

**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS<sup>1</sup> DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO E005:  
“PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES  
Y EL DESARROLLO DEL SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”.**

Elaborado por:

**Colegio de Ingenieros Civiles del Estado de Jalisco, A.C.**

para:

**Procuraduría Federal del Consumidor, PROFECO**

*Versión final*

**Julio 14 – Septiembre 25 de 2014.**

---

<sup>1</sup> El presente estudio de evaluación se realiza en cumplimiento de lo establecido por el Programa Anual de Evaluación 2014 (PAE 2014), elaborado conjuntamente por la Unidad de Evaluación del Desempeño de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP); la Unidad de Evaluación de la Gestión y Desempeño Gubernamental de la Secretaría de la Función Pública (SFP) y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) el pasado 31 de enero del presente año (Pág. 23, Anexo 2: Programas coordinados por la SFP, numeral 4; y página 36, numeral 76, clasificado en la Secretaría de Economía); y el cual se encuentra asignado por el dictamen de adjudicación elaborado por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) a través de la Coordinación General de Administración, de fecha 10 de julio de 2014; que habiendo cumplido con los requisitos contractuales y jurídicos ante dicha institución por parte del Colegio de Ingenieros Civiles del Estado de Jalisco, A.C., se dio formalmente inicio a las actividades el lunes 14 de julio del presente año.

## ÍNDICE<sup>2</sup>

<b>1</b>	Resumen Ejecutivo	3
<b>2</b>	Introducción	7
<b>3</b>	DISEÑO	9
<b>4</b>	PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS	24
<b>5</b>	COBERTURA Y FOCALIZACIÓN	34
<b>6</b>	OPERACIÓN	38
<b>7</b>	PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA	56
<b>8</b>	MEDICIÓN DE RESULTADOS	58
<b>9</b>	ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES, AMENAZAS Y RECOMENDACIONES	67
<b>10</b>	COMPARACIÓN CON LOS RESULTADOS DE LA ECyR ANTERIOR	68
<b>11</b>	CONCLUSIONES	69
<b>12</b>	BIBLIOGRAFÍA	72
<b>13</b>	ANEXOS	73

---

<sup>2</sup> La estructura del contenido está elaborada a partir de lo establecido en el documento de la Procuraduría Federal del Consumidor, “ Términos de Referencia (TdR) del servicio de Evaluación de Consistencia y Resultados (ECyR) del programa presupuestario E005: Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del sistema nacional de protección al consumidor”, anexo técnico, que se establece en su apartado IX. PRODUCTOS Y PLAZOS DE ENTREGA, en correspondencia de lo señalado en el Programa Anual de Evaluación 2014.



La presente ECyR fue aplicada al PP E005<sup>3</sup>: “Protección de los Derechos de los Consumidores y el Desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor”, que opera bajo la responsabilidad de la Subprocuraduría de Servicios (SUBP\_S) y la Subprocuraduría Jurídica (SUBP\_J), a través de las siguientes áreas:

- i. Dirección General de Quejas y Conciliación (SUBP\_S)
- ii. Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento (SUBP\_S)
- iii. Dirección General de Procedimientos (SUBP\_S)
- iv. Dirección General Adjunta<sup>4</sup> a la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos (SUBP\_J).

De acuerdo a lo establecido en el Sistema de Evaluación del Desempeño del gobierno federal mexicano desde el año 2007, las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, deben orientar sus programas y gasto público al logro de objetivos y metas, y los resultados deberán medirse objetivamente a través de indicadores relacionados con la eficiencia, economía, eficacia y la calidad en la Administración Pública Federal y el impacto social del gasto público<sup>5</sup>. Para ello, se ha dispuesto el uso de una metodología apoyada en el Enfoque de Marco Lógico, que instrumente la relación desde el análisis de los problemas (causa – efecto), medios, identificación y análisis de involucrados, construcción de objetivos e indicadores que soportan un programa federal, y que en el caso mexicano se denomina “Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)”. El árbol de problemas que actualmente se tiene conformado para el PPE005, y que constituye la base para la construcción metodológica de la Lógica Vertical, sugiere una serie de argumentos, entre los que se encuentran varios carentes de lógica, por ejemplo: “*La poca confianza en la PROFECO (causa), trae consigo que “los consumidores resolverán sus conflictos mediante acciones preventivas y correctivas” (problema central).*

#### Árbol de problema

**E005 Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores**

##### Problema

Los consumidores resolverán sus conflictos mediante acciones preventivas y correctivas.

##### Causas

1. Poca confianza en Profeco.
2. Incumplimiento de la ley.
3. Daño al medio ambiente.
4. Quejas presentadas ante Profeco.
5. Consumidores desconfiados.
6. Proveedores reincidentes y con poco ánimo para conciliar.
7. Elusión de los proveedores a disposiciones legales que norman las relaciones de consumo por ambigüedad o inexactitud.
8. Toma de decisiones de compra errónea.
9. Consumidores insatisfechos.
10. Perjuicio a la salud.
11. Daño patrimonial.
12. Daño a la economía del país.
13. Competencia desleal.
14. Falta de cultura de denuncia.
15. Sobreendeudamiento.
16. Riesgo a la salud.

##### Efectos

1. Publicidad engañosa.
2. Falta de información.
3. Desconocimiento del consumidor de sus derechos.
4. Desconocimiento de la ley por parte de los proveedores.
5. Proveedores abusivos.
6. Normatividad deficiente e insuficiente.
7. Falta de acceso a la justicia, en vía judicial.
8. Falta de cultura financiera.
9. Cláusulas contractuales abusivas.
10. Consumidores abusivos.

<sup>3</sup> Para efectos de seguimiento de información, el nombre anterior del mismo programa (E005) era: “Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores”.

<sup>4</sup> La “Dirección General Adjunta” a que se hace referencia, atiende las Acciones Colectivas aunque carece de institucionalidad jurídica que se le pueda denominar en el organigrama oficial de la PROFECO.

<sup>5</sup> Diario Oficial de la Federación, DOF, Lineamientos generales para la evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal. Viernes 30 de marzo de 2007. Capítulo II. De la matriz de indicadores.

### ÁRBOL DE PROBLEMAS ACTUAL DEL PROGRAMA E005:

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



### PROBLEMA CENTRAL:

*Los consumidores resolverán sus conflictos mediante acciones preventivas y correctivas*



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

De acuerdo a la MIR vigente (2014), el objetivo central<sup>1</sup> del programa es:

***“Los consumidores y proveedores, previenen y resuelven sus potenciales conflictos”***

Para alcanzar el propósito, el programa ofrece los siguientes servicios<sup>1</sup>:

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

Adicionalmente, los procesos que establece para producir los servicios, son los siguientes:

PARA EL COMPONENTE 1:

1.1. Atención de consultas realizadas por cualquier medio.

PARA EL COMPONENTE 2:

2.1. Desahogo de los procedimientos de conciliación por cualquier medio.

PARA EL COMPONENTE 3:

3.1 Administración del Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)

PARA EL COMPONENTE 4:

Revisión, dictaminación y registro de contratos de adhesión obligatorios.

Interposición de acciones colectivas.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información de la PROFECO

Se carece además del análisis de involucrados, del árbol de objetivos, del análisis de alternativas. La ECyR realiza un análisis del programa respecto a su consistencia en el diseño, gestión y capacidad para otorgar resultados a la sociedad. Se realizó una revisión documental que incluyó la MIR, los manuales que definen la operación y la información mostrada en la página oficial de la PROFECO. Adicionalmente, se realizaron entrevistas con responsables de las áreas y en algunos casos, con operadores de procesos ligados al PP.

En la revisión de consistencia y diseño, el equipo evaluador pudo detectar que la MIR está inadecuadamente planteada de acuerdo a la metodología del Marco Lógico, tanto en su lógica vertical como horizontal: refleja dificultades que muestran la carencia de un análisis consistente que haya partido desde el estudio de la problemática a atender, con una adecuada construcción de instrumentos: árboles de problemas y de objetivos, construcción de alternativas, etc.

Aunque la PROFECO es una instancia cuyo concepto fundamental es la defensa y procuración de los derechos de los consumidores, y de forma particular el PPE005 ostenta como parte de su título: “Protección de los Derechos de los Consumidores...”, el propósito carece de solidez, pues al argumentar que el PPE005 también atiende a proveedores, y por ello están incluidos en el objetivo central (Propósito) del PP, en realidad se trata de una confusión entre medios versus fines: El hecho de que el PP proteja a los consumidores a través de “intervenciones” que lleva a cabo con *proveedores*, no significa necesariamente que los proveedores resulten “beneficiarios” del citado PP.

El propósito debe indicar el objetivo del programa, la razón de ser de la intervención. Se refiere al efecto directo que el programa se propone alcanzar sobre la población (o área de enfoque)<sup>6</sup>. Al haber redactado un propósito con dos poblaciones beneficiarias (“proveedores y consumidores”), se forzó a establecer en el predicado dos tipos de beneficio (“previenen y resuelven”) que pudieran atender a ambos. Este tipo de redacción modifica el sentido principal del programa: “la protección de los derechos de los consumidores...”, no así de los proveedores, con quienes se realizan a cabo tareas, se llevan a cabo acciones, se generan productos o servicios (MEDIOS) para alcanzar los resultados (FINES) que debe recibir la población objetivo (los consumidores).

En sentido estricto, la adecuada construcción del EML prevé la redacción del problema central con la definición de la población afectada en el árbol de problemas. Es obvio que en el caso de la protección al consumidor, entre dos poblaciones involucradas (y opuestas en esta particular circunstancia), proveedores y consumidores, la población afectada serían los consumidores, a quienes habría que proteger por el programa presupuestario, sin importar que las acciones (productos terminados o servicios proporcionados), también llamados componentes<sup>7</sup>, involucren a los proveedores.

En ese sentido, se ha establecido que cuando un programa presupuestario entregue componentes (bienes y servicios) a más de dos poblaciones objetivo (en este caso, consumidores y proveedores), se recomienda que los indicadores de propósito consideren la población objetivo que mejor represente el propósito del programa<sup>8</sup>.

El diseño completo de la MIR carece de consistencia, en virtud de que:

- a. Se carece de un análisis de problemas expresado en un adecuado Árbol de Problemas
- b. No se cuenta con un árbol de objetivos ni el análisis de involucrados
- c. No se cuenta con el análisis de alternativas del programa
- d. El propósito del programa no se encuentra enfocado adecuadamente a una población objetivo y confunde acciones en los medios respecto de los fines dentro de su redacción.
- e. Los objetivos a nivel de medios (desempeño): componentes y actividades, no son suficientes para alcanzar un propósito que recupere el sentido del programa (proteger los derechos de los consumidores).
- f. Los indicadores no impulsan el adecuado desempeño en algunos casos, o no miden de forma pertinente lo que expresa el objetivo, en otros

---

<sup>6</sup> Véase: SHCP, SFP, CONEVAL. Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR). 2011. Disponible en: <http://www.shcp.gob.mx/EGRESOS/PEF/sed/Guia%20MIR.pdf>

<sup>7</sup> Véase: SHCP, Subsecretaría de Egresos, Presupuesto de Egresos de la Federación. Criterios para la actualización y mejora de la Matriz de Indicadores para Resultados del presupuesto de egresos de la federación. Págs. 3, 5

<sup>8</sup> Ídem



En las condiciones actuales, el PPE005 cuenta con una serie de servicios establecidos igualmente en la MIR: Asesoría e información, brindada<sup>9</sup>. Este servicio se relaciona directamente con el Teléfono del Consumidor, que brinda asesoría y deriva a los consumidores a las áreas correspondientes para que sean atendidos, según sea el caso. Controversias, solucionadas. Componente que refiere al proceso por el cual los proveedores y consumidores acuerdan una solución de sus conflictos a través de procesos conciliatorios, como la herramienta CONCILIANET. Derecho a la recepción de publicidad comercial, protegido. Servicio relacionado al manejo y operación del registro público para evitar publicidad (REPEP). Certeza jurídica, proporcionada. Componente relacionado con el área de contratos de adhesión<sup>10</sup>, registros y autofinanciamiento y las acciones colectivas<sup>11</sup>.

El objetivo general<sup>12</sup> de la ECyR es: “Evaluar la consistencia y orientación a resultados para el **programa E005 “Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor”** con **la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados**”. La ECyR se divide en seis temas, y para cada tema, se clasifica un determinado número de preguntas del total de las 52 que contienen los apartados<sup>13</sup>, Diseño; planeación y orientación a resultados; cobertura y focalización; operación; percepción de la población o área de enfoque atendida y medición de resultados. Los seis temas incluyen preguntas específicas, cuya respuesta puede ser de dos tipos:

- a. Respuesta binaria (SÍ / NO)
- b. Respuesta con argumentos explícitos<sup>14</sup>.

Por otra parte, en las consideraciones de respuesta existirán una serie de preguntas que de acuerdo al análisis, se podrá responder como “No aplica”, cuando las particularidades del programa evaluado no permitan responder a la pregunta. De acuerdo a los TdR, se explican las causas / motivos de porqué “no aplica” en el espacio correspondiente<sup>15</sup>.

Los resultados de la evaluación se presentan a continuación, como respuesta a cada una de las 52 preguntas planteadas, y precisando en aquellas que tuvieron un “SÍ”, el grado relativo de respuesta<sup>16</sup>. Adicionalmente, se incluyen los anexos correspondientes al estudio de evaluación.

---

<sup>9</sup> Este servicio se relaciona directamente con el Teléfono del Consumidor, que brinda asesoría y deriva a los consumidores para que sean atendidos en el área correspondientes.

<sup>10</sup> Un contrato de adhesión de acuerdo con la Ley Federal de Protección al Consumidor (<http://rcal.profeco.gob.mx/rcal.jsp>), es el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aún cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato. Por eso, PROFECO cuenta con el Registro Público de Contratos de Adhesión –RPCA- en el que, previo análisis de los contratos de adhesión que le son presentados por los proveedores, otorga su inscripción en dicho registro.

<sup>11</sup> En materia de protección al consumo y los consumidores, las acciones colectivas ([http://acolectivas.profeco.gob.mx/que\\_son.php](http://acolectivas.profeco.gob.mx/que_son.php)) son una herramienta jurídica usada para proteger el derecho que tiene un grupo de personas contra uno o varios proveedores que vulneren sus derechos, la sentencia será para todo el grupo en su conjunto

<sup>12</sup> Véase: SFP, Términos de Referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados del PPE005, Anexo Técnico.

<sup>13</sup> Ídem

<sup>14</sup> Este tipo de respuesta (NO BINARIA), será expresado como “NO APLICA” a dieciséis preguntas, en el sentido de que no aplica para su calificación binaria (SÍ / NO), por lo que no se contabilizará dentro de este tipo de respuesta, aunque se responderá de acuerdo a como se indica en los TdR, haciendo explícitos los argumentos.

<sup>15</sup> Véase: SFP, Términos de Referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados del PPE005, Anexo Técnico

---

<sup>16</sup> Uno de los aspectos a cubrir y que son señalados en los Términos de Referencia (TdR) mencionados (pág. 3), se refiere a la oportunidad que tiene el equipo evaluador de acudir a obtener elementos de valoración, más allá de lo expuesto en la información recibida de manera no limitativa, en otras fuentes diversas que le permitan establecer las justificaciones de sus afirmaciones.

#	Pregunta	Respuesta																				
		SÍ / NO	nivel relativo de "SI"																			
1			2			3			4													
1	El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información: a) El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida. b) Se define la población o área de enfoque que tiene el problema o necesidad. c) Se define el plazo para su revisión y su actualización	NO	El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y	El problema no cuenta con las características establecidas en la pregunta.				El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y	El problema cuenta con una de las características establecidas en la pregunta.				El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y	El problema cuenta con dos las características establecidas en la pregunta.				El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y	El problema cuenta con todas las características establecidas en la pregunta.			

**Argumentos:**

1. El problema central se encuentra definido como: "Los consumidores resolverán sus conflictos mediante acciones preventivas y correctivas", conjugando un verbo en futuro.
2. Debería replantearse cumpliendo los principios metodológicos del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) de la SHCP/CONEVAL: Una población afectada, la descripción del problema, su referencia cuantitativa, etc.
3. El problema no considera diferencias entre hombres y mujeres, situación que sería muy valiosa para identificar si la afectación de los derechos de los consumidores tiende a replicar malas prácticas culturales por género.

