Ciudad de México a 28 de abril de 2016

Posición Institucional del Programa presupuestario E005- Protección de los Derechos de los Consumidores y el Desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor

I. Antecedentes

En cumplimiento a lo establecido en el Programa Anual de Evaluación 2015 (PAE) la Dirección General de Planeación y Evaluación contrató los servicios de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL) para llevar a cabo la Evaluación Específica de Desempeño al Programa presupuestario E005- *Protección de los Derechos de los Consumidores y el Desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor* cuyos componentes y actividades eran ejecutadas hasta el año 2014 por la Subprocuraduría de Servicios y la Subprocuraduría Jurídica.

Es importante señalar que este informe presenta únicamente la posición de la Subprocuraduría de Servicios ante las observaciones vertidas por el equipo evaluador a los resultados aplicables a los procesos de esta unidad administrativa.

II. Comentarios generales

La evaluación realizada al Programa presupuestario E005 se centró en la revisión del cumplimiento de los objetivos y metas programadas mediante el análisis de indicadores que integran la MIR e información solicitada a las unidades responsables del programa.

Dentro de los hallazgos, el equipo evaluador resaltó la relevancia de los servicios que ofrece el programa y el desarrollo de nuevos productos que atienden las necesidades actuales de la población como lo fue, en su momento, el Registro Público de Casas de Empeño (RPCE). Además reconocieron a la Subprocuraduría de Servicios por la importancia que otorga a las tecnologías de la información para la prestación de servicios. Por ejemplo: Concilianet, Rcal, RPCE y el Telcon. El uso de tecnologías de la información ha permitido ampliar la cobertura geográfica del programa y disminuir los costos de transacción a los consumidores y proveedores.

No obstante a lo anterior, el origen de las observaciones versó en el inadecuado diseño del árbol de problemas y objetivos, lo que afecta en la lógica vertical y horizontal de la matriz de indicadores y por ende en la falta de delimitación de la población objetivo. Lo anterior es posible englobarlo, de acuerdo al equipo evaluador, en una falta de diagnóstico del problema que atiende el programa.

Siguiendo la misma vertiente se señaló que el diseño de los indicadores y sus objetivos no se encuentra alineado con el fin del programa que es la protección de los derechos de los consumidores. El equipo evaluador determinó que se debe adecuar la redacción del resumen narrativo para que sea acorde a la sintaxis referida en los lineamientos establecidos, además detectaron que en cuatro de los indicadores revisados se ha rebasado la meta establecida en los últimos años.

En ese sentido la Subprocuraduría de Servicios se dio a la tarea de analizar las observaciones y hallazgos del equipo evaluador con las debidas consideraciones como instancia ejecutora del programa, si bien no en su totalidad, debido a que en su implementación intervienen también las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio que no dependen estructuralmente de esta Subprocuraduría.

III. Comentarios específicos

Listado de recomendaciones y hallazgos derivados de la Evaluación Específica de Desempeño

i. Elaborar un diagnóstico del problema central que pretende atender el Programa.

En cuanto al diagnóstico del Programa esta unidad administrativa considera que efectivamente es necesario trabajar en la elaboración del diagnóstico para valorar la pertinencia del objetivo del Programa y consolidar la Matriz de Indicadores de Resultados. Empero, para que esto se lleve a cabo -conforme a la Metodología del Marco Lógico establecida por el Coneval- resulta necesario el apoyo de una consultoría externa, lo que implica contar con los recursos suficientes para su contratación; por ello, esta unidad administrativa se ve impedida a comprometer la elaboración del diagnóstico del Programa presupuestario E005 en el 2016. No obstante, se realizarán las gestiones necesarias para solicitar la suficiencia presupuestal.

ii. Definir y cuantificar el área de enfoque potencial y objetivo del Programa.

Uno de los aspectos mencionados es la focalización del programa, en este aspecto hay que mencionar que la Procuraduría atiende por igual las quejas recibidas en cualquier entidad federativa, sin importar el sector al que corresponda el proveedor o el estrato social del consumidor, esto debido a que la afectación a los derechos de la población consumidora es por igual y por ende no es posible hacer una distinción para proporcionar la atención de acuerdo a algún criterio de prioridad. En este sentido la focalización, que es una herramienta útil para determinados programas públicos o políticas públicas, no es aplicable para considerarlo en el diseño del Programa presupuestario E005. Asimismo, en cuanto a la población objetivo del problema, no se cuenta con una cuantificación, de acuerdo a los criterios establecidos. No obstante a lo anterior, se está y se seguirá trabajando para definir estrategias que inhiban las malas prácticas de consumo identificadas en diversos sectores de alto impacto.

iii. Modificar el valor de las metas de los indicadores de la MIR que han presentado un sobrecumplimiento constante en los últimos años.

