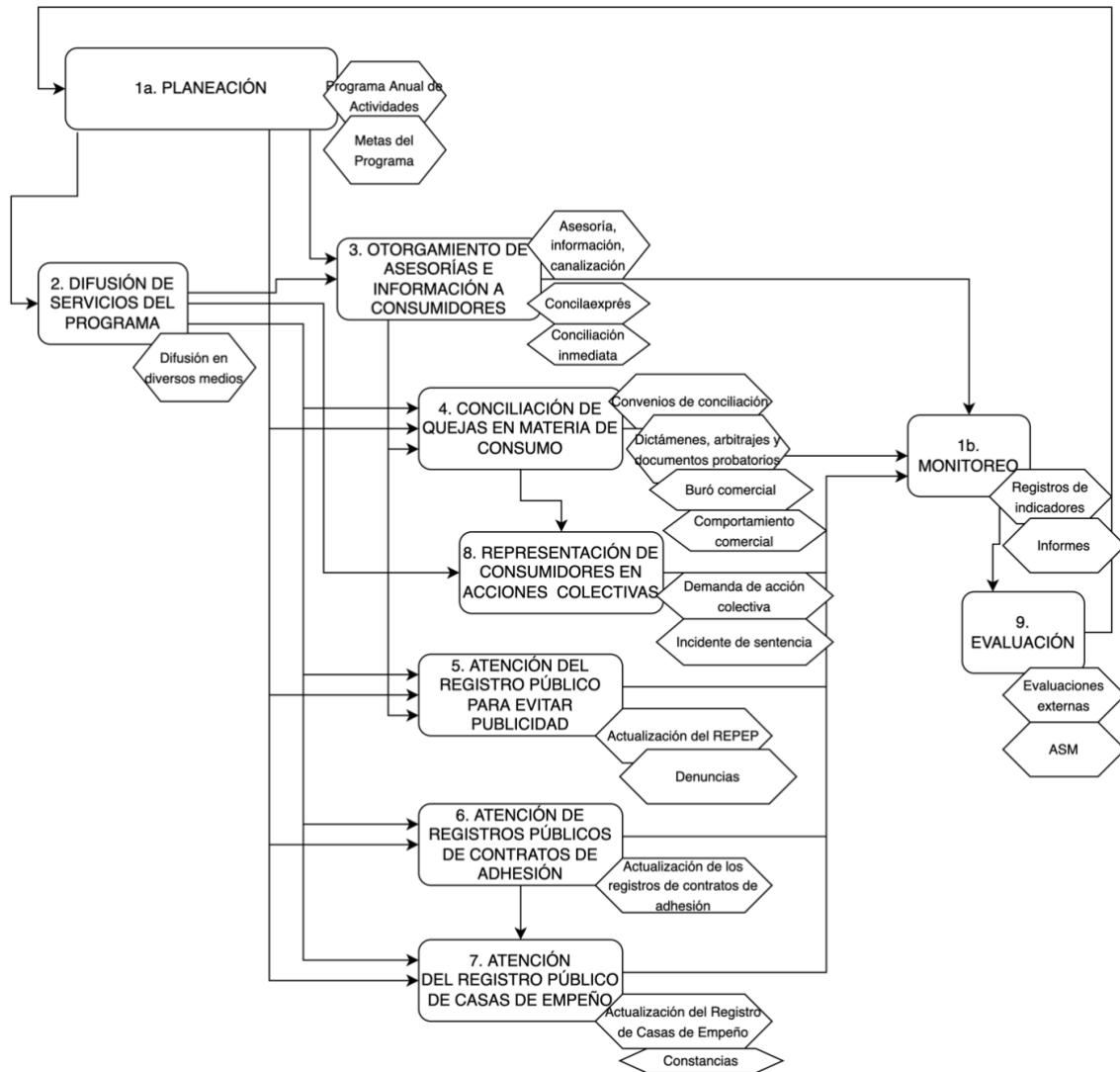
Criterio de valoración					Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
Grado de consolidación operativa	El grado de consolidación operativa del Programa es muy alto. Los procesos están documentados, se llevan de forma estandarizada, se cuenta con indicadores y mecanismos de mejora.				

Grado de articulación entre procesos y hacia el cumplimiento de metas y objetivos del programa

Los nueve procesos del programa están articulados, en primer lugar porque en el proceso “*Planeación y monitoreo*” se definen las metas y luego se les da seguimiento. El proceso “*Difusión de los servicios del programa*” también es un insumo para todos los procesos de servicios, pues con la difusión en la *Revista del Consumidor* y otros medios los consumidores conocen qué es lo que puede realizar la PROFECO a favor de sus derechos. El proceso “Otogamiento de asesorías e información a consumidores” es generalmente un paso inicial de los otros procesos, pues primero se otorga información básica a los consumidores y luego se les canaliza a otros procesos. A su vez, el proceso “Atención de los registros públicos de contratos de adhesión” es un insumo del proceso “Atención del Registro Público de Casas de Empeño”, pues en el segundo proceso debe revisarse que los proveedores tengan un contrato aprobado previamente. Todos los productos o *outputs* de los procesos sirven de insumo para el monitoreo y para el proceso “Evaluación”. La siguiente figura presenta la interrelación de procesos y es una forma sintética con la que se responde a la pregunta de evaluación *¿los productos del proceso sirven de insumo para ejecutar el proceso subsecuente?*. Los *outputs* se presentan como un hexágono al lado de cada proceso.

Es importante señalar que en cada análisis por proceso se presenta una sección que define los límites de cada proceso y responde la pregunta previa.

Figura 7.1. Interrelación de procesos e identificación de productos



Fuente: Elaboración propia.

En el caso del Proceso “Conciliación de Quejas en Materia de Consumo” se identificó que se tienen varios *outputs*, el convenio de conciliación si es que todo el proceso se lleva a buen término entre consumidores y proveedores, el dictamen y el arbitraje como *outputs* intermedios y el buró comercial como un *output* que permite mostrar la información acumulada de las quejas y conciliaciones realizadas en el tiempo. Además, este proceso es previo al Proceso de representación a

consumidores en acciones colectivas.³⁰ En el caso de los procesos de atención a registros, los *outputs* son las actualizaciones a los registros, los cuales no solo contemplan inscripciones sino también modificaciones, bajas y cancelaciones, como se exhibió la figura anterior.

En términos de la vinculación de la gestión operativa con respecto a los logros del programa, se identificó que todos los procesos contribuyen al objetivo del programa que es que **“La población consumidora resuelve sus conflictos con los proveedores de bienes, productos y servicios”**. Los procesos más intrínsecamente relacionados con el cumplimiento del objetivo son el “Otorgamiento de Asesorías e Información a Consumidores”, el de “Conciliación de Quejas en Materia de Consumo” y el de “Representación de Consumidores en Acciones Colectivas”, en todos ellos se atiende a consumidores en conflictos que estén teniendo con proveedores de bienes, productos y servicios.

El llevar a buen término la gestión operativa de los procesos “Atención a los registros públicos de contratos de adhesión”, “Atención al Registro Público de Casas de Empeño” y “Atención al Registro Público para evitar la Publicidad” se protegen los derechos de los consumidores al vigilarse el cumplimiento de las disposiciones en leyes, reglamentos, acuerdos y normas oficiales mexicanas que deben seguir los proveedores para ofrecer sus servicios o su publicidad. Con esto se evitan conflictos entre las partes.³¹

³⁰ La normativa no obliga que existan conciliaciones previas antes de iniciar un proceso de defensa colectiva; sin embargo, es una práctica aceptada que se agote primero la vía conciliatoria antes de iniciar procedimientos judiciales.

³¹ Para mayor detalle sobre cómo contribuye cada proceso al cumplimiento de los objetivos del Programa debe leerse el apartado “Valoración de la importancia estratégica del proceso respecto al objetivo del Programa” en cada subcapítulo.

Fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del programa

Fortalezas

- El Programa presupuestario E005 “Protección de los Derechos de los Consumidores” tiene definido el problema público que atiende, así como su objetivo general y sus específicos.
- El programa tiene 4 Componentes en su Matriz de Indicadores para Resultados, los cuales tienen correspondencia con los principales servicios que genera a consumidores y proveedores.
- La PROFECO cuenta con una estructura organizacional en la que están bien definidas las atribuciones de cada área. En el caso del Pp E005 intervienen, principalmente, la Subprocuraduría de Servicios, la Subprocuraduría de Telecomunicaciones y la Subprocuraduría Jurídica, con diversas direcciones generales cada una en la operación de los servicios.
- Todas las áreas administrativas que participan en el Programa cuentan con manuales de procedimiento, algunos con más de 14 años desde su primera versión, todos están actualizados. Son manuales bien estructurados que presentan procedimientos, políticas, formatos e instructivos.
- La PROFECO cuenta con personal operativo experimentado, muchos con más de 15 años de llevar los procesos sustantivos del programa.
- Se tiene una red de 38 Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), repartidas por toda la República, la cobertura es nacional.
- Se tienen o se implementan por temporadas módulos de atención que permiten acercar a la ciudadanía a la institución, disminuyendo los costos de transacción de los ciudadanos.
- Las instalaciones de las oficinas centrales de la PROFECO son, en lo general, adecuadas y suficientes para la realización de los procesos del programa.
- La PROFECO cuenta con un departamento de sistemas sólido que le ha permitido desarrollar sistemas propios, adaptados a las necesidades de los

procesos del programa y que permiten que los usuarios realicen varios trámites en línea.

- El Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) es el programa maestro para la operación del programa, cuenta con información histórica de los procesos, por lo menos desde 2008, lo que permite generar indicadores y estadísticas confiables.
- Se cuenta con una planeación anual detallada en el Programa Anual de Actividades y se cuenta con sistemas de monitoreo para la toma de decisiones, la mayor parte de ellos a partir del SIIP.

Debilidades

- Se identificó falta de personal en algunas áreas clave de los procesos, principalmente, en el de Conciliación de Quejas en Materia de Consumo, con falta de personal para la recepción de solicitudes, conciliadores y especialmente personal de notificación. En otros procesos también se reportó falta de personal y en otros la cantidad de personas adscritas es apenas suficiente.
- Las instalaciones se identificaron como adecuadas por la mayor parte de las ODECO; sin embargo, también una parte de las personas entrevistadas señalaron que eran poco adecuadas o insuficientes. En la ODECO Zona Metropolitana Ciudad de México se identificó, por ejemplo, que las salas de conciliación eran pequeñas y abiertas, por lo que existe mucho interferencia de voces en las audiencias.
- Se reportó por parte de diversos informantes la falta de recursos financieros principalmente para notificación y existen restricciones presupuestarias para gasto en oficinas (papelería e insumos).
- Se cuenta con encuestas de satisfacción solo para algunas modalidades de atención del proceso de conciliación, pero faltan encuestas para la mayor parte de los procesos de atención a consumidores y proveedores.

Sobre las primeras tres debilidades, debe señalarse que la política de austeridad republicana ha generado que la mayor parte de las intervenciones públicas y, especialmente, las de proveer servicios públicos estén con recursos limitados. La solución a estas debilidades van más allá de la PROFECO; valdría la pena insistir ante la SHCP y la Presidencia de la República la importancia de la PROFECO para frenar los abusos de las empresas en las relaciones comerciales, es decir, frenar las prácticas que se derivan del neoliberalismo.

Amenazas

La principal amenaza identificada es que el presupuesto del programa siga disminuyendo en años futuros si se sigue la política de “Austeridad Republicana” anteriormente mencionada:

- El presupuesto del Pp E005 disminuyó de 326 millones de pesos en 2019 a 245 millones de pesos en 2021, según la Ficha de Evaluación 2021-2022 elaborada por el CONEVAL. Es posible que estas restricciones se mantengan, con lo cual habrá menos personal para atención de consumidores, con mayor retraso de atención.

Oportunidades

- La PROFECO es una organización reconocida por la ciudadanía, se le reconoce por su trabajo de defensoría de los consumidores, la cual se realiza en el Pp E005. Se siguen presentando casos graves de abusos de proveedores, por ejemplo, el caso reciente de TicketMaster en un evento masivo, y esto podría aprovecharse para solicitar más recursos.
- La pandemia promovió un mayor uso de tecnología de la información, con lo cual más consumidores y proveedores están realizando trámites a distancia. Es necesario seguir promoviendo este tipo de posibilidades a los usuarios del Pp E005 para reducir costos y la necesidad de recursos humanos para la notificación.

- Se pueden realizar capacitaciones a distancia al personal operativo del Pp E005, principalmente en las ODECO.

Hallazgos sobre la pertinencia al contexto y el grado de coordinación entre actores

- Los procesos están adaptados al contexto en el que se implementan; se ha procurado por distintos medios acercar los servicios a consumidores y proveedores para disminuir los costos de transacción. Destaca el desarrollo de sistemas de información para desarrollar trámites en línea en el llamado Concilianet, Teléfono del consumidor en forma tradicional y vía correo electrónico, el sistema de Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL), el Portal del Registro Público de Casas de Empeño y el registro de números al REPEP ya sea por teléfono o vía web. También se destaca, en términos de adaptación al contexto, que la PROFECO instrumenta módulos de atención en lugares de alta afluencia de consumidores y en momentos de alta demanda como en el Buen Fin.
- La PROFECO se coordina internamente para el desarrollo de sus procesos y también se coordina con instancias externas, destacando la coordinación con el Instituto Federal de Telecomunicaciones para los diversos contratos y actuaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, con la Secretaría de Economía para los procesos de planeación y monitoreo, así como de evaluación y también para los cambios en las normas oficiales mexicanas. A su vez, a través de la Dirección General de Oficinas del Consumidor, la PROFECO realiza convenios para instalar representaciones en municipios adicionales a donde están ubicadas las ODECO.

Buenas prácticas

Se destacan las siguientes buenas prácticas, las cuales merecen ser documentadas y divulgadas incluso para otras dependencias federales o locales.

- El Portal del Registro Público de Casas de Empeño

Es un sistema con acceso vía web en el que los solicitantes, ya sean personas físicas o morales, pueden solicitar el registro de la casa de empeño (razón social) con el número de establecimientos (sucursales) que tenga. Los solicitantes se pre-registran con un usuario y contraseña; posteriormente adjuntan la documentación personal o de la razón social que representan y posteriormente van incorporando la información del establecimiento o establecimientos que quieran registrar. El sistema es modular. Otra de las grandes ventajas es que es un sistema en el que los usuarios pueden actualizar su información en el tiempo si es que necesitan modificar sus datos personales o de razón social, sus establecimientos o su personal. A diferencia del RCAL el PRPCE está pensado para ser un sistema permanente y de interacción de dos vías entre los proveedores y la autoridad, así como es el sistema del Servicio de Administración Tributaria (SAT) o del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). Es una práctica que merece ser divulgada a otras instituciones federales que lleven registros públicos. A continuación, se presenta una captura de pantalla del sitio.

Figura 7.1.1. Sitio web del Registro Público de Casas de Empeño

PROFECO Inicio Mas información Servicios Iniciar sesión

Inicio > Registro

Registro

Paso 1 Preregistro **Paso 2** Adjunta documentación **Paso 3** Agregar casa de empeño

Nombre de usuario*:

Correo electrónico*:

Contraseña*:

Repite tu contraseña*:

* Campos obligatorios

Limpiar Enviar

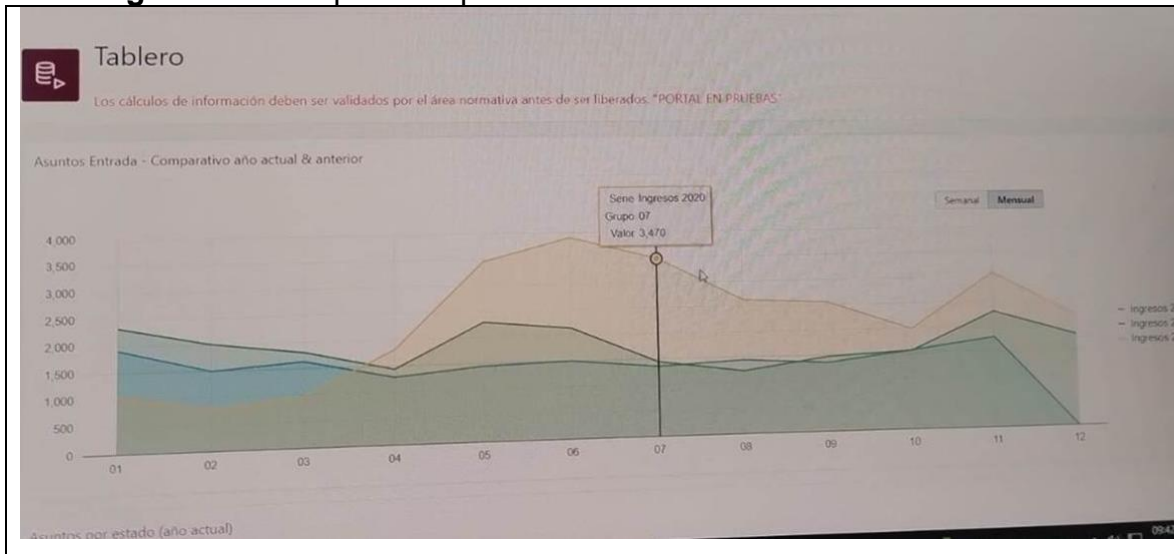
Fuente: PROFECO (s.f). Registro Público de Casas de Empeño. Disponible en: <https://rpce.profeco.gob.mx/registro.php>, consultado el 12 de diciembre de 2022.

- Tablero de control de Concilianet Servicios

El año pasado, y derivado del aumento en la carga de trabajo en Concilianet Servicios al haberse cerrado temporalmente algunas oficinas de defensa del consumidor por la situación de la pandemia por COVID-19, en la que el personal de la PROFECO resultó contagiado, se desarrolló un tablero de control que permite mostrar de forma visual el volumen de trámites por semana o mes, por tipo de giro y por la persona que está atendiendo a los consumidores. La información sigue siendo la misma que ya se tiene en el SIIP, las estadísticas ya se podían obtener a partir de la herramienta Discover; pero el desarrollo y la buena práctica consisten en la forma visual y fácil de usar de la información para la toma de decisiones. Es un desarrollo que realizó la Dirección de Sistemas y puede replicarse a otros

procesos, empezando con Concilianet Telecomunicaciones. A continuación, se presenta una captura de pantalla.

Figura 7.1.2. Captura de pantalla del tablero de control de Concilianet



Fuente: Captura proporcionada por la Dirección de Concilianet de la Subprocuraduría de Servicios.

- Nivel de Servicio en ODECO ZM de Mérida

Como parte del trabajo de campo se visitó la ODECO ZM de Mérida en la que se pudo constatar el nivel de servicio que se lleva en la atención a los consumidores. Según se relató por diversas personas entrevistadas, la nueva directora de la ODECO se dio a la tarea de instrumentar políticas de calidad en el servicio, incluyendo la limpieza y la buena imagen de los espacios (sin expedientes desordenados a la vista, por ejemplo), el reacomodo de las instalaciones para que las personas fluyeran por los espacios, todo con un sentido lógico y ordenado según el proceso. Se procura una buena atención a las personas, con amabilidad y respeto. Una práctica local interesante es la puesta en marcha de un módulo para que las personas puedan usar o capacitarse en Concilianet, con lo cual se disminuye la carga de trabajo del personal propio de la oficina al descargar los trámites a las oficinas centrales que pueden atender casos de los proveedores inscritos. Es un caso que valdría la pena que se documente, es decir, se genere un breve reporte o incluso un video que muestre las instalaciones y se entreviste al

personal para que pueda ser compartido a otras ODECO. A su vez, la DGODC podría implementar algunas prácticas en el resto de ODECO.

Figura 7.1.3. Instalaciones de la ODECO ZM de Mérida



Fuente: Trabajo de campo en la visita a la ODECO el día 29 de noviembre de 2022.

Cuellos de botella por motivos normativos

No se identificaron cuellos de botella por restricciones normativas. Existen algunas posibles mejoras muy puntuales en los procedimientos, pero se pueden resolver con prácticas administrativas internas. Más adelante se mencionan en la presentación por proceso. A pesar de no ser una restricción normativa se identificó un hallazgo normativo que vale la pena atender.

- En el artículo 87 de la LFPC se señala el criterio de *afirmativa ficta* para el registro público de contratos de adhesión, lo que implica que las solicitudes deberán ser consideradas como aprobadas si es que la autoridad (PROFECO) no emite la resolución respectiva en el plazo máximo de 30 días. Esta opción legal presenta un riesgo de que los proveedores soliciten el registro de sus contratos sin la revisión de la autoridad. En la práctica, la PROFECO puede emitir una suspensión o una cancelación del contrato que

no ha sido revisado; pero es una situación innecesaria que genera más carga administrativa a la autoridad. Además, se presenta una situación de incertidumbre jurídica a los solicitantes.

Hallazgos por proceso

Proceso de planeación y monitoreo

- El proceso está documentado en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación* con 3 procedimientos.
- Los procedimientos documentados son del conocimiento del personal y se desarrollan de forma estandarizada, con la participación de todas las unidades administrativas del programa.
- Los recursos humanos son suficientes y adecuados, han recibido capacitación en planeación, metodología de marco lógico e indicadores, entre otros temas.
- La infraestructura e instalaciones son adecuadas y suficientes para el proceso. Cuentan con el mobiliario y equipo de cómputo necesario.
- El tiempo en el que se desarrolla el proceso es adecuado y permite llevar las actividades de planeación en tiempo, así como el monitoreo en el calendario establecido, generando los informes solicitados por las diversas instancias internas y externas.
- No se utiliza un sistema informático para este proceso, los documentos se piden y reciben de forma física, con oficios firmados por las áreas correspondientes. No se identificó la necesidad de generar por ahora un sistema específico para este proceso.
- No se utilizan encuestas de satisfacción internas. No se observó que sea necesario instrumentar un mecanismo de medición de satisfacción para este proceso interno.
- Se lleva a cabo una adecuada coordinación con todas las unidades administrativas del Programa para la planeación de metas, el registro de

avances y las solicitudes de información sobre los resultados que se piden para los informes.

- El proceso es pertinente y contribuye al objetivo del programa.

Proceso de difusión de servicios del programa

- El proceso está documentado en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Difusión*, el cual cuenta con 6 procedimientos. Se identificó que solo el Procedimiento para difusión en redes sociales y publicación en portales Web Institucionales tiene una política para la difusión de servicios.
- El *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor* no incluye ningún procedimiento o política sobre cómo deberán promoverse los servicios a nivel local.

Proceso de otorgamiento de asesorías e información a consumidores

- El proceso está documentado en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación* con un procedimiento.
- El procedimiento es del conocimiento del personal y se desarrolla de forma estandarizada tanto en el Telcon como en las ODECO. En Telcon se cuenta con dos supervisoras que estandarizan la operación y el tipo de respuestas; en las ODECO los JDSET supervisan que el servicio se lleve conforme al procedimiento.
- Los recursos humanos no son suficientes en el Telcon para la atención de asesorías e información. El personal reporta que todo el tiempo están atendiendo a consumidores, no existe suficiente personal cuando existen picos de atención y se tiene en tiempo de espera a los consumidores; esto aunque existe la opción de *callback*.
- El personal del Telcon tiene el perfil adecuado y es capacitado constantemente.

- Se reporta falta de recursos financieros o materiales que serían útiles para la operación, para compra de insumos de papelería, mejora del mobiliario, etc.
- La infraestructura en Telcon no es adecuada, los espacios son muy reducidos para las personas que atienden a los consumidores. Las sillas están muy deterioradas.
- El tiempo establecido en el manual para la atención de las personas es adecuado; sin embargo, como existe falta de personal o se tienen picos de llamadas, no se puede atender a los consumidores con la calidad adecuada, dejando a las personas en espera.
- Se utiliza el SIIP tanto en el Telcon como en ODECO para registrar las atenciones de información o asesorías; se reporta que el sistema es lento, particularmente en las búsquedas de los consumidores en el histórico, eso hace que la atención se prolongue por más tiempo.
- Los sistemas informáticos adicionales que se utilizan en el Telcon son adecuados para atender a las personas, distribuir las llamadas y llevar la supervisión.
- En este proceso sí se utilizan encuestas de satisfacción para tener retroalimentación sobre la atención brindada, la información de las encuestas es tomada en cuenta para la mejora continua.
- Al ser el primer contacto de la PROFECO con los consumidores, la jefatura del Telcon y las ODECO deben estar en constante coordinación con todas las áreas sustantivas de la PROFECO. De ellas obtienen la información que será transmitida a los consumidores.
- El proceso es pertinente al contexto, el teléfono del consumidor es conocido por gran parte de la población mexicana. La distribución de las ODECO permite una cobertura nacional, están ubicadas en las ciudades en donde se realizan el mayor número de transacciones comerciales.
- El proceso contribuye de forma importante al logro del objetivo del programa.

Proceso de conciliación de quejas en materia de consumo

- El proceso está documentado en al menos 4 manuales de procedimientos, participan diversas áreas.
- El proceso, en sus diversas modalidades, es del conocimiento del personal y se desarrolla de forma estandarizada.
- Los recursos humanos no son suficientes en todas las modalidades de atención. La falta de personal es identificada como uno de los elementos que retrasa la atención a los consumidores.
- En general, el personal cuenta con el perfil adecuado y se mantiene capacitado. La mayor parte del personal tiene muchos años de experiencia en la institución.
- Se reporta falta de recursos financieros para notificación, por ejemplo, para la compra de gasolina y para cualquier tipo de viáticos.
- Las instalaciones para las modalidades que se llevan en oficinas centrales son adecuadas. En las ODECO la situación es muy variada; cerca del 30% de los directores de las ODECO señalan que no son adecuadas las instalaciones de su ODECO para atender a los consumidores.
- No se cumplen los 117 días que se señalan en el manual como tiempo máximo de atención; son varias las causas de la falta de cumplimiento; pero se destaca la falta de personal, principalmente de conciliadores y notificadores.
- Se identificó por diversas personas de las ODECO que el SIIP es “lento”, principalmente para leer la base de datos de consumidores, lo que ocasiona que sea más lenta la atención a consumidores.
- Se tienen encuestas de satisfacción para las modalidades de Concilianet y para Conciliaexpres; pero no para la atención personal en ODECO.
- Existe buena coordinación entre las áreas que participan directa o indirectamente en el proceso.
- El proceso es pertinente al contexto, se ha modernizado con la introducción de la modalidad de Concilianet.

- El proceso es parte fundamental del programa y contribuye directamente al logro del objetivo.

Proceso de atención al Registro Público para evitar la Publicidad

- El proceso está parcialmente documentado, no existen procedimientos para las actividades que realiza el personal para inscribir o cancelar números telefónicos en el REPEP o para atender a los proveedores que soliciten información.
- Es un proceso estandarizado.
- Los recursos humanos son apenas suficientes para el proceso, se utiliza el personal para atender otros procesos.
- La infraestructura e instalaciones son adecuadas y suficientes para el proceso. Cuentan con el mobiliario y equipo de cómputo necesario.
- El tiempo en el que se desarrolla el proceso es adecuado.
- Se tiene una página web para el REPEP el cual es muy funcional, permite que consumidores y proveedores realicen su trámite en línea, con lo cual se disminuye el uso de recursos humanos para la atención del servicio.
- No se cuenta con encuestas de satisfacción, no es un proceso en el que sea relevante utilizar encuestas.
- Es adecuada la coordinación de la DGCARA con otras áreas, en particular con la Dirección de Sistemas y con el Telcon.
- El proceso es pertinente y contribuye al objetivo del programa.

Proceso de atención a registros públicos de contratos de adhesión

Subproceso de atención al Registro Público de Contratos de Adhesión (RPCA)

- El subproceso está documentado en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento* con un único procedimiento, el MP-220-02 "Procedimiento para atender solicitudes de revisión, registro, baja y modificación de contratos de adhesión". El tener un único procedimiento para procedimientos con

actividades diferentes no es una buena práctica, pues genera confusión a los usuarios.

- El procedimiento es del conocimiento del personal y se desarrolla de forma estandarizada.
- Los recursos humanos no son suficientes en este proceso, un factor que contribuye a que no se cumplan los plazos es la falta de personal.
- El personal de la DGCARA tiene el perfil adecuado para atender el proceso.
- Los recursos financieros son, en general, adecuados, pero se reportan restricciones para impresiones las cuales son necesarias en el proceso.
- La infraestructura, en términos de instalaciones, es suficiente y adecuada.
- No se están cumpliendo los tiempos máximos, una causa que contribuye al retraso es la falta de personal.
- Se identificó como un cuello de botella que el análisis de las solicitudes de registro de contrato de adhesión que se realizaron de forma presencial en las ODECO inicia hasta que llega el expediente físico a la DGCARA.
- En este subproceso los proveedores pueden utilizar el RCAL para realizar los trámites de inscripción y modificación de registros, pero no existe el trámite digital de bajas en el RPCA.
- El RCAL ha sido un mecanismo pertinente para acercar los trámites a los proveedores, con lo cual se evitan costos de transacción.
- En adición al RCAL, en el SIIP se lleva el control de las actividades del subproceso, con lo cual se pueden hacer los reportes y generar indicadores de monitoreo.
- No se cuenta con encuestas de satisfacción en este subproceso.
- La DGACARA se coordina con otras áreas para el desarrollo del proceso. En particular se identificó una adecuada coordinación con la Dirección de Sistemas para realizar actualizaciones en el sistema RCAL, así como para hacer los cambios en el RPCA en los casos de modificaciones o bajas. También se lleva una correcta comunicación y coordinación con la Dirección

General de Procedimientos, la cual es la encargada de sustanciar los Procedimientos por Infracciones a la Ley (PIL).

- El proceso contribuye de forma importante al logro del objetivo del programa, pues el RPCA es un mecanismo preventivo para evitar conflictos entre consumidores y proveedores.

Subproceso de atención al Registro Público de Contratos de Adhesión en Materia de Telecomunicaciones (RPCAMT)

- El subproceso está documentado en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones* con 3 procedimientos, una para inscripción y modificaciones, otro para bajas y otro para cancelaciones. Esto es una buena división por procedimientos, ya que los pasos son diferentes en cada uno. Se identificó que los procedimientos tienen mejoras en la notación y representación gráfica.
- Los procedimientos son del conocimiento del personal y se desarrollan de forma estandarizada.
- Los recursos humanos son suficientes en este subproceso, se cumplen los tiempos de respuesta.
- El personal de la DGDCCAT tiene el perfil adecuado para atender el subproceso.
- Los recursos financieros son, en general, adecuados, pero se reportan restricciones para impresiones las cuales son necesarias en el proceso
- La infraestructura, en términos de instalaciones, es suficiente y adecuada.
- Se identificó que existe una adecuada coordinación entre la DGDCCAT y otras áreas de la misma Subprocuraduría de Telecomunicaciones. Además, resalta también favorablemente su coordinación con el Instituto Federal de Telecomunicaciones para compartir información de los registros que lleva cada institución.