#	Pregunta	Respuesta																
		SÍ / NO	nivel relativo de "SÍ"															
			1			2			3			4						
2	Existe un diagnóstico del problema que atiende el programa que describa de manera específica: a) Causas, efectos y características del problema. b) Cuantificación, características y ubicación territorial de la población o área de enfoque que presenta el problema. c) El plazo para su revisión y su actualización	NO	El programa cuenta con un diagnóstico del problema, y	El diagnóstico no cuenta con las características establecidas en la			El programa cuenta con un diagnóstico del problema, y	El diagnóstico cuenta con una de las características establecidas en la			El programa cuenta con un diagnóstico del problema, y	El diagnóstico cuenta con dos de las características establecidas en la			El programa cuenta con un diagnóstico del problema, y	El diagnóstico cuenta con todas las características establecidas en la		

**Argumentos:**

1. No se cuenta con un diagnóstico que respalde el análisis de la problemática, por lo que se sugiere que se realice un análisis de la situación actual, apoyándose en las bases de datos del comportamiento histórico de la operación de estos temas en la PROFECO, así como de una (o varias) encuesta(s) que pueda(n) medir esta realidad.

#	Pregunta	Respuesta				
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"			
			1	2	3	4
3	¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo?	sí	<p>El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población o área de enfoque objetivo, y</p> <p>La justificación teórica o empírica documentada no es consistente con el diagnóstico del problema.</p>	<p>El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población o área de enfoque objetivo, y</p> <p>La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico del problema.</p>	<p>El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo o área de enfoque, y</p> <p>La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico del problema, y</p> <p>Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de los efectos positivos atribuibles a los beneficios o los servicios otorgados a la población objetivo o área de enfoque.</p>	<p>El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo o área de enfoque, y</p> <p>La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico del problema, y</p> <p>Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de los efectos positivos atribuibles a los beneficios o servicios otorgados a la población objetivo o área de enfoque, y</p> <p>Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de que la intervención es más eficaz para atender la problemática que otras alternativas.</p>

**Argumentos:**

1. La Ley Federal de Protección al Consumidor de México, establece en su artículo 1ero: "El objeto de esta ley 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. (Párrafo reformado DOF 04-02-2004)".
2. En las "Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor" se señala que particularmente, en los países en desarrollo, los consumidores sufren desequilibrios por su incapacidad económica y de negociación, por lo que el principal objetivo es la protección adecuada de los consumidores".
3. El Comité de Políticas del Consumidor (CCP, por sus siglas en inglés) de la OCDE establece en el documento "Directrices de la OCDE para la protección de los consumidores de prácticas comerciales transfronterizas, fraudulentas y engañosas" que los ciudadanos tienen el derecho a ser protegidos en sus relaciones de consumo, aun a nivel internacional.

#	Pregunta	Respuesta															
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"														
			1			2			3			4					
4	El Fin del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, y/o transversal	sí	El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Fin con los objetivo(s) del programa sectorial y/o transversal. y	No es posible determinar vinculación con los aspectos establecidos en la pregunta.			El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Fin con los objetivo(s) del programa sectorial y/o transversal. y	Es posible determinar vinculación con uno de los aspectos establecidos en la pregunta.			El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Fin con los objetivo(s) del programa sectorial y/o transversal. y	Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta.			El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Fin con los objetivo(s) del programa sectorial y/o transversal. y	Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta. y	El logro del Propósito es suficiente para el cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) del programa sectorial y/o transversal. y

**Argumentos:**

- En el programa sectorial: "Programa de Desarrollo Innovador 2013 - 2018", se establece: "En la perspectiva del consumidor, además de proteger y promover sus derechos, es preponderante facilitarle la información de mercado, promover una cultura de consumo responsable y promover las acciones colectivas. La intervención gubernamental contribuye al desarrollo de mejores prácticas comerciales y al fortalecimiento del mercado interno" (pág. 17, DOF. Tercera Sección. Lunes 16 de diciembre).
- En la "alineación" de los objetivos sectoriales al PND 2013-2018, se establece una liga:  
META NACIONAL: "México Próspero" > OBJETIVO DE LA META NACIONAL: "4.7. Garantizar reglas claras que incentiven el desarrollo de un mercado interno competitivo" > ESTRATEGIA(S) DEL OBJETIVO DE LA META NACIONAL: "4.7.5 Proteger los derechos del consumidor, mejorar la información de mercados y garantizar el derecho a la realización de operaciones comerciales claras y seguras."

#	Pregunta	Respuesta				
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"			
			1	2	3	4
5	El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, y/o transversal considerando que: a) Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del programa sectorial y/o transversal, por ejemplo: población o área de enfoque objetivo. b) El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial y/o transversal	NO	El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del . No es posible determinar vinculación con los aspectos establecidos en la pregunta.	El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del . Es posible determinar vinculación con uno de los aspectos establecidos en la pregunta.	El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del . Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta.	El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del . Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta, y . El logro del Propósito es suficiente para el cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del

**Argumentos:**

1. El objetivo (4) del programa sectorial "Programa de Desarrollo Innovador 2013-2018" establece: "Promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral".
2. El propósito del programa señala: Los consumidores y proveedores previenen y resuelven sus potenciales conflictos".

#	Pregunta	sí / NO	Respuesta															
			nivel relativo de "Sí"															
			1				2				3				4			
<b>6</b>	¿Con cuáles objetivos, ejes y temas del Plan Nacional de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial relacionado con el programa?	No aplica	No procede valoración cuantitativa															

**Argumentos:**

1. El programa de desarrollo innovador (PRODEIN) establece lo siguiente:

4.1.5. Diseñar normas para que los consumidores obtengan productos de mayor seguridad, calidad e inocuidad.

Estrategia 4.5. Conciliar la economía de mercado con la defensa de los derechos del consumidor.

4.7.5. Proteger los derechos del consumidor, mejorar la información de mercados y garantizar el derecho a la realización de operaciones comerciales claras y seguras.

#	Pregunta	Respuesta																	
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"																
			1			2			3			4							
7	Las poblaciones o áreas de enfoque, potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuentan con la siguiente información y características: a) Unidad de medida. b) Están cuantificadas. c) Metodología para su cuantificación y fuentes de información. d) Se define un plazo para su revisión y actualización.	NO	El programa tiene definidas las poblaciones o áreas de enfoque (potencial y objetivo), y				El programa tiene definidas las poblaciones o áreas de enfoque (potencial y objetivo), y					El programa tiene definidas las poblaciones o áreas de enfoque (potencial y objetivo), y				El programa tiene definidas las poblaciones o áreas de enfoque (potencial y objetivo), y			

**Argumentos:**

1. El programa carece de una definición para la población que atiende, pues por su naturaleza, se ha interpretado que la PROFECO debe actuar de forma receptivo-pasiva, solo respondiendo las solicitudes de atención según sus responsabilidades ligadas al programa.
2. Las poblaciones o áreas de enfoque, potencial y objetivo, no están definidas en documentos oficiales ni en el diagnóstico del problema. Tampoco se cuenta con la siguiente información y características:
  - a) Unidad de medida.
  - b) Cuantificación.
  - c) Metodología para su cuantificación y fuentes de información.
  - d) Se define un plazo para su revisión y actualización.

#	Pregunta	Respuesta																	
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"																
			1			2			3			4							
8	8. Existe información que permita conocer quiénes reciben los servicios del programa (padrón de beneficiarios) que: a) Incluya las características de los beneficiarios establecidas en su documento normativo. b) Incluya el tipo de apoyo otorgado. c) Esté sistematizada e incluya una clave única de identificación por beneficiario que no cambie en el tiempo. d) Cuente con mecanismos documentados para su depuración y actualización.	No aplica	La información de los beneficiarios cuentan con una de las características establecidas.				La información de los beneficiarios cuentan con dos de las características establecidas.					La información de los beneficiarios cuentan con tres de las características establecidas.				La información de los beneficiarios cuentan con todas las características establecidas.			

**Argumentos:**

1. Existen bases de datos que contienen la información de los consumidores que han sido atendidos por la PROFECO a través del programa E005 en cuyos campos se acumula información personal del consumidor, el tipo de atención y en ocasiones, los montos recuperados respecto de los montos que reclamaba en su postura frente al proveedor, sin embargo, dicha información no puede considerarse un padrón de beneficiarios; la información tampoco se ordena o analiza con los fines que tendría un padrón de beneficiarios..

2. Como se señaló anteriormente, la PROFECO no es una dependencia que "atienda beneficiarios", pues su naturaleza responde a un proceso de procuración / defensa de los derechos de los consumidores. Sin embargo, podría inferirse lo siguiente:

- a. Población potencial: Consumidores que adquiriendo productos o servicios, expresan una inconformidad por cualquier circunstancia derivada de la operación comercial.
- b. Población objetivo: Consumidores que adquirieron productos o servicios, quienes expresan una inconformidad por cualquier circunstancia derivada de la operación comercial y se acercan a la PROFECO.

3. El equipo evaluador sugiere que se construya un modelo para identificar la relación entre los factores de mayor consumo por cada estrato (deciles), sobre todo para los de menor ingreso económico, y se cruce con la tendencia, que suele causar la mayor proporción de quejas, también por cada estrato (decil), para reorientar los esfuerzos y establecer criterios de prioridad, metodológicamente sustentados. Dicha información puede estimarse con un adecuado manejo de las bases de datos históricas que existen por la operación del programa objeto de este estudio.

#	Pregunta	Respuesta												
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"											
			1			2			3			4		
9	Si el programa recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios, explique el procedimiento para llevarlo a cabo, las variables que mide y la temporalidad de las mediciones.	No aplica	No procede valoración cuantitativa.											

**Argumentos:**

- Según se mencionó en la pregunta anterior, el programa no recolecta información de tipo socioeconómico de sus beneficiarios que pueda sistematizarse para un análisis, al menos en este momento. Aunque el procesamiento de dichos datos, podría apoyar a determinar un análisis de tipo permanente que, con otra estructura del programa, derivaría en mejores condiciones de atención.
- Aunque no son beneficiarios, sí se cuenta con una base de datos que recolecta información de los consumidores atendidos:

#	Pregunta	Respuesta																
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"															
			1			2			3			4						
10	¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?	sí	Algunas de las Actividades de la MIR se identifican en el documento normativo del programa.				Algunas de las Actividades y todos los Componentes de la MIR se identifican en el documento normativo del				Algunas de las Actividades, todos los Componentes y el Propósito de la MIR se identifican en el documento normativo del				Algunas de las Actividades, todos los Componentes, el Propósito y el Fin de la MIR se identifican en el documento			

**Argumentos:**

1. Aunque de acuerdo al modelo de análisis establecido en esta ECyR se puede calificar positivamente esta pregunta, en la medida de que se cuenta con una MIR con todos los elementos, ello no significa que las condiciones y calidad técnica en que se encuentra su diseño y consistencia sea válida.
2. Existen varias y significativas modificaciones que se sugiere hacer a la MIR, comenzando por reestructurar la Lógica Vertical desde el mismo Árbol de Problemas, que es de donde parten seguramente la mayoría de sus dificultades. Adicionalmente debería cuidarse de dejar incorporados todos los procesos involucrados para producir cada componente, pues al omitir estos elementos lo que sucede es que se constituyen áreas huecas de información y no se puede asegurar su adecuada operación, que como consecuencia afectará sin duda, el logro de resultados.

#	Pregunta	Respuesta																
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"															
			1				2				3				4			
<b>11</b>	El nivel de Fin de la MIR incluye el objetivo sectorial, o en su caso, el objetivo transversal al cual está alineado? a) Se incluyó en el resumen narrativo del Fin, la siguiente sintaxis: Contribuir + objetivo sectorial u objetivo transversal + mediante o a través + solución al problema (propósito del programa) b) En el caso de que el programa no se pudo alinear a un objetivo sectorial, incluyó el objetivo transversal.	No aplica	No procede valoración cuantitativa.															

**Argumentos:**

1. El programa se encuentra adecuadamente redactado con los lineamientos de sintaxis a este nivel de la MIR.
2. Sin embargo, el programa no cuenta con una adecuada alineación a los objetivos de los programas sectoriales / transversales.

#	Pregunta	Respuesta														
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"													
			1			2			3			4				
12	12. Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información: a) Nombre. b) Definición. c) Método de cálculo. d) Unidad de Medida. e) Frecuencia de Medición. f) Línea base. g) Metas. h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular ó nominal). <b>(ANEXO 5: "INDICADORES")</b>	sí	Más del 0% y hasta el 49% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.				Del 50% al 69% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.				Del 70% al 84% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.			Del 85% al 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.		

**Argumentos:**

1. Aunque esta pregunta alcanza nivel 4 como respuesta positiva, es importante destacar que la calidad de los indicadores no es óptima, particularmente por la debilidad en la estructura vertical de la MIR
2. La mayoría de los indicadores son inadecuados, porque su medición no corresponde en dos sentidos: ya sea por lo que señala el objetivo, o ya sea por que el propio objetivo es inadecuado en Lógica Vertical, por lo que termina afectando al indicador.
3. El indicador de propósito no es relevante, pues el propósito mismo es inadecuado para reflejar como resultado de la producción de todos los componentes: se concentra solamente en la "conciliación".
4. Se sugiere corregir igualmente los errores en la redacción; por ejemplo: "Índice de atención de solicitudes promedio por asesor en el teléfono del consumidor" no es un índice, sino simplemente un promedio.

Véase ANEXO correspondiente.

#	Pregunta	Respuesta																
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"															
			1			2			3			4						
13	Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características: c) Cuentan con unidad de medida. d) Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas. e) Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa. <b>(ANEXO 6: "METAS DEL PROGRAMA")</b>	sí	Más del 0% y hasta el 49% de las metas de los indicadores del programa tienen las características				Del 50% al 69% de las metas de los indicadores del programa tienen las características				Del 70% al 84% de las metas de los indicadores del programa tienen las características				Del 85% al 100% de las metas de los indicadores del programa tienen las características			

Argumentos:

1. Se identificaron varios problemas cuya mayoría provienen del inadecuado diseño de la Lógica Vertical y por ende, de la Lógica Horizontal.
2. Se recomienda hacer una adecuación estructural de ambas lógicas en la MIR
3. Las metas solo cuentan con unidad de medida, aunque la mayoría no impulsa el desempeño.

Véase ANEXO correspondiente.

#	Pregunta	sí / NO	Respuesta															
			nivel relativo de "Sí"															
			1				2				3				4			
14	¿Con cuáles programas federales y en qué aspectos el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias? <b>(ANEXO 7: "COMPLEMENTARIEDAD Y COINCIDENCIAS CON OTROS PROGRAMAS FEDERALES")</b>	No aplica	No procede valoración cuantitativa.															

**Argumentos:**

1. Se tienen identificadas dos relaciones similares en el gobierno federal:

- a. Existe el programa G004 que depende del recientemente creado Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), que si bien aun carece de una MIR en el Sistema de Evaluación del Desempeño de la SHCP ([www.transparenciapresupuestaria.gob.mx](http://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx)), se pueden encontrar coincidencias a partir de los documentos existentes que refieren a este programa.
- b. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) cuenta con el programa E-011: "Protección y defensa de los usuarios de servicios financieros", cuyas características podrían equipararse en algunos de sus elementos al programa E005, y en tanto que la PROFECO no se involucra en servicios financieros, puede señalarse que se trata de un programa complementario al que se evalúa.

Véase ANEXO correspondiente.

# 4

## PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS

#	Pregunta	Respuesta															
		SÍ / NO	nivel relativo de "SÍ"														
			1				2				3				4		
15	La Unidad Responsable del programa cuenta con un plan estratégico con las siguientes características: a) Es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento. b) Contempla el mediano y/o largo plazo. c) Establece los resultados que quieren alcanzar, es decir, el Fin y Propósito del programa. d) Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.	NO	El plan estratégico tiene una de las características establecidas.				El plan estratégico tiene dos de las características establecidas.				El plan estratégico tiene tres de las características establecidas.				El plan estratégico tiene todas las características establecidas.		

**Argumentos:**

1. Con la información que se pudo obtener, puede mencionarse que existe un seguimiento a las acciones que llevan a cabo las diferentes áreas relacionadas con el programa E005, sin embargo no puede establecerse que se trata de un plan estratégico: carece de diagnóstico que consolide ejercicios de planeación en el que se articulen las etapas en el corto, mediano o largo plazo, y aunque tiene indicadores para medir el avance, como se señaló, no promueven un mejor desempeño.

#	Pregunta	Respuesta															
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"														
			1			2			3			4					
16	El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que: a) Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento. b) Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa. c) Tienen establecidas sus metas. d) Se revisan y actualizan.	sí	Los planes de trabajo anuales tienen una de las características establecidas.				Los planes de trabajo anuales tienen dos de las características establecidas.				Los planes de trabajo anuales tienen tres de las características establecidas.			Los planes de trabajo anuales tienen todas de las características establecidas.			

**Argumentos:**

1. El programa cuenta con escasa información que relaciona a las áreas para verificar las acciones que llevan a cabo y su relación con lo establecido con el programa, aunque no se identificaron planes de trabajo anuales para el alcance de objetivos.

