Consejo Nacional de Evaluación

Protección de los derechos de los consumidores y Sistema Nacional de Protección al Consumidor

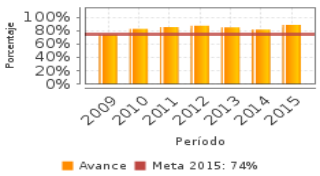
Ficha de Monitoreo 2015-2016

Descripción del Programa:

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

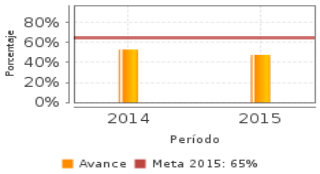
Resultados

Porcentaje del monto recuperado en los procedimientos concluido



Frecuencia: Trimestral
Año base: 2008
Meta: 74.00 %
Valor: 88.38 %

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



Frecuencia: Cuatrimest
Año base: 2013
Meta: 65.00 %
Valor: 47.66 %

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

El programa documenta resultados con los indicadores de la Mir 2015. El indicador de FIN "Porcentaje del monto recuperado de las quejas concluidas en los procedimientos conciliatorio, por infracciones a la ley y arbitral", fue de 88.38%, recuperó $774 mdp de $875 mdp reclamados por los consumidores; se recibió a nivel nacional 143,174 quejas y en el 79.31% de los casos concluidos se logró la satisfacción del consumidor. El indicador de PROPÓSITO "Porcentaje de duración del procedimiento conciliatorio", logró una meta de 47.66%, fueron concluidos 65,133 procedimientos dentro de un plazo de hasta 90 días naturales. Dentro del Procedimiento Conciliatorio, se promueve la figura del dictamen bajo la forma de título ejecutivo, en 2015 el monto dictaminado ascendió a $45.60 mdp. El indicador "Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor", registró 488,507 llamadas atendidas, 5% más que en 2014. El indicador "Porcentaje de denuncias ante el Registro Público para Evitar Publicidad (Repep)", en 2015 recibió 414 denuncias y un acumulado desde su inicio de 376,435 números telefónicos. En un juicio de acción colectiva, la PROFECO y Telcel presentaron ante la autoridad judicial, un convenio de conformidad, que acredita la bonificación de más de $300 mdp por parte de la empresa para beneficiar a más de 14 millones de usuarios afectados. (FT15,ICP15,MIR15,MML15)

Cobertura

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

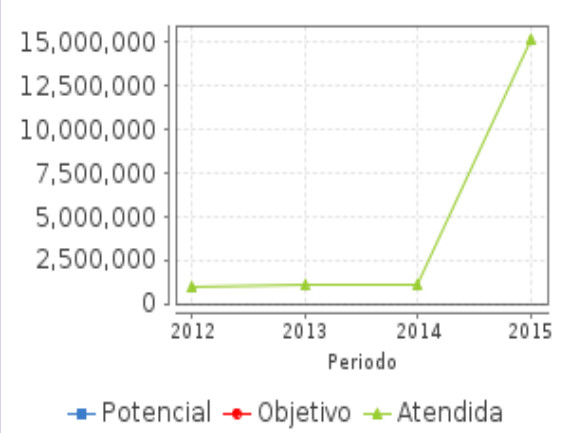
Cobertura

Entidades atendidas	32
Municipios atendidos	ND
Localidades atendidas	ND
Hombres atendidos	ND
Mujeres atendidas	ND

Cuantificación de Poblaciones

Unidad de Medida PA: Queja	Valor 2015
Población Potencial (PP)	ND
Población Objetivo (PO)	ND
Población Atendida (PA)	15,234,672
Población Atendida/ Población Objetivo	ND

Evolución de la Cobertura

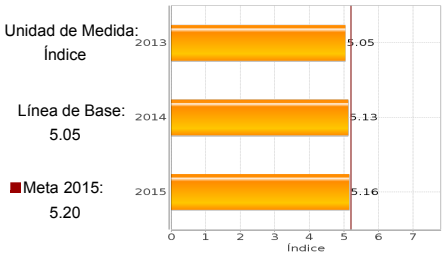


Análisis de la Cobertura

Para el Programa, no es factible la cuantificación de la población potencial y objetivo 2008 al 2015, debido a que es un programa de demanda abierta en el que sus servicios se ofertan a través del sitio de internet de la institución en mayor medida. De 2012 a 2014, como se observa, se mantuvo un comportamiento estable en los impactos, pero en 2015, se obtuvieron 15,234,672 impactos a consumidores nacionales y extranjeros, este resultado deriva del juicio de acción colectiva entre PROFECO-Telcel y pueden pasar varios años en presentarse otro caso similar, por lo que la tendencia que muestra la población seguirá el comportamiento observado en años anteriores.

Análisis del Sector

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



Presupuesto Ejercido *

Año	Presupuesto del Programa (MDP) (1)	Presupuesto del Ramo (MDP) (2)	% = (1)/(2)
2010	239.77	16,907.66	1.42 %
2011	214.04	18,469.29	1.16 %
2012	246.43	19,842.61	1.24 %
2013	263.86	18,811.36	1.40 %
2014	233.97	19,537.71	1.20 %
2015	301.79	15,956.29	1.89 %

Año de inicio del Programa: 2008

Análisis del Sector

El Programa E005, se vincula al Objetivo Sectorial del Programa de Desarrollo Innovador 2013-2018: Promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral, a través de la Estrategia 4.5 Conciliar la economía de mercado con la defensa de los derechos del consumidor. El indicador Sectorial en el ejercicio 2015, obtuvo un índice de 5.16, contribuyendo su logro con la variable 6.15 Grado de orientación al cliente.