- En este subproceso se utiliza el RCAL para recibir las solicitudes; pero, posteriormente no se utiliza para darle seguimiento a los trámites, recibir otros documentos y enviar los acuerdos que se generan en los procedimientos. En su lugar se utiliza el correo electrónico, lo cual no permite rastrear de forma transparente las comunicaciones entre el solicitante y la autoridad.
- El seguimiento de las solicitudes en el subproceso se realiza en Excel, en lugar de utilizar el SIIP, lo que impide llevar un control confiable de la información, particularmente de los tiempos de ejecución.
- No se cuenta con encuestas de satisfacción en este subproceso.
- El subproceso es pertinente para los proveedores de servicios de telecomunicaciones porque permite que se realicen la mayor parte de los trámites de forma digital, salvo las bajas.
- El proceso contribuye de forma importante al logro del objetivo del programa, pues el RPCA es un mecanismo preventivo para evitar conflictos entre consumidores y proveedores.

Proceso de atención al Registro Público de Casas de Empeño

- El proceso está documentado en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento*. con un único procedimiento, el MP-220-04 “Procedimiento para inscripción, modificación, renovación anual y cancelación en el Registro Público de Casas de Empeño”; se identificó como área de oportunidad que este procedimiento se desagregue en por lo menos 3 procedimientos: inscripción-modificación-renovación anual, baja y suspensión o cancelación, como lo tiene el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones* para el procedimiento del RPCAMT. Lo anterior porque las actividades son diferentes para cada caso. En este procedimiento, además, se identificó que los pasos descritos no son completos o, por lo

menos, no se denota bien la secuencia de actividades, ya que se debería tener primero la etapa de revisión de requisitos y luego el análisis normativo.

- En el ARPCE se establece el procedimiento de la autoridad para suspensiones y cancelaciones en el RPCE; pero esto no se ha desarrollado como un procedimiento en el manual de la DGCARA.
- Los procedimientos son del conocimiento del personal y se desarrollan de forma estandarizada. Sin embargo, se identificó que el DCE es quien firma los acuerdos y constancias, siendo que el manual señala que será el titular de la DGCARA. Probablemente exista un acuerdo delegatorio; pero no se estaría cumpliendo con lo establecido en el manual, se tendría que actualizar este.
- Los recursos humanos son suficientes en este proceso y tienen el perfil adecuado.
- Los recursos financieros son adecuados y suficientes.
- La infraestructura en términos de instalaciones es suficiente y adecuada.
- Una buena práctica del proceso es el Portal del Registro Público de Casas de Empeño, el cual es un sistema que permite a los solicitantes presentar su información y actualizarla cada año con las modificaciones respectivas. Se considera que es una práctica que debe difundirse con otras instituciones que lleven registros públicos.
- En adición al RCAL, en el SIIP se lleva el control de las actividades del proceso, con lo cual se pueden hacer los reportes y generar indicadores de monitoreo.
- No se realizan encuestas de satisfacción en este proceso.
- La DGACARA se coordina con otras áreas para el desarrollo del proceso, en especial con las direcciones que llevan el RPCA.
- El proceso contribuye de forma importante al logro del objetivo del programa, pues el RPCA es un mecanismo preventivo para evitar conflictos entre consumidores y proveedores.

Proceso de representación de consumidores en acciones colectivas

- El proceso está documentado en el *Manual de Procedimientos de la Subprocuraduría Jurídica* con 2 procedimientos, los cuales presentan las actividades a un nivel general
- El proceso no puede estandarizarse pues cada caso debe atenderse de forma única dependiendo de las circunstancias de la afectación a los consumidores y el tipo de proveedor.
- El personal que participa en el proceso cuenta con el perfil adecuado, son abogados litigantes. Se relata que los recursos son insuficientes para el número de casos y el gran número de consumidores que están involucrados en las acciones grupales y colectivas.
- La infraestructura e instalaciones son adecuadas y suficientes para el proceso. Cuentan con el mobiliario y equipo de cómputo necesario.
- El tiempo en el que se desarrolla el proceso es amplio, no está definido, los juicios pueden durar años.
- No se utilizan sistemas informáticos en este proceso, no son necesarios.
- No se cuenta con encuestas de satisfacción, no es un proceso en el que sea relevante utilizar encuestas.
- Se tiene una adecuada coordinación con otras áreas del programa.
- El proceso es pertinente y contribuye al objetivo del programa.

Proceso de evaluación

- El proceso está parcialmente documentado. Se siguen los lineamientos emitidos por el CONEVAL; sin embargo, falta un procedimiento específico en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación*.
- El proceso se desarrolla de forma estandarizada.
- La presentación de informes de evaluaciones no tiene un tiempo máximo establecido en el Programa Anual de Evaluación, pero se han cumplido los tiempos acordados con la Secretaría de Economía.

- Los recursos humanos son suficientes y adecuados, han recibido capacitación en planeación, metodología de marco lógico, evaluación, etcétera.
- La infraestructura e instalaciones son adecuadas y suficientes para el proceso. Cuentan con el mobiliario y equipo de cómputo necesario.
- No se utiliza un sistema informático para este proceso.
- No se utilizan encuestas de satisfacción internas. No se observó que sea necesario instrumentar un mecanismo de medición de satisfacción para este proceso interno.
- Se lleva a cabo una adecuada coordinación con todas las unidades administrativas del programa para la ejecución de las evaluaciones.
- El proceso es pertinente y contribuye al objetivo del programa.

8. Conclusiones y recomendaciones

El Programa presupuestario E005 “Protección de los derechos de los consumidores” tiene un muy alto grado de consolidación operativa, sus procesos están documentados y son del conocimiento del personal operativo. La operación es estandarizada, lo cual se debe a la existencia de manuales de procedimiento desde hace más de 10 años, la instrumentación de sistemas informáticos especializados en procesos, la capacitación y supervisión constante, así como a la permanencia del personal, gran parte de este con más de 15 años en la institución.

El programa cuenta con un diseño consistente con orientación al resultado deseado de proteger los derechos de los consumidores, disminuir las asimetrías de información y resolver los conflictos entre consumidores y proveedores. Todos los procesos son pertinentes para lograr el objetivo del programa; están interconectados y conforman una actuación integral a favor de los derechos de los consumidores. Se cuenta con un sistema de monitoreo capaz de brindar información sobre la gestión del programa y sus resultados, los principales indicadores están en la MIR del programa; pero, además, se cuentan con otros reportes y tableros de control que ayudan a la toma de decisiones.

Los procesos son pertinentes al contexto de la mayor parte de los consumidores, se han desarrollado mejoras recientes que permiten acercar los servicios a la población disminuyendo los llamados costos de transacción. Se han implementado varios trámites en línea, destacando la modalidad de Concilianet que permite realizar el procedimiento de conciliación entre consumidores y proveedores completamente de forma virtual, así como el portal para el Registro Público de Casas de Empeño que posibilita la realización del trámite de los proveedores de forma digital y es una buena práctica de innovación digital.

La principal debilidad del programa para alcanzar sus resultados es la falta de personal y recursos en algunos procesos clave, en especial, en el de conciliación de quejas en materia de consumo y en el de otorgamiento de asesorías e información a consumidores. El resto de debilidades son menores y no afectan la operación sustantiva del programa o el alcance de las metas. En general, se trata de un programa muy consolidado con buenas prácticas de gestión pública.

En la siguiente tabla se presentan las recomendaciones de la evaluación, las cuales se desprenden de los hallazgos identificados en el capítulo anterior. Las recomendaciones se presentan ordenadas según el orden de presentación de los procesos en la evaluación. En el *Anexo VIII. Recomendaciones del programa* se presenta el nivel de priorización y una explicación con los efectos esperados de cada una.

Tabla 8.1.1. Recomendaciones

No.	Hallazgo	Recomendación
1	El proceso de difusión está documentado en el <i>Manual de Procedimientos de la Dirección General de Difusión</i> , el cual cuenta con 6 procedimientos. Se identificó que solo el <i>Procedimiento para difusión en redes sociales y publicación en portales Web Institucionales</i> tiene una política para la difusión de servicios.	Actualizar el <i>Manual de Procedimientos de la Dirección General de Difusión</i> , incluyendo políticas para la difusión de servicios en la totalidad de procedimientos que producen publicidad.
2	El <i>Manual de Procedimientos de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor</i> no incluye ningún procedimiento o política sobre cómo deberán promoverse los servicios a nivel local.	Realizar algún procedimiento o guía que oriente al personal de las ODECO sobre cómo promover los servicios de la PROFECO a nivel local.
3	Los recursos humanos no son suficientes en el Telcon para la atención de asesorías e información. El personal reporta que todo el tiempo están atendiendo a consumidores, no existe suficiente personal cuando existen picos de atención y se tiene en tiempo de espera a los consumidores; esto aunque existe la opción de callback.	Realizar un estudio sobre la situación de recursos humanos, materiales y financieros, incluyendo mobiliario y equipamiento en el Telcon que permita justificar incrementos en personal y mejora de sus condiciones de trabajo.

No.	Hallazgo	Recomendación
	<p>En Telcon reportó el personal falta de recursos financieros o materiales que serían útiles para la operación, para compra de insumos de papelería, mejora del mobiliario, etc.</p> <p>La infraestructura en Telcon no es adecuada, los espacios son muy reducidos para las personas que atienden a los consumidores. Las sillas están muy deterioradas.</p>	
4	<p>Los recursos humanos, materiales y financieros, incluyendo también los espacios físicos en las ODECO son insuficientes; la encuesta a las ODECO identificó falta de personal para la recepción de solicitudes de atención, para conciliación y para notificación.</p> <p>Los recursos financieros en las ODECO son insuficientes, principalmente para notificación.</p>	Realizar un estudio detallado sobre las necesidades de recursos humanos, mobiliario, e infraestructura que permita brindar un mejor servicio en las ODECO.
5	Se identificó como buena práctica el nivel de servicio de la ODECO ZM de Mérida, que incluyó adaptaciones de las instalaciones, limpieza y ordenamiento de espacios, así como mejora en la atención.	Documentar la buena práctica de la ODECO ZM de Mérida para lo cual se puede generar un video que muestre el caso y se tengan entrevistas. Con base en la buena práctica podrían
6	En las modalidades de atención en oficinas centrales de la DCPE de la DGQC se identificó falta de personal, tanto para la atención de casos que se atienden de forma general como para los de consumidores residentes en el extranjero, los cuales deben hablar y escribir inglés.	Generar el trámite ante las instancias presupuestales correspondientes para que la DCPE cuente con más personal.
7	Se identificó la buena práctica de la creación de un tablero de control en la modalidad de Concilianet Servicios, la cual permite llevar diversos controles estadísticos sobre los trámites que se realizan, incluyendo el número de expedientes que se tienen por conciliador.	Replicar el tablero de control a Concilianet Telecomunicaciones, así como para otras modalidades de conciliación y eventualmente también para los registros de contratos de adhesión u otros servicios.
8	Se observó en visita de campo a las ODECO y se reportó en la encuesta a ODECO que el SIIP es "lento", lo que propicia que se retrase la atención o que se prefiera no capturar las atenciones de información o asesoría. El retraso ocurre principalmente cuando se está buscando si el consumidor ya realizó un trámite previo, como la base de datos ya es muy	Que la Dirección de Sistemas de Información desarrolle una solución informática para optimizar el tiempo de atención a los usuarios, lo cual puede ser la depuración de la base de datos, la creación de un sistema alternativo para captura de datos o simplemente no utilizar la base de datos de registros y tener siempre nuevos consumidores.

No.	Hallazgo	Recomendación
	grande, el procesamiento ralentiza la operación.	
9	No se cuenta con un mecanismo sistematizado de encuestas de satisfacción sobre la atención sobre procedimientos de quejas y conciliación en las ODECO. Solo se tiene un mecanismo para Concilianet y en el <i>Manual de Procedimientos de la Dirección General de las Oficinas de Defensa del Consumidor</i> se tienen encuestas, pero se aplican muy pocas solo cuando asiste la persona supervisora. No están sistematizadas para la mejora continua.	Generar un mecanismo de encuestas de satisfacción de los trámites que se realizan en las ODECO, brindando un código QR para que las personas que acudan a un trámite puedan realizar la encuesta de forma sencilla.
10	El proceso de atención al Registro Público para Evitar la Publicidad solo contempla el procedimiento MP-220-03 "Procedimiento para atender las denuncias del registro público de consumidores", no se cuenta con procedimientos relativos a la inscripción y cancelación de números en el REPEP, ni políticas para la venta de listas a los proveedores.	Actualizar el <i>Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento</i> para generar un procedimiento específico para inscripción y cancelación de números en el REPEP, el cual puede incorporar políticas para la venta de las listas a proveedores.
11	El <i>Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento</i> cuenta con un único procedimiento, el MP-220-02 "Procedimiento para atender solicitudes de revisión, registro, baja y modificación de contratos de adhesión" para el proceso relativo a contratos de adhesión. El tener un único procedimiento para procedimientos con actividades diferentes no es una buena práctica, pues genera confusión a los usuarios.	Actualizar el <i>Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento</i> para que en el proceso PFC-220-MP-RRBMCA se contemplen procedimientos separados para a) registro o modificación, b) revisión, c) baja y d) suspensión y cancelación. Puede tomarse como referencia el manual de la DGCCAT.
12	Los recursos humanos en el subproceso de Atención del Registro Público de Contratos de Adhesión no son suficientes, un factor que contribuye a que no se cumplan los plazos es la falta de personal.	Realizar un oficio en el que se solicite de forma justificada la contratación de más personal para la atención del RPCA.
13	Se identificó como un cuello de botella que el análisis de las solicitudes de registro de contrato de adhesión que se realizaron de forma presencial en las ODECO inicia hasta que llega el expediente físico a la DGCARA.	Incluir en el "Procedimiento para atender solicitudes de revisión, registro, baja y modificación de contratos de adhesión" la actividad de que se digitalice el contrato en la ODECO y se incorporen los datos en el RCAL, con lo cual se pueda iniciar el procedimiento de forma inmediata. Esto puede requerir adaptaciones en la interfase del RCAL para dar acceso a las ODECO al sistema.

No.	Hallazgo	Recomendación
14	No existe trámite digital para la baja de contratos de adhesión en el RPCA y en el RPCAMT	Instrumentar en el RCAL el trámite de baja y modificar los procedimientos.
15	En el proceso de atención al RPCAMT se utiliza el RCAL para recibir las solicitudes; pero, posteriormente no se utiliza para darle seguimiento a los trámites, recibir otros documentos y enviar los acuerdos que se generan en los procedimientos. En su lugar se utiliza el correo electrónico, lo cual no permite rastrear de forma transparente las comunicaciones entre el solicitante y la autoridad.	Que la DGCCAT utilice el RCAL para todos los trámites que se realizan en línea. En su caso, que se pida a la Dirección de Sistemas cualquier adaptación que sea necesaria.
16	El seguimiento de las solicitudes en el proceso de atención al RPCAMT se realiza en Excel, en lugar de utilizar el SIIP, lo que impide llevar un control confiable de la información, particularmente de los tiempos de ejecución.	Que la DGCCAT utilice el SIIP para generar su control de los trámites.
17	No se cuenta con encuestas de satisfacción en los procesos de atención al RPCA, al RPCAMT y al RPCE.	Instrumentar encuestas de satisfacción a los proveedores que realizan sus trámites ante la PROFECO.
18	El <i>Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento</i> cuenta con un único procedimiento, el MP-220-04 para la atención de trámites del RPCE. El tener un único procedimiento para procedimientos con actividades diferentes no es una buena práctica, pues genera confusión a los usuarios.	Actualizar el <i>Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento</i> para que en el proceso PFC-220-MP-RCE se contemplen procedimientos separados para a) inscripción y modificación, b) renovación anual, c) baja y d) suspensión y cancelación. Puede tomarse como referencia el manual de la DGCCAT. Para el caso del procedimiento de suspensión y cancelación deberá retomarse lo establecido en el ARPCE. También tendría que actualizarse que es el titular de la DCE la persona que firma los acuerdos y constancias.
19	Se identificó como área de oportunidad para agilizar los trámites y ahorrar recursos que en el proceso de atención del Registro Público de Casas de Empeño se instrumente la firma electrónica del titular de la DCE.	Implementar la firma electrónica en el proceso de atención del Registro Público de Casas de Empeño.
20	Se identificó que en el proceso de representación de consumidores en acciones de defensa colectiva se requiere mayor personal para cumplir todas las funciones del proceso.	Generar el trámite ante las instancias presupuestales correspondientes para que la Subprocuraduría Jurídica cuente con mayor personal para el proceso de representación a consumidores en acciones de defensa colectiva.

No.	Hallazgo	Recomendación
21	En el proceso de evaluación no se cuenta con un procedimiento para la planeación, la contratación y seguimiento de evaluaciones externas y sus recomendaciones. Aunque existe un manual de la Secretaría de Economía, deberá tenerse uno específico de la PROFECO con las definiciones puntuales de las actividades de cada área involucrada y las políticas a seguir.	Generar un procedimiento en el <i>Manual de procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación</i> que sea específico para evaluaciones externas, que deberá incluir desde la planeación de la evaluación hasta el seguimiento de los aspectos susceptibles de mejora. Es decir, deberán incluirse las actividades de planeación de la evaluación, contratación, seguimiento y recepción del documento final, emisión del posicionamiento institucional, definición de aspectos susceptibles de mejora y el seguimiento de estos.
22	Faltan dos servicios relevantes en la lista de Componentes de la MIR del programa presupuestario. Falta el Componente "Casas de Empeño Representados" y el de "Consumidores Representados en Acciones Colectivas"; esto ya había sido señalado en la evaluación de diseño de 2021.	Revisar la consistencia de la Matriz de Indicadores para Resultados para incluir como Componentes la atención del Registro Público de Casas de Empeño y la Representación de , modificar el Componente 3 por la atención de los registros públicos de contratos de adhesión y definir un indicador de resultados a nivel Propósito que sea consistente con el resumen narrativo, el cual no debiera estar relacionado con la gestión del programa sino con los resultados buscados en la población.
23	El personal de las ODECO considera que debe haber mayor capacitación, recomiendan que se haga por plataformas virtuales.	Mejorar la capacitación al personal de las ODECO con cursos en línea que puedan ser grabados como cápsulas de video.

Referencias

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2017), *Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos de Programas de Desarrollo Social*. DF: CONEVAL.

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2022), *Ficha de Evaluación 2021-2022. Protección de los derechos de los consumidores*. Ciudad de México: CONEVAL.

Hernández Sampieri, Roberto., Carlos Fernández Collado, y Pilar Baptista Lucio. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6a. edición. México D.F.: McGraw-Hill, 2014

Hernández Juárez, Citlali (coordinadora), Gerardo Falcón Lucario, Areli Gutiérrez Camargo y Laura Dávila Lárraga. (2021). *Evaluación en Materia de Diseño del Programa Presupuestario E005 Protección de los Derechos de los Consumidores. Informe Final*. 23 de diciembre de 2021.

Okuda Benavides, Mayumi y Carlos Gómez-Restrepo. (2005). *Métodos en investigación cualitativa: triangulación*. Revista Colombiana de Psiquiatría, vol. XXXIV, núm. 1, 2005, pp. 118-124 Asociación Colombiana de Psiquiatría Bogotá, D.C., Colombia.

Pressman Jeffrey L. y Aaron Wildavsky. (1998). *Implementación. Cómo grandes expectativas concebidas en Washington se frustran en Oakland*. México D.F.:Colegio Nacional de Ciencias Políticas y Administración Pública AC y Fondo de Cultura Económica.

PROFECO. (2022). *Diagnóstico del Programa presupuestario E005 "Protección de los derechos de los Consumidores"*. Septiembre de 2022.

PROFECO. (2022b). *Revista del Consumidor*, Noviembre de 2022. Disponible en https://www.profeco.gob.mx/revista/Noviembre_549.html

Sabatier, Paul A. y Daniel A. Mazmanian. 1993. *La implementación de la política pública: un marco de análisis*. En Luis F. Aguilar Villanueva. La implementación de las Políticas. Miguel Ángel Porrúa

Referencias en Internet

CONEVAL (s.f). *Inventario CONEVAL de Programas y Acciones de Desarrollo Social*. Disponible en <https://www.coneval.org.mx/evaluacion/ipfe/Paginas/default.aspx>, consultado el 16 de diciembre de 2022.

PROFECO (s.f.). ¿Qué es Concilianet?. Disponible en: <https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/comoconciliar.jsp>, consultado el 28 de noviembre de 2022.

PROFECO (s.f). *Registro*. Disponible en <https://repep.profeco.gob.mx/Registro.jsp>, consultado el 12 de diciembre de 2022.

PROFECO (s.f). *Comprar listas REPEP*. Disponible en <https://repep.profeco.gob.mx/Busquedalista.jsp>, consultado el 12 de diciembre de 2022.

PROFECO (s.f). Iniciar sesión. Disponible en : <https://rcal.profeco.gob.mx/Login.jsp>, consultado el día 09 de diciembre de 2022.

PROFECO (s.f). *Detalle de pedidos*. Disponible en : <https://rcal.profeco.gob.mx/Catalogoca.jsp>, consultado el día 09 de diciembre de 2022.

PROFECO (s.f). *Registro Público de Contratos de Adhesión*. Disponible en : <https://rpca.profeco.gob.mx/>, consultado el el día 09 de diciembre de 2022.

PROFECO (s.f). *Registro Público de Contratos de Adhesión en materia de Telecomunicaciones..* Disponible en : <https://rpca.profeco.gob.mx/Telecomunicaciones.html>, consultado el día 09 de diciembre de 2022.

PROFECO (s.f). *Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones..* Disponible en : <https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca-telecom.jsp>, consultado el día 09 de diciembre de 2022.

PROFECO (s.f). *Registro Público de Casas de Empeño*. Disponible en: <https://rpce.profeco.gob.mx/registro.php>, consultado el 12 de diciembre de 2022.

Manuales y guías de la PROFECO

- Guía para realizar notificaciones en materia de servicios.
- Guía Técnica para elaborar o actualizar manuales de procedimiento, versión del 13 de julio de 2007.
- Manual de Organización de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de junio de 2021.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, versión del 22 de septiembre de 2022.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, versión del 21 de diciembre de 2020.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Difusión, versión del 23 de junio de 2022.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, versión del 21 de diciembre de 2020.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación, versión del 21 de diciembre de 2020.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Procedimientos, versión del 21 de diciembre de 2020.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación, versión del 23 de junio de 2022.
- Manual de Procedimientos de la Subprocuraduría Jurídica, versión del 21 de diciembre de 2020.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, versión del 23 de junio de 2021.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, versión del 23 de junio de 2021.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Procedimientos, versión del 23 de junio de 2021.

- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, versión del 23 de junio de 2021.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Quejas y Conciliación, versión del 23 de junio de 2022.
- Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría de Servicios, versión del 23 de junio de 2022.
- Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, versión del 23 de junio de 2021.
- Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría Jurídica, versión del 23 de junio de 2021.
- Reglas para establecer la supervisión de los procesos del área de Servicios a través del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP);

Manuales y guías de la Secretaría de Economía

- Manual de Procedimientos de la Unidad de Prospectiva, Planeación y Evaluación

Normativa referenciada en la evaluación

Constitución

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), DOF 05-02-1917 y su última reforma publicada DOF 16-11-2022.

Leyes

- Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), DOF 24-12-1992 y su última reforma publicada DOF 23-12-2021.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo (LFPA), DOF 04-08-1994 y su última reforma publicada DOF 18-05-2018.
- Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFRH), DOF 30-03-2006 y su última reforma publicada DOF 09-04-2012.
- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, DOF 14-07-2014 y su última reforma publicada DOF 24-01-2020.

- Ley General de Desarrollo Social, DOF 20-01-2004 y su última reforma publicada DOF 11-05-2022-

Códigos

- Código Civil Federal. Publicado en el DOF en cuatro partes los días 26 de mayo, 14 de julio, 3 de agosto y 31 de agosto de 1928 y su última reforma publicada en el DOF 11-01-2021.

Estatuto

- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, DOF 30-01-2020.

Reglamentos

- Reglamento de la Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria. DOF 28-06-2006 y Última Reforma DOF 31-07-2020.
- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, DOF 19-12-2019.
- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, DOF 30-12-2019.

Lineamientos

- Lineamientos generales para la evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, DOF el 30-03-2007

Decretos

- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 (PND). DOF 12-07-2019.
- Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Economía 2020-2024 (PROSECO). DOF 12-07-2019.

Acuerdos

- Acuerdo por el que se da a conocer el Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 29-09-2020.
- Acuerdo por el que se establecen las Reglas de Operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores. DOF 8-11-2007.

- Acuerdo por el que se reforman diversas disposiciones del Acuerdo por el que se establecen las Reglas de operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores, publicado el 8 de noviembre de 2007. DOF 27-01-2012.
- Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones de Carácter General para la Operación, Organización y Funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño. DOF 05-04-2022.

Normas Oficiales Mexicanas

- NOM-184-SCFI-2018. Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.

Otros

- "Mecanismo para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones externas a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federa" emitido el 8 de marzo de 2011 y disponible en [https://www.gob.mx/shcp/documentos/mecanismo-para-el-seguimiento-a-los-
aspectos-susceptibles-de-mejora](https://www.gob.mx/shcp/documentos/mecanismo-para-el-seguimiento-a-los-aspectos-susceptibles-de-mejora),
- Programa Anual de Evaluación 2022 emitido por el CONEVAL y la SHCP el 21 de abril de 2022.

Anexo I. Ficha Técnica de Identificación del Programa

Tema	Variable	Datos
Datos Generales	Ramo	10 – Economía
	Institución	Procuraduría Federal del Consumidor
	Entidad	Procuraduría Federal del Consumidor
	Unidad Responsable	Procuraduría Federal del Consumidor
	Clave Presupuestal	E005
	Nombre del Programa	Protección de los derechos de los consumidores
	Año de Inicio	2008
	Responsable titular del programa	Francisco Ricardo Sheffield Padilla
	Teléfono de contacto	(55) 5625 6700, ext. 6717.
	Correo electrónico de contacto	frsheffieldp@profeco.gob.mx
Objetivos	Objetivo general del programa	La población consumidora resuelve sus conflictos con los proveedores de bienes, productos y servicios
	Principal Normatividad	Ley Federal de Protección al Consumidor Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
	Eje del PND con el que está alineado	Eje 3 Economía
	Objetivo del PND con el que está alineado	Fortalecer el mercado interno
	Tema del PND con el que está alineado	El gobierno federal impulsará las modalidades de comercio justo y economía social y solidaria, promoviendo un consumo razonado, informado, sostenible, seguro y saludable, a fin de corregir injusticias del mercado, fortalecer el mercado interno y el bienestar de la población.
	Programa (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	Programa Sectorial de Economía 2020-2024
	Objetivo (Sectorial, especial o institucional) con el que está alineado	Objetivos prioritarios 2: Impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria.
	Indicador (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	Concentración del poder de mercado.
Población potencial	Definición	“La población consumidora (personas físicas y morales) que realiza transacciones comerciales (actos de consumo) con proveedores de bienes, productos y servicios en el territorio nacional” (PROFECO, 2022, p.46).
	Unidad de medida	Personas físicas y morales

Tema	Variable	Datos
	Cuantificación	Aquella población que pudiera estar en el rango de edad de 18 a 65 años y más, la cual es de 86,502,837 millones en 2021 (PROFECO 20222, p. 47).
Población objetivo	Definición	Aquella población consumidora (personas físicas y morales que realicen actos de consumo en el territorio nacional) que presentan conflictos en las relaciones comerciales con los proveedores de bienes, productos y servicios y que, con fines informativos, orientación y asesoría o conciliación, acuden a la PROFECO para hacer uso de los diversos mecanismos de atención, que se encuentran focalizados en zonas estratégicas de los 32 estados de la república mexicana a través de sus 38 oficinas de defensa del consumidor y una Unidad de Servicio ubicada en la CDMX (PROFECO, 2022, p.47).
	Unidad de medida	Personas físicas y morales
	Cuantificación	10,383,301 en 2021 (PROFECO, 2022, p.52).
Población atendida	Definición	La población consumidora (personas físicas y morales que realicen actos de consumo en el territorio nacional) que enfrentan conflictos en condiciones de inequidad e incertidumbre en las relaciones comerciales con los proveedores de bienes, productos y servicios, y que, con fines informativos, de orientación o conciliación acudieron a la PROFECO y que a través de sus diversos mecanismos fueron atendidos en el marco de las acciones del Pp E005 (PROFECO, 2022, p. 50).
	Unidad de medida	Personas físicas y morales
	Cuantificación	10,303,637 en 2021 (PROFECO, 2022, p.52).
Presupuesto para el año evaluado	Presupuesto original (pesos)	426,99,907.00
	Presupuesto modificado (pesos)	435,283,374.10
	Presupuesto ejercido (pesos)	269,392,363.34 (al tercer trimestre de 2022)
Cobertura geográfica	Entidades Federativas en las que opera el programa	32
Focalización	Unidad territorial del programa	No aplica

Anexo II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos

Los TdR de la evaluación presentan el Modelo General de Procesos (MGP) que elaboró el CONEVAL para ser tomado como una guía para las evaluaciones de procesos. Este modelo contempla 8 procesos en cuanto a la parte sustantiva, más otros dos procesos transversales. A continuación, se presenta dicho modelo.

Figura II.1. Modelo General de Procesos



Fuente: PROFECO. 2022. Términos de Referencia. Evaluación de Procesos del Programa presupuestario E005 Protección de los derechos de los consumidores.

El MGP está basado en un programa de subsidios. Sin embargo, el programa E005 “Protección de los derechos de los consumidores” es un programa de servicios, no uno de subsidios, por lo que la equivalencia con el modelo general no es directa. Sí existen procesos transversales comunes como planeación, difusión, monitoreo y evaluación; pero la diferencia está en la parte central. A diferencia de un programa

de subsidios, en uno de servicios no se seleccionan beneficiarios, sino que se atiende a toda persona que cumple los requisitos. No existe distribución de bienes, solo producción y entrega.

La PROFECO ha utilizado el enfoque de procesos en sus manuales de procedimientos, lo que le permite tener clara la orientación de los grandes pasos requeridos para generar sus servicios que proporciona a consumidores y proveedores. En cada manual existe la definición del proceso, su objetivo, alcance, marco normativo, un diagrama y la definición de productos. Sus definiciones son completamente pertinentes para ser analizadas bajo la metodología de evaluación de procesos. A continuación, se enlistan los procesos que tienen relación con el programa y que tienen una nomenclatura específica en los manuales de las áreas que intervienen.

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

- Proceso 1: Asesorar y analizar en materia de Contratos de Adhesión
- Proceso 2: Revisión, registro, baja y modificación de contratos de adhesión
- Proceso 3: Registro Público de Consumidores³²
- Proceso 4: Registro de Casas de Empeño

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

- Proceso 1: Contratos de Adhesión en materia de telecomunicaciones
- Proceso 2: Emisión de Dictámenes
- Proceso 3: Acciones Colectivas en materia de telecomunicaciones

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Difusión

- Proceso 1: Diseño y difusión de programas e impresos

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación

³² En términos de comunicación, este registro se le conoce como Registro Público para Evitar la Publicidad (REPEP)

Proceso 1: Planear, evaluar y dar seguimiento a los indicadores institucionales

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones

Proceso 1: Conciliación en Materia de Telecomunicaciones

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación

Proceso 1: Consulta y conciliación.