#	Pregunta	Respuesta												
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"											
			1			2			3			4		
17	El programa utiliza informes de evaluaciones externas: a) De manera regular, es decir, uno de los elementos para la toma de decisiones sobre cambios al programa son los resultados de evaluaciones externas. b) De manera institucionalizada, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento. c) Para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y/o sus resultados. d) De manera consensada, participan operadores, gerentes y personal de la unidad de planeación y/o evaluación.	No aplica	El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene una de las características establecidas.			El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene dos de las características establecidas.			El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene tres de las características establecidas.			El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene todas las características establecidas.		

**Argumentos:**

1. El presente estudio de Evaluación de Consistencia y Resultados es la primer evaluación que se realiza de forma externa de este tipo al programa E005: "Protección de los Derechos de los Consumidores y el Desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor", según está definido en los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, de manera tal que este programa no cuenta con elementos para el seguimiento.
2. Si bien se trata de una Evaluación de Consistencia y Resultados (ECyR), y lo idóneo sería hacer un análisis sobre evaluaciones externas del mismo tipo, los tipos de evaluación aprobados por el CONEVAL (Evaluación de Diseño, Evaluación de Consistencia y Resultados, Evaluación Específica de Desempeño, Evaluación de Procesos (EP) y Evaluación de Impacto) llegan a hacer intersección entre sí.
3. En el caso de la relación que existe entre una ECyR y una EP, la primera busca revisar la medida en que el diseño, instrumentación y operación del programa hace sinergia y tiene capacidad de incidir en el territorio (beneficiarios) para alcanzar resultados tangibles, por lo que el equipo evaluador encontró pertinente revisar la EP recientemente realizada para el mismo programa (2011).
4. Aunque se realizó una Evaluación de Procesos al mismo programa por parte de la Universidad Nacional Autónoma de México, en el año 2011, se identificaron recomendaciones de incorporación de procesos que no fueron consideradas.

#	Pregunta	Respuesta												
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"											
			1	2	3	4								
18	Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos y/o institucionales de los últimos tres años, ¿qué porcentaje han sido solventados acorde con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales? <b>ANEXO 8 "AVANCE DE LAS ACCIONES PARA ATENDER LOS ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA"</b>	No aplica	Más del 0 y hasta el 49% del total de los ASM se han solventado y/o las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.	Del 50 al 69% del total de los ASM se han solventado y/o las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.	Del 70 al 84% del total de los ASM se han solventado y/o las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.	Del 85 al 100% del total de los ASM se han solventado y/o las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.								

**Argumentos:**

1. El presente estudio de Evaluación de Consistencia y Resultados es la primer evaluación que se realiza de forma externa al programa E005: "Protección de los Derechos de los Consumidores y el Desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor", según está definido en los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, de manera tal que este programa no cuenta con elementos para el seguimiento.
2. En el mismo sentido de la pregunta anterior, aunque la EP tenía recomendaciones para su implementación, y sin tratarse de una comparativa entre dos ECyR, algunas propuestas importantes no fueron suficientemente implementadas.
3. Entre las principales contribuciones que el equipo evaluador recalca como sugerencia, es la oportunidad de incorporar nuevos procesos a la MIR, con sus respectivos instrumentos para el monitoreo y evaluación.
4. Los aspectos susceptibles de mejora que pudieron observarse en una evaluación distinta (de procesos) al PPE005 tienen importantes carencias en su estructura; una vez que fueron revisados por el equipo evaluador, se pudo detectar la no correspondencia entre los ASM, los resultados esperados y los productos y/o evidencias, por ejemplo:  
(ASM01/Aspectos Específicos)  
ASM: Realizar mayor difusión del registro de contratos de adhesión en línea (RCAL) entre proveedores, cámaras y asociaciones.  
ACTIVIDADES: Gestionar la elaboración de folletería para su envío a Delegaciones y Subdelegaciones, con el fin de promover el uso del RCAL.  
Capacitación al Teléfono del Consumidor para que promuevan entre los proveedores el uso del RCAL  
RESULTADOS ESPERADOS: Promoción permanente del uso del RCAL  
PRODUCTOS Y/O EVIDENCIAS: "Oficio de la Unidad Responsable donde envía folletería"

Véase ANEXO correspondiente.

#	Pregunta	Respuesta												
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"											
			1			2			3			4		
<b>19</b>	¿Con las acciones definidas en los documentos de trabajo e institucionales, que a la fecha se han implementado, provenientes de los Mecanismos para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal de los últimos tres años, se han logrado los resultados establecidos? <b>ANEXO 9: "RESULTADOS DE LAS ACCIONES PARA ATENDER LOS ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA"</b>	No aplica	No procede valoración cuantitativa.											

**Argumentos:**

1. El presente estudio de Evaluación de Consistencia y Resultados es la primer evaluación que se realiza de forma externa al programa E005: "Protección de los Derechos de los Consumidores y el Desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor", según está definido en los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, de manera tal que este programa no cuenta con elementos para el seguimiento.

Véase ANEXO correspondiente.

#	Pregunta	Respuesta												
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"											
			1			2			3			4		
<b>20</b>	¿Qué recomendaciones de la(s) evaluación(es) externa(s) de los últimos tres años no han sido atendidas y por qué? <b>ANEXO 10: "ANÁLISIS DE RECOMENDACIONES NO ATENDIDAS DERIVADAS DE EVALUACIONES EXTERNAS"</b>	No aplica	No procede valoración cuantitativa.											

**Argumentos:**

1. El presente estudio de Evaluación de Consistencia y Resultados es la primer evaluación que se realiza de forma externa al programa E005: "Protección de los Derechos de los Consumidores y el Desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor", según está definido en los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, de manera tal que este programa no cuenta con elementos para el seguimiento.

Véase ANEXO correspondiente.

#	Pregunta	Respuesta													
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"												
			1			2			3			4			
21	A partir del análisis de las evaluaciones externas realizadas al programa y de su experiencia en la temática ¿qué temas del programa considera importante evaluar mediante instancias externas?	No aplica	No procede valoración cuantitativa.												

**Argumentos:**

1. El presente estudio de Evaluación de Consistencia y Resultados es la primer evaluación que se realiza de forma externa al programa E005: "Protección de los Derechos de los Consumidores y el Desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor", según está definido en los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, de manera tal que este programa no cuenta con elementos para el seguimiento.
2. El equipo evaluador sugiere que se realice un replanteamiento del programa en la MIR, a fin de que se garantice la adecuada orientación a resultados apoyándose en el uso preciso de la metodología adoptada por la SHCP en el SED. Para ello, la PROFECO debería hacer un esfuerzo o contratar de forma externa, los servicios para construir adecuadamente el Árbol de Problemas, Árbol de Objetivos, Análisis de Involucrados, Análisis de Alternativas y la MIR.
3. El equipo evaluador sugiere que se tenga especial cuidado en que se incluyan todos los procesos necesarios y suficientes para producir cada producto (componente), y que éstos a su vez, sean monitoreados y evaluados con el adecuado diseño de indicadores.
4. Otro rasgo importante que se sugiere, es que prevalezca en el rediseño del programa el criterio del costo-beneficio, pues al tratarse de una institución de naturaleza fuertemente jurídica, es fácil desconocer con detalle las implicaciones de la omisión en el monitoreo de los procesos jurídicos, y por ende, no poder contribuir adecuadamente al logro de resultados. Para ello, se recomienda identificar, cuantificar y valorar los beneficios y costos en que se ha incurrido (u obtenido) de una muestra de consumidores atendidos por el programa, y a partir de los resultados, replantear el programa estableciendo criterios para aprovechar de mejor manera los recursos de la institución: Puede estimarse el beneficio a partir de la cantidad de dinero que se recuperó, y que era reclamada por el ciudadano (consumidor), detallando los costos atribuibles a ello, por la operación y uso de recursos presupuestales.

#	Pregunta	Respuesta																
		SÍ / NO	nivel relativo de "SI"															
1			2			3			4									
<b>22</b>	El Programa recolecta información acerca de: a) La contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial o institucional. b) Los tipos y montos de apoyo otorgados a los beneficiarios en el tiempo. c) Las características socioeconómicas de sus beneficiarios. d) Las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, con fines de comparación con la población beneficiaria.	No aplica	El programa recolecta información acerca de uno de los aspectos establecidos.				El programa recolecta información acerca de dos de los aspectos establecidos.				El programa recolecta información acerca de tres de los aspectos establecidos.				El programa recolecta información acerca de todos de los aspectos establecidos.			

**Argumentos:**

1. El programa E005 no recolecta información sobre su contribución a los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.
2. El Programa E005 tampoco recolecta información sobre los tipos y montos de apoyo otorgados a los beneficiarios en el tiempo, ni sobre las características socioeconómicas de sus beneficiarios ni de las personas que no son beneficiarias, por tratarse de un programa distinto a los de tipo subsidios y por ende, no cuenta con beneficiarios.
3. Hasta el momento, la información socioeconómica no ha sido relevante para el análisis de resultados del programa.
4. La PROFECO cuenta con información que recolecta una serie de campos a partir de los consumidores atendidos, y que con un adecuado procesamiento puede aportar elementos para un rediseño pertinente para focalizar el programa y entregar elementos para definir criterios de costo - beneficio

#	Pregunta	Respuesta												
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"											
			1			2			3			4		
<b>23</b>	El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características: a) Es oportuna. b) Es confiable, es decir, está validada por quienes las integran. c) Está sistematizada. d) Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes. e) Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.	<b>sí</b>	La información que recolecta el programa cuenta con una o dos de las características establecidas.			La información que recolecta el programa cuenta con tres de las características establecidas.			La información que recolecta el programa cuenta con cuatro de las características establecidas.			La información que recolecta el programa cuenta con todas las características establecidas.		

**Argumentos:**

1. El programa tiene un proceso de seguimiento desde la coordinación establecida entre las áreas involucradas con su operación y la responsable de su monitoreo y evaluación, que es la Dirección General de Planeación y Evaluación.
2. Existe un registro administrativo a nivel de sistema que puede recolectar el conjunto de variables de la información que se procesa a partir de las actividades que el programa mismo lleva en su desempeño, aunque dicha información no es aprovechada suficientemente para su análisis y toma de decisiones, Se trata del conocido Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), al cual no se tuvo acceso para la elaboración del presente estudio de ECyR.
3. Se cuenta también con la información que es reportada a las instituciones del gobierno federal involucradas en el Sistema de Evaluación del Desempeño, como la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la Secretaría de la Función Pública y el propio Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, CONEVAL; sin embargo, por los problemas estructurales de Lógica Vertical y Horizontal con que cuenta la MIR, dicha información no será suficiente para llevar a cabo el adecuado monitoreo para la evaluación de los resultados del programa.
4. Aunque recolecta información para monitorear su desempeño y por ende, la respuesta es afirmativa, el inadecuado diseño de la MIR y la debilidad de los indicadores en la lógica horizontal vuelven insuficiente ese monitoreo para mejorar las condiciones a nivel de resultado en la población atendida (consumidores).

**5**

**COBERTURA Y FOCALIZACIÓN**

#	Pregunta	Respuesta																
		SÍ / NO	nivel relativo de "SI"															
1			2			3			4									
<b>24</b>	El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población o área de enfoque objetivo con las siguientes características: a) Incluye la definición de la población o área de enfoque objetivo. b) Especifica metas de cobertura anual. c) Abarca un horizonte de mediano y largo plazo. d) Es congruente con el diseño del programa.	<b>NO</b>	La estrategia de cobertura cuenta con una de las características				La estrategia de cobertura cuenta con dos de las características				La estrategia de cobertura cuenta con tres de las características				La estrategia de cobertura cuenta con todas las características establecidas.			

**Argumentos:**

El programa E005 carece de una definición de su población objetivo, y por ende, no tiene una estrategia de cobertura.

Se debe resaltar que apoyándose en los registros administrativos a que se hizo referencia en la pregunta anterior, podría establecerse un modelo de análisis para llevar a cabo esta importante medida; particularmente podría identificarse y cuantificarse el nivel de atención que habría que enfocar de manera distinta, en la medida que se puede dar mayor énfasis a la atención de las quejas de grupos con menor nivel de ingreso.

#	Pregunta	Respuesta												
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"											
			1			2			3			4		
<b>25</b>	¿El programa cuenta con mecanismos para identificar su población o área de enfoque objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo.	<b>NO</b>	No procede valoración cuantitativa.											

**Argumentos:**

1. La PROFECO no cuenta con instrumentos para focalizar su atención; funciona como se señaló, bajo una lógica de "petición-respuesta" para el caso del presente programa (E005).
2. Las fuentes de información para poder focalizar adecuadamente la población deberían ser apoyadas por un proceso analítico, por lo que se recomienda que en primer paso, se discuta y construya un mecanismo de focalización estratificado para la defensa de los derechos de los consumidores, que por razones obvias, se puede inferir que los grupos sociales de menores ingresos serán los más vulnerables.

#	Pregunta	Respuesta												
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"											
			1			2			3			4		
<b>26</b>	A partir de las definiciones de la población o área de enfoque potencial, la población o área de enfoque objetivo y la población o área de enfoque atendida, ¿cuál ha sido la cobertura del programa? <b>(ANEXO 11: "EVOLUCIÓN DE LA COBERTURA")</b> <b>(ANEXO 12: INFORMACIÓN DE LA POBLACIÓN O ÁREA DE ENFOQUE ATENDIDA).</b>	No aplica	No procede valoración cuantitativa.											

**Argumentos:**

1. Aunque no se contó con la base de datos completa (correspondiente a un ciclo, al menos) que recolectara el universo de las quejas ante la PROFECO, para el ejercicio que se analiza, es un hecho que existen registros administrativos que pueden utilizarse para el seguimiento e identificación de la evolución de los consumidores atendidos por diferentes modalidades.
2. Un análisis de dicha información podría servir de soporte para identificar y tomar decisiones en torno a:
  - a. La relación costo - beneficio de los consumidores atendidos / conciliados / con recursos recuperados, etc.
  - b. La proyección de la demanda de servicios de la PROFECO a través del tiempo, para poder identificar, cuantificar y valorar los resultados en la orientación con que se cuenta actualmente por la atención de quejas en diversas modalidades, para diferentes estratos económicos.

Véanse ANEXOS correspondientes.

**6**

**OPERACIÓN**

#	Pregunta	Respuesta															
		sí / NO	nivel relativo de "SI"														
			1				2				3				4		
<b>27</b>	Describe mediante Diagramas de Flujo el proceso general del programa para cumplir con los bienes y los servicios (Componentes), así como los procesos clave en la operación del programa. <b>(ANEXO 13: "DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS COMPONENTES Y PROCESOS CLAVES")</b>	No aplica	No procede valoración cuantitativa.														

Argumentos:

Véase ANEXO correspondiente.

#	Pregunta	Respuesta																
		sí / NO	Aclaraciones a comentarios	nivel relativo de "Sí"														
				1			2			3			4					
28	¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de servicios y las características de los solicitantes? (socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales)	NO		El programa cuenta con información sistematizada, pero ésta no permite conocer la demanda total de servicios ni las características de los solicitantes.				El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de servicios, pero no las características de los solicitantes.				El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de servicios y las características de los solicitantes.				El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de servicios y las características de los solicitantes. Existe evidencia de que la información sistematizada es válida, es decir, se utiliza como fuente de información única de la demanda total de servicios.		

**Argumentos:**

1. Aunque como se ha mencionado, existe evidencia de que una buena parte de la información fluye en un proceso sistematizado de recolección, en la práctica el comportamiento de dicha información y lo que pudiera interpretarse de ella no se utiliza para realizar los análisis en materia de demanda de servicios de los solicitantes.
2. El equipo evaluador considera que para obtener la información existente (y/o faltante) que pueda servir para orientar adecuadamente la atención de los consumidores, es necesario reestructurar el programa desde su configuración del análisis de la problemática, según se ha señalado anteriormente, con la reconstrucción desde el Árbol de Problemas y los elementos adicionales del Enfoque de Marco Lógico (EML).

#	Pregunta	Respuesta																
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"															
			1		2		3		4									
29	29. Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio cuentan con las siguientes características: a) Corresponden a las características de la población o área de enfoque objetivo. b) Existen formatos definidos. c) Están disponibles para la población o área de enfoque objetivo. d) Están apegados al documento normativo del programa.	sí	El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio.	Los procedimientos cuentan con una de las características descritas.			El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio.	Los procedimientos cuentan con dos de las características descritas.			El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio.	Los procedimientos cuentan con tres de las características descritas.			El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio.	Los procedimientos cuentan con todas las características descritas.		

**Argumentos:**

1. El programa E005 cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio con las siguientes características:
  - a) Son consistentes con las características de la población o área de enfoque objetivo, en el entendido que actualmente la PROFECO atiende a todos los consumidores que requieren sus servicios, aparentemente en el tiempo que se van registrando, de acuerdo a su capacidad de atención.
  - b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
2. Por la naturaleza jurídica y de atención (en su mayoría), de caso por caso, no se cuenta con la información abierta para el acceso a la ciudadanía, de los registros de los beneficiarios y sus características.