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

Clave presupuestaria E005

Consejo Nacional de Evaluación

Protección de los derechos de los consumidores y Sistema Nacional de Protección al Consumidor

Ficha de Evaluación 2015-2016

Fortalezas y/o Oportunidades

1. El problema que atiende el Programa se encuentra suficientemente soportado por documentos institucionales y evidencia internacional. 2. El desarrollo de nuevos productos para ampliar la protección de los derechos de los consumidores, basados en problemáticas actuales del país, como es el nuevo Registro Público de Casas de Empeño (RPCE) que inició operaciones en 2014. 3. El uso de las tecnologías de información como medios alternativos para ofrecer sus servicios, permitiéndole ampliar su cobertura geográfica y facilitar los procesos tanto a consumidores como proveedores.

Debilidades y/o Amenazas

1. El Programa no cuenta con un diagnóstico desarrollado bajo la metodología del marco lógico que de sustento a la problemática que pretende resolver y a la MIR correspondiente. 2. El Programa no cuenta con una definición ni cuantificación de su área de enfoque potencial y objetivo, ni tampoco con una estrategia de cobertura y focalización. 3. La MIR del Programa presenta debilidades en su lógica vertical y horizontal que no permite un adecuado monitoreo y evaluación de los resultados. 4. La cuantificación de la población atendida no considera los impactos de las acciones colectivas, dejando fuera esta importante actividad del programa.

Recomendaciones

1. Elaborar el diagnóstico del programa considerando los elementos mínimos propuestos por el CONEVAL, con la finalidad de determinar con claridad su problema público de atención, su población potencial, población objetivo y población atendida, así como su cobertura y, en consecuencia, contar con una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) acorde con los servicios que el programa ofrece. 2. Definir y cuantificar el área de enfoque potencial y objetivo del Programa, o al menos una aproximación, que permita incorporar en el rediseño o mejora del Programa una estrategia de focalización que permitirá priorizar la protección de los derechos de los grupos de consumidores a los que se impacta con mayor frecuencia debido a las prácticas comerciales de los proveedores en los sectores con mayor número de quejas. 3. Aplicar encuestas de satisfacción en todos servicios del Programa que permitan ofrecer insumos al Programa para mejorar la calidad y la eficiencia en los procesos de atención de los consumidores. 4. Incorporar en la actual Plantilla de Población Atendida los impactos de las acciones colectivas admitidas, toda vez que es un servicio que también forma parte del Programa E005 y hasta el momento no se encuentran contabilizadas. 5. El programa ha demostrado su eficacia en el cumplimiento de metas, por lo que se considera factible el plantear un incremento en sus metas.

Acciones que el programa realiza para mejorar derivado de las evaluaciones

Avances en las acciones de mejora comprometidas en años anteriores

1. Los ASM comprometidos a marzo de 2016 se concluyeron al 100%. 2. Mejorar la implementación del Programa. Se obtuvo información sobre la ejecución de programas, políticas públicas similares en otros países. 3. Establecer acciones preventivas para el cumplimiento de las metas. Se han implementado acciones para mejorar los resultados alcanzados. 4. Mejorar la prestación de los servicios proporcionados. Se implementaron acciones de supervisión y capacitación a agentes del Telcon, encuestas de calidad a los consumidores, y se actualizó el protocolo de atención en los servicios del Telcon. 5. Contar con una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) metodológicamente construida. Se elaboraron los árboles de problemas y objetivos, se revisó la estructura de la MIR.

Aspectos comprometidos en 2016

1. Estrategias sobre sectores de alto impacto. 2. Rediseño de encuestas de calidad para conocer la percepción de los consumidores acerca de los servicios brindados en el área de Asesoría e Información. 3. Incorporar en la actual Plantilla de Población Atendida los impactos de las acciones colectivas admitidas.

Avances del programa en el ejercicio fiscal actual (2016)

1. En cumplimiento al artículo Vigésimo Primero Transitorio del Decreto por el que se expidió la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, se modificó el Reglamento y el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, para crear la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, cuyas actividades impactan en este programa. 2. Inició sus actividades a partir del 7 de septiembre de 2015; hasta abril de 2016, la recepción de quejas ha sido uno de los principales medios de atención a la problemática del sector, durante el primer trimestre de 2016 se recibieron 2,504 quejas en Oficinas Centrales, un elemento innovador en la resolución de controversias entre consumidores y proveedores ha sido la implementación de un esquema de audiencias colectivas. 3. La Suprema Corte de Justicia determinó la vía y facultades de la Procuraduría para interponer cualquier tipo de acción en beneficio de los consumidores y determinó que la carga de la prueba respecto de los productos que ofrece, sea a cargo del proveedor. 4. En apoyo a los derechos de los consumidores, se destaca la plataforma Concilianet, medio de resolución de controversias en línea. Su porcentaje de conciliación es 96%, la duración del procedimiento es de 39 días, modernizando los mecanismos de atención a favor del consumidor.

Datos de Contacto

Datos de Unidad Administrativa
(Responsable del programa o acción)
Nombre: Lorena Martínez Rodríguez
Teléfono: 56256717
Correo electrónico: lmartinezr@profeco.gob.mx

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

Datos de Contacto CONEVAL
(Coordinación de las Fichas de Monitoreo y Evaluación)
Thania de la Garza Navarrete tgarza@coneval.org.mx 54817245
Liv Lafontaine Navarro llafontaine@coneval.org.mx 54817239
Erika Ávila Mérida eavila@coneval.org.mx 54817289

ND - No Disponible NA - No Aplica

Clave presupuestaria E005