Manual de Procedimientos de la Subprocuraduría Jurídica

Proceso 1: Ejercer Acciones Colectivas

Proceso 2: Ejecución de Sentencias de Acciones Colectivas

El equipo evaluador consideró que la mejor forma para analizar los procesos era tomar como base el tipo de servicios que se generan, los cuales a su vez tiene una correspondencia muy cercana con la especificación de procesos que utiliza la PROFECO en sus manuales. Al equipo evaluador le pareció de suma importancia utilizar los términos y divisiones en términos de procesos lo más apegado a conforme lo conoce la PROFECO para que los análisis sean entendibles al personal operativo y se puedan obtener recomendaciones útiles, lo cual es promovido por el CONEVAL y la Unidad de Evaluación del Desempeño de la SHCP.

Tomando en consideración el Modelo General de Procesos (MGP) planteado en los términos de referencia y con base en la revisión documental y las reuniones de trabajo se consideraron 9 procesos en la evaluación.

- 1) Planeación y monitoreo
- 2) Difusión de los servicios del programa
- 3) Otorgamiento de asesorías e información a consumidores
- 4) Conciliación de quejas en materia de consumo
- 5) Atención del Registro Público para Evitar la Publicidad (REPEP)
- 6) Atención de los registros públicos de contratos de adhesión

- 7) Atención del Registro Público de Casas de Empeño
- 8) Representación a Consumidores en Acciones Colectivas
- 9) Evaluación

El proceso 2 y el 9 tienen correspondencia directa con el MGP, el proceso 1 combina el proceso de planeación y el de monitoreo, pues así lo tiene establecido la PROFECO en su manual y se puede analizar de forma integral ya que corresponde a la definición y luego el seguimiento de indicadores. Los procesos 3 al 8 corresponden a las actividades sustantivas del programa y se refieren a la recepción de solicitudes y entrega de los servicios a consumidores y proveedores, según la clasificación presentada en la Tabla 4.4.2.

La distinción de estos 6 procesos (del 3 al 8) partió del análisis documental y de las reuniones iniciales en las cuales se manifestó al equipo evaluador la forma en cómo se dividen los servicios entre las unidades administrativas.

A continuación, se presenta una tabla con la descripción de los procesos.

Tabla II.1. Descripción de los procesos

Proceso	Descripción
1. Proceso de planeación y monitoreo.	Es el proceso que empieza con la definición anual de actividades y metas del año a través de la elaboración del Programa Anual de Actividades y el establecimiento de las metas de la MIR de los programas presupuestarios, así como del Plan Anual de Actividades, continúa con el seguimiento de las metas durante el año, y culmina con la elaboración de informes ante las diversas instancias normativas y de rendición de cuentas. Aplica para todos los programas presupuestarios.
2. Proceso de difusión de servicios del programa	Es el proceso mediante el cual la PROFECO a través de las acciones de la Dirección General de Difusión (DGD) de la Coordinación General de Educación y Divulgación (CGED), difunde los servicios del programa. No es un proceso documentado de forma específica para el programa, sino que atiende la difusión de las acciones de todos los programas presupuestarios de la PROFECO. Además, existen otros

Proceso	Descripción
	materiales de difusión que se reparten a las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO).
3. Proceso de Otorgamiento de asesorías e información a consumidores	Es el proceso que inician los consumidores al realizar un contacto con la PROFECO por los diversos medios de acceso para obtener asesoría para la defensa de sus derechos o para recibir información sobre los servicios de la institución. Algunos medios de acceso son el teléfono del consumidor, telefonodelconsumidor.gob.mx, chat, correo electrónico, módulos de información temporales o permanentes, así como las ventanillas de las ODECO. El proceso incluye diversos tipos de asesoría, una de las cuales es el Conciliaexpres, mediante el cual el personal de la PROFECO puede ayudar a que las partes de la relación comercial lleguen a un acuerdo.
4. Proceso de conciliación de quejas en materia de consumo	Es el proceso que empieza con la presentación de una queja por parte de un consumidor sobre la actuación de un proveedor en una transacción comercial. El proceso incluye diversas etapas tales como la revisión de requisitos y la prevención al consumidor, el análisis sobre la procedencia de la queja, la notificación al proveedor, la realización de audiencia de conciliación, la elaboración del convenio de conciliación y la verificación de su cumplimiento. A su vez, también en algunos casos el proceso puede derivar en solicitudes de dictamen o de arbitrajes. Existen dos grandes modalidades en este proceso, uno para casos de quejas sobre servicios de telecomunicaciones, en los que la unidad administrativa competente es la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones (DGPCT) y en el resto de los giros será responsable la Dirección General de Quejas y Conciliación (DGQC). Para facilitar el análisis y su revisión, este proceso se dividirá en dos subprocesos, uno para cada modalidad por tipo de servicio. Además, como un producto indirecto del proceso se contempla el Buró Comercial, el cual es una plataforma en la que se pone a disposición de los consumidores el historial de quejas contra proveedores que se han presentado ante la PROFECO.
5. Proceso de atención del Registro Público para Evitar Publicidad	Es el proceso que comprende las actividades de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento (DGCARA) para dar atención a los consumidores que quieran inscribir o dar de baja su número telefónico al REPEP, así como para proveer las listas de los teléfonos a los proveedores que cumplan con el pago respectivo y para recibir denuncias sobre el incumplimiento de la normativa aplicable en términos del REPEP.
6. Proceso de atención de registros públicos de contratos de adhesión	Es el proceso que inicia con la recepción de solicitudes por parte de proveedores para inscribir, modificar o dar de baja un contrato de adhesión en uno de los dos registros públicos

Proceso	Descripción
	de contratos de adhesión que administra la PROFECO. Un registro es para contratos en materia de servicios de telecomunicaciones y otro para cualquier giro diferente al de telecomunicaciones. Además de la recepción de la solicitud, el proceso incluye actividades como la revisión de requisitos, el análisis del contenido del contrato, la elaboración de un dictamen (no aplica para telecomunicaciones) y la publicación, en su caso, del contrato en el registro. Para facilitar el análisis y su revisión este proceso se dividirá en dos subprocesos, uno para el registro de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones, el cual lleva la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones (DGCCAT) y otro para el resto de giros que lleva la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento (DGCARA).
7. Proceso de atención del Registro Público de Casas de Empeño	Es el proceso que inicia con la recepción de solicitudes por parte de las personas físicas o morales que quieran inscribir, modificar o dar de baja una casa de empeño en el Registro Público de Casas de Empeño. Incluye actividades como la revisión de requisitos, el análisis de documentos, la emisión de requerimientos y la emisión, en su caso, de la constancia del registro o la renovación. Este proceso es llevado por la DGCARA.
8. Proceso de representación a consumidores en acciones colectivas	Es el proceso que lleva la Subprocuraduría Jurídica para el caso de las afectaciones a consumidores que no sean de servicios de telecomunicaciones y la DGCCAT para los servicios que sí sean de telecomunicaciones, para que de conformidad con los términos del artículo 26 de la LFPC y del Libro Quinto del CFPC realicen las actuaciones en defensa de los consumidores ante los proveedores. Este proceso incluye una macro etapa para ejercer la acción colectiva y luego otra concerniente a la ejecución o seguimiento de sentencias.
9. Proceso de evaluación	Corresponde al proceso de planeación, diseño, contratación y seguimiento de las evaluaciones externas a los programas presupuestarios, así como del seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM). Aplica a todos los programas presupuestarios.

Fuente: Elaboración propia.

En cumplimiento de los TdR se presenta aquí la equivalencia de los procesos con respecto al modelo general. La equivalencia considera los siguientes aspectos:

- 1) El proceso de planeación se lleva de forma integral con el de monitoreo, por lo que se optó por agrupar los 2 procesos del modelo general en un único proceso que se denomina como “*Planeación y monitoreo*”

- 2) La difusión del programa se realiza más como difusión de los servicios, por lo que el término que se utilizará en la evaluación es “*Difusión de los servicios del programa*”
- 3) Los procesos del 3 al 8 corresponden a los servicios que se ofrecen en el programa (Véase Tabla 4.4.2 del informe). En cuanto a la equivalencia de los procesos con el modelo general, se observa que varios contemplan una etapa de solicitud, todos conllevan una etapa de producción del servicio y una de entrega. No se contempla distribución.
- 4) No se identificó la existencia de un proceso que fuera equivalente a seguimiento de beneficiarios, pues esto implicaría que la PROFECO, mediante algún tipo de proceso sistematizado, buscará a los consumidores o proveedores que recibieron algún servicio para verificar que efectivamente se lo proporcionaron y en los parámetros de calidad establecidos.
- 5) En PROFECO no existe un proceso centralizado de “Satisfacción a usuarios”; en algunos procesos de servicio se llevan a cabo encuestas de satisfacción. Este tema forma parte del análisis de los procesos; pero no es un proceso independiente. Tampoco existe un proceso equivalente a “Contraloría Social” pues eso solo aplica a los programas de subsidio.
- 6) Sí existe un proceso de evaluación. Se separa este proceso del de monitoreo.
- 7) No se identificaron otros procesos independientes en el Programa presupuestario.

La siguiente tabla presenta la equivalencia de procesos.

Tabla II.1. Equivalencia de procesos

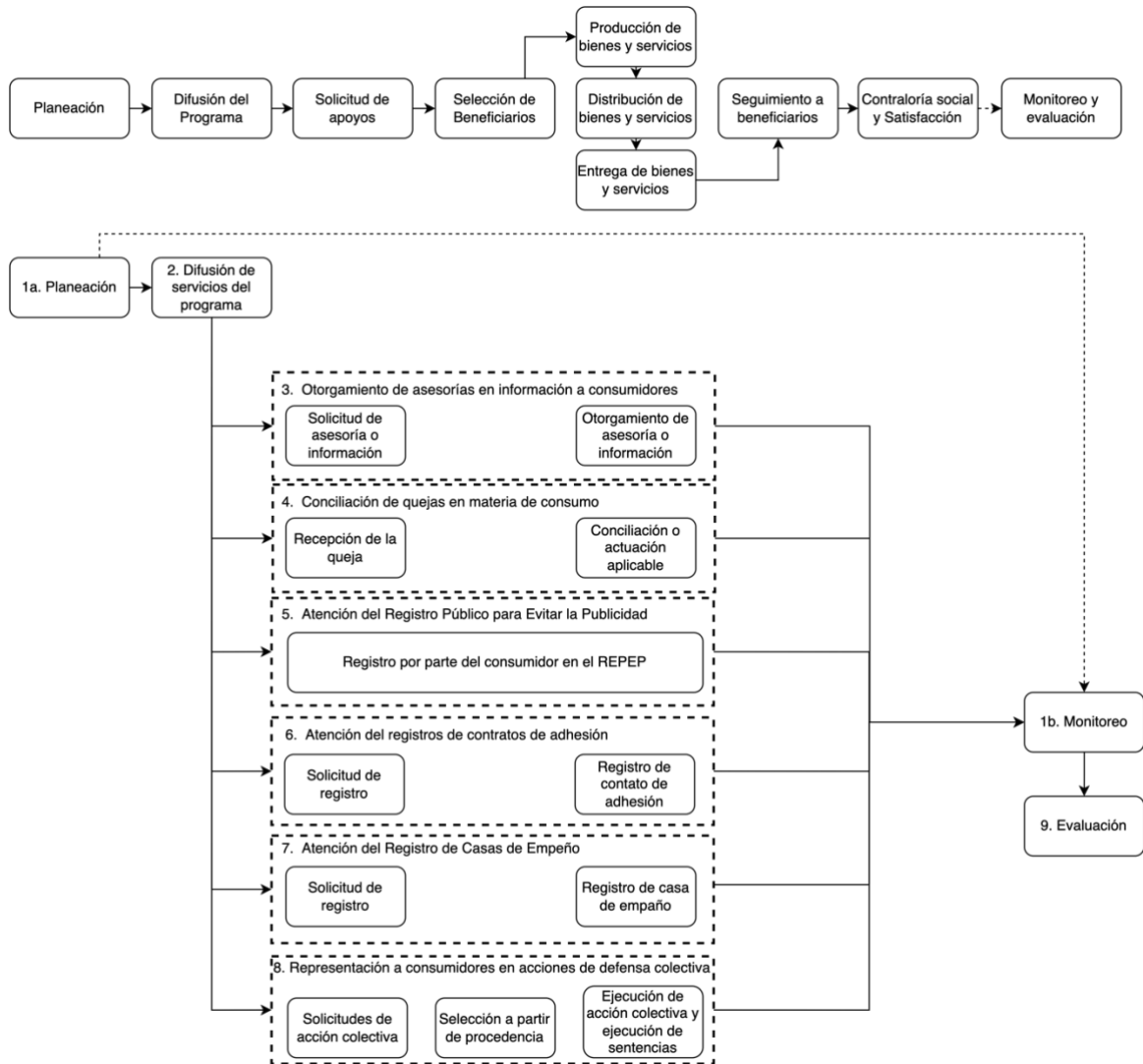
Modelo general de procesos	Nota sobre aplicación del proceso	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el equipo evaluador
Planeación	Sí aplica, pero el proceso se lleva de forma integral con monitoreo	1	Planeación y monitoreo
Difusión del programa	Sí aplica	2	Difusión de servicios del programa
Solicitud de apoyos	Sí aplican solicitud de apoyos, producción de bienes y servicios y entrega de apoyos; pero de forma diferenciada por tipo de servicio	3	Otorgamiento de asesorías e información a consumidores
Selección de beneficiarios (No aplica)		4	Conciliación de quejas en materia de consumo
Producción de bienes y servicios		5	Atención del Registro Público para Evitar Publicidad
Distribución de apoyos (No aplica)		6	Atención de registros públicos de contratos de adhesión
Entrega de apoyos		7	Atención del Registro Público de Casas de Empeño
		8	Representación de consumidores en acciones colectivas
Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos	No existe el proceso de seguimiento. ³³ El de monitoreo se lleva con planeación.		
Contraloría social y satisfacción de usuarios	No aplica la contraloría social. La medición de satisfacción forma parte de los procesos sustantivos.		
Evaluación y monitoreo	Sí aplica	1	Planeación y monitoreo
	Sí aplica	9	Evaluación

Fuente: elaboración propia.

La siguiente figura muestra la equivalencia de procesos de forma visual. En la parte superior se han colocado los procesos del modelo general propuesto por el CONEVAL y en la parte inferior se muestran los procesos de la evaluación.

³³ El MGP fue desarrollado para programa de subsidios, en los que el "Seguimiento a beneficiarios" se refiere a que el Programa debiera establecer un mecanismo para asegurarse que el beneficiario recibió el apoyo lo cual debiera ser con una unidad administrativa independiente al que hace la entrega. En el caso del Pp E005 esto implicaría que hubiera un mecanismo adicional, por ejemplo, con una encuesta telefónica, para verificar que efectivamente se realizó el servicio al consumidor o proveedor. Esto no existe en la PROFECO y también ya es poco frecuente en los programas de subsidio por la falta de recursos presupuestales.

Figura II.2. Equivalencia de procesos

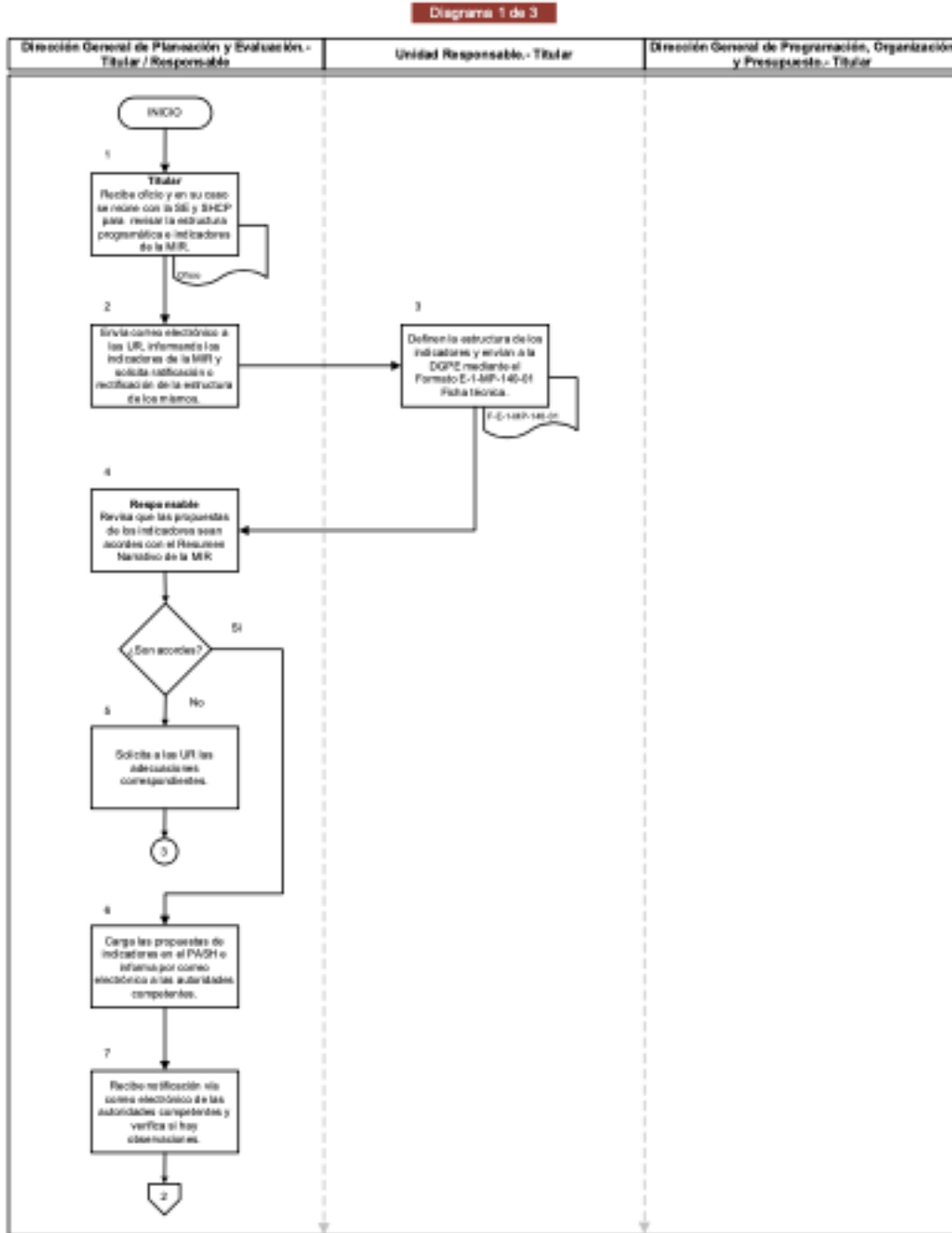


Fuente: Elaboración propia.

Anexo III. Flujogramas del Programa

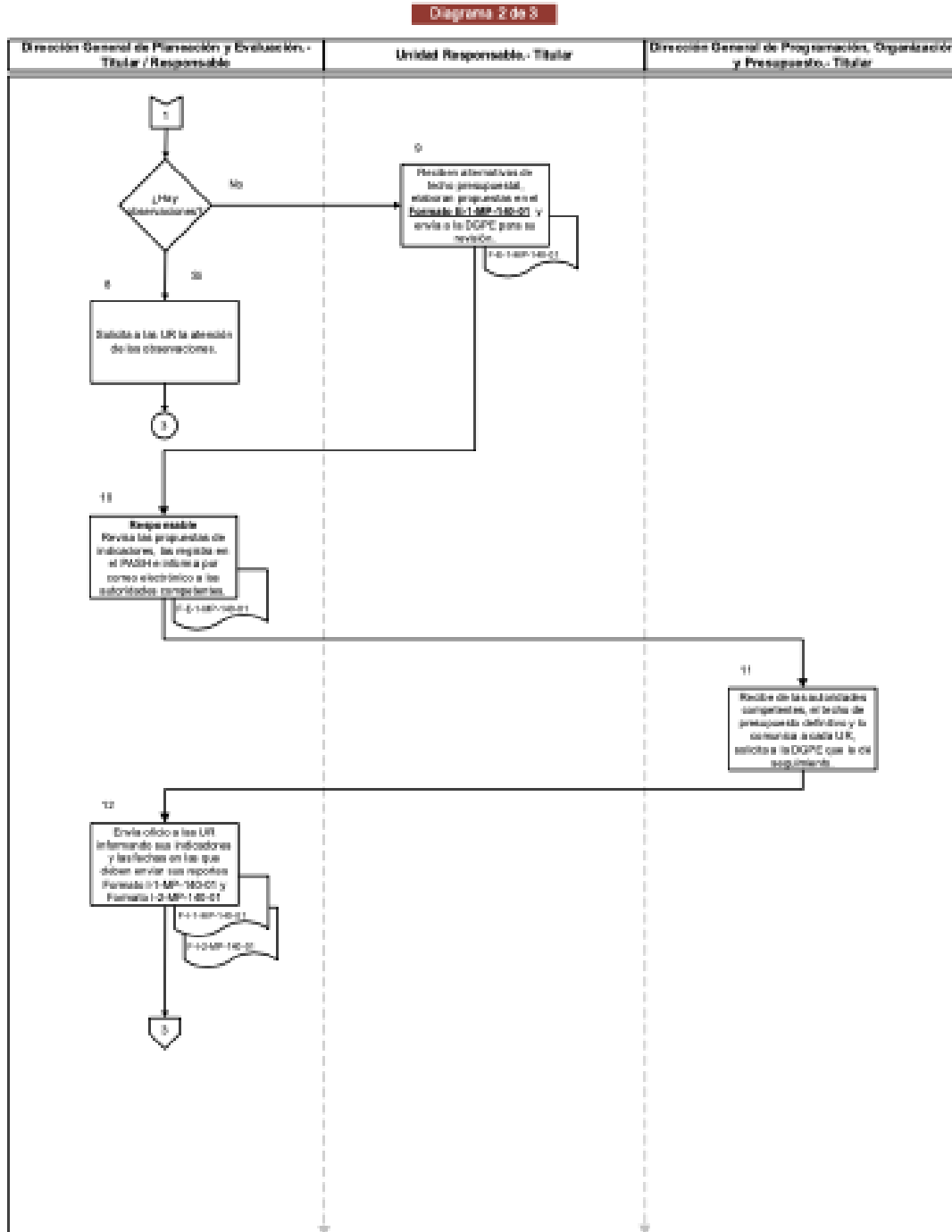
En este anexo se presentan los flujogramas a nivel procedimiento. Se reproducen los procedimientos establecidos en los manuales, pues cumplen con el requerimiento de los Términos de Referencia y ayudan como elemento formal de soporte de los hallazgos de la evaluación en materia de documentación.

Figura III.1. Diagrama del Proceso 1. Diagrama de flujo del Procedimiento para establecer y dar seguimiento a los indicadores institucionales (1/3)



Fuente: PROFECO. *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación*, versión del 21 de diciembre de 2020.

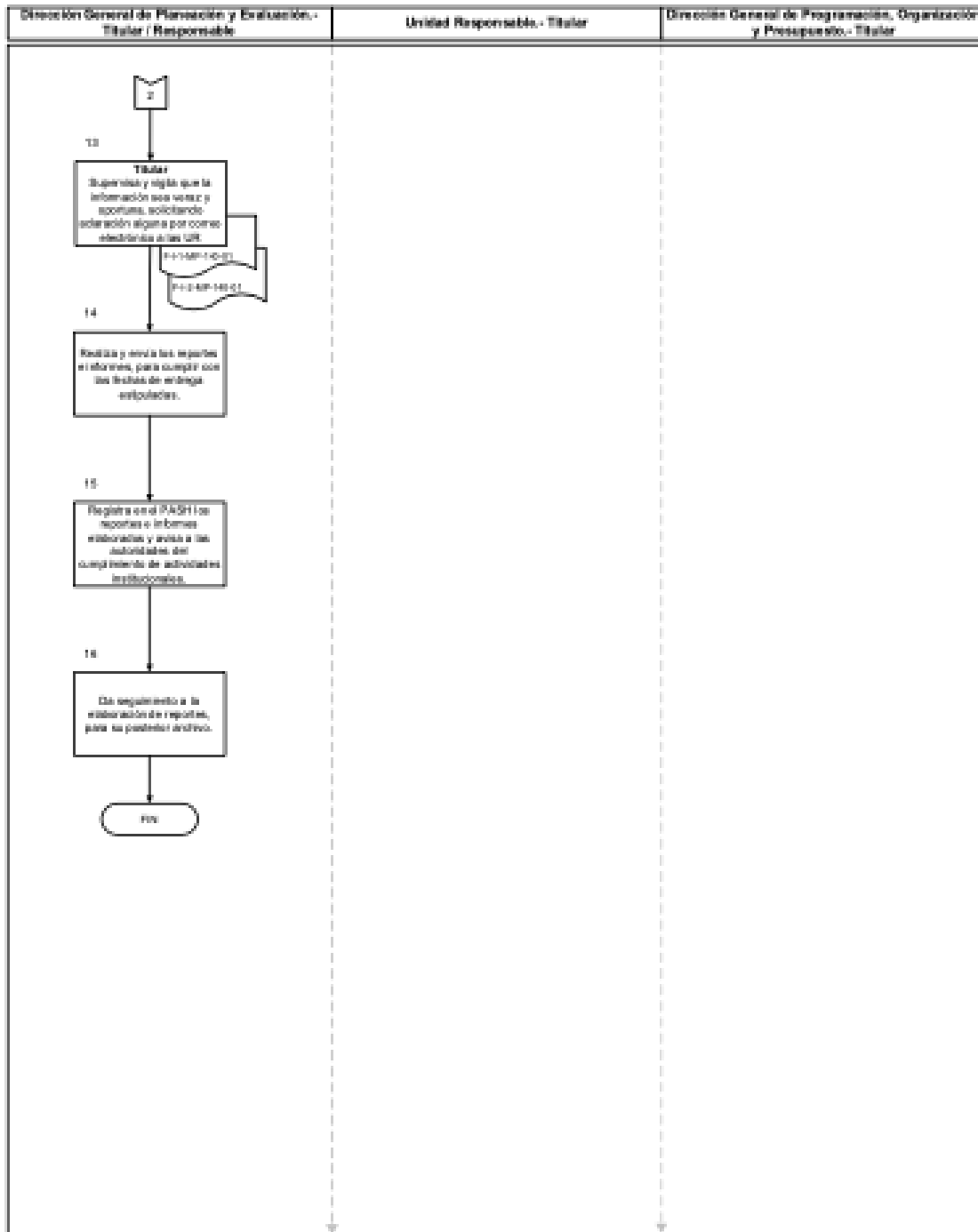
Figura III.1. Diagrama del Proceso 1. Diagrama de flujo del Procedimiento para establecer y dar seguimiento a los indicadores institucionales (2/3)



Fuente: PROFECO. *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación*, versión del 21 de diciembre de 2020.

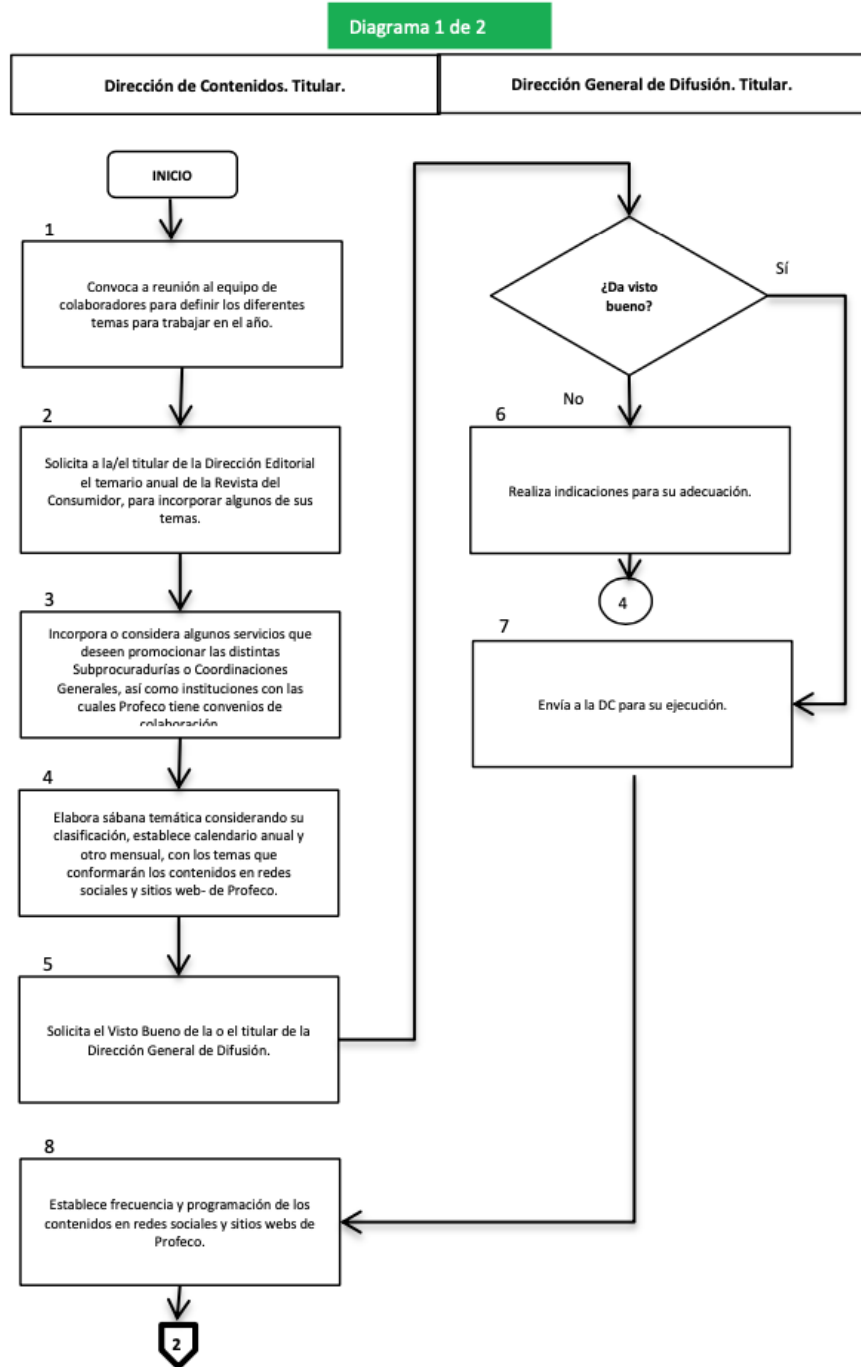
Figura III.1. Diagrama del Proceso 1. Diagrama de flujo del Procedimiento para establecer y dar seguimiento a los indicadores institucionales (3/3)

Diagrama 3 de 8



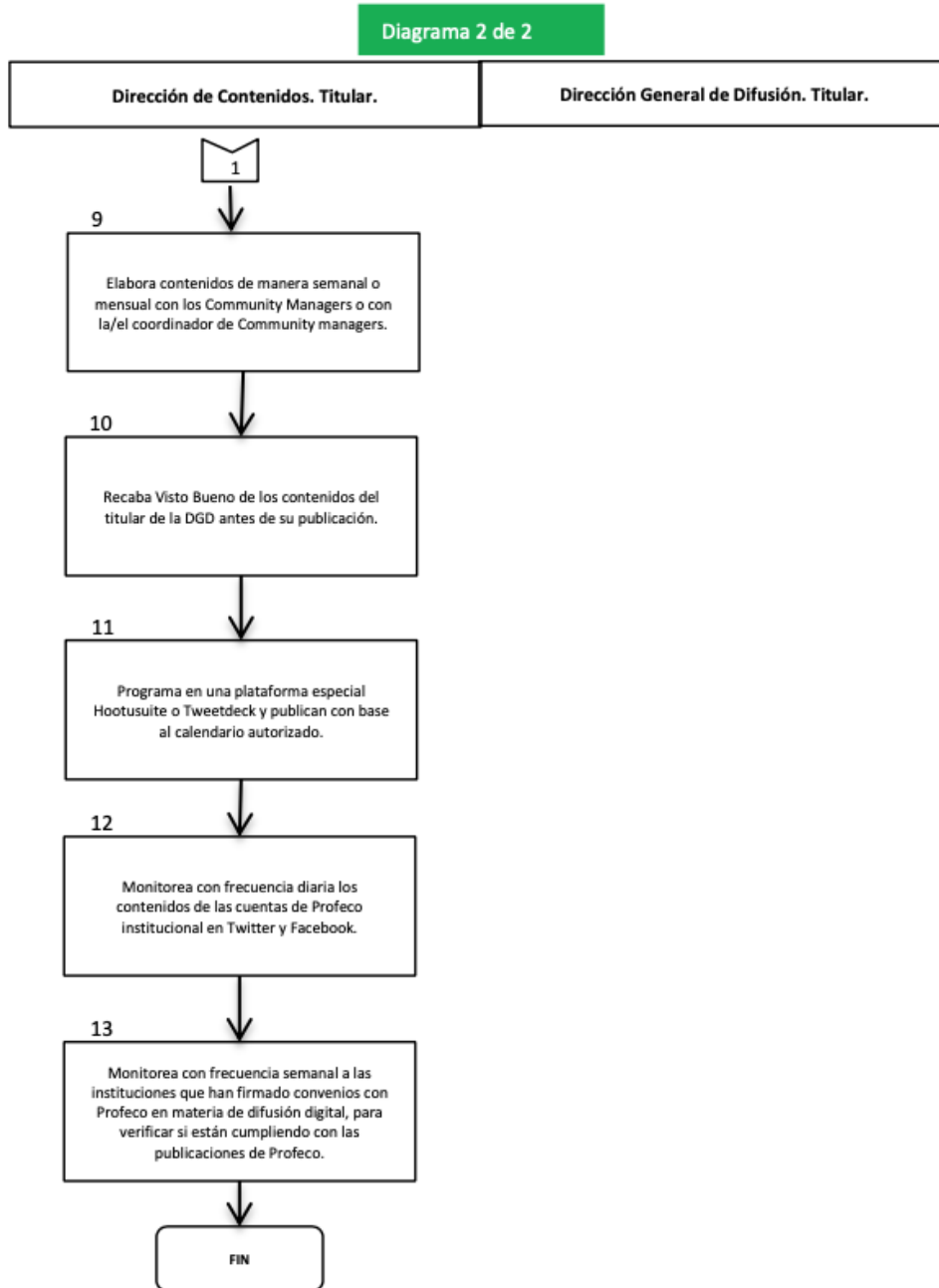
Fuente: PROFECO. *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación*, versión del 21 de diciembre de 2020.