#	Pregunta	Respuesta																
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"															
			1			2			3			4						
30	30. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio con las siguientes características: a) Son consistentes con las características de la población o área de enfoque objetivo. b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras c) Están sistematizados. d) Están difundidos públicamente.	sí	Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio tienen una				Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio tienen dos de				Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio tienen tres				Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio tienen cuatro			

**Argumentos:**

El programa E005 sí cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio, objeto de su intervención; adicionalmente:

- a) Se puede decir que son consistentes con las características de la población o área de enfoque objetivo, en la medida que se ingresan aquellos casos en los que el consumidor puede demostrar un tipo de afectación en una transacción comercial.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras involucradas en las diferentes formas de atención.
- c) Sin embargo, no se puede establecer que todos ellos estén sistematizados.

#	Pregunta	Respuesta												
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"											
			1			2			3			4		
31	Los procedimientos del programa para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen las siguientes características: a) Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción. b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras. c) Están sistematizados. d) Están difundidos públicamente.	No aplica	Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen una de las			Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen dos de las			Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen tres de las			Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las		

**Argumentos:**

1. El Programa E005 es un programa de protección de derechos de consumidores y que a través de diferentes tipos de servicios públicos, en la actualidad no considera diferencia alguna para la selección de sus beneficiarios. Actualmente solo se cuenta con registros administrativos que colectan información histórica de los datos que se llenan de acuerdo a los manuales de atención a los consumidores.

#	Pregunta	Respuesta																
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"															
			1			2			3			4						
<b>32</b>	El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos y tienen las siguientes características: a) Permiten identificar si la selección se realiza con base en los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en los documentos normativos. b) Están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras. c) Están sistematizados. d) Son conocidos por operadores del programa responsables del proceso de selección de proyectos y/o beneficiarios.	No aplica	Los mecanismos para verificar la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen una de las características establecidas.				Los mecanismos para verificar la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen dos de las características establecidas.				Los mecanismos para verificar la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen tres de las características establecidas.				Los mecanismos para verificar la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas.			

**Argumentos:**

1. El Programa E005 es un programa de protección de derechos de consumidores y que a través de diferentes tipos de servicios públicos, en la actualidad no considera diferencia alguna para la selección de sus beneficiarios. Actualmente solo se cuenta con registros administrativos que colectan información histórica de los datos que se llenan de acuerdo a los manuales de atención a los consumidores.

#	Pregunta	Respuesta																
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"															
			1			2			3			4						
33	Los procedimientos para otorgar los servicios a los beneficiarios tienen las siguientes características: a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras. b) Están sistematizados. c) Están difundidos públicamente. d) Están apegados al documento normativo del programa.	sí	Los procedimientos para otorgar los servicios a los beneficiarios tienen una de las características establecidas.				Los procedimientos para otorgar los servicios a los beneficiarios tienen dos de las características establecidas.				Los procedimientos para otorgar los servicios a los beneficiarios tienen tres de las características establecidas.				Los procedimientos para otorgar los servicios a los beneficiarios tienen todas las características establecidas.			

**Argumentos:**

1. Aunque el Programa E005 es un programa de protección de derechos de consumidores y que a través de diferentes tipos de servicios públicos, en la actualidad no considera diferencia alguna para la selección de sus beneficiarios, los pasos que realiza para llevar a cabo los procedimientos en su operación son estandarizados y sistematizados

#	Pregunta	Respuesta																
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"															
			1			2			3			4						
34	<p>El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para brindar los servicios a los beneficiarios y tienen las siguientes características:</p> <p>a) Permiten identificar si los servicios que se brindarán son acordes a lo establecido en los documentos normativos del programa.</p> <p>b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.</p> <p>c) Están sistematizados.</p> <p>d) Son conocidos por operadores del programa.</p>	sí	Los mecanismos para verificar el procedimiento para brindar los servicios a beneficiarios tienen una de las características establecidas.				Los mecanismos para verificar el procedimiento para brindar los servicios a beneficiarios tienen dos de las características establecidas.				Los mecanismos para verificar el procedimiento para brindar los servicios a beneficiarios tienen tres de las características establecidas.				Los mecanismos para verificar el procedimiento para brindar los servicios a beneficiarios tienen todas las características establecidas.			

**Argumentos:**

- 1.El Programa E005 es un programa de protección de derechos de consumidores y sí cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento que brinda los servicios a quienes atiende; por su parte, éstos permiten sustentar lo que se realiza en los documentos normativos, son estandarizados y sistematizados.
2. Debe aclararse que el PPE005 no considera "beneficiarios", puesto que según se explicó, atiende a todo aquel que solicita sus servicios y en ese sentido, carece de focalización

#	Pregunta	Respuesta																
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"															
			1			2			3			4						
<b>35</b>	Los procedimientos de ejecución de acciones que realiza el programa tienen las siguientes características: a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras. b) Están sistematizados. c) Están difundidos públicamente. d) Están apegados al documento normativo del programa.	<b>sí</b>	Los procedimientos de ejecución de acciones tienen una de las características				Los procedimientos de ejecución de acciones tienen dos de las características				Los procedimientos de ejecución de acciones tienen tres de las características				Los procedimientos de ejecución de acciones tienen todas las características			

**Argumentos:**

1. Los procedimientos de ejecución de acciones que realiza el programa E005 sí se encuentran estandarizados y existe evidencia para afirmar que se cuenta con un sistema informático que puede atender con su capacidad el procesamiento de la información objeto de la operación del programa.

#	Pregunta	Respuesta																
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"															
			1			2			3			4						
<b>36</b>	El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la prestación de los servicios y tienen las siguientes características: a) Permiten identificar si los servicios se proporcionan acorde a lo establecido en los documentos normativos del programa. b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras. c) Están sistematizados. d) Son conocidos por operadores del programa.	<b>sí</b>	Los mecanismos para dar seguimiento a la prestación de servicios tienen una de las características establecidas.				Los mecanismos para dar seguimiento a la prestación de servicios tienen dos de las características establecidas.				Los mecanismos para dar seguimiento a la prestación de servicios tienen tres de las características establecidas.				Los mecanismos para dar seguimiento a la prestación de servicios tienen todas las características establecidas.			

**Argumentos:**

1. El programa E005 sí cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la prestación de los servicios que permiten verificar el seguimiento para su atención de acuerdo a la normatividad, están estandarizados por las áreas que los ejecuta (excluyendo las situaciones y condiciones que se enfrentan en los espacios del poder judicial por parte del áreas responsable de realizar las Acciones Colectivas), y como se señaló, existe evidencia para definir que el sistema informático puede concentrar de forma sistematizada toda la información, producto de la operación del citado programa.

#	Pregunta	sí / NO	Respuesta															
			nivel relativo de "Sí"															
			1				2				3				4			
37	¿Cuáles cambios sustantivos en los documentos normativos se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes?	No aplica	No procede valoración cuantitativa.															

**Argumentos:**

1. Actualmente la PROFECO se encuentra en el proceso de adecuar y rediseñar el Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) que se encuentra autorizado, y su interacción con la operación de la propia dependencia a nivel de programa, se trata de una tarea pendiente.
2. Se hicieron reformas en el carácter ejecutivo de los convenios en el procedimiento conciliatorio en el Código de Comercio.

#	Pregunta	Sí / NO	Respuesta															
			nivel relativo de "Sí"															
			1				2				3				4			
38	¿Cuáles son los problemas que enfrentan las unidades administrativas que operan el programa y, en su caso, qué estrategias ha implementado?	No aplica	No procede valoración cuantitativa.															

**Argumentos:**

Entre los principales problemas a que se enfrentan las unidades que operan el programa, se encuentran:

1. La inadecuada provisión de recursos para realizar sus actividades en algunas de las áreas, particularmente el equipo evaluador pudo constatar el exceso de carga de trabajo y la escasez de recursos que existe en la Dirección General Adjunta de Acciones Colectivas, que además de ser un área que no cuenta con el soporte institucional para su personal, pues se trata de personas que trabajan mediante contratos temporales y no se encuentran reconocidos en el organigrama oficial, la mayor parte de su operación se realiza con instancias ajenas a la PROFE- CO (ciudadanos y juzgados) cuya realidad es mayormente compleja y carece de procesos racionales para determinar tiempos, recursos y avances.
2. A partir del inadecuado diseño del programa en la MIR, es evidente la posibilidad de que exista dispersión de esfuerzos, en la medida que no todos los procesos se encuentran documentados, y por ende, no pueden ser monitoreados ni evaluados. Más aun, los problemas de diseño en la MIR son una manera de inferir también, dificultades para asegurar que los procesos que se llevan a cabo con los recursos que utiliza el programa, contribuyen de forma efectiva y eficiente para el logro de sus resultados.
3. El equipo evaluador considera que, si bien es cierto que las áreas de naturaleza jurídica tienden a ser complejas y difíciles de articular en una estructura de operación puntual para cada proceso, sí puede y debe hacerse un esfuerzo para definir al máximo detalle posible, las condiciones y relación entre insumos - procedimientos - productos que el programa E005 puede y debe llevar a cabo, a partir de un rediseño estructuralmente adecuado de su MIR.
4. Dado que el programa E005 genera importantes resultados en la recuperación de recursos en bien de la ciudadanía, no debe descuidarse en el rediseño mismo de la MIR, los criterios de eficiencia para su operación, mismos que deberían establecerse con indicadores precisos a cada proceso, cuidando definir con precisión metas alcanzables pero no laxas.

#	Pregunta	Respuesta																
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"															
			1			2			3			4						
39	<p>El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en los siguientes conceptos:</p> <p>a) Gastos en operación: Directos e Indirectos.                      b) Gastos en mantenimiento: Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000 y/o 3000.                      c) Gastos en capital: Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ej: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).                      d) Gasto unitario: Gastos Totales/población atendida (Gastos totales=Gastos en operación + gastos en mantenimiento). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben de considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.</p> <p><b>(ANEXO 14: "GASTOS DESGLOSADOS DEL PROGRAMA")</b></p>	NO	El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa uno los conceptos establecidos.				El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa dos de los conceptos establecidos.				El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa tres de los conceptos establecidos.				El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa todos los conceptos establecidos.			

**Argumentos:**

1. Aunque se obtuvo la información financiera del presupuesto asignado al PPE005, existen diferencias en los montos totales con que cuenta, según puede observarse en la información que proviene de la SHCP, en la página del observatorio del gasto (<http://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx>), donde se puede identificar que para el año 2014, el monto asignado es de 277.18 MDP, y la información presupuestal en la PROFECO refiere 309.8 MDP.
  2. En términos de evaluación de desempeño y de presupuesto en base a resultados (PbR), se desconoce el uso que se hace de la totalidad de los recursos, pues como se ha señalado, no todos los procesos se encuentran incluidos en la MIR, y tampoco se conoce la pertinencia del gasto asignado al PPE005 en las áreas a que se deriva, por ejemplo, en las delegaciones de la PROFECO, a las que se transfieren 173.4 MDP, equivalente al 56% del presupuesto total. Se recomienda que una vez que se haya rediseñado el PPE005 de acuerdo a los criterios del SED, se verifique que el uso completo de los recursos se encuentre relacionado a los procesos correspondientes y poder con ello asegurar que se cumple con los lineamientos de un PbR.
- Véase ANEXO correspondiente

#	Pregunta	sí / NO	Respuesta															
			nivel relativo de "Sí"															
			1				2				3				4			
<b>40</b>	¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y qué proporción del presupuesto total del programa representa cada una de las fuentes?	No aplica	No procede valoración cuantitativa															

**Argumentos:**

1. Con la información que cuenta el equipo evaluador, las fuentes de financiamiento del programa E005 son las procedentes del presupuesto de egresos de la federación que anualmente asigna la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, aunque como se señaló, existen diferencias en los montos de ambas fuentes (SHCP y PROFECO).

#	Pregunta	Respuesta															
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"														
			1			2			3			4					
41	Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las siguientes características: a) Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información capturada. b) Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables. c) Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente. d) Están integradas, es decir, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.	sí	Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen una de las características establecidas.				Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen dos de las características establecidas.				Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen tres de las características establecidas.			Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen todas las características establecidas.			

**Argumentos:**

1. La información que se produce por la operación del programa E005, cuenta con las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con adecuada confiabilidad en el proceso de captura y validación, exceptuando aquellos espacios donde se involucran procesos judiciales y/o de aportación de información por parte de la ciudadanía.

#	Pregunta	Respuesta													
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"												
			1			2			3			4			
<b>42</b>	¿Cuál es el avance de los indicadores de servicios y de gestión (Actividades y Componentes) y de resultados (Fin y Propósito) de la MIR del programa respecto de sus metas? <b>(ANEXO 15: "AVANCE DE LOS INDICADORES RESPECTO A SUS METAS")</b>	No aplica	No procede valoración cuantitativa.												

**Argumentos:**

1. El avance de indicadores respecto de sus metas ha presentado una evolución aparentemente positiva en la mayoría de los indicadores; sin embargo como se ha señalado anteriormente, la inadecuada estructura del programa que se refleja directamente en la MIR, no aporta elementos para poder afirmar o negar que dicho avance es una prueba de que se estén obteniendo los mejores resultados posibles a partir del desempeño del programa E005.
2. La MIR cuenta con un buen indicador relativo a la recuperación de recursos (\$) a favor de los consumidores que solicitan la atención de la PROFECO; sin embargo, dicho indicador se encuentra ubicado a nivel de Fin, por lo que el equipo evaluador recomienda que al reestructurar el programa y su MIR, sea al menos uno de los indicadores de Propósito.
3. Véase ANEXO 15 correspondiente.

#	Pregunta	Respuesta																
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"															
			1			2			3			4						
43	<p>El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:</p> <p>a) Los documentos normativos están disponibles en la página electrónica de manera accesible, a menos de tres clics.</p> <p>b) Los resultados principales del programa son difundidos en la página electrónica de manera accesible, a menos de tres clics.</p> <p>c) Cuenta con un teléfono o correo electrónico para informar y orientar tanto al beneficiario como al ciudadano en general, disponible en la página electrónica, accesible a menos de tres clics.</p> <p>d) La dependencia o entidad que opera el Programa no cuenta con modificación de respuesta a partir de recursos de revisión presentados ante el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI).</p>	sí	Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen una de las características establecidas.				Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen dos de las características establecidas.				Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen tres de las características establecidas.				Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen todas las características establecidas.			

**Argumentos:**

1. El programa E005 sí cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas donde los documentos normativos se encuentran fácilmente disponibles en la página electrónica y sus resultados principales se difunden en este medio.
2. Las áreas involucradas con el programa cuentan con tecnología para atender y orientar a los consumidores sobre los servicios y operación que ofrece el programa.

**7**

**PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA**

#	Pregunta	Respuesta																
		SÍ / NO	nivel relativo de "SI"															
1			2			3			4									
44	<p>El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población o área de enfoque atendida con las siguientes características:</p> <p>a) Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas.</p> <p>b) Corresponden a las características de la población atendida.</p> <p>c) Los resultados que arrojan son representativos.</p> <p><b>(ANEXO 16: "INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN Ó ÁREA DE ENFOQUE ATENDIDA")</b></p>	NO	Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población o área de enfoque atendida no tienen al menos el inciso a) de las características establecidas.				Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población o área de enfoque atendida tienen el inciso a) de las características establecidas.				Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población o área de enfoque atendida tienen el inciso a) de las características establecidas y otra de las características.				Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población o área de enfoque atendida tienen todas las características establecidas.			

**Argumentos:**

1. El programa E005 no cuenta con instrumentos suficientes para medir el grado de satisfacción de los consumidores atendidos en todas sus modalidades, aunque existe la práctica de aplicar encuestas de satisfacción en algunos procesos como el teléfono del consumidor y CONCI-LIANET;
2. Aunque la PROFECO ha levantado una serie de encuestas (sobre todo para la elaboración de los informes anuales), no todos los procesos y productos que se llevan a cabo o componen el programa son valorados por encuestas de percepción que se encuentren implementadas de forma sistémica

**8**

**MEDICIÓN DE RESULTADOS**

#	Pregunta	Respuesta															
		sí / NO	nivel relativo de "SI"														
			1				2				3				4		
<b>45</b>	¿Cómo documenta el programa sus resultados a nivel de Fin y de Propósito? a) Con indicadores de la MIR. b) Con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto. c) Con información de estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestran el impacto de programas similares. d) Con hallazgos de evaluaciones de impacto.	No aplica	No procede valoración cuantitativa														

**Argumentos:**

1. El programa E005 documenta sus resultados a nivel de Fin y de Propósito mediante los indicadores de la MIR.

#	Pregunta	Sí / NO	Aclaraciones a comentarios	Respuesta																		
				nivel relativo de "Sí"																		
				1			2			3			4									
46	En caso de que el programa cuente con indicadores para medir su Fin y Propósito, inciso a) de la pregunta anterior, ¿cuáles han sido sus resultados?	NO		No hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y Propósito.					Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y de Propósito.					Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y de Propósito.					Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y de Propósito. Los resultados son suficientes para señalar que el programa cumple con el Propósito y contribuye al Fin.			