Dentro de los indicadores analizados efectivamente hay indicadores que sobrepasan la meta establecida; sin embargo, es importante mencionar que si bien a nivel global se cumplen las metas, al ser un programa ejecutado también por Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio, no todas estas unidades administrativas las cumplen; esto debido a que en cada una de ellas pueden presentarse diversos factores que afectan de manera distinta el resultado del indicador. Por lo anterior, no es posible incrementar la meta de los indicadores sin revisar el comportamiento histórico en cada caso.

Para atender esta recomendación se modificaron las metas para el 2016 del indicador estratégico "*Porcentaje del monto recuperado en los procedimientos concluidos*" y de gestión "*Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio*", en ambos casos de 74% a 76%.

En cuanto a la sintaxis, coherencia entre el indicador y su objetivo, están siendo consideradas para mejorar la claridad en la lectura de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) y los resultados obtenidos en el programa.

iv. Considerar la aplicación y financiamiento de nuevas tecnologías en todos los servicios del Programa.

En esta recomendación se hizo hincapié en concluir la actualización de la plataforma *Concilianet*, la cual para el cierre de 2015 ya se encuentra trabajando con una nueva versión: *Concilianet 3.0*.

Algunas de las mejoras consistieron en: i) mayor estabilidad, ii) compatibilidad con el 90% de los navegadores, incluyendo dispositivos móviles y iii) la recepción de documentación se permite en diversos formatos, sin límite de capacidad e inclusive audio y video.

Actualmente hay 95 proveedores participantes con presencia a nivel nacional.

v. Concluir la implementación en línea al 100% de todos los procedimientos del Programa.

Los trámites y servicios de mayor impacto para la población se ofrecen de manera electrónica en las páginas del Teléfono del Consumidor en línea, el Registro Público para Evitar Publicidad (Repep), *Concilianet* 3.0, el Registro de Contratos de Adhesión en Línea (Rcal), el Registro Público de Casas de Empeño (RPCE), Buró Comercial de Profeco y Datos abiertos.

De estos el Repep, Concilianet, Rcal y el RPCE cuentan con un nivel 4 de digitalización y con el formato de *gob.mx*.

vi. Promover la adecuación de la normatividad vigente.

Como se hizo de conocimiento al equipo evaluador la Subprocuraduría de Servicios ha enviado sus propuestas de modificaciones a la Ley en tiempo y forma; sin embargo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 13 fracción IV del Reglamento de la Procuraduría es competencia del Subprocurador Jurídico presentar para consideración del Procurador los proyectos de iniciativas de Leyes relacionados con la actividad de la Procuraduría.

vii. Modificar el nombre del Programa presupuestario E005.

Esta Subprocuraduría de Servicios coincide con la postura del equipo evaluador en el que la implementación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor involucra más actividades que las desarrolladas por el Programa E005, incluso se menciona que el Sistema cuenta con una política transversal para la atención y protección del consumidor, donde estados, municipios y Gobierno Federal interactúen coordinadamente. Por lo tanto, se considera que la eliminación del nombre " y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor" resulta aceptable; empero, esta modificación no sólo es competencia de esta Subprocuraduría ya que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 17 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría, la Dirección General de Planeación y Evaluación es la encargada de proponer y evaluar conjuntamente con las unidades administrativas, los planes, programas y políticas de la Procuraduría a fin de cumplir sus objetivos y metas.

No obstante a lo anterior en el mes de noviembre de 2015, la Dirección General Jurídico Consultivo informó a esta Subprocuraduría la publicación en el Diario Oficial de la Federación del *Acuerdo por el que se aprueban las modificaciones al Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor 2013-2018* en el que únicamente se eliminó la palabra "y el desarrollo" en el nombre del Programa presupuestario E005.

viii. Realizar una evaluación de satisfacción de los beneficiarios del Programa utilizando un modelo de ecuaciones estructurales con variables latentes.