Figura III.2. Diagrama del Proceso 2. Diagrama de flujo del Procedimiento para la difusión en redes sociales y publicación en portales Web institucionales (1/2)



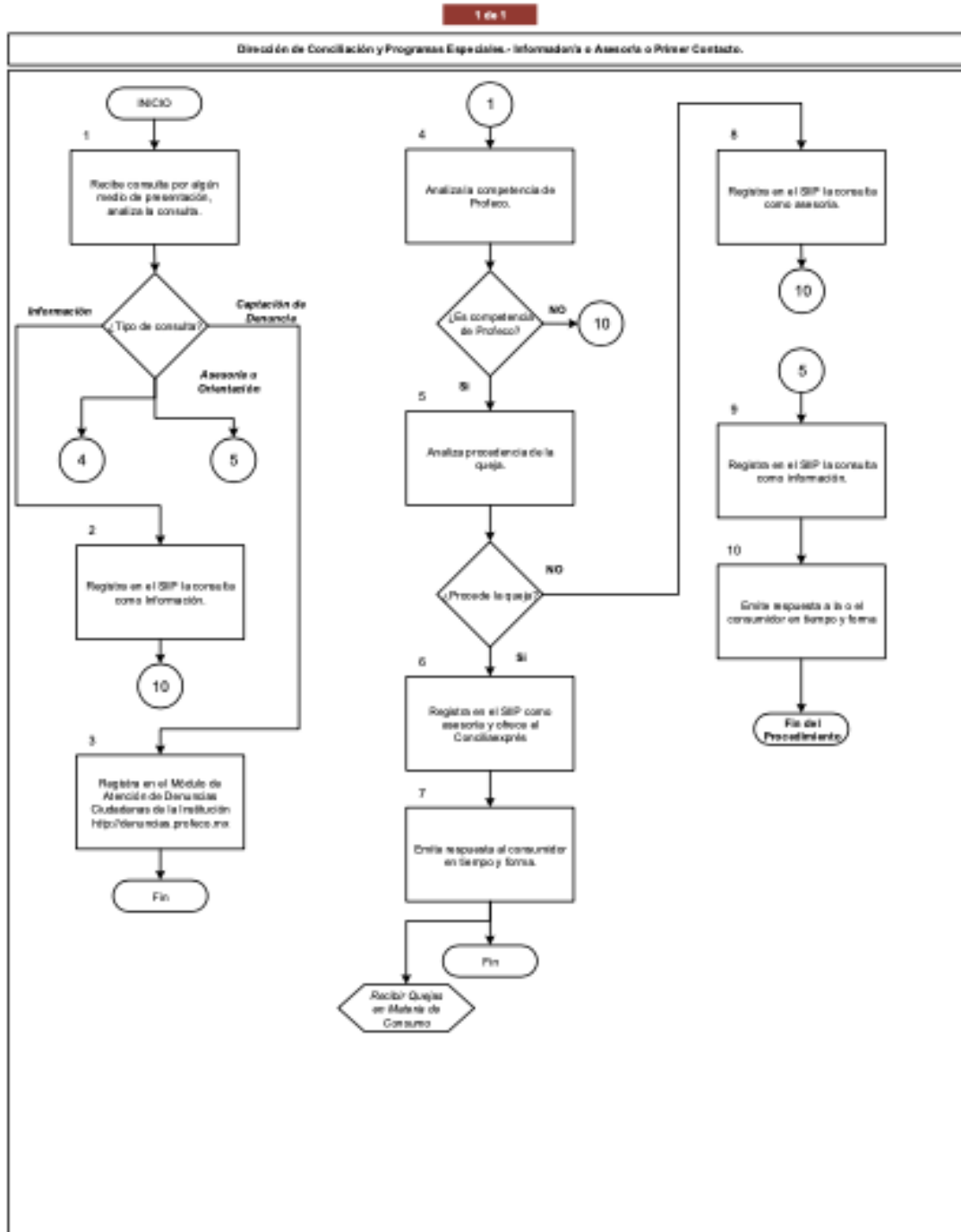
Fuente: PROFECO. *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Difusión*, versión del 23 de junio de 2022.

Figura III.2. Diagrama del Proceso 2. Diagrama de flujo del Procedimiento para la difusión en redes sociales y publicación en portales Web institucionales (1/2)



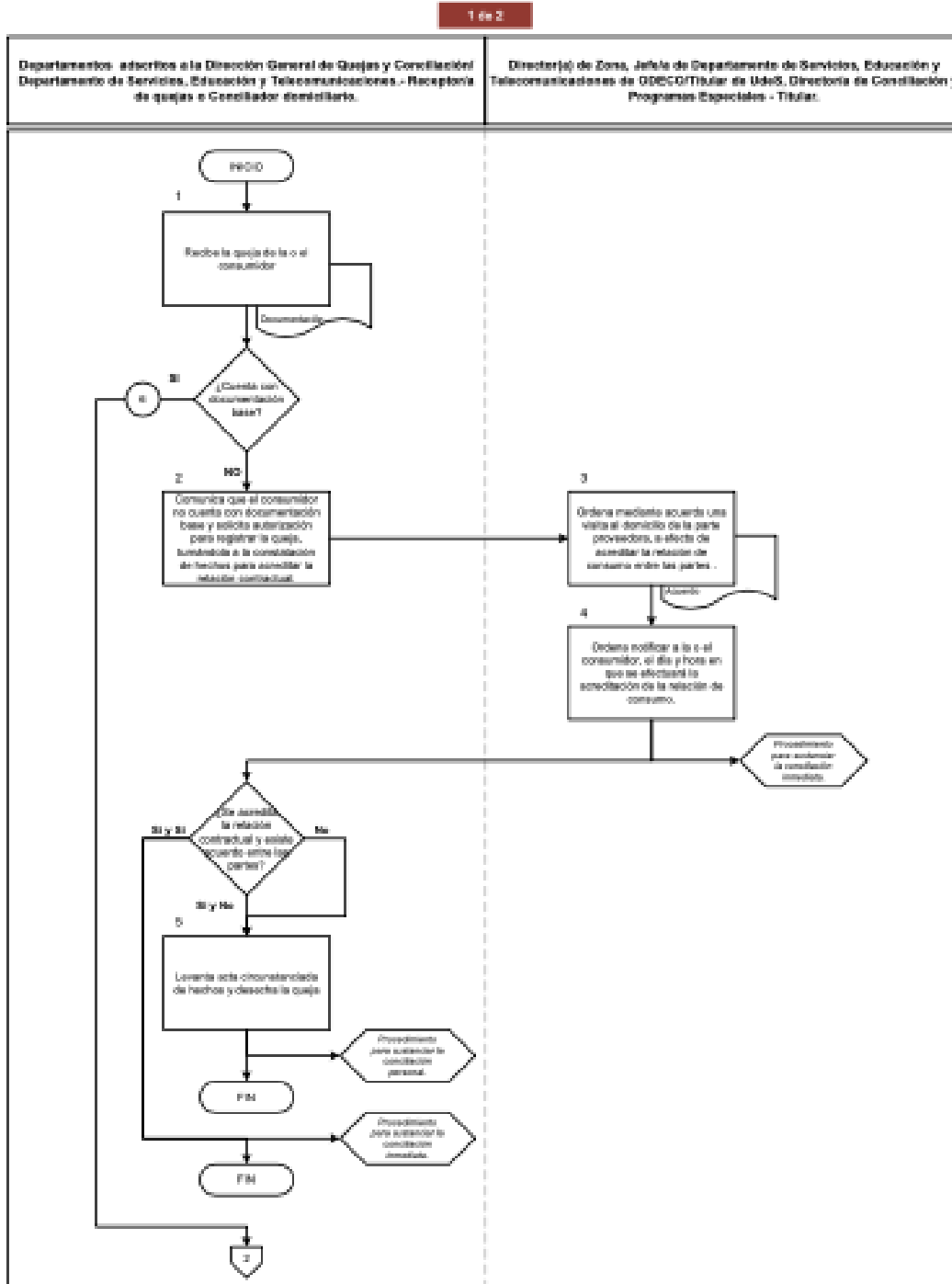
Fuente: PROFECO. *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Difusión*, versión del 23 de junio de 2022.

Figura III.3. Diagrama del Proceso 3. Diagrama de flujo del Procedimiento para dar asesorías y atender consultas en materia de consumo



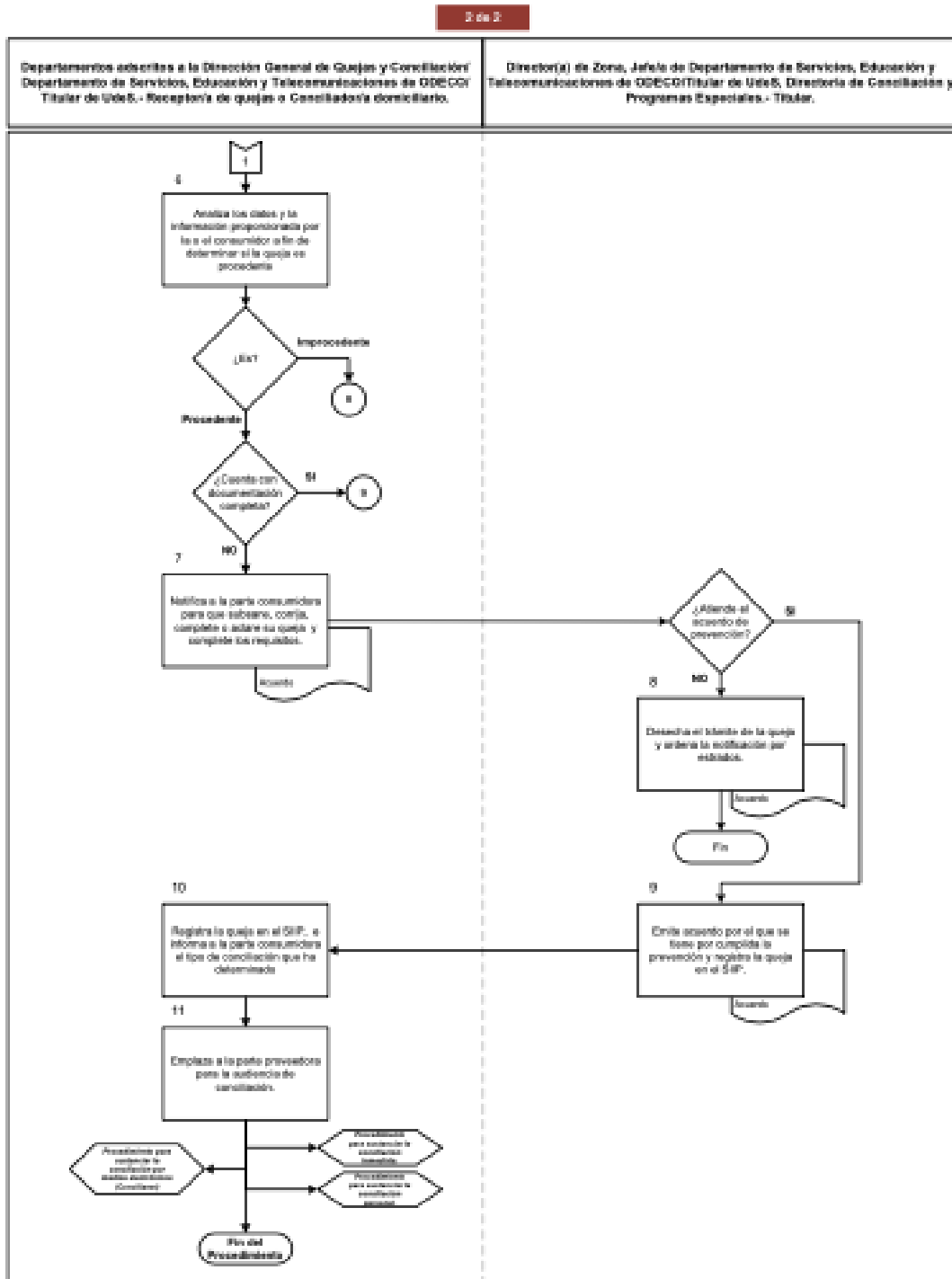
Fuente: PROFECO. *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación*, versión del 23 de junio de 2022.

Figura III.4. Diagrama del Proceso 4. Diagrama de flujo del Procedimiento para recibir y atender quejas en materia de consumo (1/2)



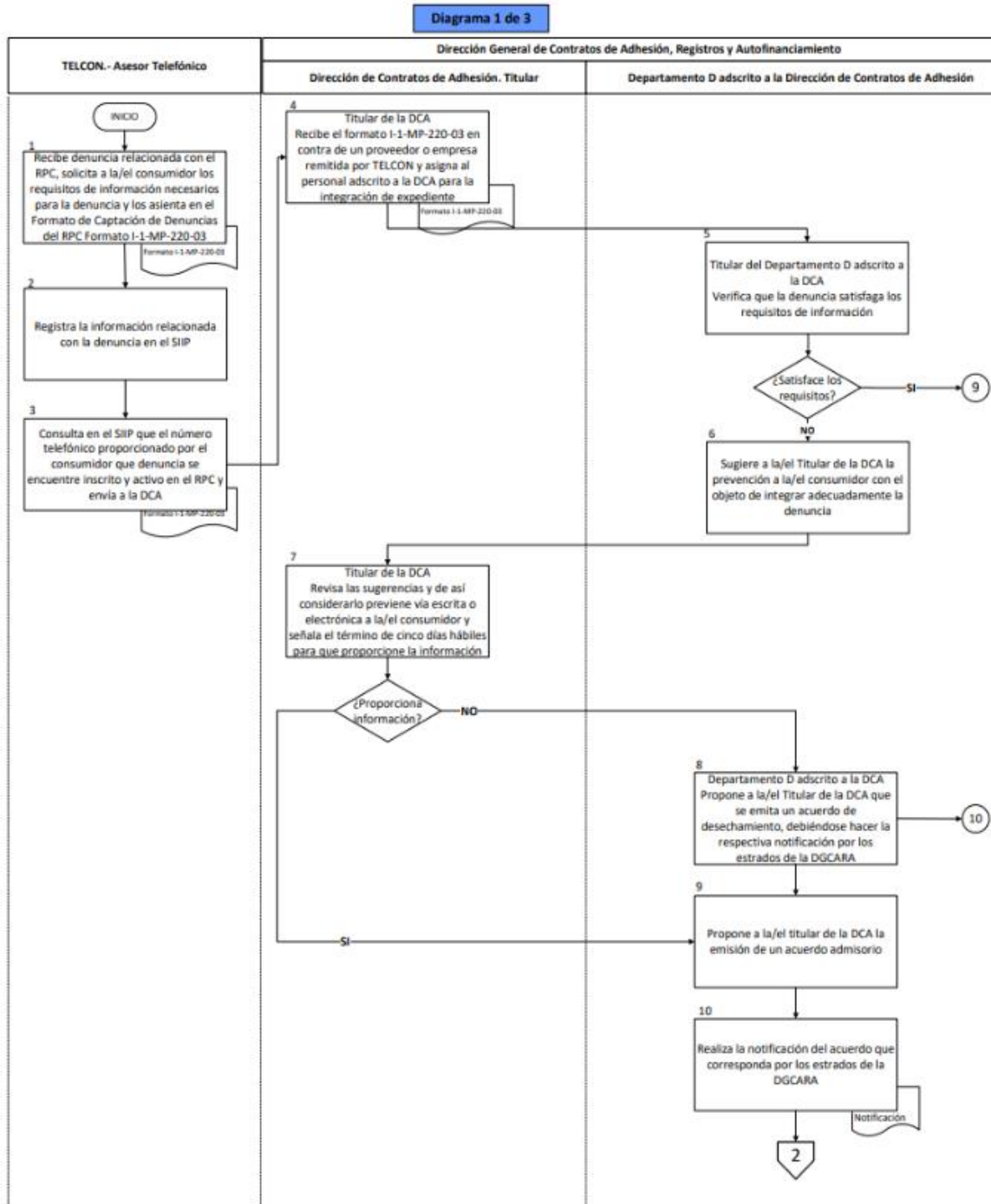
Fuente: PROFECO. *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación*, versión del 23 de junio de 2022.

Figura III.4. Diagrama del Proceso 4. Diagrama de flujo del Procedimiento para recibir y atender quejas en materia de consumo (2/2)



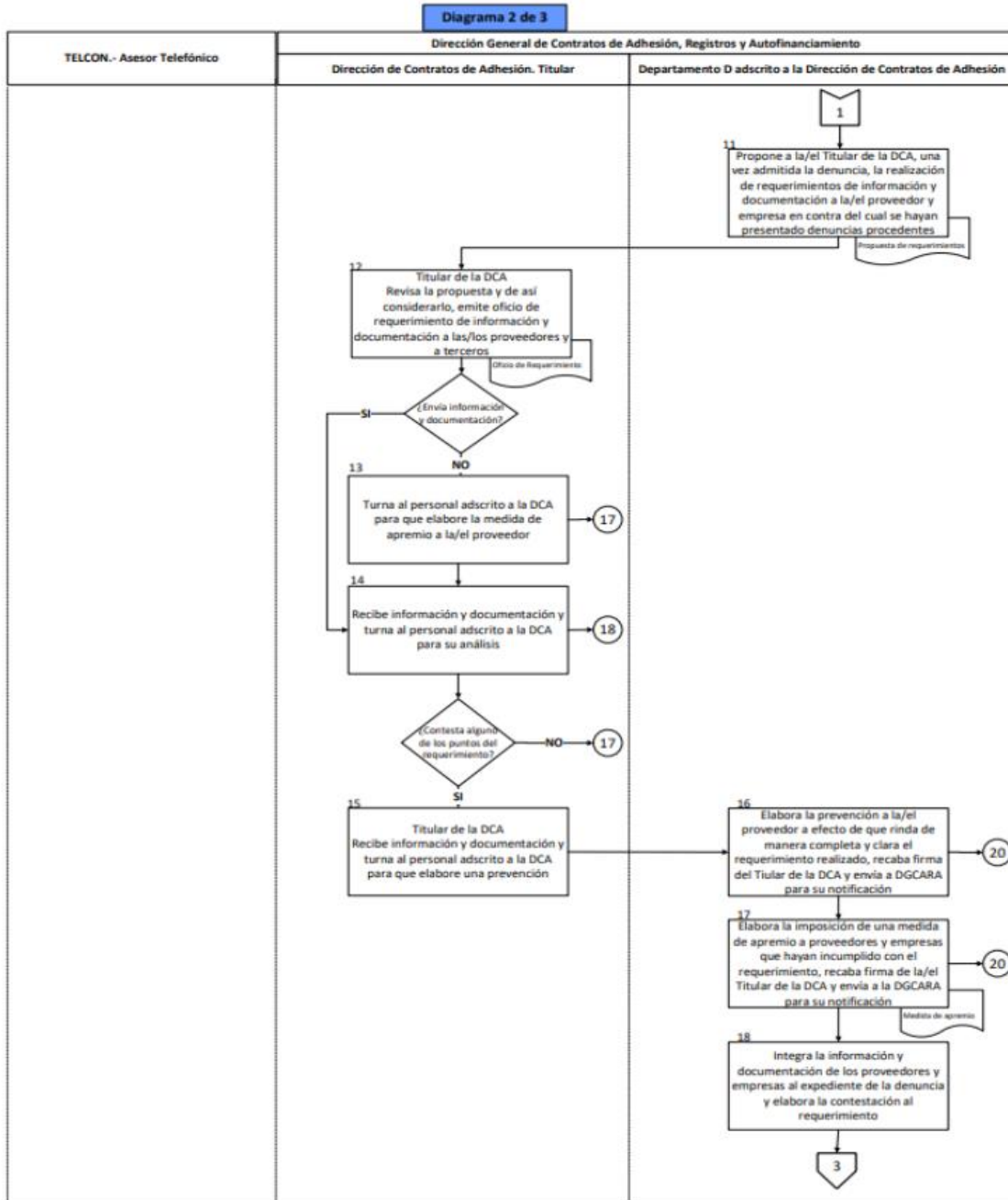
Fuente: PROFECO. *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación*, versión del 23 de junio de 2022.

Figura III.5. Diagrama del Proceso 5. Diagrama de flujo del Procedimiento para atender las denuncias del registro público de consumidores (1/3)



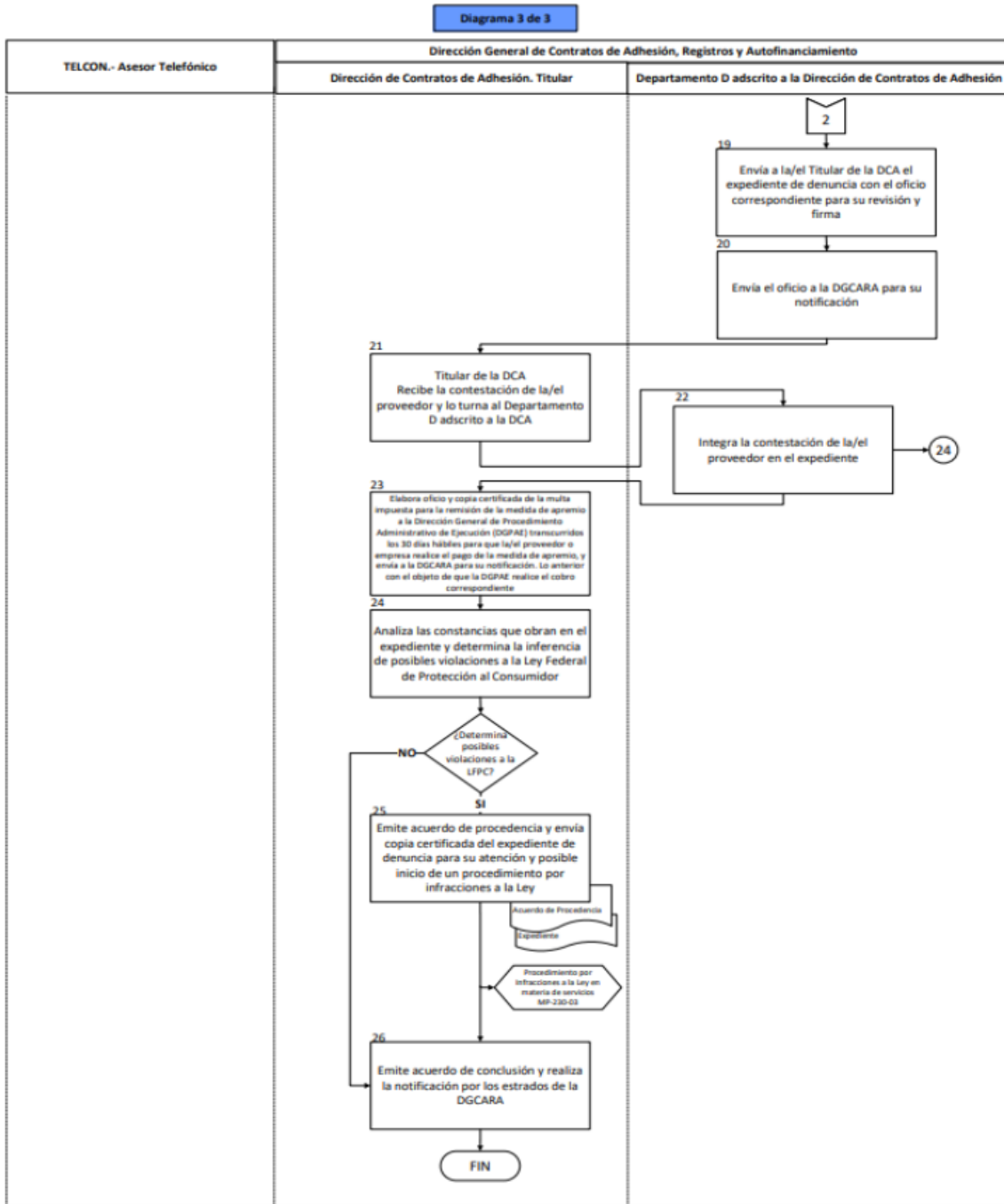
Fuente: PROFECO. *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento*, versión del 22 de septiembre de 2022.

Figura III.5. Diagrama del Proceso 5. Diagrama de flujo del Procedimiento para atender las denuncias del registro público de consumidores (2/3)



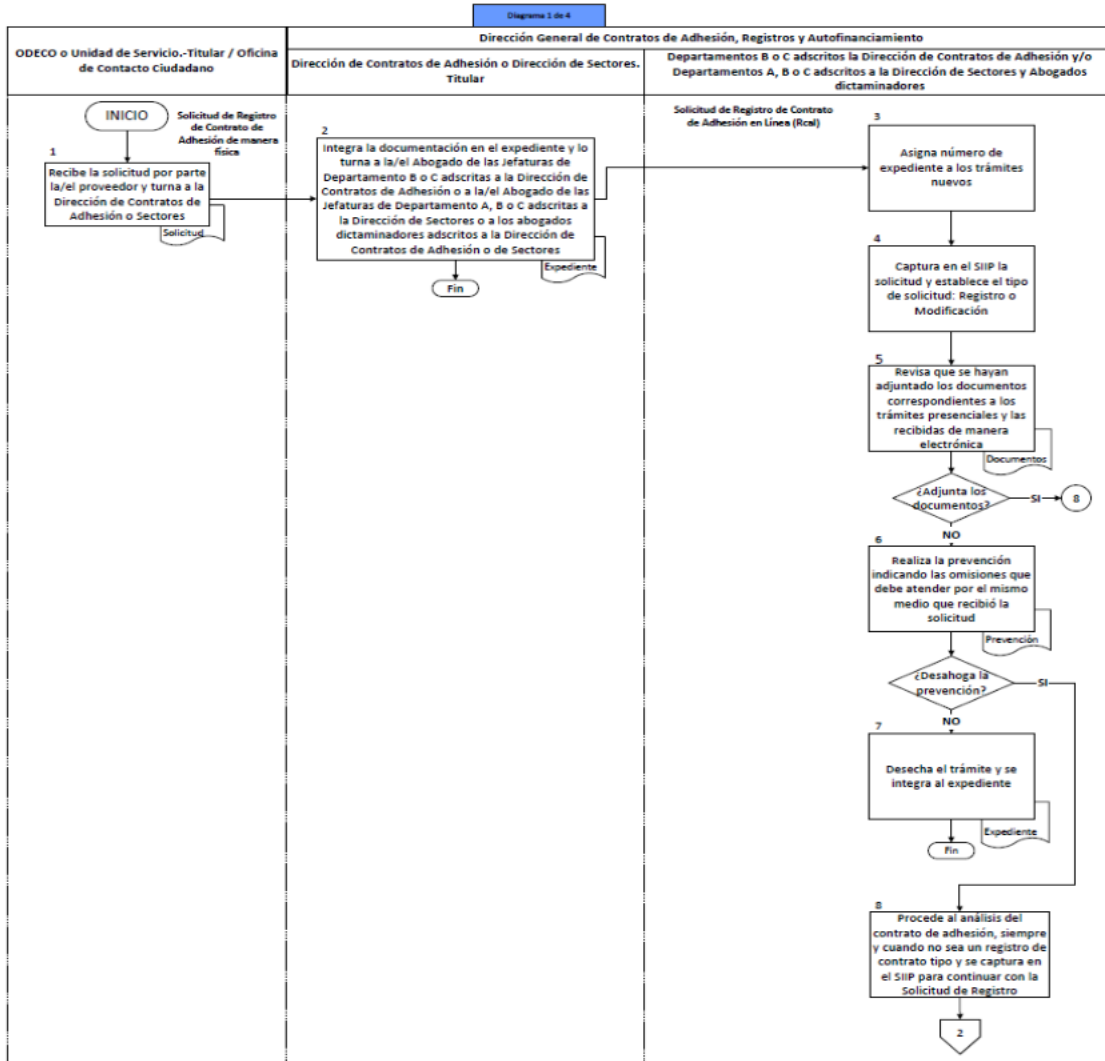
Fuente: PROFECO. *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento*, versión del 22 de septiembre de 2022.