Argumentos:

1. Los indicadores de “Fin” y “Propósito” no miden lo que señalan los objetivos correspondientes:

**NIVEL FIN:**

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

Indicador: *Porcentaje del monto recuperado de las quejas concluidas*

**NIVEL PROPÓSITO:**

Objetivo: “Los **consumidores y proveedores previenen y resuelven sus potenciales conflictos**”.

Indicador: “**Porcentaje de duración del procedimiento conciliatorio**”

2. Nótese que en el caso del PROPÓSITO, el indicador señala calcular un promedio<sup>17</sup> de tiempo de lo que dura el procedimiento conciliatorio, aunque en la práctica, la definición establecida tampoco concuerda con el nombre del indicador: “**Porcentaje de quejas que concluyen su procedimiento conciliatorio dentro del periodo de 90 días naturales**”. Es decir, por una parte se confunde PROMEDIO con PORCENTAJE, y el acotamiento a 90 días de un procedimiento conciliatorio, tampoco puede expresarse como promedio, pues se establece como una constante.

3. Al carecer de consistencia entre objetivo e indicador, y entre denominación y definición de indicador, tampoco es de esperarse que se pueda validar un resultado.

<sup>17</sup> Promedio: Relación de 2 variables con distinta unidad de medida; porcentaje: relación de 2 variables con la misma unidad de medida.

#	Pregunta	Respuesta												
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"											
			1			2			3			4		
47	<p>En caso de que el programa cuente con evaluación(es) externa(s) que no sea(n) de impacto y que permite(n) identificar hallazgo(s) relacionado(s) con el Fin y el Propósito del programa, inciso b) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:</p> <p>a) Se compara la situación de los beneficiarios en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el apoyo.</p> <p>b) La metodología utilizada permite identificar algún tipo de relación entre la situación actual de los beneficiarios y la intervención del Programa.</p> <p>c) Dados los objetivos del Programa, la elección de los indicadores utilizados para medir los resultados se refieren al Fin y Propósito y/o características directamente relacionadas con ellos.</p> <p>d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados entre los beneficiarios del Programa.</p>	No aplica	El programa cuenta con evaluación(es) externa(s) que no son de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa y tiene(n) una de las características			El programa cuenta con evaluación(es) externa(s) que no son de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, y tiene(n) dos de las características			El programa cuenta con evaluación(es) externa(s) que no son de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, y tiene(n) tres de las características			El programa cuenta con evaluación(es) externa(s) que no son de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, y tiene(n) todas las características		

**Argumentos:**

1. El programa E005, no cuenta con evaluación(es) externa(s) que sea(n) de impacto y que permite(n) identificar hallazgo(s) relacionado(s) con el Fin y el Propósito del programa; solo se cuenta con evaluaciones a nivel de Proceso.

#	Pregunta	Respuesta												
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"											
			1			2			3			4		
<b>48</b>	En caso de que el programa cuente con evaluación(es) externa(s), diferente(s) a evaluaciones de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?	No aplica	No procede valoración cuantitativa.											

**Argumentos:**

1. El programa E005, no cuenta con evaluación(es) externa(s) que sea(n) de impacto y que permite(n) identificar hallazgo(s) relacionado(s) con el Fin y el Propósito del programa; solo se cuenta con evaluaciones a nivel de Proceso.

#	Pregunta	Respuesta															
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"														
			1			2			3			4					
49	<p>En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares, inciso c) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:</p> <p>I. Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.</p> <p>II. La(s) metodología(s) aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios.</p> <p>III. Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.</p> <p>IV. La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.</p>	No aplica	La evaluación de impacto tiene la característica I.				La evaluación de impacto tienen las características I y II				La evaluación de impacto tienen las características I, II y III o las características I, II y IV.			La evaluación de impacto tienen todas las características establecidas.			

**Argumentos:**

1. El programa E005, no cuenta con evaluación(es) externa(s) que sea(n) de impacto y/o con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares; solo se cuenta con evaluaciones a nivel de Proceso.

#	Pregunta	sí / NO	Respuesta															
			nivel relativo de "Sí"															
			1				2				3				4			
<b>50</b>	En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares ¿qué resultados se han demostrado?	No aplica	No procede valoración cuantitativa.															

**Argumentos:**

1. El programa E005 no cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto con programas similares

#	Pregunta	Respuesta																		
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"																	
			1			2			3			4								
<b>51</b>	En caso de que el programa cuente con evaluaciones de impacto, con qué características de las siguientes cuentan dichas evaluaciones: a) Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares. b) La(s) metodología(s) aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios. c) Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo. d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados	No aplica	La evaluación de impacto tiene la característica a).					La evaluación de impacto tiene las características a) y b)					La evaluación de impacto tiene las características a), b) y c) o las características a), b) y d).				La evaluación de impacto tiene todas las características establecidas.			

**Argumentos:**

1. No se han realizado evaluaciones de impacto al programa presupuestario.

#	Pregunta	Respuesta																
		sí / NO	nivel relativo de "Sí"															
			1			2			3			4						
<b>52</b>	En caso de que se hayan realizado evaluaciones de impacto que cumplan con al menos las características señaladas en los incisos a) y b) de la pregunta anterior, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?	No aplica	No se reporta evidencia de efectos positivos del programa en sus beneficiarios.				Se reportan efectos positivos del programa en variables relacionadas con el Fin o el Propósito del				Se reportan efectos positivos del programa en variables relacionadas con el Fin y el Propósito del				Se reportan efectos positivos del programa en aspectos adicionales al problema para el que fue			

Argumentos:

1. No se han realizado evaluaciones de impacto al programa presupuestario.

## ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES, AMENAZAS Y RECOMENDACIONES

Véase ANEXO correspondiente<sup>18</sup>.

---

<sup>18</sup> Para la elaboración de este punto se tomó en consideración:

- a. La información proporcionada por el personal de la PROFECO.
- b. La información obtenida de las entrevistas a funcionarios de la institución.
- c. La información documental que se exploró de diversas fuentes electrónicas.

# 10

## COMPARACIÓN CON LA EcyR ANTERIOR

Nombre del programa:	<b>Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC)</b>
Modalidad:	E005
Dependencia / Entidad:	Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)
Unidad(es) Responsable(es):	Subprocuraduría de servicios y subprocuraduría jurídica
Tipo de evaluación:	Consistencia y Resultados
Año de la evaluación:	2014

Comparación con la ECyR anterior: No aplica.

Esta ocasión es la primera evaluación externa que se realiza al programa E005 de la PROFECO, por lo que no existen resultados de Evaluaciones de Consistencia y Resultados anteriores.

# 11

## CONCLUSIONES

La ECyR del PPE005 valoró el diseño, la operación, la gestión y la capacidad de alcanzar resultados hacia la ciudadanía (consumidores) que atiende. Debe acentuarse el hecho de que no se trata de un programa de asistencia social, de ahí que entre sus particularidades esté la dificultad para atender las respuestas a las 52 preguntas en la versión de “SÍ” y “NO”.

Aun cuando el PPE005 se encuentra ubicado como uno de los programas con adecuado diseño y comportamiento, es pertinente una revisión a detalle para validar su consistencia y capacidad de otorgar resultados.

A manera de conclusión, se presentan un conjunto de consideraciones que pueden resaltarse desde la óptica de la evaluación:

- Rehacer completamente el PPE005, partiendo desde un diagnóstico que puede apoyarse en la información histórica existente.
- Respetar la metodología del EML en su elaboración (reestructuración), a fin de garantizar la consistencia y capacidad de ofrecer resultados.
- Incorporar todas las actividades necesarias y suficientes para producir los bienes o servicios que entregue el programa, buscando que los procesos sean congruentes con el trabajo de las áreas y el uso de los recursos que consume.
- Redefinir con cuidado el concepto de “conciliación” para efectos de la operación del PP, pues en las condiciones actuales, los consumidores se encuentran “negociando” en medio de una importante asimetría frente a los proveedores, quienes dominan las características técnicas, tecnológicas e información detrás de los productos que ofrecen. La PROFECO podría darse a la tarea de allegarse opiniones técnicas colegiadas para mejorar esta situación, cuidando así que los ciudadanos no se encuentren en desventaja.
- Asegurar que los componentes (y sus respectivos procesos) de una MIR rediseñada, cuenten con los indicadores suficientes para monitorear el adecuado desempeño de las áreas responsables: actualmente no existen medios para monitorear y evaluar el trabajo que se realiza en los denominados “Contratos de Adhesión”, cuyo supuesto detrás es que han sido revisados, eventualmente mejorados y aprobados por la PROFECO, para que en su aplicación, no afecten los intereses de los consumidores, situación que es muy difícil de asegurar. Al carecer de mecanismos para evaluar estos principios de regulación, es probable que no se estén protegiendo suficientemente los derechos de los consumidores.
- Implementar una estrategia sólida de focalización, para que en el rediseño del PPE005, se puedan combinar variables como el nivel de ingreso, la valoración de la mayoría de bienes de consumo de cada estrato analizado, y la prevalencia a cometer actos que lesionen los intereses de los consumidores por parte de los proveedores. De esta manera, se podrá focalizar la atención hacia ciudadanos cuya protección es más urgente por razones de su condición económica.
- Realizar un análisis de costo-beneficio para las diferentes modalidades de atención, de manera que puedan compararse de forma relativa y sea posible tomar decisiones respecto del uso de los recursos de la PROFECO.

Si bien la PROFECO tiene la obligación de atender a todos los consumidores que se acerquen a ella para la atención de algún problema relacionado con una transacción de consumo, o relativo a la defensa de sus derechos como consumidor en otros aspectos, el programa E005 carece de mecanismos para la determinación de las poblaciones potencial<sup>19</sup> y objetivo<sup>20</sup>. Una recomendación que se sugiere es que se utilicen criterios idóneos para marcar prioridades de atención, con sentido de urgencia, sin que ello signifique dejar de atender a todo aquel consumidor que solicite un trámite o respaldo por parte de la PROFECO. Se recomienda que la PROFECO diseñe una estrategia de focalización para el PPE005, para lo cual se sugiere observar las siguientes variables:

- La estratificación económica, que puede ser de forma sencilla, a través del ingreso-gasto (I-G) y que se refleja en los deciles<sup>21</sup> económicos de población en México, para priorizar esfuerzos en aquellos estratos más bajos<sup>22</sup>.
- La identificación de los factores de consumo de esos grupos sociales, para determinar (o inferir) en su relativa proporción, qué bienes (o servicios) terminan siendo más valiosos en su estructura de I-G<sup>23</sup>.
- La propensión de ciertos tipos de proveedores de ciertos bienes de consumo, cuya tendencia histórica pueda mostrar los que han ocasionado mayor número de quejas ante la PROFECO<sup>24</sup>.

Con la intersección de esas variables, y haciendo una proyección con apoyo estadístico, se pueden inferir incluso cantidades en la población potencial y objetivo, y brindar un sentido de focalización a partir de la priorización en la atención de los consumidores. La construcción de un análisis así podría aportar elementos para fines de prevención y educación en el consumo inteligente para otros programas.

---

<sup>19</sup> Población potencial: aquella que sufre el problema que pretende resolver un programa o proyecto.

<sup>20</sup> Población objetivo: aquella que el programa pretende (y puede) atender, en tanto que tiene los recursos suficientes para ello.

<sup>21</sup> De acuerdo al INEGI, los hogares pueden ser agrupados de acuerdo con los ingresos que perciben. A cada uno de estos grupos se les conoce como “deciles” cuando se agrupan en diez conjuntos de igual tamaño, en donde el primer decil, está integrado por la décima parte de los hogares que tienen los menores ingresos; mientras que el último decil, por la décima parte de los hogares con mayores ingresos

<sup>22</sup> INEGI, Estadística, Encuestas en hogares. Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares, ENIGH. México, 2014.

<sup>23</sup> Ídem

<sup>24</sup> Esta información puede ser obtenida del sistema de bases de datos de la propia PROFECO.

# 12

## BIBLIOGRAFÍA

- Anexo técnico para la evaluación de consistencia y resultados del Programa E005 “Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del sistema nacional de protección al consumidor”.
- Fichas técnicas de los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados, 2014.
- PROFECO. Manuales de procedimientos, de organización, lineamientos relativos al Programa E005 “Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del sistema nacional de protección al consumidor”
- SHCP, Fichas técnicas de indicadores, Programa E005. 2014
- ILPES, Metodología de Marco Lógico, Boletín del Instituto 15, 2004.
- Informe de Cuenta Pública del presupuesto 2014.
- Matriz de Indicadores para Resultados del Programa E005 “Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del sistema nacional de protección al consumidor”, 2014.
- Plan Nacional de Desarrollo de 2013-2018.
- SHCP, Anexo Dos del Oficio Circular No. 307-A-1593. “Metodología para la elaboración de la matriz de indicadores de los programas presupuestarios de la APF”.
- SHCP, SFP, CONEVAL, Programa Anual de Evaluación 2014.
- SHCP, SFP, CONEVAL, Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados, 2010.

# 13

## ANEXOS

## ANEXO 1. Descripción general del programa

Nombre del programa	Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor
Modalidad	E005
Dependencia / Entidad	Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)
Unidad responsable	Subprocuraduría de Servicios (SUBP_S) Subprocuraduría Jurídica (SUBP_J)
Tipo de Evaluación	Consistencia y Resultados
Año de la evaluación	2014

Año de inicio de operación	2008
Problema o necesidad que pretende atender	"Los consumidores resolverán sus conflictos mediante acciones preventivas y correctivas"
Objetivos nacionales y sectoriales con los que se vincula	<p>1. Con la planeación nacional: En la "alineación" de los objetivos sectoriales al PND 2013-2018, se establece una liga: META NACIONAL: "México Próspero" &gt; OBJETIVO DE LA META NACIONAL: "4.7. Garantizar reglas claras que incentiven el desarrollo de un mercado interno competitivo" &gt; ESTRATEGIA(S) DEL OBJETIVO DE LA META NACIONAL: "4.7.5 Proteger los derechos del consumidor, mejorar la información de mercados y garantizar el derecho a la realización de operaciones comerciales claras y seguras."</p> <p>2. En el programa sectorial: "Programa de Desarrollo Innovador 2013 - 2018", se establece: "En la perspectiva del consumidor, además de proteger y promover sus derechos, es preponderante facilitarle la información de mercado, promover una cultura de consumo responsable y promover las acciones colectivas. La intervención gubernamental contribuye al desarrollo de mejores prácticas comerciales y al fortalecimiento del mercado interno" (pág. 17, DOF. Tercera Sección. Lunes 16 de diciembre).</p>
Objetivos del programa	No se definen objetivos, salvo en la MIR
Identificación y cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida	El PPE005 no tiene definiciones de las poblaciones potencial, objetivo y atendida; por esta razón no son cuantificadas

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis realizado

Cobertura y mecanismos de focalización	De la misma forma que no define sus tipos de población, carece de mecanismos de focalización y cobertura
Presupuesto aprobado en el ejercicio fiscal sujeto a evaluación	Según la SHCP: 277.18 MDP Según la información financiera de la PROFECO: 309.8 MDP
Principales metas del Fin, Propósito y Componentes	<p><b>Fin:</b> Porcentaje del monto recuperado de las quejas concluidas (0.74)</p> <p><b>Propósito:</b> Porcentaje de duración del procedimiento conciliatorio 0.65</p> <p><b>Componentes:</b> -Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor 0.95 -Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio 0.74 -Porcentaje de denuncias ante el Registro Público para Evitar -Publicidad (REPEP) 0.015 -Porcentaje de registros de contratos de adhesión 0.92</p>
Valoración del diseño del programa respecto a la atención del problema o necesidad	<p>El programa muestra importantes problemas en su diseño, desde su concepción en el árbol de problemas que contribuye al inadecuado propósito que tiene definido.</p> <p>Carece de definiciones de sus poblaciones potencial y objetivo.</p> <p>No cuenta con mecanismos de focalización.</p> <p>Los indicadores no evalúan de forma precisa lo establecido en cada nivel de objetivo y por su diseño, no promueven el desempeño.</p> <p>Las metas son laxas, lo cual se demuestra en la superación del 100% en el logro que eventualmente alcanza, aunque por el inadecuado diseño, debería replantearse por completo la MIR.</p>

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis realizado

**ANEXO 2.** Metodología para la cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo

**Formato del Anexo 2 "Metodología para la cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo del programa E005"**

<b>Nombre del Programa:</b>	E005 "Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor"
<b>Modalidad:</b>	E - Prestación de Servicios Públicos
<b>Dependencia/Entidad:</b>	Secretaría de Economía
<b>Unidad Responsable:</b>	Procuraduría Federal Del Consumidor
<b>Tipo de Evaluación:</b>	Consistencia y Orientación a Resultados
<b>Año de la Evaluación:</b>	2014