Esta recomendación va dirigida a realizar una evaluación de impacto que utilice una metodología específica para conocer la satisfacción de los beneficiarios del programa. Sin embargo, este tipo de evaluaciones son aprobadas en el Programa Anual de Evaluación para su ejecución. No obstante, la Subprocuraduría de Servicios dentro de los Aspectos Susceptibles de Mejora 2015 valorará los contenidos actuales de las encuestas de calidad en los servicios ofrecidos con el objetivo de rediseñarlas y con ello conocer la percepción de la población sin llegar al nivel de una evaluación de impacto.

Por último, es importante mencionar que existen hallazgos que no serán considerados debido a que escapan de las atribuciones de la Subprocuraduría de Servicios, como lo es realizar un análisis de costo-beneficio para las distintas modalidades de atención, que permita su comparación y la toma de decisiones respecto al uso de los recursos de la Profeco.

Evaluación Específica de Desempeño del Programa E005 Protección de los Derechos de los Consumidores y el Desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

Posición Institucional

Antecedentes.
Dentro del informe de la Evaluación Específica de Desempeño del Programa presupuestario E005 "Protección de los Derechos de los Consumidores y el Desarrollo del SNPC", para el Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como Específicos e Institucionales, Derivados de Evaluaciones y Consultas Externas, en este caso, la Evaluación de Específica de Desempeño de 2015, emitido por la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), el equipo evaluador reconoce que el programa mantiene un beneficio directo mucho mayor que los costos que genera, esto es que su relación costo beneficio, mantiene número positivos.

Comentarios Generales

La evaluación consigna diversos apartados relativos al diseño, planeación y orientación de resultados, cobertura y focalización, operación, percepción de la población o área de enfoque atendida y medición de resultados.

En el aspecto de "Evolución de la cobertura", refiere que el programa no tiene definida ni cuantificada su área de enfoque potencial.

Comentarios Específicos

En la evaluación se señala que el indicador "Porcentaje de Acciones Colectivas admitidas" ha sido inconstante en el cumplimiento de sus metas desde 2012, debido a que existe sobre cumplimiento o sub cumplimiento de la meta en tres de los años.

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

Y que el cumplimiento del indicador depende también de instancias y factores externos, concretamente de autoridades jurisdiccionales en el procedimiento judicial relativo a la admisión de estas acciones legales, ya que dicho periodo podría abarcar de un mínimo de 6 meses y un máximo indefinido.

En este sentido, la evaluación arrojó que el indicador utilizado no era adecuado por lo que debe sustituirse por uno que realmente mida lo que Profeco hace en materia de acciones colectivas.

Se señalaron como población o área de enfoque potencial a los sectores: **económicos, telecomunicaciones, inmobiliario, espectáculos, aeronáutico y mobiliario, de espectáculos no realizados, de servicios aeronáuticos, entre otras**.

En ese sentido se consideró prudente solicitar cambio de indicador para adecuar los procesos racionales de medición para las actividades que desempeña la DGAAG, toda vez que, la intervención de un tercero para medir su desempeño hacía muy complejo

determinar el avance del área y los términos en los cuales se debían reportar los avances son muy cortos dado que los procesos judiciales son muy prolongados.

Por lo anterior, es preciso destacar que la DGAAG valorará la posibilidad de contar con los recursos necesarios para la realización de un diagnóstico que permita mejorar el Programa; así mismo **ha definido las áreas de enfoque potencial** a los cuales va dirigido su impacto y analizará la posibilidad de incorporar impactos de acciones colectivas emitidas, en virtud de que este ya no es el indicador vigente.

Por otra parte, por tratarse de un área completamente de litigio, se encuentra imposibilitada de analizar el costo beneficio de modalidades de atención ya que únicamente cuenta con personal eventual y sus funciones no incluyen la atención al público, ni mucho menos la realización de encuestas de satisfacción y tampoco la modificación a Programas.

La posición institucional estuvo a cargo de la Dirección General Adjunta de Acciones de Grupo en coordinación con el enlace de la Subprocuraduría Jurídica, teniendo como fuente de información el Informe Final de la Evaluación Específica de desempeño del Programa E005 Protección de los Derechos de los Consumidores y el Desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor de la Procuraduría Federal del Consumidor.