Figura III.5. Diagrama del Proceso 5. Diagrama de flujo del Procedimiento para atender las denuncias del registro público de consumidores (3/3)



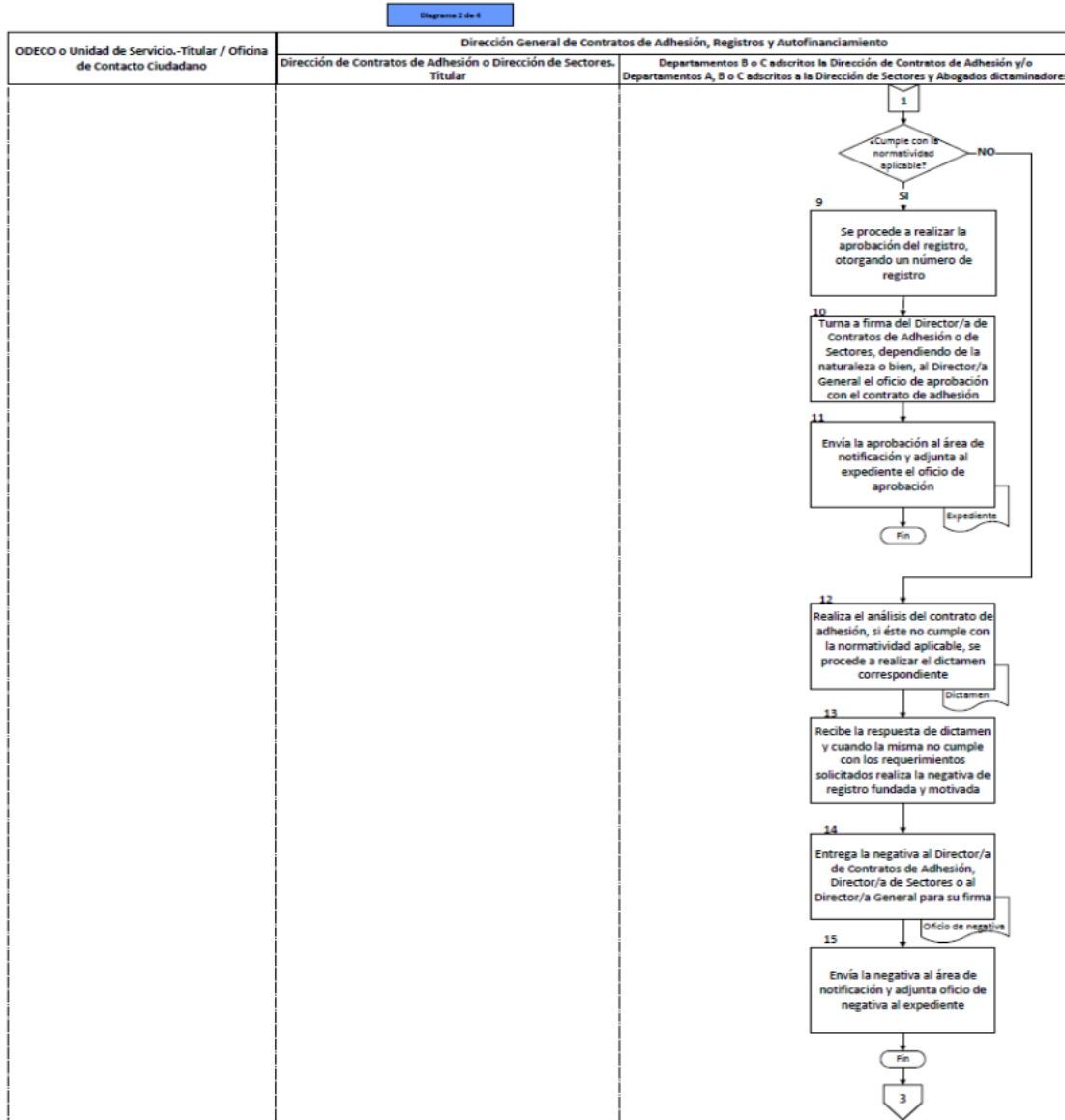
Fuente: PROFECO. *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento*, versión del 22 de septiembre de 2022.

Figura III.6. Diagrama del Proceso 6. Diagrama de flujo del Procedimiento para atender solicitudes de revisión, baja y modificación de contratos de adhesión (1/4)



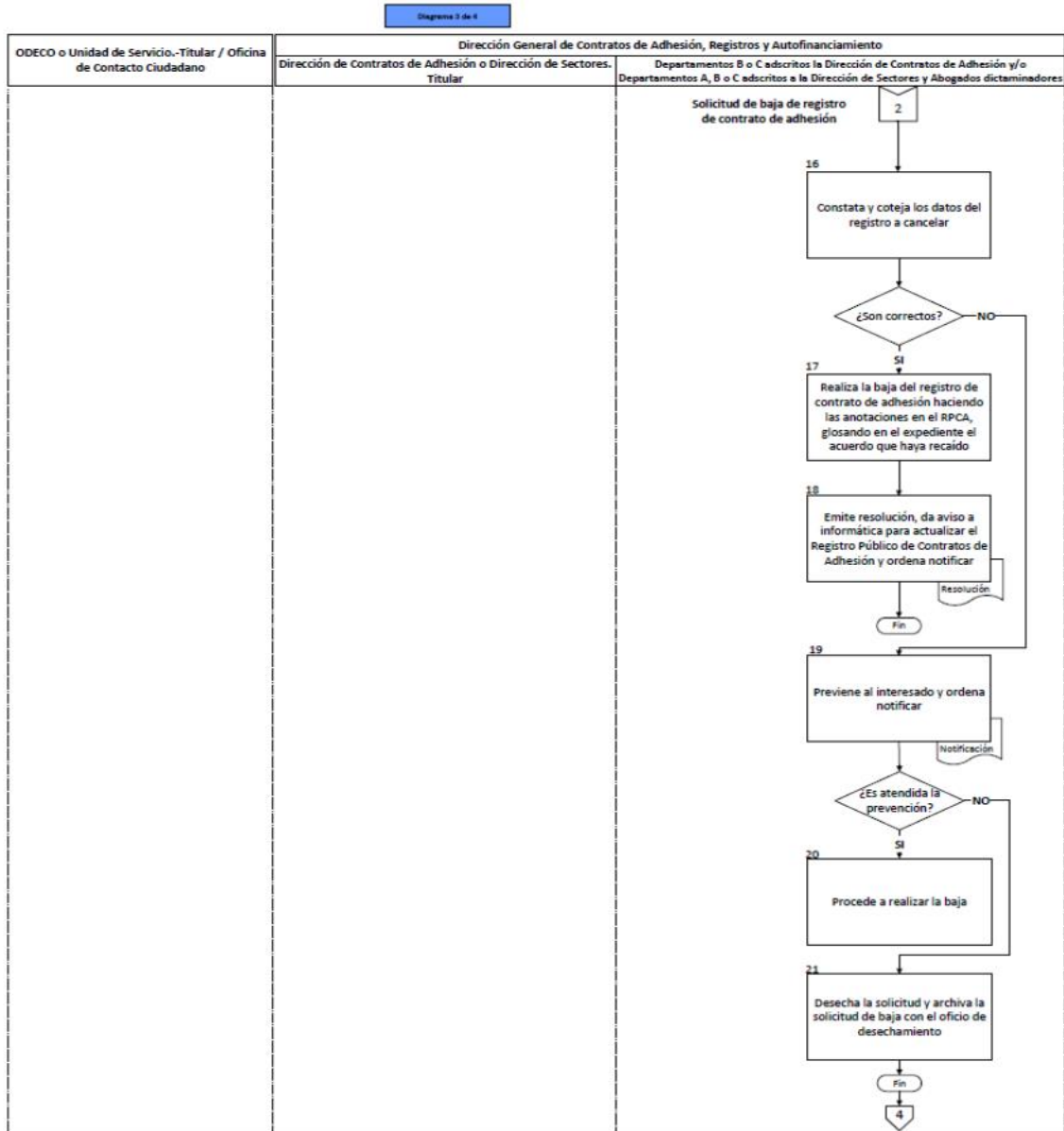
Fuente: PROFECO. *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento*, versión del 22 de septiembre de 2022.

Figura III.6. Diagrama del Proceso 6. Diagrama de flujo del Procedimiento para atender solicitudes de revisión, baja y modificación de contratos de adhesión (2/4)



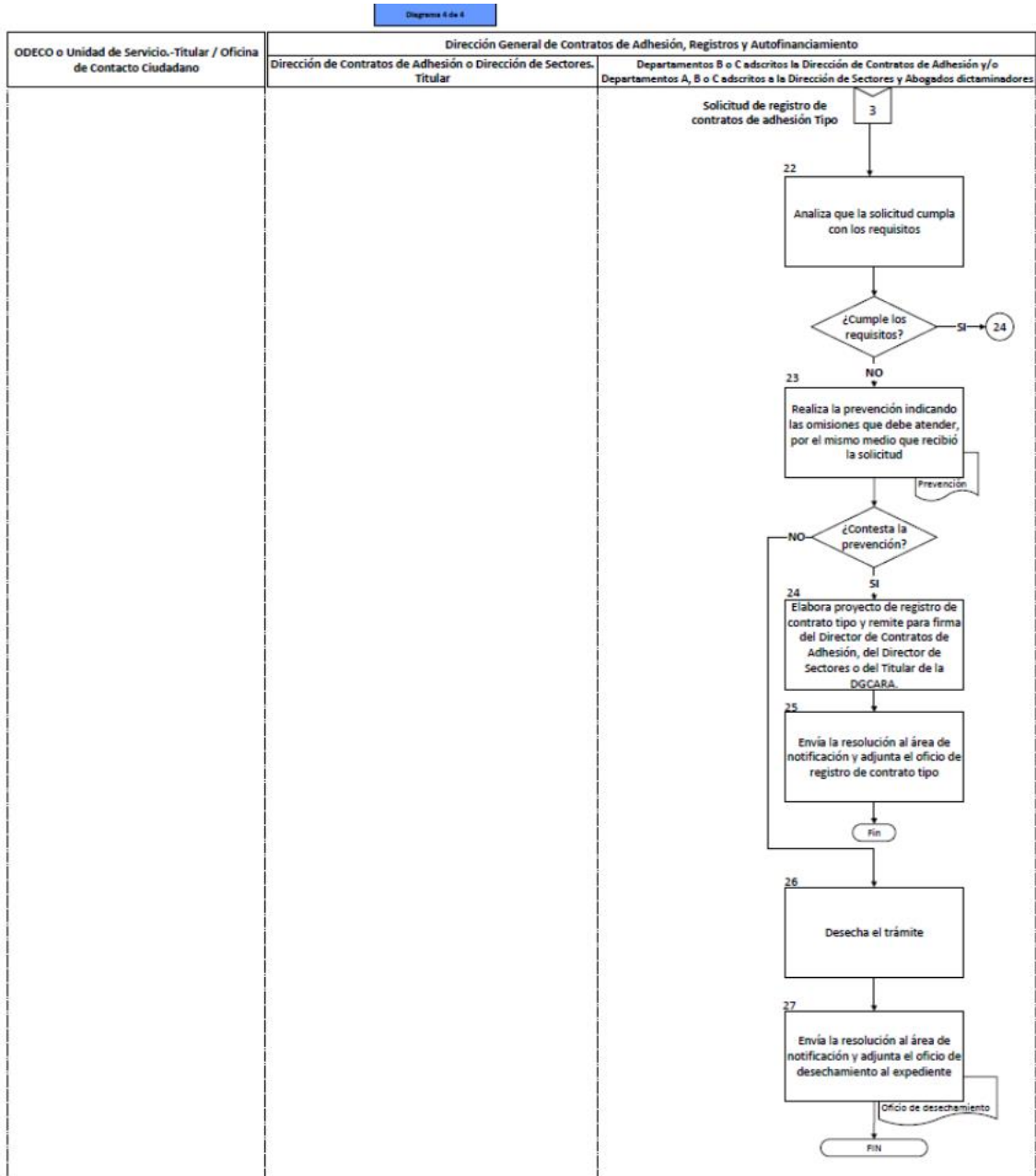
Fuente: PROFECO. *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento*, versión del 22 de septiembre de 2022.

Figura III.6. Diagrama del Proceso 6. Diagrama de flujo del Procedimiento para atender solicitudes de revisión, baja y modificación de contratos de adhesión (3/4)



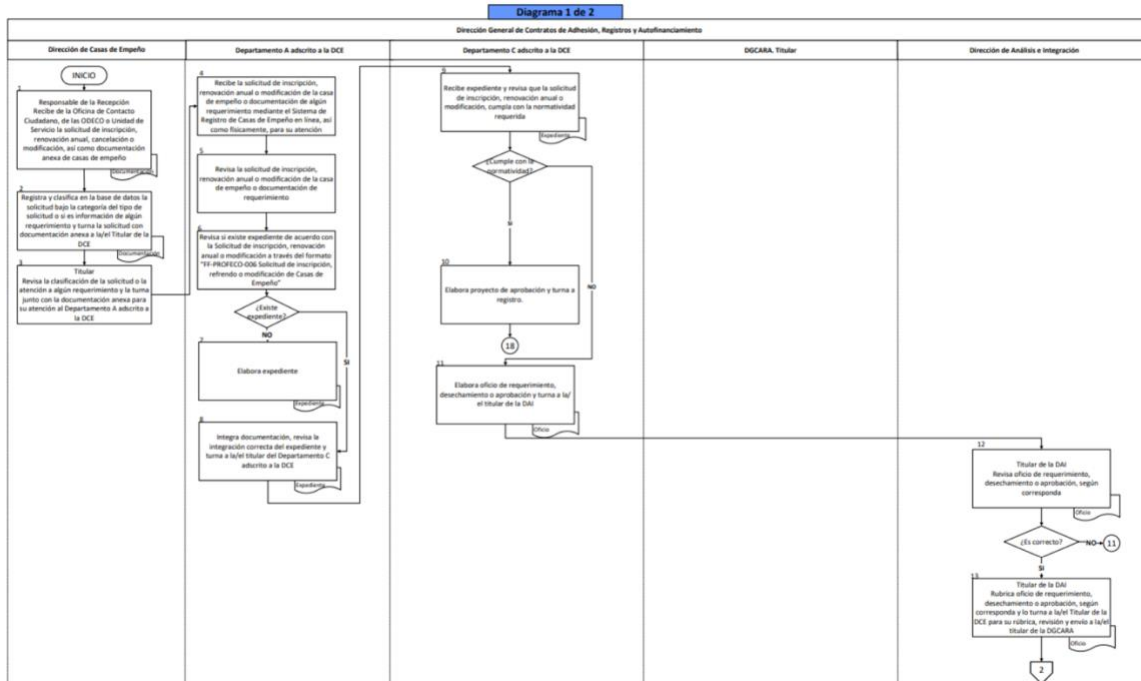
Fuente: PROFECO. Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, versión del 22 de septiembre de 2022.

Figura III.6. Diagrama del Proceso 6. Diagrama de flujo del Procedimiento para atender solicitudes de revisión, baja y modificación de contratos de adhesión (4/4)



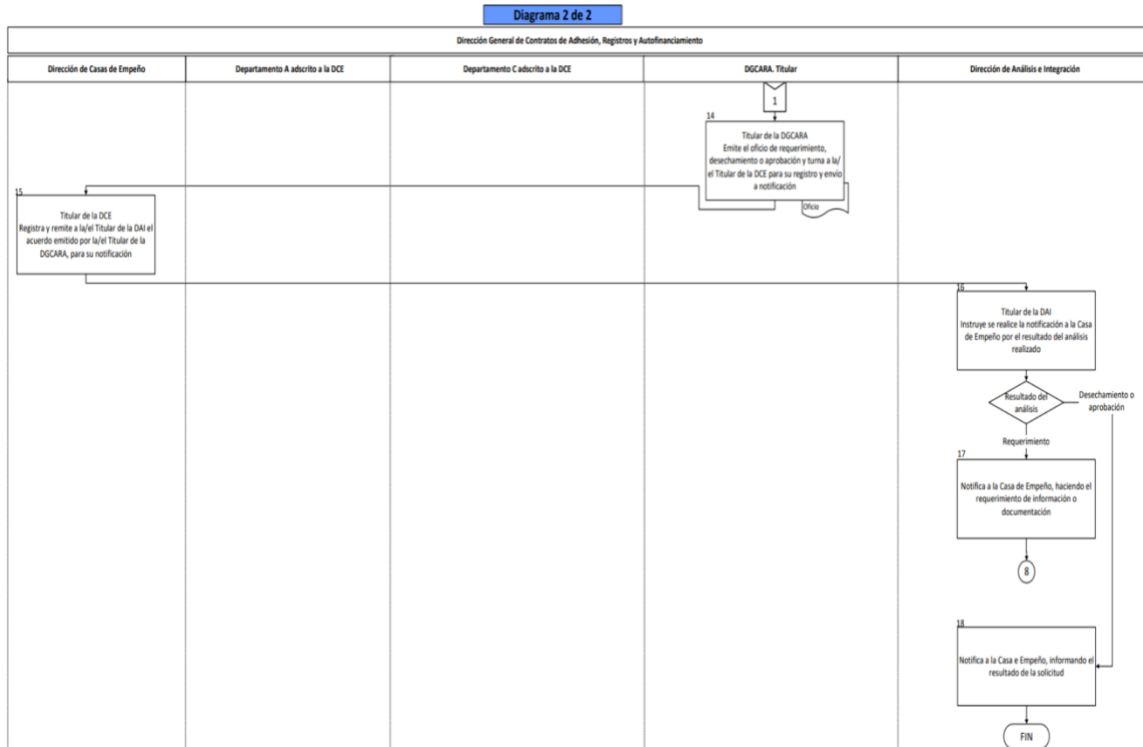
Fuente: PROFECO. *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento*, versión del 22 de septiembre de 2022.

Figura III.7. Diagrama del Proceso 7. Diagrama de flujo del Procedimiento para la inscripción, modificación, renovación anual y cancelación del Registro Público de Casas de Empeño (1/2)



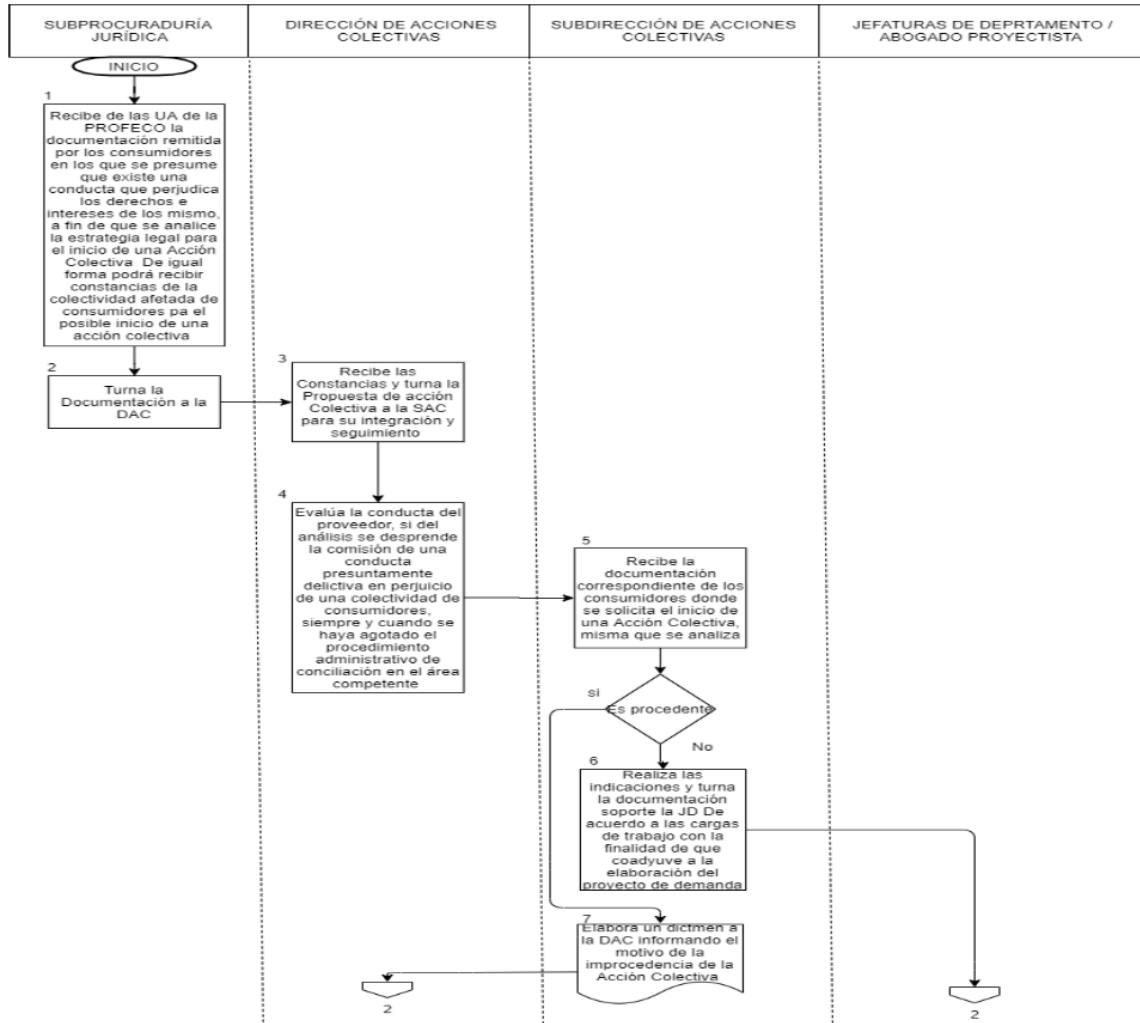
Fuente: PROFECO. *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento*, versión del 22 de septiembre de 2022.

Figura III.7. Diagrama del Proceso 7. Diagrama de flujo del Procedimiento para la inscripción, modificación, renovación anual y cancelación del Registro Público de Casas de Empeño (2/2)



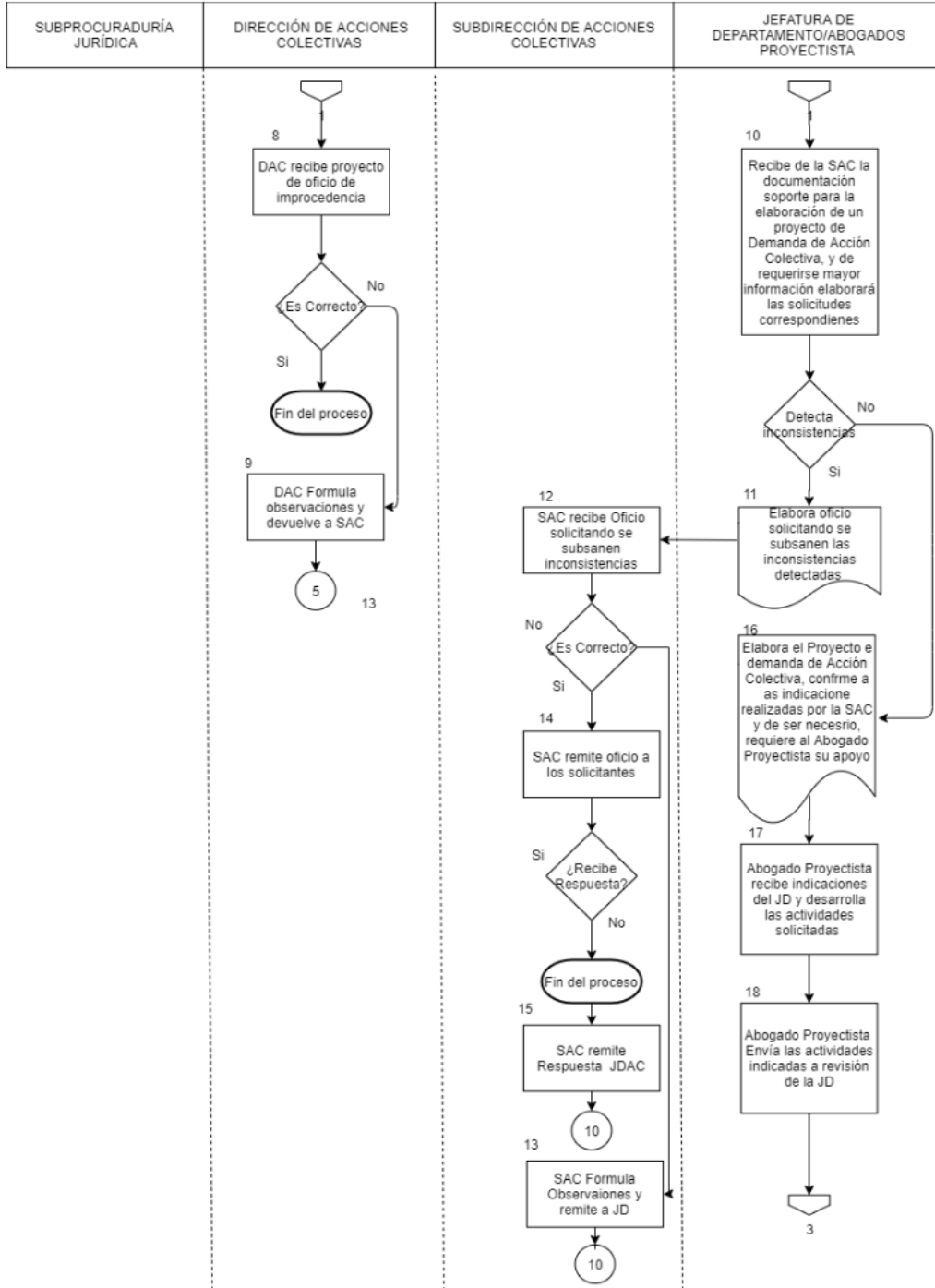
Fuente: PROFECO. *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento*, versión del 22 de septiembre de 2022.

Figura III.8. Diagrama del Proceso 8. Diagrama de flujo del Procedimiento para ejercer acciones colectivas ante el Órgano Jurisdiccional (1/4)



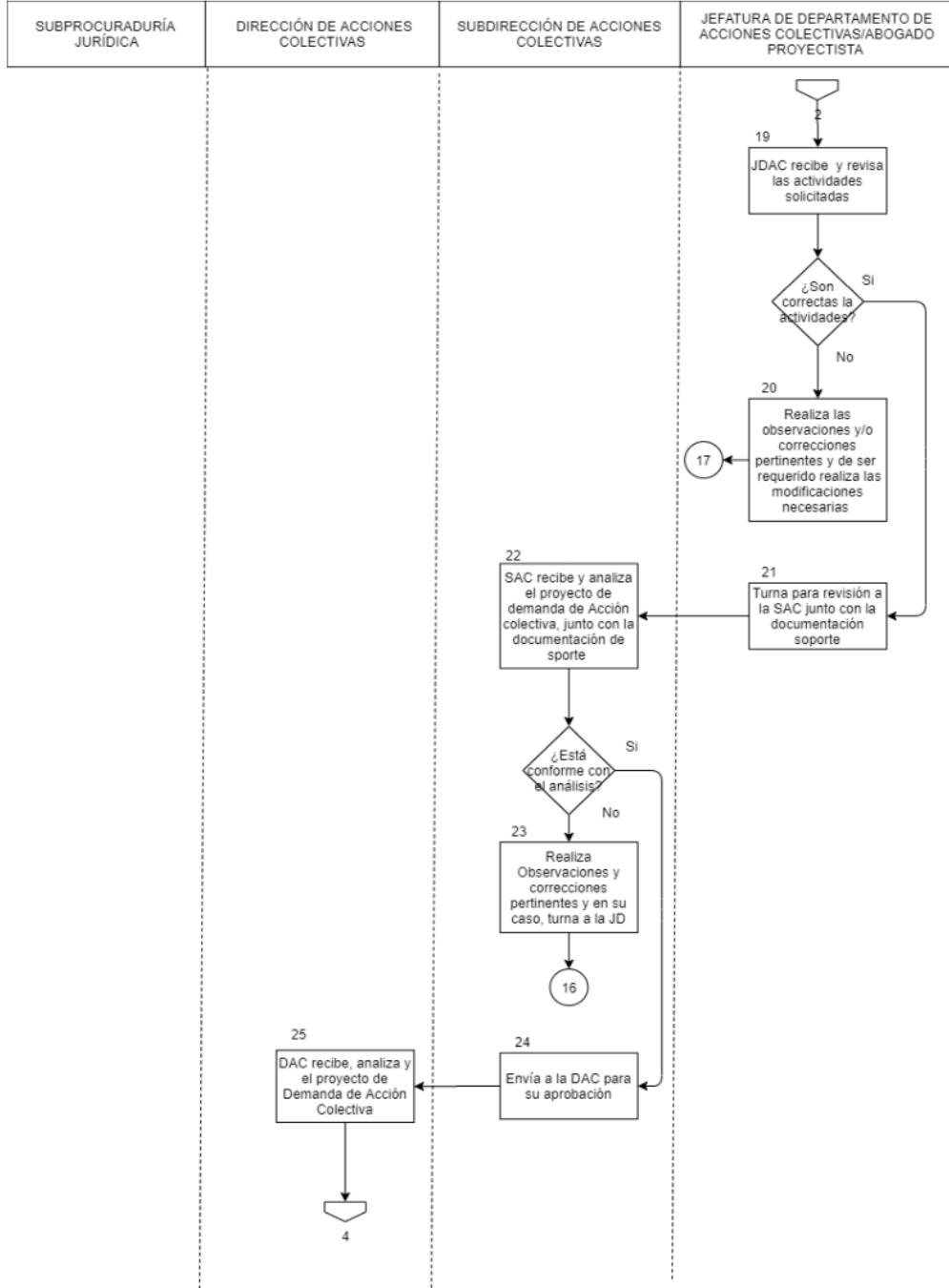
Fuente: PROFECO. *Manual de Procedimientos de la Subprocuraduría Jurídica*, versión del 21 de diciembre de 2022.