NO SE CUENTA CON METODOLOGÍA PARA CUANTIFICAR LAS POBLACIONES POTENCIAL Y OBJETIVO DEL PROGRAMA E005

**ANEXO 3.** Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios

<b>Nombre del Programa:</b>	E005 “Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor”
<b>Modalidad:</b>	E - Prestación de Servicios Públicos
<b>Dependencia/Entidad:</b>	Secretaría de Economía
<b>Unidad Responsable:</b>	Procuraduría Federal Del Consumidor
<b>Tipo de Evaluación:</b>	Consistencia y Orientación a Resultados
<b>Año de la Evaluación:</b>	2014

NO APLICA, PROCEDIMIENTO PARA ACTUALIZAR BASE DE DATOS DE BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA E005

**ANEXO 4.** Resumen Narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados

Fin
Contribuir a promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral mediante la protección de los derechos de los consumidores
Propósito
Los consumidores y proveedores previenen y resuelven sus potenciales conflictos.
Componente
Asesoría e información brindada
Controversias solucionadas
Derecho a la recepción de publicidad comercial protegido
Certeza jurídica proporcionada
Actividad
Administración del Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)
Revisión, dictaminación y registro de contratos de adhesión obligatorios
Desahogo de los procedimientos de conciliación por cualquier medio
Atención de consultas realizadas por cualquier medio
Interposición de Acciones Colectivas

Fuente: PROFECO

**ANEXO 5.** Indicadores

**Nombre del Programa:** E005 “Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor”

**Modalidad:** E - Prestación de Servicios Públicos

**Dependencia/Entidad:** Secretaría de Economía

**Unidad Responsable:** Procuraduría Federal Del Consumidor

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Orientación a Resultados

**Año de la Evaluación:** 2014

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

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis e información de la PROFECO

## ANEXO 6. Metas del programa

**Nombre del Programa:** E005 “Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor”

**Modalidad:** E - Prestación de Servicios Públicos

**Dependencia/Entidad:** Secretaría de Economía

**Unidad Responsable:** Procuraduría Federal Del Consumidor

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Orientación a Resultados

**Año de la Evaluación:** 2014

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de Medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factibles de alcanzar	Justificación	Propuesta de mejora de Meta
Fin	Porcentaje del monto recuperado de las quejas concluidas	0.74	Sí		Sí		Sí		No debería ser un indicador de
Propósito	Porcentaje de duración del procedimiento conciliatorio	0.65	Sí		NO	La PROFECO tiene en su programa E005 (y en las áreas involucradas en éste), mayor relevancia y amplitud que no pueden expresarse solo en la duración de un procedimiento conciliatorio	Sí		Adecuar la estructura de la MIR, y con ello, sus indicadores y metas
Componentes	Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor	0.95	Sí		NO	El diseño del indicador no evalúa atributos importantes, por ejemplo, la calidad de la atención; puede convertirse en un incentivo inadecuado, al tratar de acelerar los tiempos de atención en las llamadas	Sí		Adecuar la estructura de la MIR, y con ello, sus indicadores y metas
	Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio	0.74	Sí		NO	Impulsa que 2 partes logren conciliar posturas en conflicto, pero no garantiza que sea idóneo sobre todo para el consumidor, quien “negocia y concilia” en condiciones de desventaja técnica en varios de los asuntos	Sí		Adecuar la estructura de la MIR, y con ello, sus indicadores y metas
	Porcentaje de denuncias ante el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)	0.015	Sí		NO	Está basado en supuestos (la sanción es suficientemente desmotivadora para la empresa que incumple), lo cual no es claro en la MIR; en la forma como se monitorea el desempeño, solo valora la medida en que INCUMPLEN las empresas a la disposición, no en la medida que el desempeño las sanciona	Sí		Adecuar la estructura de la MIR, y con ello, sus indicadores y metas; este indicador debería ser de resultado
	Porcentaje de registros de contratos de adhesión	0.92	Sí		NO	La forma como se mide el desempeño (y la meta) deja fuera la posibilidad de evaluar la calidad de la revisión y adecuación de los contratos que la PROFECO “valida” y registra como contratos de adhesión	Sí		Adecuar la estructura de la MIR, y con ello, sus indicadores y metas

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de la información proporcionada por la PROFECO.

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de Medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factibles de alcanzar	Justificación	Propuesta de mejora de Meta
Actividades	Porcentaje en la inscripción al Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)	0.98	Sí		<b>NO</b>	Aunque no se cuenta con suficiente información del detalle de cómo funciona el proceso, es difícil que se trate de una situación compleja; en todo caso, debería monitorearse y evaluarse algo que impulse un mejor desempeño	Sí		Adecuar la estructura de la MIR, y con ello, sus indicadores y metas
	Porcentaje de atención a las solicitudes de registro de contrato de adhesión obligatorio y voluntarios de acuerdo a la Ley Federal de Protección al Consumidor y Ley Federal de Procedimiento Administrativo.	0.8	Sí		<b>NO</b>	Solamente se están valorando una serie de pasos que dejan fuera la calidad, eficiencia del proceso	Sí		Adecuar la estructura de la MIR, y con ello, sus indicadores y metas
	Porcentaje de dictámenes emitidos	0.8	Sí		<b>NO</b>	No se entiende qué tipo de dictamen, para qué sirve, etc.	¿?		No se puede saber
	Índice de atención de solicitudes promedio por asesor en el teléfono del consumidor	620/mes	Sí		Sí	Puede ser inadecuado que presione a atender "más rápido"; es un cálculo de cantidad, no de calidad.	Sí		Adecuar la estructura de la MIR, y con ello, sus indicadores y metas
	Porcentaje de Acciones Colectivas admitidas	0.7	Sí		Sí		Sí		

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de la información proporcionada por la PROFECO.

## ANEXO 7. Complementariedad y coincidencias entre programas federales

<b>Nombre del Programa:</b>	E005 “Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor”
<b>Modalidad:</b>	E - Prestación de Servicios Públicos
<b>Dependencia/Entidad:</b>	Secretaría de Economía
<b>Unidad Responsable:</b>	Procuraduría Federal Del Consumidor
<b>Tipo de Evaluación:</b>	Consistencia y Orientación a Resultados
<b>Año de la Evaluación:</b>	2014

Nombre del programa	Modalidad	Dependencia / Entidad	Propósito	Población Objetivo	Tipos de Apoyo	Cobertura Geográfica	Fuentes de Información	Con cuáles programas federales coincide	Con cuales programas federales se complementa
G - 004 Regulación del Sector de Telecomunicaciones	G - Regulación y supervisión	Instituto Federal de Telecomunicaciones	Los ciudadanos cuentan con mayor oportunidad de obtener servicios de telecomunicaciones y radiodifusión derivado de la regulación.	Consumidores como audiencia y usuarios de los servicios de telecomunicaciones y Radiodifusión	Detección de prácticas monopólicas o prácticas o condiciones abusivas o desleales o impuestas en la prestación de estos.	Nacional	Convenio		E005 - PROFECO
E-011 - Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	E - Prestación de Servicios Públicos	G3A - Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	Los usuarios de servicios financieros establecen relaciones equitativas entre el usuario de servicios, productos financieros y las Instituciones Financieras.	Personas y empresas usuarios de servicios financieros.	Asistencia técnica y jurídica	Nacional	Conducef, Matriz indicadores 2014.		E005 - PROFECO

Fuente: Elaboración propia

**ANEXO 8.** Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora  
**Avance del Documento de Trabajo**

**Nombre del Programa:** E005 “Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor”  
**Modalidad:** E - Prestación de Servicios Públicos  
**Dependencia/Entidad:** Secretaría de Economía  
**Unidad Responsable:** Procuraduría Federal Del Consumidor  
**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Orientación a Resultados  
**Año de la Evaluación:** 2014

No.	Aspectos susceptibles de mejora	Actividades	Área responsable	Fecha de término	Resultados esperados	Productos y/o evidencias	Avance %	Identificación del documento probatorio	Observaciones
-----	---------------------------------	-------------	------------------	------------------	----------------------	--------------------------	----------	---	---------------

NO APLICA, NO SE CUENTA CON INFORMACION CONSISTENTE DE EVALUACIONES ANTERIORES DEL PROGRAMA E005

La presente Evaluación de Consistencia y Resultados es la primer evaluación en su tipo que se realiza al programa E005 “Protección de los Derechos de los Consumidores y el Desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor”, según lo establecido por los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal. En este sentido, no se cuenta con evaluaciones externas anteriores a la presente, razón por la cual no es posible que cuente con elementos para desarrollar el seguimiento de los aspectos susceptibles de mejora.

**ANEXO 9.** Resultado de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora

<b>Nombre del Programa:</b>	E005 “Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor”
<b>Modalidad:</b>	E - Prestación de Servicios Públicos
<b>Dependencia/Entidad:</b>	Secretaría de Economía
<b>Unidad Responsable:</b>	Procuraduría Federal Del Consumidor
<b>Tipo de Evaluación:</b>	Consistencia y Orientación a Resultados
<b>Año de la Evaluación:</b>	2014

No.	Aspectos susceptibles de mejora	Actividades	Área responsable	Fecha de término	Resultados esperados	Productos y/o evidencias	Avance %	Identificación del documento probatorio	Observaciones
-----	---------------------------------	-------------	------------------	------------------	----------------------	--------------------------	----------	---	---------------

**NO APLICA, NO SE CUENTA CON INFORMACION CONSISTENTE DE EVALUACIONES ANTERIORES DEL PROGRAMA E005**

La presente Evaluación de Consistencia y Resultados es la primer evaluación en su tipo que se realiza al programa E005 “Protección de los Derechos de los Consumidores y el Desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor”, según lo establecido por los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal. En este sentido, no se cuenta con evaluaciones externas anteriores a la presente, razón por la cual no es posible que cuente con elementos para desarrollar el seguimiento de los aspectos susceptibles de mejora.

**ANEXO 10.** Análisis de recomendaciones no atendidas derivadas de evaluaciones externas

**Nombre del Programa:** E005 “Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor”

**Modalidad:** E - Prestación de Servicios Públicos

**Dependencia/Entidad:** Secretaría de Economía

**Unidad Responsable:** Procuraduría Federal Del Consumidor

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Orientación a Resultados

**Año de la Evaluación:** 2014

No.	Aspectos susceptibles de mejora	Actividades	Área responsable	Fecha de termino	Resultados esperados	Productos y/o evidencias	Avance %	Identificación del documento probatorio	Observaciones
-----	---------------------------------	-------------	------------------	------------------	----------------------	--------------------------	----------	---	---------------

**NO APLICA, NO SE CUENTA CON INFORMACION CONSISTENTE DE EVALUACIONES ANTERIORES DEL PROGRAMA E005**

La presente Evaluación de Consistencia y Resultados es la primer evaluación en su tipo que se realiza al programa E005 “Protección de los Derechos de los Consumidores y el Desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor”, según lo establecido por los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal. En este sentido, no se cuenta con evaluaciones externas anteriores a la presente, razón por la cual no es posible que cuente con elementos para desarrollar el seguimiento de los aspectos susceptibles de mejora.

## ANEXO 11. Evolución de la Cobertura<sup>25</sup>

<b>Nombre del Programa:</b>	E005 “Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor”
<b>Modalidad:</b>	E - Prestación de Servicios Públicos
<b>Dependencia/Entidad:</b>	Secretaría de Economía
<b>Unidad Responsable:</b>	Procuraduría Federal Del Consumidor
<b>Tipo de Evaluación:</b>	Consistencia y Orientación a Resultados
<b>Año de la Evaluación:</b>	2014

Tipo de Población	Unidad de Medida	2013	2014
P. Potencial			
P. Objetivo			
P. Atendida			
P. A. X 100			
P. O.			

El programa no cuenta con una metodología que calcule la población objetivo y población potencial por ejercicio fiscal

El programa E005 “Protección de los Derechos de los Consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor” no cuenta con una estrategia que permita establecer cómo ha evolucionado la cobertura, principalmente por las siguientes razones:

- No se trata de un programa que atienda como beneficiarios un grupo focalizado de población, en tanto que no otorga apoyos como suele suceder en los programas de “tipos subsidio”.
- Carece de una definición de su población potencial y población objetivo. Cuenta solamente con registros administrativos históricos con ciertos campos que los consumidores dan de alta cuando solicitan algún tipo de servicio de la PROFECO.

<sup>25</sup> **cobertura.** (Del lat. *coopertūra*).

2. f. Porcentaje abarcado por una cosa o una actividad.

3. f. Extensión territorial que abarcan diversos servicios, especialmente los de telecomunicaciones. *Cobertura regional. Cobertura nacional.*

*Real Academia Española © Todos los derechos reservados*

**ANEXO 12.** Información de la Población Atendida

**Nombre del Programa:** E005 “Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor”  
**Modalidad:** E - Prestación de Servicios Públicos  
**Dependencia/Entidad:** Secretaría de Economía  
**Unidad Responsable:** Procuraduría Federal Del Consumidor  
**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Orientación a Resultados  
**Año de la Evaluación:** 2014

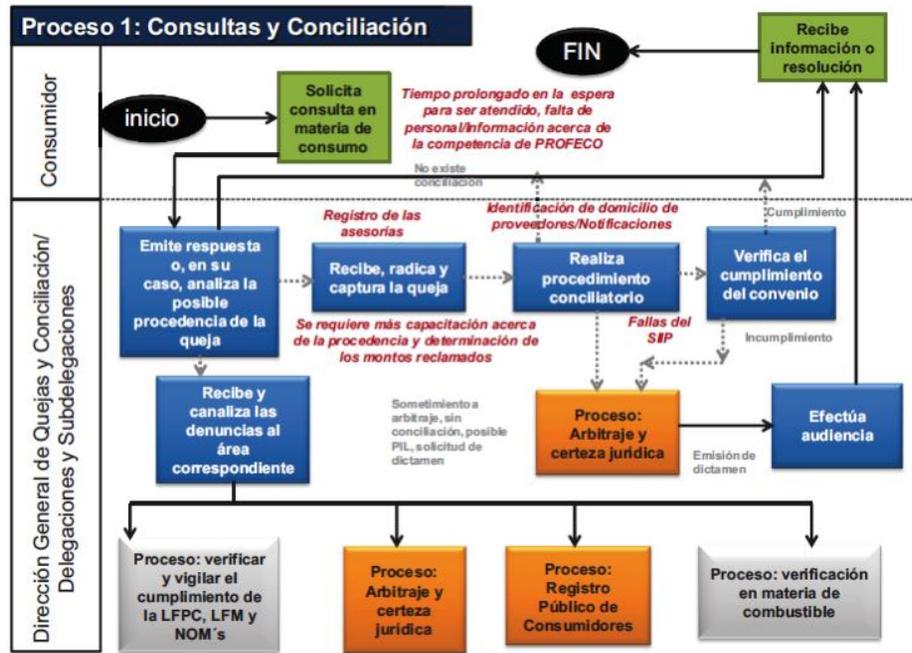
	Rangos de Edad (Años) y sexo														
	Total			0 a 14			15 a 69			30 a 64			65 y más		
	T	M	H	T	M	H	T	M	H	T	M	H	T	M	H
Ámbito Geográfico															
Entidad Federativa															
Municipio															
Localidad															
T= Total															
M= Mujeres	No Aplica														
H= Hombres															

El programa E005 “Protección de los Derechos de los Consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor” no cuenta con una definición de su población objetivo, y por esta razón tampoco tiene mecanismos para identificarla. Sin embargo, se pudo observar que se cuenta con un sistema que acumula los registros administrativos de los consumidores (y ciertos campos de sus asuntos que tratan en la institución) que se va acumulando, aunque la información sociodemográfica es muy pobre. Por otra parte, el equipo evaluador señaló los elementos que considera adecuados para llevar a cabo la identificación de su población objetivo en el cuerpo del presente documento.

**ANEXO 13.** Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves

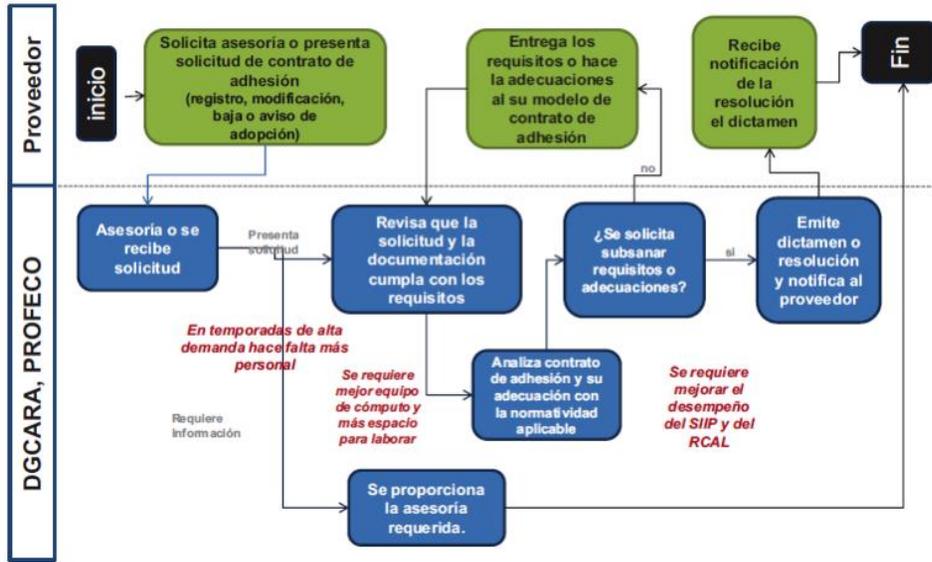
Para el presente anexo, se cuenta con un insumo que proviene de un estudio: los procesos que se documentaron durante la evaluación de procesos del propio programa realizada en el año 2011.

Diagramas provenientes de la evaluación de procesos del PPE005 (UNAM, Agosto 2011).

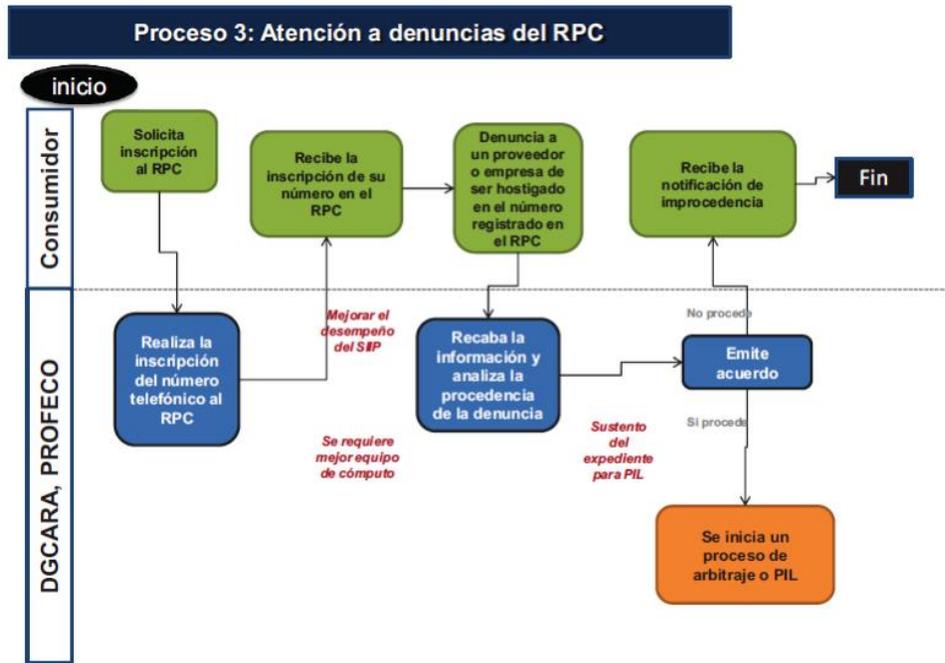


Fuente: UNAM, Evaluación de Procesos del Programa E005 “Prevenir y corregir prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores. Informe de Evaluación. Agosto de 2011.

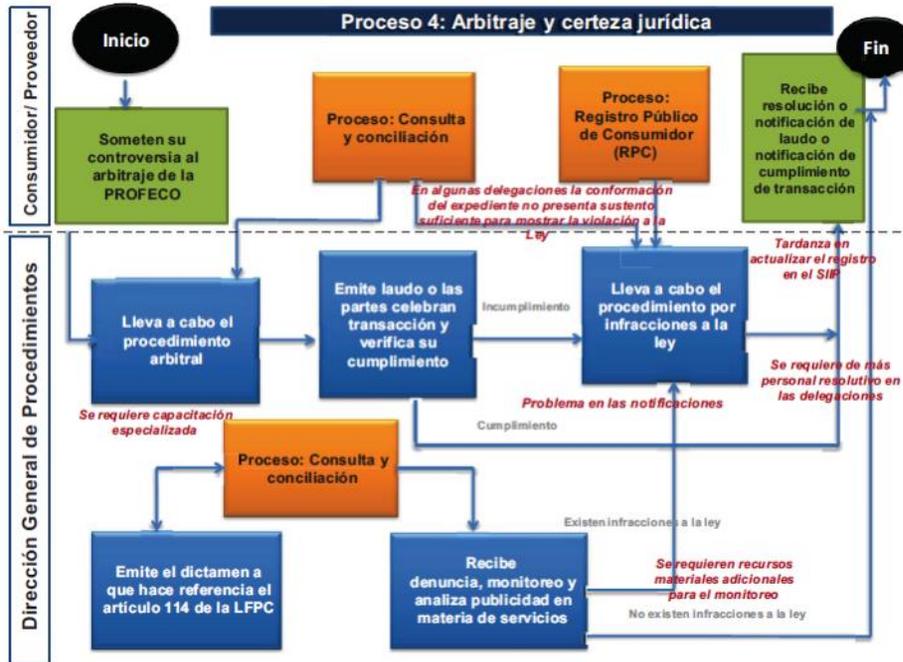
Proceso 2: Asesoría y análisis en materia de contratos de adhesión



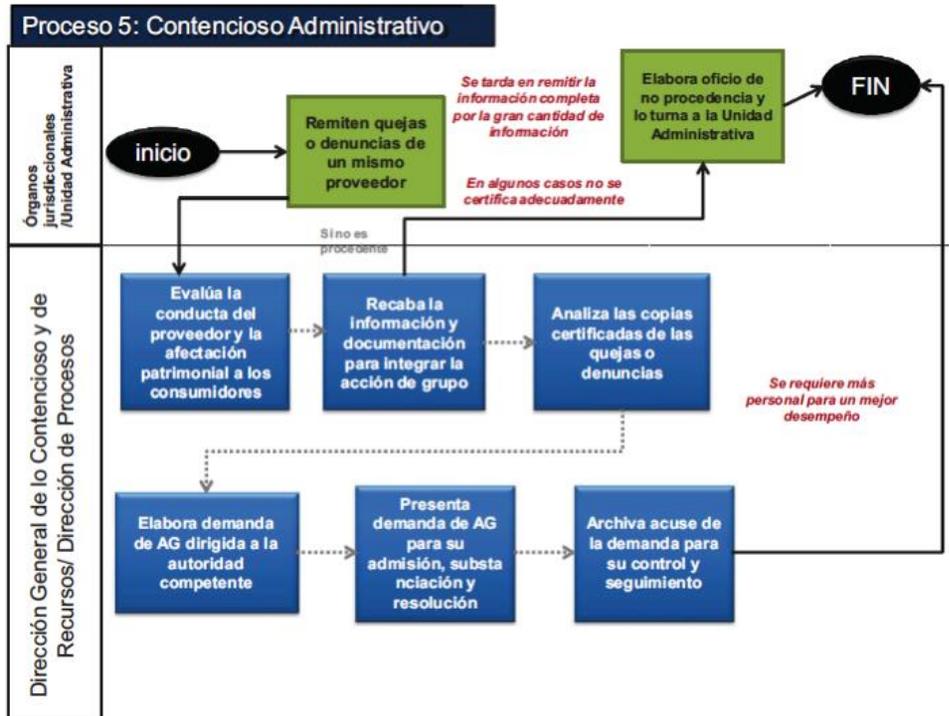
Fuente: UNAM, Evaluación de Procesos del Programa E005 “Prevenir y corregir prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores. Informe de Evaluación. Agosto de 2011.



Fuente: UNAM, Evaluación de Procesos del Programa E005 “Prevenir y corregir prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores. Informe de Evaluación. Agosto de 2011.



Fuente: UNAM, Evaluación de Procesos del Programa E005 “Prevenir y corregir prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores. Informe de Evaluación. Agosto de 2011.



Fuente: UNAM, Evaluación de Procesos del Programa E005 “Prevenir y corregir prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores. Informe de Evaluación. Agosto de 2011.

**ANEXO 14.** Gastos desglosados del programa

De acuerdo con la integración de la cuenta de gastos del programa presupuestario E005 "protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del sistema nacional de protección al consumidor", se presenta el siguiente desglose de gastos.

GASTOS DIRECTOS	289,162,278.23
GASTOS INDIRECTOS	6,579,255.23
GASTOS DE MANTENIMIENTO	14,090,960.96
<b>TOTAL DE GASTOS</b>	<b>309,832,494.42</b>

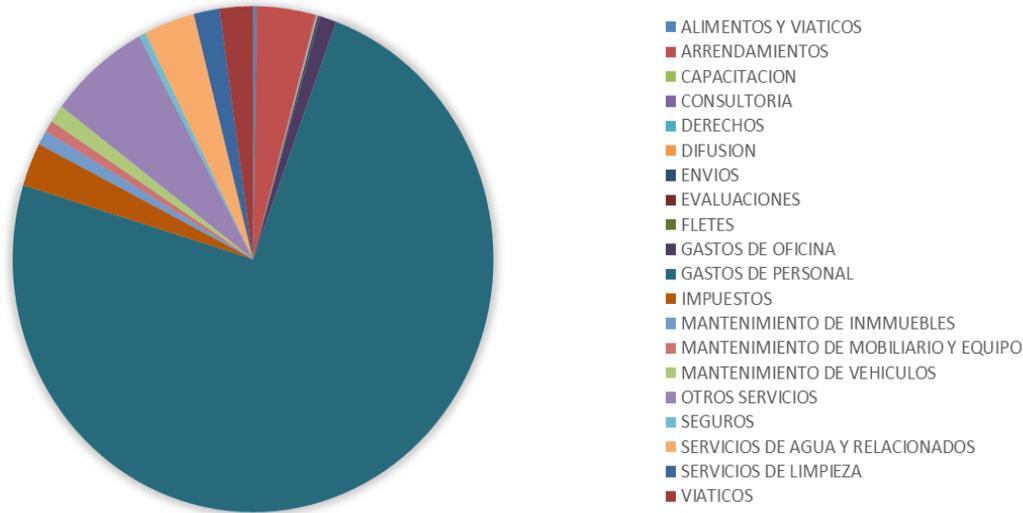
Cada tipo de gastos se subdivide en los siguientes conceptos:

TIPO DE GASTO	IMPORTE
<b>DIRECTO</b>	<b>289,162,278.23</b>
ALIMENTOS Y VIATICOS	761,365.59
ARRENDAMIENTOS	12,138,479.90
DERECHOS	90,867.47
DIFUSIÓN	300,676.28
ENVÍOS	433,450.20
FLETES	26,167.37
GASTOS DE OFICINA	3,461,235.71
GASTOS DE PERSONAL	229,609,213.01
IMPUESTOS	8,625,799.28
OTROS SERVICIOS	19,040,694.18
SEGUROS	1,361,318.31
SERVICIOS DE AGUA Y RELACIONADOS	10,624,385.18
VIATICOS	2,688,625.75
<b>GASTOS INDIRECTOS</b>	<b>6,579,255.23</b>
ALIMENTOS Y VIATICOS	3,000.00

CAPACITACIÓN	14,738.80
CONSULTORÍA	187,999.64
EVALUACIONES	0.00
OTROS SERVICIOS	2,131,168.04
VIATICOS	4,242,348.75
<b>GASTOS DE MANTENIMIENTO</b>	<b>14,090,960.96</b>
MANTENIMIENTO DE INMMUEBLES	2,894,266.48
MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO Y EQUIPO	2,262,606.14
MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	3,550,434.64
SERVICIOS DE LIMPIEZA	5,383,653.70
<b>TOTAL INTEGRADO</b>	<b>309,832,494.42</b>

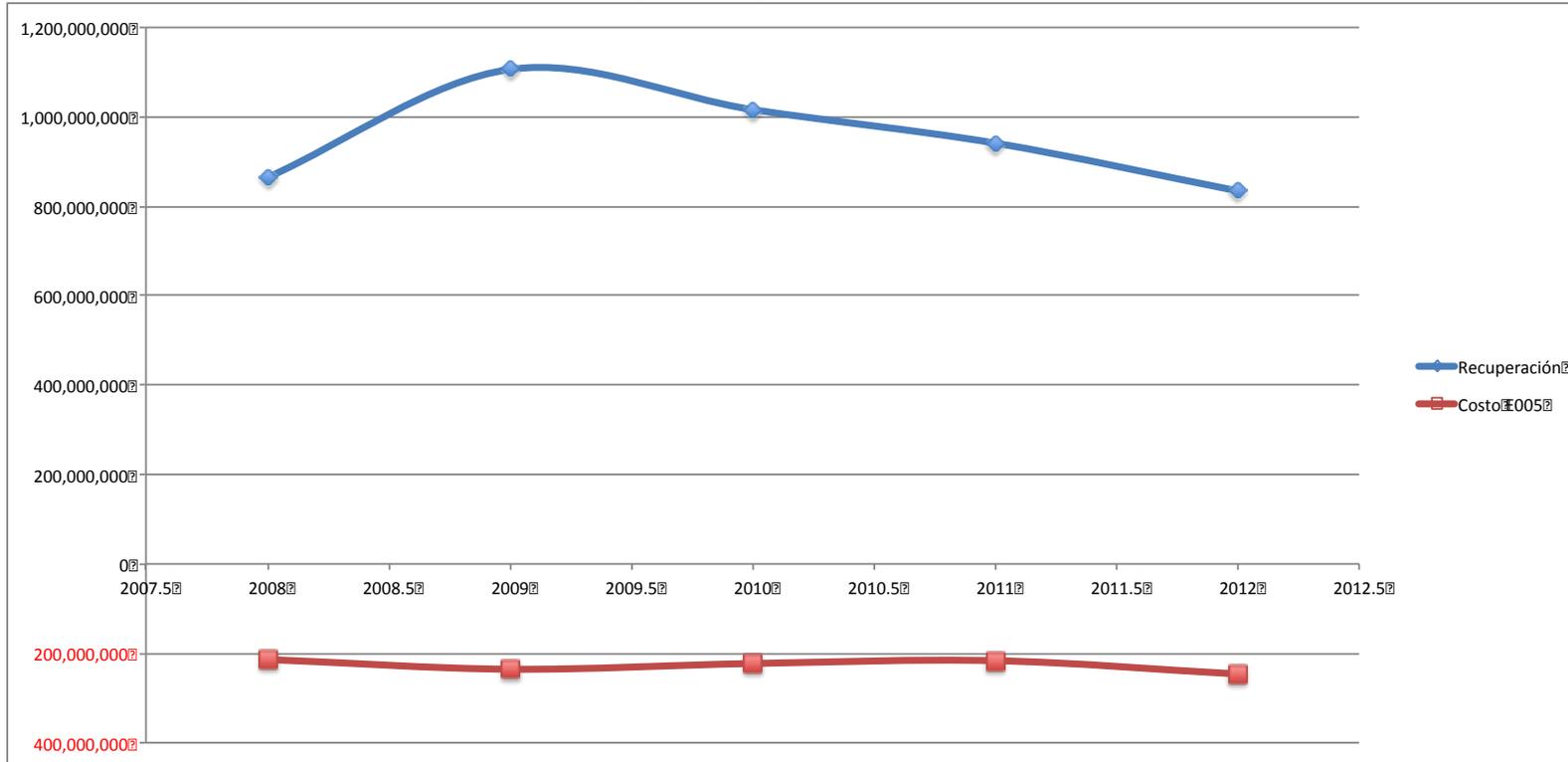
Para dar una idea más clara de la forma en la que se compone el total del importe integrado del gasto se presenta la siguiente gráfica:

### INTEGRACION DE GASTOS DEL PROGRAMA E005



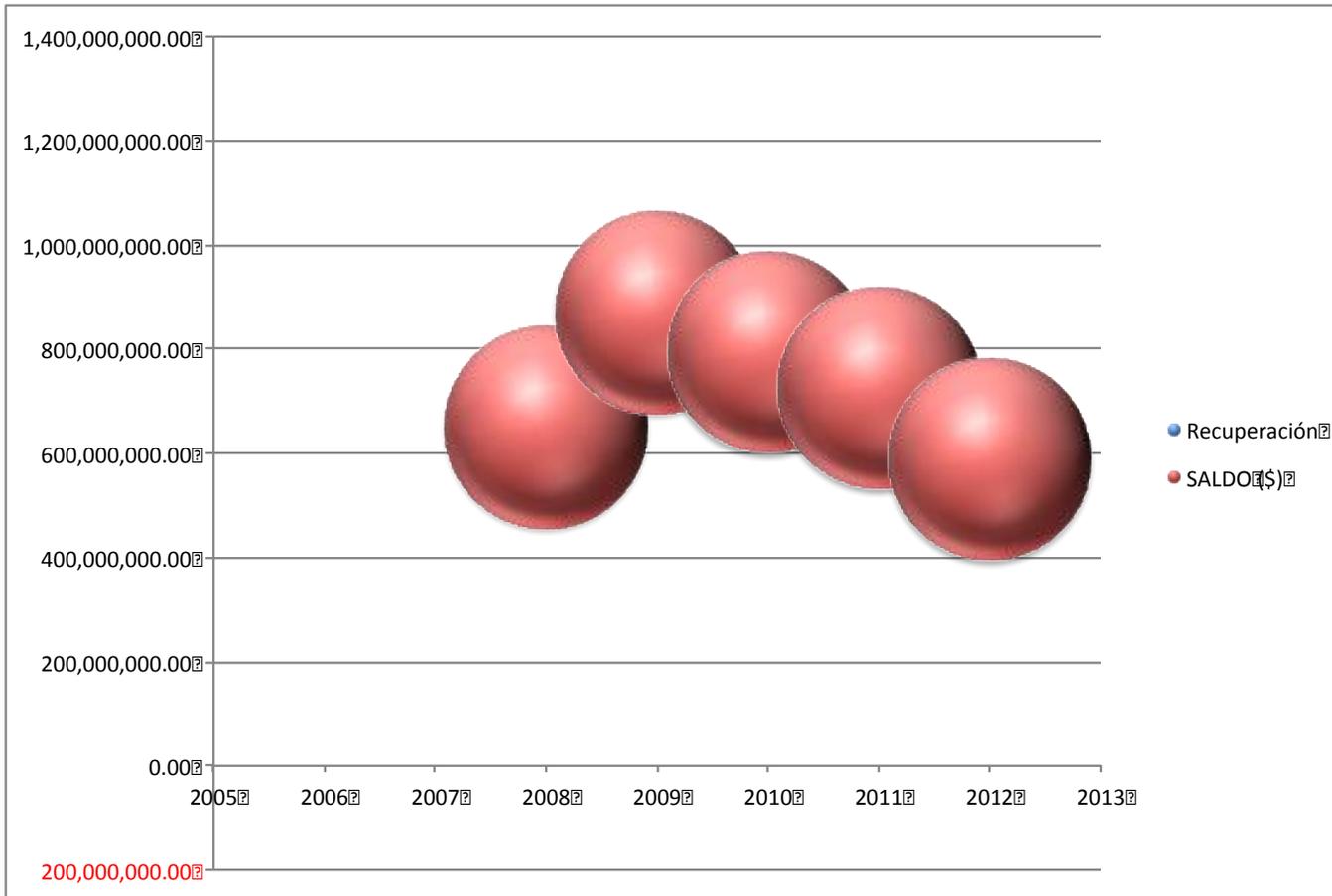
Fuente: Elaboración propia a partir de la información proporcionada por la PROFECO.

Por otra parte, debe destacarse que la relación entre costos y beneficios directos que ha tenido la operación del programa, ha tenido un efecto neto positivo, aunque a lo largo de los últimos años, la recuperación (beneficios) ha venido disminuyendo aunque los costos se hayan comportado casi igual, según se puede observar en la siguiente figura:



Fuente: Elaboración propia a partir del análisis realizado y la información de la PROFECO.

De manera agregada, puede notarse dicha disminución en los efectos económicos resultantes:



Fuente: Elaboración propia a partir del análisis realizado y la información de la PROFECO.

**ANEXO 15.** Avance de los Indicadores respecto de sus metas

**Nombre del Programa:** E005 “Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor”

**Modalidad:** E - Prestación de Servicios Públicos

**Dependencia/Entidad:** Secretaría de Economía

**Unidad Responsable:** Procuraduría Federal Del Consumidor

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Orientación a Resultados

**Año de la Evaluación:** 2014

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (Año evaluado)	Valor alcanzado (Año evaluado)	Avance (%)	Justificación
Fin	Porcentaje del monto recuperado de las quejas concluidas	Trimestral	74.00	80.69	1.09	Este es el mejor indicador con que cuenta la MIR, y por su naturaleza, debería ser al menos, uno de los indicadores de Propósito del programa
Propósito	Porcentaje de duración del procedimiento conciliatorio	Cuatrimstral	65.00	50.68	0.78	
Componentes	Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor	Mensual	95.00	91.47	0.96	
	Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio	Mensual	74.00	84.20	1.14	
	Porcentaje de denuncias ante el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)	Trimestral	1.50	0.94	0.63	
	Porcentaje de registros de contratos de adhesión	Cuatrimstral	92.00	85.43	0.93	
Actividades	Porcentaje en la inscripción al Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)	Mensual	98.00	99.76	1.02	
	Porcentaje de atención a las solicitudes de registro de contrato de adhesión obligatorio y voluntarios de acuerdo a la Ley Federal de Protección al Consumidor y Ley Federal de Procedimiento Administrativo.	Bimestral	80.00	95.17	1.19	
	Porcentaje de dictámenes emitidos	Cuatrimstral	80.00	103.13	1.29	
	Índice de atención de solicitudes promedio por asesor en el teléfono del consumidor	Mensual	620.00	766.04	1.24	
	Porcentaje de Acciones Colectivas admitidas	Semestral	70.00	100.00	1.43	

Fuente: Informes sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública, segundo trimestre 2014.

**ANEXO 16.** Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida

<b>Nombre del Programa:</b>	E005 “Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor”
<b>Modalidad:</b>	E - Prestación de Servicios Públicos
<b>Dependencia/Entidad:</b>	Secretaría de Economía
<b>Unidad Responsable:</b>	Procuraduría Federal Del Consumidor
<b>Tipo de Evaluación:</b>	Consistencia y Orientación a Resultados
<b>Año de la Evaluación:</b>	2014

NO SE CUENTAN CON INSTRUMENTOS QUE MIDAN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES

## **ANEXO 17.** Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones

<b>Nombre del Programa:</b>	E005 “Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor”
<b>Modalidad:</b>	E - Prestación de Servicios Públicos
<b>Dependencia/Entidad:</b>	Secretaría de Economía
<b>Unidad Responsable:</b>	Procuraduría Federal Del Consumidor
<b>Tipo de Evaluación:</b>	Consistencia y Orientación a Resultados
<b>Año de la Evaluación:</b>	2014

DISEÑO.

Tema de evaluación:	Fortaleza y Oportunidad/Debilidad	Referencia	Recomendación
	o amenaza	(Pregunta)	
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
Diseño	<b>FORTALEZAS</b> 1. El problema que atiende el programa se encuentra suficientemente soportado por documentos institucionales y es congruente con acuerdos internacionales que México ha suscrito 2. La práctica de contabilizar la recuperación económica del monto reclamado a favor de los consumidores	3	1. Aprovechar la experiencia internacional en el manejo de programas similares, con orientación para resultados 2. Utilizar el indicador del valor económico (monto) de recuperación de lo reclamado en el propósito
	<b>OPORTUNIDADES</b> 1. Capacidad para entablar una agenda en el rediseño del programa, con asociaciones de consumidores organizados.	8	1. Rediseñar el programa con el apoyo de actores involucrados de distintas organizaciones de defensa de consumidores
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
Diseño	<b>DEBILIDADES.</b> 1. El inadecuado diseño del programa (incongruencia entre instrumentos del Enfoque de Marco Lógico: Árbol de Problemas, árbol de objetivos, análisis de involucrados, análisis de alternativas y Lógicas horizontal y vertical de la MIR) 2. Confusión entre fines y medios en el objetivo central: Protección de los derechos de los consumidores versus implementación de mecanismos orientados a proveedores para alcanzar el mismo propósito	1, 2, 5	1. Rediseñar el programa, aplicando adecuadamente la metodología del EML. 2. Entrenar al personal responsable de las áreas de Planeación y Evaluación, así como a los funcionarios involucrados en el Pp.
	<b>AMENAZAS.</b> 1. La presión por parte de instituciones que dan seguimiento al SED	1, 2	1. Establecer un calendario idóneo para reestructurar desde el diseño del programa, adecuando los tiempos necesarios.

## PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS

Tema de evaluación:	Fortaleza y Oportunidad/Debilidad	Referencia	Recomendación
	o amenaza	(Pregunta)	
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
Planeación y orientación a resultados	<b>FORTALEZAS</b> 1. Existe la práctica de identificar y dar seguimiento a las acciones del programa en las diferentes áreas involucradas 2. Se cuenta con una plataforma para procesar y analizar la información histórica en su beneficio	16, 23	1. Sistematizar la práctica del seguimiento, con apoyo de la MIR 2. Aprovechar la plataforma informática y las bases de datos para el manejo de la información a nivel de monitoreo en la planificación
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
Planeación y orientación a resultados	<b>DEBILIDADES</b> 1. Carencia de un plan estratégico que sustente un diagnóstico, un esquema o mecanismo establecido, con claridad en los resultados que pretende alcanzar	15	1. Diseñar y elaborar un diagnóstico de corto, mediano y largo plazo que sirva de sustento para la planeación. 2. Elaborar un plan estratégico metodológicamente sustentado

## COBERTURA Y FOCALIZACIÓN

Tema de evaluación:	Fortaleza y Oportunidad/Debilidad	Referencia	Recomendación
	o amenaza	(Pregunta)	
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
Cobertura y focalización	<b>FORTALEZAS</b> 1. Importante acervo de datos e información histórica que puede contribuir de manera importante en el rediseño del PP y su estrategia de focalización	23	1. Utilizar la base de datos existente para determinar la parte correspondiente a las variables propuestas en el estudio para la focalización
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
Cobertura y focalización	<b>DEBILIDADES.</b> 1. Se carece de una esquema de focalización 2. No se cuenta con los mecanismos para identificar la población potencial y población objetivo	24, 25, 26	1. Diseñar y elaborar la estrategia de focalización, tomando en cuenta las recomendaciones vertidas por el equipo consultor 2. Determinar la población potencial y población objetivo, en concordancia con la estrategia de focalización

**OPERACIÓN.**

Tema de evaluación:	Fortaleza y Oportunidad/Debilidad o amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
Operación	<b>FORTALEZAS</b> 1. Personal con vasta experiencia en sus áreas 2. El compromiso de empleados públicos a pesar de las inadecuadas condiciones laborales 3. Existe una cultura de manejo de procesos, aparentemente consolidada en las áreas de servicios	27, 29, 30	1, Diseñar indicadores que promuevan (e incentiven) el adecuado proceder de los empleados. 2. Asegurarse de incorporar todos los procesos en los diseños matriciales
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
Operación	<b>DEBILIDADES.</b> 1. La información que se recolecta y procesa es insuficiente para llevar una adecuada identificación de la demanda	28	1. Revisar las recomendaciones de las evaluaciones de procesos para identificar aquellos que son básicos 2. Adecuar el diseño del proceso conciliatorio cuidando las asimetrías entre proveedores y consumidores, brindando un soporte técnico al consumidor antes de simplemente conciliar 3. Vigilar que el diseño de nuevos indicadores no resulte motivado por presiones de tiempo en atención a clientes 4. Incrementar los horarios de servicio del respaldo que ofrece PROFECO a los consumidores a través del PPE005

## PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

Tema de evaluación:	Fortaleza y Oportunidad/Debilidad	Referencia	Recomendación
	o amenaza	(Pregunta)	
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
Percepción de la población atendida	1. Algunos procesos colectan la percepción de la población atendida	44	1. Asegurarse de que todos los procesos que tengan atención al ciudadano, sean verificados en su calidad de atención
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
Percepción de la población atendida	1. Existen procesos no documentados que tampoco recolectan la percepción de la población atendida 2. Varios de los programas que lleva a cabo la PROFECO están limitados tecnológicamente Incrementar las opciones de comunicación, participación y oferta de servicios del PPE005 hacia el mayor mercado: los dispositivos móviles	44	1. Asegurarse de que todos los procesos que tengan atención al ciudadano, sean verificados en su calidad de atención 2. Incrementar las opciones de comunicación, participación y oferta de servicios del PPE005 hacia el mayor mercado: los dispositivos móviles

**MEDICIÓN DE RESULTADOS.**

Tema de evaluación:	Fortaleza y Oportunidad/Debilidad o amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
Medición de Resultados	<b>FORTALEZAS</b> 1. Existe un indicador muy trascendente, que evalúa la recuperación económica de los montos reclamados	45	1. Consolidar como indicador de propósito
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
Medición de Resultados	<b>DEBILIDADES.</b> 1. El diseño del programa no permite la adecuada medición de resultados en diversos rasgos de la población atendida, salvo la recuperación económica 2. No existen adecuados indicadores para verificar la relación entre proceso-producto y resultado de áreas que brinden atención masiva, por ejemplo, en contratos de adhesión 3. No todos los recursos ligados a sus respectivos procesos se encuentran en la MIR del Pp.  <b>AMENAZAS.</b> 1. El monto de recuperación económica de los reclamos se ha venido reduciendo.	46	1. Rediseñar el programa para que puedan establecerse indicadores de resultado 2. Evitar la mezcla de cantidades "adicionales" que el proveedor "otorga" al momento de conciliar, para evitar distorsiones en la medición de resultados 3. Revisar las razones por las cuales se ha venido disminuyendo la capacidad de recuperación del monto reclamado por parte de los consumidores 4. Incorporar indicadores de proceso y producto, además de resultado, para poder monitorear y asegurar que los beneficiarios mejoren sus condiciones en materia de defensa de sus derechos como consumidores 5. Asegurarse que el total de procesos y sus respectivos recursos se encuentren en la MIR, a fin de facilitar la implementación de los criterios de Presupuesto en base a Resultados

**ANEXO 18.** Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados anterior

<b>Nombre del Programa:</b>	E005 “Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor”
<b>Modalidad:</b>	E - Prestación de Servicios Públicos
<b>Dependencia/Entidad:</b>	Secretaría de Economía
<b>Unidad Responsable:</b>	Procuraduría Federal Del Consumidor
<b>Tipo de Evaluación:</b>	Consistencia y Orientación a Resultados
<b>Año de la Evaluación:</b>	2014

NO EXISTEN EVALUACIONES DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS QUE SE HAYAN APLICADO AL PROGRAMA E005 CON ANTERIORIDAD

**ANEXO 19.** Valoración final del programa

**Nombre del Programa:** E005 “Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor”  
**Modalidad:** E - Prestación de Servicios Públicos  
**Dependencia/Entidad:** Secretaría de Economía  
**Unidad Responsable:** Procuraduría Federal Del Consumidor  
**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Orientación a Resultados  
**Año de la Evaluación:** 2014

Tema	Nivel	Justificación
Diseño	<b>35.71%</b>	Diseño inadecuado, comenzando desde la estructura vertical que inicia en el árbol de problemas
Planeación y Orientación de Resultados	<b>22.22%</b>	Carente de mecanismos de planificación (diagnóstico, estrategia consolidada)
Cobertura y Focalización	<b>0.00%</b>	Carente de estrategia de focalización
Operación	<b>58.82%</b>	Diseño parcialmente adecuado, en la medida de que las áreas se concentran en atender los procesos establecidos en la institución, aunque desconectados a resultados
Percepción de la población Atendida	<b>23.00%</b>	No se contó con la información suficiente, aunque en entrevistas se pudo constatar que para algunos procesos, sí llevan a cabo la medición de la percepción
Resultados	<b>25.00%</b>	Sin orientación suficiente a resultados; mayormente enfocaco a esfuerzos y productos
<b>Promedio alcanzado</b>	<b>27%</b>	El programa carece de elementos estructurales en su consistencia y capacidad para otorgar resultados medibles

Nota: Se establece como un cálculo porcentual del valor entre las preguntas que obtuvieron un "Sí" como respuesta, frente al total de preguntas para cada apartado.

**ANEXO 20.** Ficha Técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación

<b>Nombre del Programa:</b>	E005 "Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor"
<b>Modalidad:</b>	E - Prestación de Servicios Públicos
<b>Dependencia/Entidad:</b>	Secretaría de Economía
<b>Unidad Responsable:</b>	Procuraduría Federal Del Consumidor
<b>Tipo de Evaluación:</b>	Consistencia y Orientación a Resultados
<b>Año de la Evaluación:</b>	2014
<b>Nombre de la instancia evaluadora</b>	Colegio de Ingenieros Civiles del Estado de Jalisco, A.C.
<b>Nombre del coordinador de la evaluación</b>	Ing. Sergio Gómez Partida
<b>Nombre de los principales colaboradores</b>	Mtro. Guillermo Levine Gutiérrez Mtra. Susana Muñoz M. L.C.P. J. Andrés Flota Rosado Lic. Miguel Ángel Gómez Arq. Rafael Zaragoza Lic. Miguel Ángel Ixtláhuac Baumbach
<b>Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación</b>	Dirección General de Planeación y Evaluación
<b>Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación</b>	Lic. Emerit Sekely del Rivero
<b>Forma de contratación de la instancia evaluadora</b>	Adjudicación
<b>Costo total de la evaluación</b>	\$696,000.00 (Seiscientos noventa y seis mil pesos 00/100)
<b>Fuente de financiamiento</b>	PROFECO - Coordinación General de Administración