Figura III.8. Diagrama del Proceso 8. Diagrama de flujo del Procedimiento para ejercer acciones colectivas ante el Órgano Jurisdiccional (2/4)



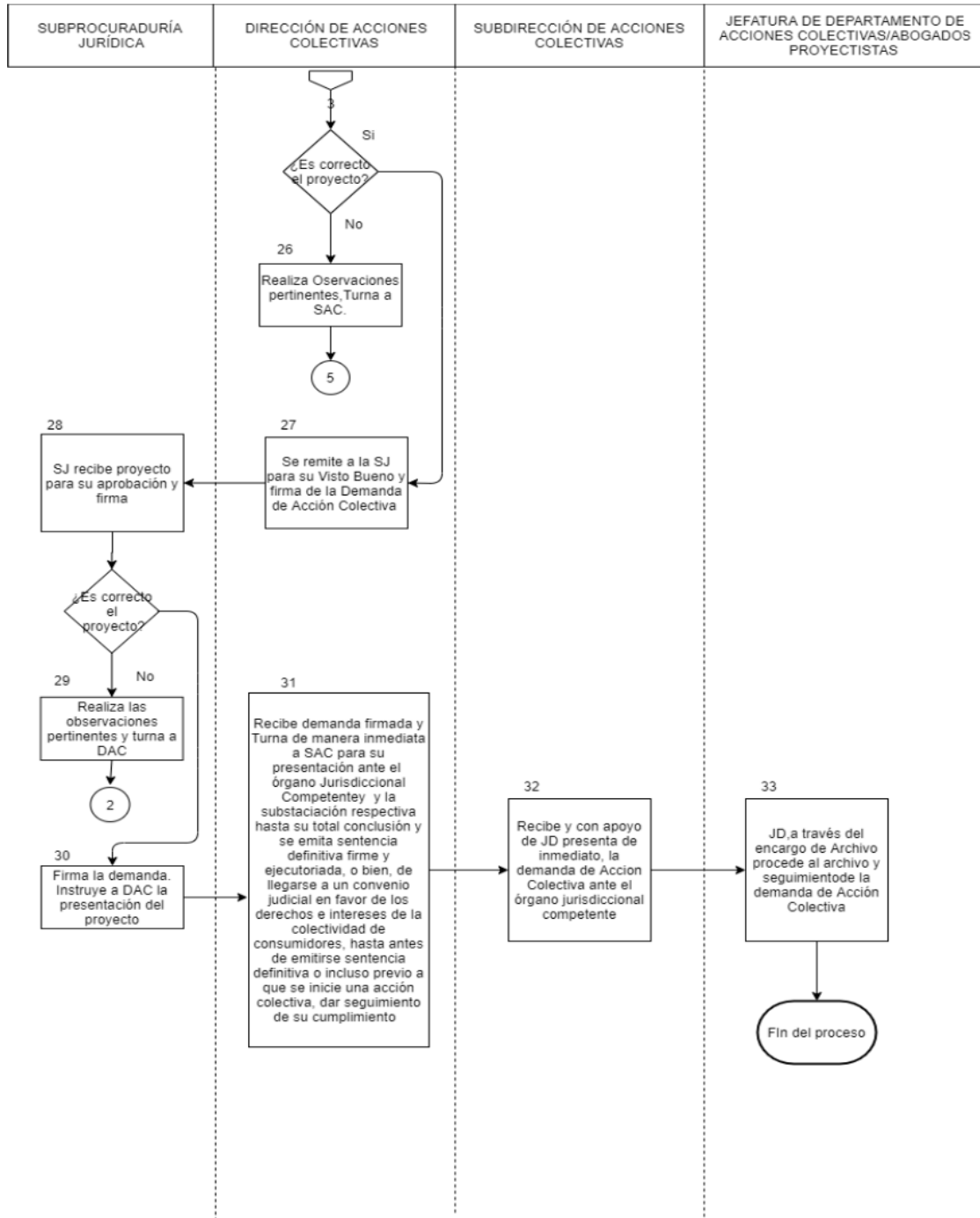
Fuente: PROFECO. *Manual de Procedimientos de la Subprocuraduría Jurídica*, versión del 21 de diciembre de 2022.

Figura III.8. Diagrama del Proceso 8. Diagrama de flujo del Procedimiento para ejercer acciones colectivas ante el Órgano Jurisdiccional (3/4)



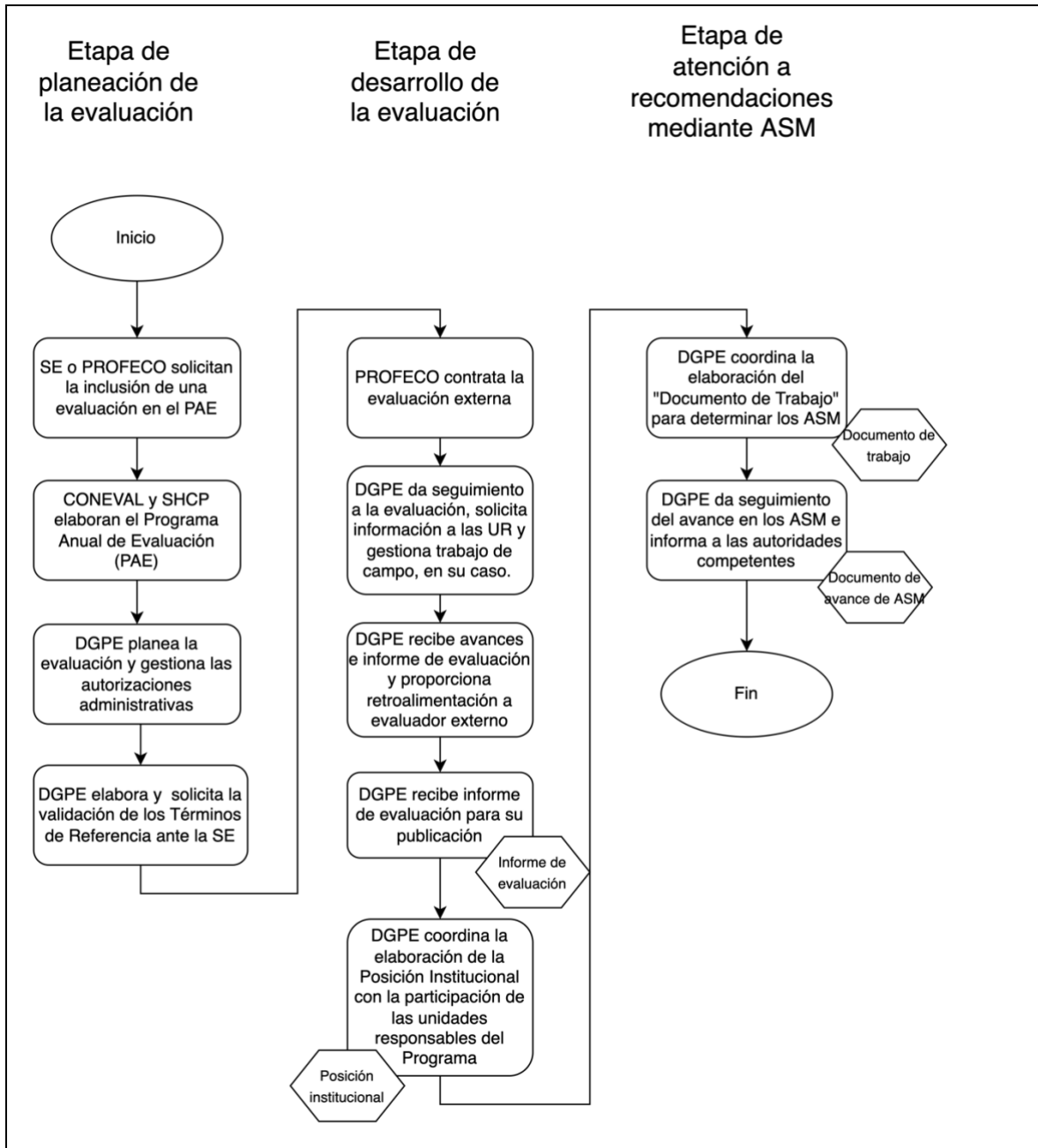
Fuente: PROFECO. *Manual de Procedimientos de la Subprocuraduría Jurídica*, versión del 21 de diciembre de 2022.

Figura III.8. Diagrama del Proceso 8. Diagrama de flujo del Procedimiento para ejercer acciones colectivas ante el Órgano Jurisdiccional (3/4)



Fuente: PROFECO. *Manual de Procedimientos de la Subprocuraduría Jurídica*, versión del 21 de diciembre de 2022.

Figura III.9. Diagrama del Proceso 9. Evaluación.



Fuente: Elaboración propia.

Anexo IV. Grado de consolidación operativa del programa y resumen de valoraciones por proceso

Los términos de referencia solicitan una tabla con la valoración de los procesos en su conjunto bajo una escala cualitativa con las categorías Sí, Parcialmente o No. Sin embargo, se requiere una valoración promedio de todos los procesos, por lo cual se realizó una escala de 1 a 5, con las siguientes equivalencias:

Tabla IV.1. Escala para la valoración de la consolidación operativa de los procesos

Definición específica del criterio de valoración	Grado de consolidación en términos cualitativos	Valoración numérica
Sí cumple totalmente el criterio.	Sí	5
Cumple casi en su totalidad el criterio.	Sí	4
Cumple parcialmente el criterio	Parcialmente	3
No cumple el criterio, pero existen algunos elementos incipientes del aspecto valorado.	No	2
No cumple en absoluto el criterio	No	1

Fuente: elaboración propia.

El re-escalamiento de valores numéricos al de consolidación en términos cualitativos se considera con los siguientes rangos:

De 1 a 2 puntos es NO está consolidado ese criterio en el programa.

De 2.01 a 3.99 está PARCIALMENTE consolidado ese criterio en el programa.

De 4 a 5 puntos es SÍ está consolidado ese criterio en el programa.

A continuación, se presenta el grado de consolidación de cada uno de los aspectos evaluados en ambas escalas para cada proceso y luego los valores promedio. No se considera el Proceso de Difusión, pues la difusión de los servicios se lleva en

otro Programa presupuestario y solo se le brinda información de los servicios a la DGD para que se publique por los diversos medios que tiene disponible.

Tabla IV.2. Grado de consolidación operativa de los procesos

#	Proceso	El proceso está documentado en procedimientos	Los manuales son de conocimiento del personal	El proceso está estandarizado	Cuenta con un sistema de monitoreo	Se tienen mecanismos de mejora
1	Proceso de planeación y monitoreo.	Sí (5)	Sí (5)	Sí (5)	No aplica	Sí (5)
3	Proceso de otorgamiento de asesorías e información a consumidores	Sí (5)	Sí (5)	Sí (5)	Sí (5)	Sí (5)
4	Proceso de conciliación de quejas en materia de consumo	Sí (5)	Sí (5)	Sí (5)	Sí (5)	Sí (5)
5	Proceso de atención del Registro Público para Evitar Publicidad	Parcial (3), existe un procedimiento para atención de denuncias, pero no existe para registros de números ni para atención a proveedores.	Sí (5)	Sí (5)	Sí (5)	Sí (5)
6	Proceso de atención de registros públicos de contratos de adhesión	Sí (5)	Sí (5)	Sí (5)	Sí (5)	Sí (5)
7	Proceso de atención del Registro Público de Casas de Empeño	Sí (5)	Sí (5)	Sí (5)	Sí (4), no se tiene un indicador en la MIR.	Sí (5)
8	Proceso de representación a consumidores en acciones de defensa colectiva	Sí (5)	Sí (5)	Sí (5)	Sí (5)	Sí (5)
9	Proceso de evaluación	Parcial (3)	Sí (5)	Sí (5)	No aplica	Sí (5)

#	Proceso	El proceso está documentado en procedimientos	Los manuales son de conocimiento del personal	El proceso está estandarizado	Cuenta con un sistema de monitoreo	Se tienen mecanismos de mejora
		No existe un procedimiento para la contratación y seguimiento de evaluaciones externas, pero se tienen lineamientos del CONEVAL				
PROMEDIO		4.50	5.00	5.00	4.83	5.00

El promedio total fue de 4.87, lo que equivale a un grado de consolidación de Sí o muy alto. La tabla solicitada en los TdR queda de la siguiente forma:

Tabla IV.3. Grado de consolidación operativa del programa

Criterio de valoración					Comentarios
	Sí	Parcialmente	No	NA	
1) Si existen documentos que normen los procesos	X				Prácticamente todos los procesos están documentados. Es una de las fortalezas del Programa. Falta documentar el proceso de evaluación y ampliar el proceso de atención del REPEP.
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados	X				Sí, se identificó que todos los procesos que están documentados son de conocimiento del personal operativo.
3) Si los procesos están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras	X				Sí, todos los procesos se llevan de forma estandarizada, puesto que existen manuales y formatos, la mayor parte de los procesos utilizan sistemas informáticos que propician la estandarización.
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión	X				Sí, todos los procesos sustantivos cuentan con indicadores ya sea en la MIR o en otros sistemas de indicadores institucionales. Además, se identificaron tableros de control.

Criterio de valoración					Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	X				Sí, el personal directivo de cada área realiza seguimiento de los indicadores y va implementando mejoras. Además se cuenta con el mecanismo de Aspecto Susceptible de Mejoras a partir de evaluaciones externas.
Grado de consolidación operativa	El grado de consolidación operativa del Programa es muy alto. Los procesos están documentados, se llevan de forma estandarizada, se cuenta con indicadores y mecanismos de mejora.				

A manera de síntesis de la investigación en las siguientes tablas se presenta el resumen de las respuestas a las preguntas de evaluación.

Tabla IV.4. Resumen de resultados de la evaluación por proceso (1/3)

#	Proceso	¿El proceso está documentado en procedimientos ?	¿Los manuales son de conocimiento del personal?	¿El proceso está estandarizado ?	¿Se cuenta con sistemas adecuados para el proceso?	¿Los sistemas permiten el monitoreo?
1	Proceso de planeación y monitoreo.	Sí	Sí	Sí	No aplica	No aplica
3	Proceso de otorgamiento de asesorías e información a consumidores	Sí	Sí	Sí	Sí, pero se reporta que el SIIP es lento para el registro	Sí
4	Proceso de conciliación de quejas en materia de consumo	Sí	Sí	Sí	Sí, pero se reporta que el SIIP es lento para el registro	Sí
5	Proceso de atención del Registro Público para Evitar Publicidad	Parcial (3), existe un procedimiento para atención de denuncias, pero no existe para registros de números ni para atención a proveedores	Sí	Sí	Sí	Sí

#	Proceso	¿El proceso está documentado en procedimientos ?	¿Los manuales son de conocimiento del personal?	¿El proceso está estandarizado ?	¿Se cuenta con sistemas adecuados para el proceso?	¿Los sistemas permiten el monitoreo?
6	Proceso de atención de registros públicos de contratos de adhesión	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
7	Proceso de atención del Registro Público de Casas de Empeño	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
8	Proceso de representación a consumidores en acciones colectivas	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
9	Proceso de evaluación	Parcial. No existe un procedimiento para la contratación y seguimiento de evaluaciones externas, pero se tienen lineamientos del CONEVAL	Sí	Sí	No aplica	No aplica

Tabla IV.4. Resumen de resultados de la evaluación por proceso (2/3)

#	Proceso	¿Se cumplen los tiempos establecidos?	¿Son suficientes los recursos humanos?	¿Es adecuado el perfil del personal?	¿Es adecuada la infraestructura / instalaciones?
1	Proceso de planeación y monitoreo.	Sí	Sí	Sí	Sí
3	Proceso de otorgamiento de asesorías e información a consumidores	Parcial	No	Sí	No en Telcon Parcial, en algunas ODECO se reporta que no es adecuada
4	Proceso de conciliación de quejas en materia de consumo	Parcial	No	Sí	Parcial, en algunas ODECO se reporta que no es adecuada
5	Proceso de atención del Registro Público para Evitar Publicidad	Sí	No	Sí	Sí
6	Proceso de atención de registros públicos de contratos de adhesión	No – RPCA Sí - RPCAMT	No – RPCA Sí - RPCAMT	Sí	Sí
7	Proceso de atención del Registro Público de Casas de Empeño	Sí	Sí	Sí	Sí
8	Proceso de representación a consumidores en acciones colectivas	No aplica	No	Sí	Sí
9	Proceso de evaluación	Hubo retraso este año 2022	Sí	Sí	Sí

Tabla IV.4. Resumen de resultados de la evaluación por proceso (3/3)

#	Proceso	¿Se coordinan entre actores?	¿El proceso es pertinente al contexto?	¿Es relevante para proteger los derechos de los consumidores?	¿Se cuenta con encuesta de satisfacción?
1	Proceso de planeación y monitoreo.	Sí	Sí	Sí	No (No necesaria)
3	Proceso de otorgamiento de asesorías e información a consumidores	Sí	Sí	Sí	Sí
4	Proceso de conciliación de quejas en materia de consumo	Sí	Sí	Sí	Sí – Concilianet No – ODECO No - CARE
5	Proceso de atención del Registro Público para Evitar Publicidad	Sí	Sí	Sí	No
6	Proceso de atención de registros públicos de contratos de adhesión	Sí	Sí	Sí	No
7	Proceso de atención del Registro Público de Casas de Empeño	Sí	Sí	Sí	No
8	Proceso de representación a consumidores en acciones colectivas	Sí	Sí	Sí	No
9	Proceso de evaluación	Sí	Sí	Sí	No (No necesaria)

Anexo V. Límites, articulación, insumos y recursos, productos y sistemas de información de los procesos del programa

Tabla V.1. Límites, articulación, insumos y productos del proceso de planeación y monitoreo.

Proceso		Planeación y monitoreo
Límites	Inicio	DGPE recibe oficio solicitando las metas de la MIR del año siguiente; en su caso, revisa o ajusta la MIR con la SHCP, la SE o el CONEVAL.
	Fin	DGPE coordina la elaboración de informes de evaluación con apoyo de las UR.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Adecuado
	Personal	Suficiente y adecuado
	Recursos financieros	No necesarios
	Infraestructura	Suficiente y adecuada
	Otros	No aplica
Productos	Productos del Proceso	1) Matriz de Indicadores para Resultados del ejercicio fiscal 2) Metas de la MIR 3) Programa Anual de Actividades (PAA) 4) Reportes e indicadores de las metas de la MIR y captura de indicadores en el PASH. 5) Informes Trimestrales del Programa Anual de Actividades 6) Informes de evaluación o resultados.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, los productos 2 y 3 sirven para llevar el seguimiento de la operación de los procesos sustantivos. El resto de los productos sirven para la planeación del siguiente año y para la mejora continua de los procesos.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Ninguno
	Tipo de información recolectada	No aplica
	¿Sirve de información para el monitoreo?	No aplica
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí, la DGPE se coordina con todas las unidades administrativas internas para que envíen las metas y los valores de

	cumplimiento. También se coordina con instancias externas, principalmente con la SHCP.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Sí, el seguimiento de los indicadores permite identificar áreas de oportunidad y realizar ajustes para mejorar la operación y cumplir los objetivos del programa.

Tabla V.2. Límites, articulación, insumos y productos del proceso de difusión de servicios del programa

Proceso:		Difusión de servicios del programa
Límites	Inicio	Las unidades del programa definen el contenido que se requiere difundir, por ejemplo, los datos y horarios del Teléfono del consumidor. La liga para acceder a Concilianet, la explicación de los beneficios de estos servicios, etc.
	Fin	El proceso termina cuando se tiene la difusión dis
Productos	Productos del Proceso	Difusión expuesta por alguno de los medios con los que cuenta la PROFECO (Revista del Consumidor, redes sociales, radio y televisión, etc.)
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, porque con la difusión los consumidores conocen de los servicios del programa y entonces acuden a alguno de los puntos de acceso del programa.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Ninguno
	Tipo de información recolectada	No aplica
	¿Sirve de información para el monitoreo?	No aplica
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí, pero poco frecuente.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí, pues permite a los consumidores conocer los servicios que existen para defenderse de los proveedores.

Tabla V.3. Límites, articulación, insumos y productos del proceso de otorgamiento de asesorías e información a consumidores

Proceso:		Otorgamiento de asesorías e información a consumidores
Límites	Inicio	PROFECO recibe solicitud de atención (puede ser en Telcon, en una ODECO o en la OCC)
	Fin	PROFECO a través de sus varias opciones de atención brinda asesoría o información a los consumidores o público en general, también la atención puede derivar al Proceso de Conciliación de Quejas en Materia de Consumo.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	En ocasiones no adecuado, el tiempo planeado de 30 minutos por atención suele ser insuficiente.
	Personal	Insuficiente, perfil adecuado
	Recursos financieros	Insuficiente
	Infraestructura	En Telcon se identifica que la infraestructura es insuficiente e inadecuada En las ODECO es variable, en muchas ODECO según las visitas y la encuestas la infraestructura es insuficiente e inadecuada.
	Otros	No aplica
Productos	Productos del Proceso	Asesorías e información otorgadas
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, las atenciones suelen derivar en el inicio del Proceso de Conciliación de Quejas en Materia de consumo. La información del proceso sirve de insumo para el monitoreo.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	SIIP Adicionalmente, Telcon cuenta con otros programas informáticos; Multichannel, CMS supervisor, Respuesta de Voz Interactiva (IVR) y Contact Recorder.
	Tipo de información recolectada	Datos del consumidor Tipo de atención
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí, en la MIR del Pp se reporta el número de consultas atendidas, dato que se obtiene de los reportes del SIIP
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí, el TelCon se coordina con otras unidades administrativas para definir la información que se va a proporcionar.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí, este proceso es la puerta de entrada a los distintos procesos del programa. Brinda información y atención que permite proteger a los consumidores de cualquier acción

	cometida por los proveedores. Ayuda a disminuir las asimetrías de información.
--	--

Tabla V.4. Límites, articulación, insumos y productos del proceso de conciliación de quejas en materia de consumo

Proceso:		Conciliación de quejas en materia de consumo
Límites	Inicio	PROFECO recibe queja (solicitud de atención de un proceso conciliatorio)
	Fin	Se firma acuerdo de conciliación o negativa de conciliación y se registra la conclusión en la estadística.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	No adecuado, la atención supera en casi el 50% de los casos los 90 días que se tiene de referencia en la MIR.
	Personal	Insuficiente en sus diferentes modalidades, perfil adecuado.
	Recursos financieros	Insuficientes, principalmente para la notificación.
	Infraestructura	En algunas ODECO la infraestructura es inadecuada según la Encuesta a ODECO.
	Otros	No aplica
Productos	Productos del Proceso	Convenio de conciliación Buró comercial (base de datos) Dictámenes
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, las conciliaciones deben ser un primer paso anterior al Proceso de Representación a Consumidores en Acciones Colectivas, La estadística de conciliación sirve para el Buró Comercial La estadística sirve para el proceso de Planeación y Monitoreo.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	SIIP Concilianet
	Tipo de información recolectada	Datos del consumidor Proveedor y giro Monto reclamado Fechas de atención, audiencias y conciliación.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí, en la MIR del Pp se incluyen indicadores que se obtienen del SIIP

¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Sí, existe coordinación entre las diversas unidades que participan en el programa.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Sí, este es el principal servicio que ayuda a cumplir el objetivo de resolver conflictos entre consumidores y proveedores.

Tabla V.5. Límites, articulación, insumos y productos del proceso de atención del Registro Público para Evitar la Publicidad

Proceso:		Atención del Registro Público para Evitar la Publicidad
Límites (Subproceso de registro de teléfonos)	Inicio	Consumidor solicita registrar número en el REPEP.
	Fin	Se registra número en el REPEP y se actualiza el registro (base de datos)
Límites (Subproceso de control y oferta de listas a proveedores)	Inicio	El proveedor se registra en el sistema en línea
	Fin	El proveedor baja la lista adquirida, una vez que en el sistema se ha comprobado su pago de derechos.
Límites (Subproceso de atención de denuncias)	Inicio	Un consumidor presenta su denuncia ante la PROFECO en cualquiera de sus canales de atención.
	Fin	Envío de una copia certificada del expediente a la Dirección General de Procedimientos.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Adecuado
	Personal	Insuficiente, perfil adecuado
	Recursos financieros	No aplica
	Infraestructura	Adecuado y suficiente
	Otros	No aplica
Productos	Productos del Proceso	a) La actualización del REPEP. b) Las listas del REPEP vendidas a los proveedores. c) Las resoluciones por medio de las cuales se determina la existencia de elementos suficientes para el inicio de un Procedimiento por Infracciones a la Ley y los expedientes de la denuncia.

	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	<p>Sí, los subprocesos están articulados entre sí.</p> <p>El producto c) es insumo para el Proceso de Procedimiento de Infracciones a la Ley (proceso de otro programa presupuestario)</p> <p>La información del proceso sirve de insumo para el monitoreo.</p>
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Sistema web del REPEP
	Tipo de información recolectada	Números telefónicos
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí, en la MIR del Pp se incluye un indicador del REPEP que proviene de este sistema.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí, existe coordinación entre las diversas unidades que participan en el programa.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí, este proceso es un mecanismo preventivo para evitar conflictos entre consumidores y proveedores.

Tabla V.6 Límites, articulación, insumos y productos del proceso de atención de registros públicos de contratos de adhesión

Proceso:		Atención de registros públicos de contratos de adhesión
Límites	Inicio	OCC de oficinas centrales u ODECO recibe solicitud de inscripción, modificación o cancelación (baja) de registro en el RPCA o en el RPCAMC.
	Fin	DGCARA actualiza el RPCA o el RPCAMC.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Adecuado
	Personal	Insuficiente en DGCARA, perfil adecuado. Suficiente en DGCCAT, perfil adecuado.
	Recursos financieros	No aplica
	Infraestructura	Adecuada y suficiente
	Otros	No aplica

Productos	Productos del Proceso	<p>a) Las constancia de registro, modificación o cancelación del registro en el RPCA o del RPCAMT;</p> <p>b) Las resoluciones por las que se da la negativa de registro, modificación o baja del contrato de adhesión</p> <p>c) La actualización del RPCA o del RPCAMT.</p> <p>La información del proceso sirve de insumo para el monitoreo.</p>
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	<p>La información del RPCA es un insumo del Proceso de Atención del Registro Público de Casas de Empeño, pues un requisito que deben presentar los solicitantes es su inscripción de contratos al RPCA.</p> <p>En el Proceso de Conciliación de Quejas en Materia de Consumo, los conciliadores pueden revisar el contenido de los contratos publicados y formará parte de lo que se informará a los consumidores.</p> <p>La información del proceso sirve de insumo para el monitoreo.</p>
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	<p>RCAL SIIP</p>
	Tipo de información recolectada	<p>Datos del solicitante (proveedor) Información de los establecimientos Información de los valuadores Tiempos de atención en el SIIP</p>
	¿Sirve de información para el monitoreo?	<p>Sí, los indicadores de este proceso que se tienen en la MIR salen del SIIP.</p>
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		<p>Se identificó una adecuada coordinación entre actores, particularmente con la DSI, la DGP y la DGPE. La DGDCCAT se coordina con el IFT pues el proceso requiere corroborar información del Registro Público de Concesiones.</p>
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		<p>Este proceso es muy importante para proteger los derechos de los consumidores establecidos en la LFPC, la LFRT las NOM y otras disposiciones normativas. El propósito de que se registren los modelos de contrato en el RPCA es que haya una revisión por parte de la autoridad sobre el cumplimiento normativo, de tal forma que los contratos que firmen eventualmente los consumidores no contengan cláusulas abusivas que generen mayores conflictos.</p>

Tabla V.7. Límites, articulación, insumos y productos del proceso de atención del Registro Público de Casas de Empeño

Proceso:		Atención del Registro Público de Casas de Empeño
Límites	Inicio	OCC de oficinas centrales u ODECO recibe solicitud de inscripción, modificación o cancelación (baja) de registro en el RPCE
	Fin	DGCARA actualiza el RPCE (base de datos)
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Adecuado
	Personal	Suficiente y adecuado
	Recursos financieros	No se requieren
	Infraestructura	Adecuada y suficiente
	Otros	No aplica
Productos	Productos del Proceso	a) Las constancia de registro, modificación o baja de la casa de empeño (establecimiento) en el RPCE, b) Las resoluciones por las que se da la negativa de registro, modificación o cancelación de la casa de empeño c) La actualización del RPCE (bases de datos). La información del proceso sirve de insumo para el monitoreo.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, la actualización del RPCE es un insumo en el Proceso de Atención del Registro Público de Casas de Empeño, porque el personal que atiende este proceso debe constatar que los contratos que incluye el solicitante estén registrados en el RPCE. La información del proceso sirve de insumo para el monitoreo.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	RCAL SIIP
	Tipo de información recolectada	Datos del proveedor Tiempos de atención en el SIIP Modelo de contrato
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí, los indicadores de este proceso que se tienen en la MIR salen del SIIP.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		La DGCARA se coordina de forma adecuada con otras áreas de la PROFECO y otras instituciones para la realización de este

	proceso. Se coordina con la Dirección de Sistemas de Información para la actualización del PRPCE. Existe también coordinación con las direcciones que llevan registros de contratos de adhesión.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	El RPCE tiene como objetivo brindar seguridad jurídica a la población consumidora de contrataciones u operaciones de mutuo con interés y garantía prendaria. Los consumidores tienen certeza en empeñar sus bienes en establecimientos que están debidamente autorizadas para ofrecer este servicio. Es un mecanismo preventivo de defensa de los consumidores que evita situaciones conflictivas.

Tabla V.8. Límites, articulación, insumos y productos del proceso de Representación de consumidores en acciones colectivas

Proceso:		Representación de consumidores en acciones colectivas
Límites	Inicio	SJ recibe solicitud o solicitudes de inicio de acción colectiva, también la PROFECO puede promover el inicio de la acción
	Fin	SH presenta incidentes ante un órgano jurisdiccional competente y da seguimiento hasta que los consumidores puedan recibir la compensación del proveedor.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Es indefinido
	Personal	Insuficiente, de perfil adecuado, son abogados litigantes
	Recursos financieros	Se han dispuesto de recursos para las diligencias, han sido suficientes
	Infraestructura	Adecuada y suficiente
	Otros	No aplica
Productos	Productos del Proceso	a) Demanda de acción colectiva b) Demandas de incidentes La información del proceso sirve de insumo para el monitoreo.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	La información del proceso sirve de insumo para el monitoreo.
	Sistema(s) empleado	No se cuenta con sistema de información.

Sistemas de información	Tipo de información recolectada	No aplica.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	No aplica.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Se reconoce que existe buena coordinación de la SJ con otras áreas de la PROFECO que participan en el programa, por ejemplo, con la DGPE a la cual le brindan la información sobre las acciones realizadas y los consumidores atendidos en las acciones colectivas.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Este proceso es de suma importancia para los objetivos del programa ya que permite a los consumidores ejercer su derecho a la justicia en cuanto a relaciones de consumo cuando ya no existe la posibilidad de un proceso conciliatorio. Es el proceso de última instancia para cumplir el objetivo de que “la población consumidora resuelva sus conflictos con los proveedores de bienes, productos y servicios”.

Tabla V.9. Límites, articulación, insumos y productos del proceso de evaluación

Proceso:		Evaluación
Límites	Inicio	SE o PROFECO solicitan la inclusión de una evaluación en el PAE
	Fin	DGPE da seguimiento del avance en los ASM e informa a las autoridades competentes
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Adecuado, se cumplen los tiempos de los lineamientos emitidos por el CONEVAL y el PAE.
	Personal	Suficiente y adecuado, cuenta con el perfil para cubrir sus funciones
	Recursos financieros	No requerida
	Infraestructura	Adecuada y suficiente
	Otros	No aplica
Productos	Productos del Proceso	a) Informe de evaluación externa b) Posición institucional c) Documento de trabajo de ASM d) Documento de avance de ASM
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Los documentos de evaluación sirven para la planeación de actividades del siguiente año y también para la mejora del diseño del programa.

Sistemas de información	Sistema(s) empleado	No se cuenta con sistema de información.
	Tipo de información recolectada	No aplica.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	No aplica.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		La DGPE se coordina adecuadamente con todas las áreas que intervienen en el programa. Todas las áreas contribuyen proporcionando información para la evaluación, colaboran para la realización de entrevistas y el acceso a sus instalaciones. Además, proporcionaron comentarios de retroalimentación a los informes.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Este proceso es relevante porque permite encontrar áreas de mejora del programa ya sea en su diseño o en su implementación, como ocurre con las evaluaciones de procesos. Al igual que ocurre con el proceso de planeación y monitoreo, las evaluaciones contribuyen de manera indirecta con el objetivo institucional de defensa de los consumidores y para resolver los conflictos entre consumidores y proveedores, puesto que permite encontrar aspectos que el personal operativo quizás no observa en su trabajo cotidiano.

Anexo VI. Propuesta de modificación a la normatividad

Tipo de normatividad	Dice:	Problema generado (causas y consecuencias):	Se recomienda decir:	Efecto esperado de aplicar la recomendación de cambio	Restricciones prácticas que puedan existir para su implementación
Ley Federal de Protección al Consumidor	<p>ARTÍCULO 87.- En caso de que los contratos de adhesión requieran de registro previo ante la Procuraduría, los proveedores deberán presentarlos ante la misma antes de su utilización y ésta se limitará a verificar que los modelos se ajusten a lo que disponga la norma correspondiente y a las disposiciones de esta ley, y emitirá su resolución dentro de los treinta días siguientes a la fecha de presentación de la solicitud de registro.</p> <p>Transcurrido dicho plazo sin haberse emitido la resolución correspondiente, los modelos se entenderán aprobados y será obligación de la Procuraduría registrarlos, quedando en su caso como prueba de inscripción la solicitud de registro. Para la modificación de las obligaciones o condiciones de los contratos que requieran de registro previo será indispensable solicitar la modificación del registro ante la Procuraduría, la cual se tramitará en los términos antes señalados.</p>	<p>En el Registro Público de Contratos de Adhesión, el legislador incluyó el criterio de <i>afirmativa ficta</i>, lo que implica que las solicitudes deberán ser consideradas como aprobadas si es que la autoridad (PROFECO) no se pronuncia. Esta opción legal presenta un riesgo de que los proveedores soliciten el registro de sus contratos sin la revisión de la autoridad. En la práctica, la PROFECO puede emitir una suspensión o una cancelación del contrato que no ha sido revisado; pero es una situación innecesaria que genera más carga administrativa a la autoridad. Además, se presenta una situación de incertidumbre jurídica a los interesados.</p>	<p>ARTÍCULO 87.- En caso de que los contratos de adhesión requieran de registro previo ante la Procuraduría, los proveedores deberán presentarlos ante la misma antes de su utilización y ésta se limitará a verificar que los modelos se ajusten a lo que disponga la norma correspondiente y a las disposiciones de esta ley, y emitirá su resolución dentro de los treinta días siguientes a la fecha de presentación de la solicitud de registro. Para la modificación de las obligaciones o condiciones de los contratos que requieran de registro previo será indispensable solicitar la modificación del registro ante la Procuraduría, la cual se tramitará en los términos antes señalados.</p>	<p>Se recomienda eliminar el párrafo que permite la afirmativa ficta, con lo cual se elimina la posibilidad de que proveedores utilicen esta figura que podría ser en perjuicio de los consumidores en caso de que los contratos tengan cláusulas que contravengan los derechos de los consumidores.</p>	<p>Requiere la aprobación del Congreso de la Unión y pueden existir restricciones de grupos de proveedores que lo vean como una forma de obstrucción de sus actividades económicas.</p>

Anexo VII. Análisis FODA del Programa

<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todas las áreas administrativas que operan el Pp E005 cuentan con manuales de procedimiento, algunos con más de 14 años de su primera versión, todos están actualizados. Son manuales bien estructurados que presentan procedimientos, políticas, formatos, instructivos, etc. • El Pp cuenta con personal operativo experimentado, muchos con más de 15 años de llevar los procesos sustantivos del Programa. • Se tiene una red de 38 Oficinas de Defensa del Consumidor, repartidas por toda la República, la cobertura es nacional. • Se tienen o se implementan por temporadas módulos de atención que permiten acercar a la ciudadanía a la institución, disminuyendo los costos de transacción. • La PROFECO cuenta con un departamento de sistemas sólido que le ha permitido desarrollar sistemas propios, adaptados a las necesidades de los procesos del programa y que permiten que los usuarios realicen varios trámites en línea. • El SIIP es el programa maestro para la operación del Programa, cuenta con información histórica al menos desde 2008. • Se tiene una planeación anual detallada y se cuenta con sistemas de monitoreo para la toma de decisiones. 	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • La PROFECO es una organización reconocida por la ciudadanía, se le reconoce por su trabajo de defensoría de los consumidores, la cual se realiza en el Pp E005. Se siguen presentando casos graves de abusos de proveedores, por ejemplo, el caso reciente de TicketMaster en un evento masivo, y esto podría aprovecharse para solicitar más recursos. • La pandemia promovió un mayor uso de tecnología de la información, con lo cual más consumidores y proveedores están realizando trámites a distancia. Es necesario seguir promoviendo este tipo de posibilidades a los usuarios del Pp E005 para reducir costos y la necesidad de recursos humanos para notificación. • Se pueden realizar capacitaciones a distancia al personal operativo del Pp E005, principalmente en las ODECO. Es conveniente reforzar esta posibilidad teniendo un banco de cursos para el personal.
<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de personal en algunas áreas claves de los procesos, principalmente, en el de Conciliación de Quejas en Materia de Consumo. En otros procesos también se reportó falta de personal y en otros la cantidad de personas adscritas es apenas suficiente. • Se reportó por parte de diversos informantes la falta de recursos financieros principalmente para notificación y existen restricciones presupuestarias para gasto en oficinas (papelería e insumos). • Se cuenta con encuestas de satisfacción solo para algunas modalidades de atención del proceso de conciliación, pero faltan encuestas para la mayor parte de los procesos de atención a consumidores y proveedores. 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • El presupuesto del Pp E005 disminuyó de 326 millones de pesos en 2019 a 245 millones de pesos en 2021, según la Ficha de Evaluación 2021-2022 elaborada por el CONEVAL. La actual administración pública federal impulsa la llamada política de “Austeridad Republicana”, con la cual se ha disminuido el presupuesto de los programas. Es posible que estas restricciones se mantengan, con lo cual habrá menos personal para atención de consumidores, con mayor retraso de atención.

Anexo VIII. Recomendaciones del programa

Proceso	Situación actual (hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Principales responsables de la implementación	Recursos e insumos necesarios para su implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización
2. Difusión	El proceso de difusión está documentado en el <i>Manual de Procedimientos de la Dirección General de Difusión</i> , el cual cuenta con 6 procedimientos. Se identificó que solo el <i>Procedimiento para difusión en redes sociales y publicación en portales Web Institucionales</i> tiene una política para la difusión de servicios.	Actualizar <i>Manual de Procedimientos de la Dirección General de Difusión</i> , incluyendo políticas para la difusión de servicios en la totalidad de procedimientos que producen publicidad.	DGD	Tiempo de recursos humanos de la DGD y de las áreas que supervisan los manuales	Es una implementación relativamente sencilla, pues solo requiere reuniones de trabajo.	Mayor certeza de que se consideren los servicios en los medios de comunicación y difusión que usa la PROFECO	<i>Manual de Procedimientos de la Dirección General de Difusión (actualizado)</i>	Bajo
2. Difusión	El <i>Manual de Procedimientos de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor</i> no incluye ningún procedimiento o política sobre cómo deberán promoverse los servicios a nivel local.	Realizar algún procedimiento o guía que oriente al personal de las ODECO sobre cómo promover los servicios de la PROFECO a nivel local.	DGODC	Tiempo de recursos humanos de la DGODC y de las áreas que supervisan los manuales	Es una implementación relativamente sencilla, pues solo requiere reuniones de trabajo.	Mayor certeza de que se realice la difusión de forma estandarizada y efectiva.	<i>Manual de Procedimientos de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor (actualizado)</i>	Bajo
3.. Otorgamiento de asesorías e información a consumidores	Los recursos humanos no son suficientes en el Telcon para la atención de asesorías e información. El personal reporta que todo el tiempo están atendiendo a consumidores, no existe suficiente personal cuando existen picos de atención y se tiene en tiempo de espera a los consumidores; esto aunque existe la opción de callback. En Telcon reportó el personal falta de recursos financieros o materiales que serían útiles para la operación, para compra de insumos de papelería, mejora del mobiliario, etc. La infraestructura en Telcon no es adecuada, los espacios son muy reducidos para las personas que atienden a los consumidores. Las sillas están muy deterioradas.	Realizar un estudio sobre la situación de recursos humanos, materiales y financieros, incluyendo mobiliario y equipamiento en el Telcon que permita justificar incrementos en personal y mejora de sus condiciones de trabajo.	Titular de la Procuraduría Federal del Consumidor en tanto que promueve el estudio como una decisión al más alto nivel	Recursos financieros, humanos y materiales.	Realizar el estudio es factible, a pesar de las actuales restricciones presupuestales. El paso más complicado es la contratación de más personal; sin embargo, se considera que es muy pertinente contar con elementos para pedir un aumento significativo del presupuesto de la PROFECO en aras de una mejora atención a los consumidores y prevenir abusos de las empresas.	En el mediano plazo se espera que el área cuente con más personal y se mejore la calidad del servicio	Estudio realizado	Alto

Proceso	Situación actual (hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Principales responsables de la implementación	Recursos e insumos necesarios para su implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización
3. Otorgamiento de asesorías e información a consumidores 4. Conciliación de quejas en materia de consumo	Los recursos humanos, materiales y financieros, incluyendo también los espacios físicos en las ODECO son insuficientes; la encuesta a las ODECO identificó falta de personal para la recepción de solicitudes de atención, para conciliación y para notificación. Los recursos financieros en las ODECO son insuficientes, principalmente para notificación.	Realizar un estudio detallado sobre las necesidades de recursos humanos, mobiliario, e infraestructura que permita brindar un mejor servicio de calidad en las ODECO.	Titular de la Procuraduría Federal del Consumidor en tanto que promueve el estudio como una decisión al más alto nivel	Recursos financieros, humanos y materiales.	Realizar el estudio es factible, a pesar de las actuales restricciones presupuestales. El paso más complicado es la contratación de más personal; sin embargo, se considera que es muy pertinente contar con elementos para pedir un aumento significativo del presupuesto de la PROFECO en aras de una mejora atención a los consumidores y prevenir abusos de las empresas.	En el mediano plazo se espera que el área cuente con más personal y se mejore la calidad del servicio	Estudio realizado	Alto
3. Otorgamiento de asesorías e información a consumidores 4. Conciliación de quejas en materia de consumo	Se identificó como buena práctica el nivel de servicio de la ODECO ZM de Mérida, que incluyó adaptaciones de las instalaciones, limpieza y ordenamiento de espacios, así como mejora en la atención.	Documentar la buena práctica de la ODECO ZM de Mérida para lo cual se puede generar un video que muestre el caso y se tengan entrevistas. Con base en la buena práctica podrían	DGODC	Recursos financieros, humanos y materiales.	Es viable, solo se requiere la coordinación interna.	Que otras ODECO puedan replicar el nivel de servicio de la ODECO Mérida.	Práctica documentada, puede ser un video.	Medio
4. Conciliación de quejas en materia de consumo	En las modalidades de atención en oficinas centrales de la DCPE de la DGQC se identificó falta de personal, tanto para la atención de casos que se atienden de forma general como para los de consumidores residentes en el extranjero, los cuales deben hablar y escribir inglés.	Generar el trámite ante las instancias presupuestales correspondientes para que la DCPE cuente con más personal.	DGQC	Un oficio	El oficio es viable, lo que no es tan sencillo es que se asigne más presupuesto y personal. Sin embargo, es necesario seguir insistiendo ante toda instancia sobre las necesidades de personal.	Que la DCPE tenga más personal	Oficio de solicitud	Medio
4. Conciliación de quejas en materia de consumo	Se identificó la buena práctica de la creación de un tablero de control en la modalidad de Concilianet Servicios, la cual permite llevar diversos controles estadísticos sobre los trámites que se realizan, incluyendo el número de expedientes que se tienen por conciliador.	Replicar el tablero de control a Concilianet Telecomunicaciones, así como para otras modalidades de conciliación y eventualmente también para los registros de contratos de adhesión u otros servicios.	Dirección de Sistemas	Personal de sistemas	Es factible, según se relató en entrevista con la Dirección de Sistemas de Información.	Mejor control y nivel de servicios en otras áreas, por ejemplo, Concilianet Telecomunicaciones	Tablero de control de Concilianet Telecomunicaciones y otros	Baja

Proceso	Situación actual (hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Principales responsables de la implementación	Recursos e insumos necesarios para su implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización
3. Otorgamiento de asesorías e información a consumidores 4. Conciliación de quejas en materia de consumo	Se observó en visita de campo a ODECO y se reportó en la encuesta a ODECO que el SIIP es "lento", lo que propicia que se retrase la atención o que se prefiera no capturar las atenciones de información o asesoría. El retraso ocurre principalmente cuando se está buscando si el consumidor ya realizó un trámite previo, como la base de datos ya es muy grande, el procesamiento ralentiza la operación.	Que la Dirección de Sistemas de Información desarrolle una solución informática para optimizar el tiempo de atención a los usuarios, lo cual puede ser la depuración de la base de datos, la creación de un sistema alterno para captura de datos o simplemente no utilizar la base de datos de registros y tener siempre nuevos consumidores.	Dirección de Sistemas de Información	Personal de la DSI	No se tiene certeza sobre su viabilidad en términos de sistemas; pero se recomienda que la Dirección de Sistemas se sensibilice sobre cómo está operando el SIIP en las ODECO y lo que esto implica en los tiempos de atención. Se debería buscar una solución.	Mejora en los tiempos de atención a consumidores	Reporte de la Dirección de Sistemas	Alto
4. Conciliación de quejas en materia de consumo	No se cuenta con un mecanismo sistematizado de encuestas de satisfacción sobre la atención sobre procedimientos de quejas y conciliación en las ODECO. Solo se tiene un mecanismo para Concilianet y en el <i>Manual de Procedimientos de la Dirección General de las Oficinas de Defensa del Consumidor</i> se tienen encuestas, pero se aplican muy pocas solo cuando asiste la persona supervisora. No están sistematizadas para la mejora continua.	Generar un mecanismo de encuestas de satisfacción de los trámites que se realizan en las ODECO, brindando un código QR para que las personas que acudan a un trámite puedan realizar la encuesta de forma sencilla.	Dirección de Sistemas de Información DGODC	Personal de la DSI	Es viable realizar la encuesta. Para no incurrir en recursos extraordinarios se puede generar un formato vía web en el que las personas puedan contestar acudiendo a una página a la que accedan por un código QR.	Mejora de la calidad de atención al recibir retroalimentación por parte de los consumidores	Reporte de la Dirección de Sistemas	Medio
5. Atención del Registro Público para Evitar la Publicidad	El proceso de atención al Registro Público para Evitar la Publicidad solo contempla el procedimiento MP-220-03 "Procedimiento para atender las denuncias del registro público de consumidores", no se cuenta con procedimientos relativos a la inscripción y cancelación de números en el REPEP, ni políticas para la venta de listas a los proveedores.	Actualizar el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento para generar un procedimiento específico para inscripción y cancelación de números en el REPEP, el cual puede incorporar políticas para la venta de las listas a proveedores.	DGCARA	Tiempo de recursos humanos de la DGCARA y de las áreas que supervisan los manuales	Es una implementación relativamente sencilla, pues solo requiere reuniones de trabajo.	Mayor claridad sobre las actividades a realizar sobre el REPEP	<i>Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento (actualizado)</i>	Bajo
6.1. Atención al Registro Públicos de Contratos de Adhesión	El <i>Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento</i> cuenta con un único procedimiento, el MP-220-02	Actualizar el <i>Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento</i> para	DGCARA	Tiempo de recursos humanos de la DGCARA y de las áreas que supervisan los manuales	Es una implementación relativamente sencilla, pues solo requiere reuniones de trabajo.	Mayor claridad sobre las actividades a realizar sobre en la atención al RPCA	<i>Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión,</i>	Bajo

Proceso	Situación actual (hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Principales responsables de la implementación	Recursos e insumos necesarios para su implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización
	“Procedimiento para atender solicitudes de revisión, registro, baja y modificación de contratos de adhesión” para el proceso relativo a contratos de adhesión. El tener un único procedimiento para procedimientos con actividades diferentes no es una buena práctica, pues genera confusión a los usuarios.	que en el proceso PFC-220-MP-RRBMCA se contemplen procedimientos separados para a) registro o modificación, b) revisión, c) baja y d) suspensión y cancelación. Puede tomarse como referencia el manual de la DGDCCAT.					<i>Registros y Autofinanciamiento (actualizado)</i>	
6.1. Atención al Registro Públicos de Contratos de Adhesión	Los recursos humanos en el subproceso de Atención del Registro Público de Contratos de Adhesión no son suficientes, un factor que contribuye a que no se cumplan los plazos es la falta de personal.	Realizar un oficio en el que se solicite de forma justificada la contratación de más personal para la atención del RPCA.	DGCARA	Un oficio	El oficio es viable, lo que no es tan sencillo es que se asigne más presupuesto y personal. Sin embargo, es necesario seguir insistiendo ante toda instancia sobre las necesidades de personal.	Que la DGCARA tenga más personal	Oficio de solicitud	Medio
6.1. Atención al Registro Públicos de Contratos de Adhesión	Se identificó como un cuello de botella que el análisis de las solicitudes de registro de contrato de adhesión que se realizaron de forma presencial en las ODECO inicia hasta que llega el expediente físico a la DGCARA.	Incluir en el “Procedimiento para atender solicitudes de revisión, registro, baja y modificación de contratos de adhesión” la actividad de que se digitalice el contrato en la ODECO y se incorporen los datos en el RCAL, con lo cual se pueda iniciar el procedimiento de forma inmediata. Esto puede requerir adaptaciones en la interfase del RCAL para dar acceso a las ODECO al sistema.	DGCARA DGODC Dirección de sistemas	Recursos humanos y materiales	Se puede modificar el RCAL para permitir al personal de las ODECO a que realice los pre-registros de los contratos de adhesión en línea. Las ODECO deberán tener Scanners para poder digitalizar los contratos	Disminuir los tiempos de atención, eliminar un cuello de botella operativo	<i>Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento (actualizado)</i>	Alto
6.1.y 6.2 Atención a registros públicos de contratos de adhesión	No existe trámite digital para la baja de contratos de adhesión en el RPCA y en el RPCAMT	Instrumentar en el RCAL el trámite de baja y modificar los procedimientos.	Dirección de Sistemas DGCARA y DGDCCAT	Recursos humanos de la Dirección de Sistemas y de las direcciones generales.	Se indicó en entrevista que en términos de sistemas es factible el trámite.	Disminuir costos de transacción de los proveedores, disminuir la impresión de documentos en oficinas.	Reporte de la DGCARA	Medio
6.2. Atención al Registro Públicos de Contratos de Adhesión	En el proceso de atención al RPCAMT se utiliza el RCAL para recibir las solicitudes; pero, posteriormente no se utiliza para darle seguimiento a los trámites, recibir otros documentos y enviar los	Que la DGDCCAT utilice el RCAL para todos los trámites que se realizan en línea. En su caso, que se pida a la Dirección de Sistemas cualquier adaptación que sea necesaria.	DGDCCAT y Dirección de Sistemas	Recursos humanos de la Dirección de Sistemas y de la DGDCCAT	Actualmente todo el trámite de inscripción y modificación de contratos en la DGCARA se realiza con el RCAL. Esta forma de trabajo se puede replicar en la	Mejor control del trámite, mayor transparencia en las comunicaciones lo que daría mayor certeza jurídica a solicitantes y funcionarios.	Reporte de la DGDCCAT	Medio

Proceso	Situación actual (hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Principales responsables de la implementación	Recursos e insumos necesarios para su implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización
en Materia de Consumo	acuerdos que se generan en los procedimientos. En su lugar se utiliza el correo electrónico, lo cual no permite rastrear de forma transparente las comunicaciones entre el solicitante y la autoridad.				DGDCCAT, si es necesario capacitar al personal lo puede hacer la Dirección de Sistemas. Si se requieren nuevos campos en el registro que solo apliquen a Telecomunicaciones los podría modificar la Dirección de Sistemas.			
6.2. Atención al Registro Públicos de Contratos de Adhesión en Materia de Consumo	El seguimiento de las solicitudes en el proceso de atención al RPCAMT se realiza en Excel, en lugar de utilizar el SIIP, lo que impide llevar un control confiable de la información, particularmente de los tiempos de ejecución.	Que la DGDCCAT utilice el SIIP para generar su control de los trámites.	DGDCCAT y Dirección de Sistemas	Recursos humanos de la Dirección de Sistemas y de la DGDCCAT	Actualmente la DGCARA utiliza el SIIP para llevar el control y seguimiento de expedientes. Lo que se recomienda es que la DGDCCAT también utilice el sistema de procesos de la PROFECO para llevar el control de expedientes.	Mejor control del trámite, mayor certeza sobre los tiempos de cumplimiento.	Reporte de la DGDCCAT	Medio
6.1.y 6.2 Atención a registros públicos de contratos de adhesión 7. Atención del Registro Público de Casas de Empeño	No se cuenta con encuestas de satisfacción en los procesos de atención al RPCA, al RPCAMT y al RPCE.	Instrumentar encuestas de satisfacción a los proveedores que realizan sus trámites ante la PROFECO.	Dirección de Sistemas DGCARA DGDCCAT	Recursos humanos de la DSI y de las direcciones generales	Actualmente ya se tienen sistemas similares para Concilianet, solo es necesario adaptar el sistema con preguntas relevantes a los registros.	Mejora en la calidad del servicio al recibir la retroalimentación de los usuarios	Reporte de la DGCARA y de la DGDCCAT sobre la implementación de encuestas	Medio
7. Atención del Registro Público de Casas de Empeño	El <i>Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento</i> cuenta con un único procedimiento, el MP-220-04 para la atención de trámites del RPCE El tener un único procedimiento para procedimientos con actividades diferentes no es una buena práctica, pues genera confusión a los usuarios.	Actualizar el <i>Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento</i> para que en el proceso PFC-220-MP-RCE se contemplen procedimientos separados para a) inscripción y modificación, b) renovación anual, c) baja y d) suspensión y cancelación. Puede tomarse como referencia el manual de la DGDCCAT. Para el caso del procedimiento de suspensión y cancelación	DGCARA	Tiempo de recursos humanos de la DGCARA y de las áreas que supervisan los manuales	Es una implementación relativamente sencilla, pues solo requiere reuniones de trabajo.	Mayor claridad sobre las actividades a realizar sobre en la atención al RPCE	<i>Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento (actualizado)</i>	Bajo

Proceso	Situación actual (hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Principales responsables de la implementación	Recursos e insumos necesarios para su implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización
		deberá retomarse lo establecido en el ARPCE. También tendría que actualizarse que es el titular de la DCE la persona que firma los acuerdos y constancias.						
7. Atención del Registro Público de Casas de Empeño	Se identificó como área de oportunidad para agilizar los trámites y ahorrar recursos que en el proceso de atención del Registro Público de Casas de Empeño se instrumente la firma electrónica del titular de la DCE.	Implementar la firma electrónica en el proceso de atención del Registro Público de Casas de Empeño.	DGCARA	Tiempo de recursos humanos de la DGCARA para generar los acuerdos necesarios	Es factible, se requiere realizar algunos acuerdos para que se permita la firma electrónica.	Ahorro de recursos	Reporte de la DGCARA	Bajo
8. Representación a Consumidores en Acciones Colectivas	Se identificó que en el proceso de representación de consumidores en acciones de defensa colectiva se requiere mayor personal para cumplir todas las funciones del proceso.	Generar el trámite ante las instancias presupuestales correspondientes para que la Subprocuraduría Jurídica cuente con mayor personal para el proceso de representación a consumidores en acciones de defensa colectiva.	SJ	Un oficio	El oficio es viable, lo que no es tan sencillo es que se asigne más presupuesto y personal. Sin embargo, es necesario seguir insistiendo ante toda instancia sobre las necesidades de personal.	Mejor atención a los consumidores	Oficio presentado	Bajo
9. Evaluación	En el proceso de evaluación no se cuenta con un procedimiento para la planeación, la contratación y seguimiento de evaluaciones externas y sus recomendaciones. Aunque existe un manual de la Secretaría de Economía, deberá tenerse uno específico de la PROFECO con las definiciones puntuales de las actividades de cada área involucrada y las políticas a seguir.	Generar un procedimiento en el <i>Manual de procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación</i> que sea específico para evaluaciones externas, que deberá incluir desde la planeación de la evaluación hasta el seguimiento de los aspectos susceptibles de mejora. Es decir, deberán incluirse las actividades de planeación de la evaluación, contratación, seguimiento y recepción del documento final, emisión del posicionamiento institucional, definición de aspectos susceptibles de mejora y el seguimiento de estos.	DGPE	Tiempo de recursos humanos de la DGPE y de las áreas que supervisan los manuales	Es una implementación relativamente sencilla, pues solo requiere reuniones de trabajo.	Mayor claridad sobre las actividades a realizar en el proceso de evaluación	<i>Manual de Procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación</i>	Medio
9. Evaluación	Faltan dos servicios relevantes en la lista de Componentes de la MIR del programa	Revisar la consistencia de la Matriz de Indicadores para Resultados para incluir como	DGPE	Tiempo de recursos humanos de la DGPE	Se requieren reuniones de trabajo internas y con la SE y el CONEVAL	Esta modificación podrá brindar mayor claridad al público en general	<i>Matriz de Indicadores para</i>	Bajo

Proceso	Situación actual (hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Principales responsables de la implementación	Recursos e insumos necesarios para su implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización
	presupuestario. Falta el Componente "Casas de Empeño Representados" y el de "Consumidores Representados en Acciones Colectivas"; esto ya había sido señalado en la evaluación de diseño de 2021.	Componentes: "Casas de empeño registradas" y "Consumidores Representados en Acciones Colectivas", también se recomienda modificar el Componente "Certeza y seguridad en las relaciones contractuales en materia de consumo proporcionada" por "Contratos de Adhesión registrados"; todo lo anterior para cumplir con la Guía para la Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados del CONEVAL. Véase Anexo IX.			para explicar el cambio propuesto.	sobre las acciones y servicios que se realizan en el programa y permitirá tener indicadores que promuevan el desempeño en los servicios no incluidos.	<i>Resultados de 2024</i>	
Varios procesos	El personal de las ODECO considera que debe haber mayor capacitación, recomiendan que se haga por plataformas virtuales.	Mejorar la capacitación al personal de las ODECO con cursos en línea que puedan ser grabados como cápsulas de video.	DGODC	Ninguno adicional, autorización para el uso de una plataforma de capacitación como Zoom, Webex u otra	Es muy factible, se realiza en muchas organizaciones.	Tener un reservorio de capacitaciones, mejora en la atención	Reporte de la DGODC	Medio

Anexo IX. Sistema de monitoreo e indicadores de gestión

El sistema de monitoreo oficial del Programa presupuestario se plasma en la Matriz de Indicadores para Resultados, siguiendo las disposiciones normativas en materia del Sistema de Evaluación del Desempeño y Presupuesto basado en Resultados. Se presenta en este anexo la matriz con las columnas más relevantes. En adición, la PROFECO cuenta con indicadores institucionales y se les da seguimiento a indicadores de gestión que se establecen en el Programa Anual de Actividades.

Tabla IX.1. Matriz de Indicadores para Resultados vigente durante el ejercicio fiscal 2022

Nivel	Resumen narrativo	Indicador	Medio de verificación	Supuestos
Fin	Contribuir a impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria	Concentración del poder del mercado	Promedio ponderado de respuestas a la pregunta ¿Cómo caracteriza la actividad empresarial? :El Índice de Competitividad Global está compuesto por 12 pilares, los cuales agrupan 98 variables, la metodología completa puede ser consultada en el Reporte ubicado por el Foro Económico Mundial disponible en https://es.weforum.org/reports	La población consumidora conoce y ejerce sus derechos. El proveedor cumple con sus obligaciones.
Propósito	La población consumidora resuelve sus conflictos con los proveedores de bienes, productos y servicios.	Porcentaje de monto recuperado en los procedimientos concluidos	Reporte de quejas que concluyen su procedimiento conciliatorio, informe de arbitrajes concluidos, generado en el Discover Viewer con información de las áreas de Servicios y de Telecomunicaciones en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) de la Profeco	El proveedor cumple con lo pactado con el consumidor al momento de la adquisición del bien o servicio para la solución de la problemática.
Componente A	Consultas para asesorar e informar al consumidor, otorgadas	Porcentaje de atención de consultas para brindar asesoría e información al consumidor	Total de consultas atendidas en el periodo t:Reporte de resumen intervalo Split/Skill del Avaya CMS Supervisor, de chat atendidos del RT4 Generador de Reportes	Los consumidores están interesados en conocer sus derechos y las obligaciones de los proveedores en las relaciones de consumo, así como en conocer

Nivel	Resumen narrativo	Indicador	Medio de verificación	Supuestos
				la labor de la Procuraduría Federal del Consumidor para tomar decisiones de compra informadas.
Componente B	Quejas en materia de consumo conciliadas	Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio	Reporte de quejas que concluyen su procedimiento conciliatorio, informe de arbitrajes concluidos, generado en el Discover Viewer con información de las áreas de Servicios y de Telecomunicaciones en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) de la Profeco	Los consumidores y proveedores asisten a las audiencias de conciliación. El proveedor presenta propuestas factibles de solución.
Componente C	Derecho a la recepción de publicidad comercial protegido	Porcentaje de efectividad en la protección del derecho a la recepción de publicidad	Reporte de números inscritos en el REPEP y Reporte de denuncias recibidas	Los consumidores se registran en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) con la finalidad de que no sean molestados con llamadas o mensajes publicitando bienes, productos o servicios.
Componente D	Certeza y seguridad jurídica en las relaciones contractuales en materia de consumo proporcionada	Porcentaje de registros de contratos de adhesión	Reportes Discover: SYSADMIN. Oportunidad en la resolución de solicitudes de CA Tipo Profeco y SYSADMIN. Oportunidad en la resolución de solicitudes de CA.	El proveedor tiene el interés y conocimiento para solicitar el registro y uso de un contrato registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor
Actividad A1	Atención de las consultas recibidas a través del Teléfono del Consumidor	Promedio de consultas atendidas por agente en el Teléfono del Consumidor	Reporte de chat atendidos generado en el RT4 Generador de Reportes. Informes de correos y oficios de asesoría atendidos generados en el Teléfono del Consumidor, mensajería instantánea en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP).	Los consumidores demandan atención de la Procuraduría Federal del Consumidor al solicitar asesoría e información sobre bienes adquiridos o servicios contratados, o que están por elegir,

Nivel	Resumen narrativo	Indicador	Medio de verificación	Supuestos
				ello a través del Teléfono del Consumidor
Actividad B1	Conclusión de procedimientos conciliatorios	Porcentaje de procedimientos conciliatorios concluidos dentro de un plazo de 90 días naturales	Reporte SYSADMIN.CRM Reporte duración del procedimiento conciliatorio generado en el Discover Viewer con información capturada por cada una de las unidades administrativas de Profeco en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP).	El consumidor y el proveedor están en disposición de llegar a un acuerdo conciliatorio con la intervención de la Procuraduría y estos son resueltos en el menor tiempo posible.
Actividad B2	Emisión de dictamen a favor de los consumidores	Porcentaje de dictámenes emitidos	Informe cuatrimestral de los dictámenes emitidos por las unidades administrativas elaborado y disponible en la Dirección General de Procedimientos y en la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones	Los consumidores están interesados en hacer valer sus derechos ante otra instancia.
Actividad B3	Interposición de promociones legales en defensa de grupos de consumidores	Porcentaje de promociones legales interpuestas admitidas	Expedientes en los que obran los acuses de recibo de las promociones legales presentadas, acciones colectivas, demandas, recursos y otros, que se encuentran en los archivos de la Dirección de Acciones Colectivas, de la Dirección de Ejecución de Sentencias de Acciones Colectivas de la Subprocuraduría Jurídica y de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones y que se reportan semestralmente	Los grupos de consumidores son representados ante instancias jurisdiccionales en defensa de sus intereses. Los Tribunales Federales emitirán acuerdos, autos o sentencias que favorezcan a los grupos de consumidores.
Actividad C1	Inscripción de números telefónicos de consumidores en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)	Porcentaje de atención de solicitudes de inscripción al Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)	Bases de datos del Sistema de Información del Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP); Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) de Profeco.	Los consumidores participan en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) y los procesos informáticos y de telecomunicacione

Nivel	Resumen narrativo	Indicador	Medio de verificación	Supuestos
				s responden a la demanda del consumidor
Actividad B2	Emisión de resoluciones a solicitudes de registro de contratos de adhesión	Porcentaje de solicitudes de contratos de adhesión con resolución emitidos en el tiempo establecido en la normatividad	SYSADMIN. Oportunidad en la resolución de solicitudes de CA Tipo Profeco generado bimestralmente en el Discoverer a partir de la información capturada en el SIIP de Profeco	Los proveedores solicitan el registro o modificación de su o sus contratos de adhesión de acuerdo a la normatividad aplicable.

Fuente: PROFECO. (2022). Matriz de Indicadores para Resultados del ejercicio fiscal 2022.

La Matriz de Indicadores de Resultados del programa tiene varias fortalezas:

- 1) El Fin está relacionado con un objetivo sectorial
- 2) El Propósito aporta al objetivo a nivel de Fin, existe lógica vertical considerando el supuesto al nivel de Propósito.
- 3) Los cuatro Componentes tienen relación con el Propósito; aunque es de señalar que en algunos la contribución es indirecta, porque más que apoyar a resolver un conflicto ayudan a prevenirlo mediante acciones preventivas como lo son la información, la inscripción de números al REPEP o el registro de contratos de adhesión de proveedores.
- 4) La mayor parte de actividades forman parte del proceso que deriva en el bien o servicio del Componente.
- 5) Existe lógica horizontal en el planteamiento de indicadores, medios de verificación y supuestos. Los indicadores son adecuados para medir el resultado del objetivo en todos los niveles (Fin, Propósito, Componente y Actividades), aunque existen áreas de mejora en la precisión de los resúmenes narrativos de los Componentes.

Con base en la investigación se identifican los siguientes problemas:

Falta incluir 2 Componentes que realiza el Pp y que contribuyen al logro del objetivo del Propósito, al menos de forma indirecta. Faltan:

- a) Casas de Empeño registradas
- b) Consumidores representados en Acciones Colectivas.

Como se explicó en la evaluación, estos son dos servicios proporcionados por la PROFECO en el programa. Son diferentes a los otros cuatro que están a su vez relacionados con los Componentes de la MIR. Al respecto, es importante hacer las siguientes aclaraciones:

El Componente “Certeza y seguridad jurídica en las relaciones contractuales en materia de consumo proporcionada” no es un bien o producto entregado a la población³⁴, por lo que una redacción más correcta sería “Contratos de adhesión registrados”. El indicador es pertinente con esta definición del Componente. Al dejarse la redacción como “Certeza y seguridad en las relaciones contractuales en materia de consumo proporcionada” pareciera que se da cabida al servicio del registro de casas de empeño en el RPCE; pero eso no es claro y, como ya se dijo, la redacción de los Componentes tiene que ser correspondiente con el servicio entregado a la población.

Con respecto al Componente “Quejas en materia de consumo conciliadas”, el problema se tiene en la inclusión de una actividad que no forma parte del Componente. La Actividad “Interposición de promociones legales en defensa de grupos de consumidores” no forma parte del proceso de atención de quejas, no aporta nada a la conciliación, pues es en realidad una actividad que debería estar en el Componente que se propone “Consumidores representados en Acciones Colectivas”. Tal y como se explica en la evaluación, las acciones colectivas suceden de forma posterior a las conciliaciones. PROFECO promueve que primero exista un proceso conciliatorio voluntario entre consumidores y proveedores y si eso no prospera, entonces, la institución podrá promover una demanda en términos de lo establecido en el CCF, para los casos de más de 30 consumidores.

³⁴ De acuerdo con la Guía para la elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados del CONEVAL. Los Componentes son “los bienes y servicios que deberán ser producidos o entregados por medio del programa a la población objetivo para cumplir con el propósito”

Anexo X. Trabajo de campo realizado

Siglas de los entrevistadores:

CLA – Carlos López Alanís

AHM – Antonio de Haro Mejía

HOS – Heriberto Ortega Soto

LJMB – Luis Jorge Méndez Borjas

PSM – Patricia Silva Medina

Tabla X.1. Bitácora del Trabajo de Campo

Fecha	Ubicación	Entrevistador(es) (Iniciales)	Área(s) entrevistada(s)	Instrumento empleado	Duración de la entrevista/grupo	Observación y/o tema de la entrevista/reunión
7/11/2022	Oficina de la DGPE	CLA Y AHM	Todas las áreas	No aplica	1:30 horas	Reunión de presentación de la evaluación
8/11/2022	Oficinas de la DGCARA	AHM y HOS	DGCARA y DGDCAT	No aplica	2:00 horas	Reunión inicial para conocer la división organizacional de los procesos de atención de contratos de adhesión y de atención del REPEP
9/11/2022	Oficinas de la DGQC	AHM y LJMB	DGQC y DGPCT	No aplica	2:00 horas	Reunión inicial para conocer los procesos de otorgamiento de información y asesorías a consumidores y de conciliación de quejas en materia de consumo
16/11/2022	Oficinas	AHM y PSM	DGPE	G1	2:00 horas	Entrevista con personal operativo del Proceso de planeación y monitoreo y del Proceso de evaluación
18/11/2022	Oficinas de la DGDCAT	AHM y HOS	DRCAT	G2	1:00 horas	Entrevista con dueño del Subproceso de atención de

Fecha	Ubicación	Entrevistador(es) (Iniciales)	Área(s) entrevistada(s)	Instrumento empleado	Duración de la entrevista/grupo	Observación y/o tema de la entrevista/reunión
						Registro de Contratos de Adhesión en Materia de Telecomunicaciones
18/11/2022	Oficinas de la DGDCAT	AHM y HOS	Personal de la DRCAT	G3	1:30 horas	- 3 entrevistas con personal de la DRCAT. - Observación directa no participante en la que se observó la atención a proveedores.
23/11/2022	Instalaciones del Teléfono del Consumidor	AHM y LJMB	Jefa de Departamento del Teléfono del Consumidor	G2	1:00 hora	Entrevista con dueño del Subproceso de atención de Registro de Contratos de Adhesión en Materia de Telecomunicaciones
23/11/2022	Instalaciones del Teléfono del Consumidor	AHM y LJMB	Personal del Teléfono del Consumidor	G3	2:00 horas	- Entrevistas a supervisoras del Teléfono del Consumidor. - Grupo focal con 3 personas del Teléfono del Consumidor, una que recibe llamadas telefónicas, una que atiende correos electrónicos y una que atiende Conciliaexpress. - Observación directa no participante, observando la atención a consumidores desde sus escritorios en llamadas y respondiendo correos electrónicos.
23/11/2022	Instalaciones de Concilianet Servicios	AHM y LJMB	Director de Concilianet	G2	1:00 hora	Entrevista con Director de Concilianet Servicios

Fecha	Ubicación	Entrevistador(es) (Iniciales)	Área(s) entrevistada(s)	Instrumento empleado	Duración de la entrevista/grupo	Observación y/o tema de la entrevista/reunión
23/11/2022	Instalaciones de Concilianet Servicios	AHM y LJMB	Abogados conciliadores de Concilianet	G3	2:00 horas	- Grupo focal con dos abogados/as conciliadores. - Observación directa no participante, observando la atención a consumidores y proveedores por medio del sistema Concilianet.
24/11/2022	Oficinas de la DGCARA	AHM y HOS	Personal directivo y operativo de la DGCARA	G2	2:00 horas	Entrevista grupal con personal directivo de la DGCARA en tanto dueña del Subproceso de atención de Registro de Contratos de Adhesión (Servicios), del Proceso de atención del Registro Público para Evitar la Publicidad y del Proceso del Registro Público de Casas de Empeño
24/11/2022	Oficinas de la DGCARA	AHM y HOS	Personal de la DGCARA	G3	2:00 horas	- 2 Entrevistas individuales con personal operativo de la DGCARA - Observación directa no participante en la que se observó la atención a proveedores que solicitan inscribir o modificar un contrato. - Entrevista individual con persona que atiende a los consumidores que solicitan registros o denuncias en el REPEP.

Fecha	Ubicación	Entrevistador(es) (Iniciales)	Área(s) entrevistada(s)	Instrumento empleado	Duración de la entrevista/grupo	Observación y/o tema de la entrevista/reunión
24/11/2022	Oficinas de la DGCARA	AHM y HOS	Director del Registro de Casas de Empeño	G2	1:00 horas	Entrevista al Director del Registro de Casas de Empeño
25/11/2022	Oficinas de la DGODC	AHM y LJMB	Personal de la DGODC	No aplica	1:00 hora	Entrevista adicional para conocer las funciones de la DGODC con relación a los procesos
25/11/2022	ODECO Zona Metropolitana CDMX Poniente	AHM y LJMB	Personal de la ODECO	G4	3:00 horas	- Entrevista Semiestructurada con Jefe de Departamento de Conciliación, Educación y Telecomunicaciones. - Grupo focal con 4 conciliadores. - Observación directa no participante, en el que se observó la operación y se conocieron los espacios de atención. Adicionalmente, en el recorrido se realizaron preguntas operativas con personal de las distintas áreas de servicios.
28/11/2022	ODECO Zona Golfo-Sureste (Campeche)	LJMB	Personal de la ODECO	G4	2:00 horas	- Entrevista Semiestructurada con Jefe de Departamento de Conciliación, Educación y Telecomunicaciones. - Observación directa no participante en el que se observó la operación y se conocieron las instalaciones.
28/11/2022	Oficinas de la DCAT	AHM	Directora de Conciliación y	G2	1:00 hora	Entrevista con Directora de Conciliación y Arbitraje de

Fecha	Ubicación	Entrevistador(es) (Iniciales)	Área(s) entrevistada(s)	Instrumento empleado	Duración de la entrevista/grupo	Observación y/o tema de la entrevista/reunión
			Arbitraje de Telecomunicaciones			Telecomunicaciones (dueña del Proceso de Conciliación de Quejas en materia de consumo en telecomunicaciones)
28/11/2022	Oficinas de la DCAT	AHM	Directora de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones	G3	1:30 hora	- Entrevistas individuales con 3 abogados/as conciliadores. - Observación directa no participante, observando la atención a consumidores y proveedores por medio del sistema
29/11/2022	ODECO Zona Metropolitana de Mérida	LJMB	Personal de la ODECO	G4	3:00 horas	- Entrevista semiestructurada con la persona encargada del Departamento de Conciliación, Educación y Telecomunicaciones. - Entrevista semiestructurada con conciliador. - Observación directa no participante en el que se observó la operación y se conocieron las instalaciones.
29/11/2022	Oficinas de la DGQC	AHM	Director de Conciliación y Programas Especiales	G2	1:00 hora	Entrevista con Director de Conciliación y Programas Especiales (dueño del Proceso de conciliación de quejas en materia de consumo)
29/11/2022	Oficinas de la DGQC	AHM	Personal de la DCPE	G3	2:00 horas	- Entrevista individual con Jefe de Departamento de Conciliación y Supervisión

Fecha	Ubicación	Entrevistador(es) (Iniciales)	Área(s) entrevistada(s)	Instrumento empleado	Duración de la entrevista/grupo	Observación y/o tema de la entrevista/reunión
						- Entrevista individual con Jefa de Departamento de Conciliación a Residentes en el Extranjero - Observación directa no participante, observando la atención a consumidores
29/11/2022	Oficinas de la Subprocuraduría Jurídica	AHM	Personal de la Subprocuraduría Jurídica	G2	2:00 horas	- Entrevista grupal semiestructurada con personal operativo de la Subprocuraduría (Proceso de representación a consumidores en acciones colectivas de defensa colectiva)
01/12/2022	Oficinas de la DS	AHM	Director de Sistemas de Información	No aplica	1:30 horas	Entrevista a Director de Sistemas y persona de planeación en la Dirección de Sistemas
06/12/2022	Oficinas de la DGPE	LJMB y HOS	Personal de la Dirección de Mejoramiento Operativo	No aplica	0:30 horas	Entrevista para conocer la operación de valijas

Anexo XI. Instrumentos de recolección de información de la Evaluación de Procesos del Programa “Protección de los derechos de los consumidores”

G1. GUÍA PARA ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS A PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS DE LAS ÁREAS DE PLANEACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN

Buenos días, mi nombre es _____, vengo de la empresa POLITEIA CONSULTORES EN EVALUACIÓN, y el objetivo de mi visita es documentar cómo son los procesos sustantivos del Programa de Protección de los Derechos de los Consumidores. Las explicaciones y opiniones que nos exprese serán de gran utilidad para realizar el reporte. Nos gustaría grabar las conversaciones si usted no tiene problema para lo cual le pediremos nos firme su acuerdo de consentimiento. La información será tratada con confidencialidad, no incluiremos nombres o cargos en el reporte. Si usted prefiere que no grabemos la conversación así lo haremos. También podremos parar la grabación en el momento en que usted nos indique.

Identificación de la persona entrevistada
<p>Nombre Completo:</p> <p>Cargo:</p> <p>Antigüedad en el Cargo:</p> <p>Antigüedad en PROFECO:</p>
<p><u>Planeación y monitoreo</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuáles son las principales actividades de planeación que se ejecutan? 2. ¿Quiénes participan en la planeación? 3. ¿Cuáles son los documentos de planeación que se realizan en la PROFECO a nivel institucional o del Programa, tanto anuales como de mediano plazo o estratégicos? 4. ¿Cuáles son los alcances de cada documento de planeación? 5. ¿En qué medida son utilizados para guiar la operación del Programa? 6. ¿Qué actores participan en la planeación del Programa? 7. ¿Cómo se definen las metas de la MIR? 8. ¿Cómo se coordina con el resto de actores para definir las metas del programa? 9. ¿Cómo se lleva el seguimiento de metas?, ¿cómo se recibe el cumplimiento de metas de las áreas operativas? 10. ¿Cómo se aseguran de que la información se entrega de forma oportuna y confiable? 11. ¿Considera que el tiempo en el que se desarrolla el proceso es adecuado?



12. ¿Se cuenta con mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios de este proceso?
13. ¿Qué tan relevante es el proceso de planeación y monitoreo para cumplir los objetivos del Programa?

Evaluación

14. ¿Qué evaluaciones (internas o externas) se han llevado a cabo en el Programa?
15. ¿Qué actores internos y externos participan en el proceso de evaluación?
16. ¿Cómo se coordina con el resto de actores (internos y externos) para definir qué evaluaciones externas se deben realizar al Programa?
17. ¿Cómo se coordina con las áreas para llevar las evaluaciones externas?
18. ¿Es adecuado el tiempo para realizar las evaluaciones?
19. ¿Qué se realiza cuando terminan las evaluaciones? ¿Se le da seguimiento a las recomendaciones y se realizan Aspectos Susceptibles de Mejora?
20. ¿Qué tan relevante es el proceso de evaluación para cumplir los objetivos del Programa?

General para los procesos

21. ¿Cuántas personas participan en estos procesos
22. ¿Considera que los recursos humanos destinados a este proceso son suficientes para la ejecución del Programa?
23. ¿Considera que los gastos destinados a este proceso son suficientes para la ejecución del Programa?
24. ¿Considera que la infraestructura es adecuada para la realización del proceso?

G2. GUÍA PARA ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS A PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS DUEÑAS DE LOS PROCESOS SUSTANTIVOS

Buenos días, mi nombre es _____, vengo de la empresa POLITEIA CONSULTORES EN EVALUACIÓN, y el objetivo de mi visita es documentar cómo son los procesos sustantivos del Programa de Protección de los Derechos de los Consumidores. Las explicaciones y opiniones que nos exprese serán de gran utilidad para realizar el reporte. Nos gustaría grabar las conversaciones si usted no tiene problema para lo cual le pediremos nos firme su acuerdo de consentimiento. La información será tratada con confidencialidad, no incluiremos nombres o cargos en el reporte. Si usted prefiere que no grabemos la conversación así lo haremos. También podremos parar la grabación en el momento en que usted nos indique.

Identificación de la persona entrevistada

Nombre Completo:

Cargo:

Antigüedad en el Cargo:

Antigüedad en PROFECO:

0. Por favor, explique brevemente en qué consisten las actividades de su área o el proceso que ustedes implementan (Nombre del proceso)

Operación (Recepción de solicitudes)

1. ¿Cuál es el mecanismo por medio del cual se pueden solicitar los servicios del Programa?
2. ¿Existen mecanismos estandarizados para recibir y revisar la documentación entregada, así como registrar y dar trámite a las solicitudes?, ¿son adecuados estos mecanismos?
3. ¿El periodo para atender las solicitudes es adecuado?
4. ¿Existe un sistema para el registro de todas las solicitudes que se reciben del programa?
¿Cómo opera?
5. ¿Cómo se realizan las notificaciones o prevenciones a los solicitantes en caso de no cubrir con la totalidad de requisitos?
6. ¿Cuántas personas participan en la recepción de solicitudes? ¿Los recursos humanos, materiales y de infraestructura son suficientes y adecuados?

Operación (atención a las solicitudes)

7. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de atención o dictamen de las solicitudes?
8. ¿Quiénes participan en el proceso?



9. ¿Existe una metodología o método para la atención de casos? ¿La metodología utilizada cuenta con criterios claros, estandarizados y sistematizados? ¿Se utilizan los manuales de procedimientos?
10. ¿Cómo se documentan las atenciones al público? ¿Se utiliza un sistema informático?
11. ¿Cómo se realiza la notificación de las resoluciones de la PROFECO en el servicio?
12. ¿Qué actores participan en el proceso y cómo se coordinan?
13. ¿Es rápido y/o eficiente el proceso de atención de los servicios una vez que el solicitante ha cubierto el procedimiento?
14. ¿Cuántas personas participan en el proceso? ¿son suficientes y adecuados los recursos humanos, financieros y de infraestructura?
15. ¿Se lleva a cabo un mecanismo de encuestas de satisfacción en el proceso?
16. ¿Qué productos o documentos se generan en el proceso?

Planeación, monitoreo y evaluación

17. ¿Cómo participa su área en la planeación del programa o la planeación institucional?
18. ¿Cómo se definen las metas?
19. ¿Cómo se lleva el monitoreo de acciones?, ¿Llevan algún tipo de indicadores o tablero de control? Si es así, ¿con algún sistema informático?
20. ¿Existe alguna encuesta de satisfacción con los usuarios (consumidores o proveedores)
21. ¿Ha participado en alguna evaluación externa previamente? ¿cuál ha sido su participación?

Difusión del programa

22. ¿Cómo se difunden los servicios?
23. ¿La estrategia de difusión es adecuada para llegar a la población objetivo del programa?
24. ¿Se realiza difusión en las ODECO?

Generales

25. ¿Cuántas personas participan en el proceso?
26. ¿Considera que los recursos humanos destinados a este proceso son suficientes?
27. ¿Considera que los recursos financieros destinados a este proceso son suficientes?
28. ¿Considera que la infraestructura es adecuada para la realización del proceso?
29. ¿Se utilizan sistemas informáticos en el proceso? ¿Para qué se utilizan? ¿son sistemas estables (no fallan)? ¿Tiene usted apoyo de la Dirección de Sistemas?
30. ¿Con qué áreas de la PROFECO u otras instituciones se coordina para la realización de este proceso?
31. ¿Qué tan relevante es este proceso para cumplir el objetivo del programa de defender los derechos de los consumidores?

32. ¿Cuáles son los principales problemas que usted observa en el proceso?
33. ¿Qué recomienda para la mejora del proceso?

Agradezca la atención por la entrevista.

G3. GUÍA PARA ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS O GRUPOS FOCALES CON PERSONAL OPERATIVO

Buenos días, mi nombre es _____, vengo de la empresa POLITEIA CONSULTORES EN EVALUACIÓN, y el objetivo de mi visita es documentar cómo son los procesos sustantivos del Programa de Protección de los Derechos de los Consumidores. Las explicaciones y opiniones que nos exprese serán de gran utilidad para realizar el reporte. Nos gustaría grabar las conversaciones si usted no tiene problema para lo cual le pediremos nos firme su acuerdo de consentimiento. La información será tratada con confidencialidad, no incluiremos nombres o cargos en el reporte. Si usted prefiere que no grabemos la conversación así lo haremos. También podremos parar la grabación en el momento en que usted nos indique.

Identificación de la persona entrevistada

Nombre Completo:

Cargo:

Antigüedad en el Cargo:

Antigüedad en PROFECO:

1. ¿Cuáles son sus funciones en el proceso?
2. En su opinión, ¿se siguen los manuales de procedimiento?, ¿todo el personal realiza los procedimientos de la misma forma?
3. ¿Les han capacitado?, ¿En qué aspectos les han capacitado y cómo?
4. En su opinión, ¿es suficiente el personal para las funciones que realizan?
5. ¿Tienen suficientes recursos para la ejecución de sus funciones?
6. ¿Considera que la infraestructura es adecuada para la realización del proceso, incluyendo el mobiliario y equipo?
7. ¿Se utilizan sistemas informáticos en el proceso? ¿Para qué se utilizan? ¿son sistemas estables (no fallan)? ¿Tiene usted apoyo de la Dirección de Sistemas?
8. ¿Qué problemas tienen ustedes para realizar sus funciones?

9. ¿Observan ustedes que se atrasan los procesos por alguna situación?
10. ¿Qué recomiendan para mejorar el proceso?

Agradezca la atención por la entrevista

G4. GUÍA PARA ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS A JEFES DE DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN, EDUCACIÓN Y TELECOMUNICACIONES

Buenos días, mi nombre es _____, vengo de la empresa POLITEIA CONSULTORES EN EVALUACIÓN, y el objetivo de mi visita es documentar cómo son los procesos sustantivos del Programa de Protección de los Derechos de los Consumidores. Las explicaciones y opiniones que nos exprese serán de gran utilidad para realizar el reporte. Nos gustaría grabar las conversaciones si usted no tiene problema para lo cual le pediremos nos firme su acuerdo de consentimiento. La información será tratada con confidencialidad, no incluiremos nombres o cargos en el reporte. Si usted prefiere que no grabemos la conversación así lo haremos. También podremos parar la grabación en el momento en que usted nos indique.

Identificación de la persona entrevistada

Nombre Completo:

Cargo:

Antigüedad en el Cargo:

Antigüedad en PROFECO:

1. ¿Cuáles son sus funciones en la ODECO?
2. ¿Cómo tiene organizado al personal en la ODECO?
3. ¿Cuántas personas tiene para recibir solicitudes?
4. ¿Cuántas personas tiene para las conciliaciones?
5. ¿Cuántas personas tiene para notificación?
6. ¿Cómo se atiende a los consumidores que llegan para recibir información o asesoría?
7. ¿Existen mecanismos estandarizados para recibir y revisar la documentación entregada, así como registrar y dar trámite a las solicitudes?,
8. ¿El periodo para atender las solicitudes es adecuado?



9. ¿Cómo utilizan el SIIP?, ¿se han presentado fallas? ¿Tiene usted apoyo de la Dirección de Sistemas?
10. ¿Cómo se organizan para definir las citas de audiencias de conciliación?
11. ¿Son suficientes las salas de audiencia?, ¿son adecuadas las salas?
12. ¿Las personas conciliadores siguen el procedimiento?, ¿cómo se aseguran de que siga el procedimiento?
13. ¿Cómo se realiza la notificación de las resoluciones de la PROFECO en el servicio?
14. ¿Cómo se coordinan con las áreas centrales para la realización de los procesos?
15. ¿Les han brindado capacitación las áreas centrales?, ¿en que ha consistido la capacitación?
16. ¿Cómo se capacita al personal de recién ingreso a la ODECO?
17. ¿Cómo se realiza la difusión de los servicios en su región? ¿considera adecuada esta difusión o qué le hace falta?
18. ¿Considera que los recursos humanos destinados para conciliación de quejas en la ODECO son suficientes?
19. ¿Considera que los recursos financieros destinados a conciliación de quejas son suficientes?
20. ¿Considera que la infraestructura, incluyendo mobiliario y equipamiento es adecuada?
21. ¿Cuáles son los principales problemas que usted observa en el proceso de conciliación de quejas?
22. ¿Qué recomienda para la mejora del proceso?
23. Con respecto al proceso de atención de registros de contratos de adhesión, ¿qué es lo que ustedes realizan? ¿han encontrado problemas para este proceso?

Agradezca la atención por la entrevista.

ENCUESTA A OFICINAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

TEXTO DEL CORREO ELECTRÓNICO DIRIGIDO A TITULARES DE LAS OFICINAS DEL CONSUMIDOR:

Estimado Titular de la Oficina de Defensa del Consumidor

La Dirección General de Planeación y Evaluación está desarrollando la evaluación de procesos al Programa E005 “Protección de los Derechos de los Consumidores” por medio de la empresa consultora POLITEIA CONSULTORES EN EVALUACIÓN. Como parte de esta evaluación se está realizando la Encuesta a Oficinas de Defensa del Consumidor para conocer la opinión de los titulares de las Oficinas de Defensa del Consumidor o de los Jefes de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones para conocer su opinión sobre las condiciones en las que se realizan los servicios de atención al público. Se espera tener solo una respuesta por ODECO.

Sus respuestas se tratarán de forma anónima. Todas las respuestas serán tratadas de forma agregada en el reporte, no por ODECO. En la base de datos que se entregue a la Dirección General de Planeación y Evaluación se eliminará cualquier campo de identificación.

Le pedimos conteste el cuestionario a la siguiente liga:

<https://ee.kobotoolbox.org/x/>

La encuesta tiene una duración aproximada de 20 minutos. Esperamos su respuesta a más tardar el viernes 9 de diciembre de 2022. Cualquier duda con respecto al objetivo del ejercicio podrá ser atendido por el Lic. Carlos Hank Gómez Arriaga, Director de Normatividad y Consulta al correo chgomez@profeco.gob.mx .

CUESTIONARIO EN LÍNEA

A continuación, se le presentarán diversas afirmaciones, le pedimos señalar que tan de acuerdo o en desacuerdo está con cada una de ellas.

Afirmación	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
La Oficina del Consumidor está ubicada en un lugar accesible para los consumidores en la ciudad.					
La Oficina del Consumidor tiene instalaciones adecuadas (amplias) para atender al número de personas que solicitan sus servicios.					
Las instalaciones son adecuadas para recibir a consumidores con discapacidad (al menos a personas en silla de ruedas o personas adultas mayores).					
El personal que recibe solicitudes de atención es suficiente (para que las personas no tengan que esperar más de una hora en fila).					
Las salas de conciliación son adecuadas para realizar las audiencias.					
Las salas de conciliación son suficientes para atender a los solicitantes y cumplir los tiempos máximos que define el Manual de Procedimientos.					
El número de conciliadores es suficiente para atender a los solicitantes y cumplir los tiempos máximos que define el Manual de Procedimientos.					

El personal de la ODECO que lleva los procedimientos de conciliación desde la recepción hasta la conciliación está suficientemente capacitado para realizar sus funciones.					
Se llevan a cabo los procedimientos de conciliación de quejas de forma estandarizada (todos lo hacen de la misma forma).					
Los equipos de cómputo son suficientes y adecuados para llevar las funciones de los procedimientos de atención de información, asesorías y conciliación.					
El mobiliario que tienen en la ODECO está en condiciones adecuadas para que las personas servidoras públicas lleven sus funciones.					
Los aparatos telefónicos que están a disposición de la ODECO para los servicios de conciliación son adecuados y suficientes					
El SIPP funciona adecuadamente (no se trava).					
La Línea SIPP le resuelve sus dudas y correcciones en al menos un día (si es que no requiere autorización)					
El personal para notificación domiciliaria es suficiente.					
Los recursos financieros y materiales (ej. vehículos) para gastos relativos a notificación son suficientes.					
La Dirección General de Quejas y Conciliación de la Subprocuraduría de Servicios le ha brindado capacitación durante el año 2022.					
La Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones le ha brindado capacitación durante el año 2022.					

El tiempo de respuesta por parte de oficinas centrales cuando envían algún requerimiento por medio de valija es adecuado					
--	--	--	--	--	--

¿Cuáles son los principales problemas que tiene su ODECO para la atención de los servicios de información o asesoría, conciliación de quejas o recepción de contratos de adhesión?

¿Qué recomienda para que mejore el servicio?

Anexo XII. Ficha técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación

Nombre de la instancia evaluadora	Politeia Consultores en Evaluación S.A. de C.V.
Nombre del coordinador de la evaluación	Mtro. Carlos López Alanis
Nombres de los principales colaboradores	Mtro. Antonio de Haro Mejía Mtra. Patricia Silva Medina Mtro. Luis Jorge Méndez Borjas Dr. Heriberto Ortega Soto
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. José Agustín Pineda Ventura Director General de Planeación y Evaluación
Forma de contratación de la instancia evaluadora	Licitación pública nacional
Costo total de la evaluación	\$545,200.00, incluyendo el impuesto al valor agregado.
Fuente de financiamiento	Recursos fiscales