Posición Institucional de la Ficha de Monitoreo y Evaluación 2017-2018 del Programa "Protección de los derechos de los consumidores y Sistema Nacional de Protección al Consumidor"

Secretaría de Economía			
Clave del Pp:	*E005*	**Denominación del Pp:**	*Protección de los derechos de los consumidores y Sistema Nacional de Protección al Consumidor*
Unidad Administrativa:	*Procuraduría Federal del Consumidor*		
Nombre del Responsable de esta Unidad:	*Rogelio Cerda Pérez*		
Tipo de Evaluación:	*Ficha de Monitoreo y Evaluación*		
Año de la Evaluación:	*2018*		

1. Uso de las recomendaciones de la evaluación

En el marco de las sesiones de trabajo del Comité Sectorial de Aspectos Susceptibles de Mejora del Ramo 10 se analizarán aquellas recomendaciones que resulten claras, relevantes, pertinentes y factibles de implementarse, con la finalidad de que sean atendidas mediante los Aspectos Susceptibles de Mejora ciclo 2018-2019.

A continuación se presenta el primer borrador que será revisado y, en su caso, aprobado por el Comité Sectorial:

Cuadro. Principales mejoras a realizar por la dependencia o entidad

Sección / Número de pregunta	Texto del Informe	Punto de vista de la dependencia o entidad	Acción de mejora derivada de la evaluación
Recomendaciones	Trabajar en la definición y cuantificación de Población Potencial y Objetivo, considerando que es un programa de demanda abierta, para ser integradas al Diagnóstico	En el ejercicio 2019, se buscará el apoyo y orientación del CONEVAL para trabajar en la definición de las poblaciones de los programas de demanda abierta.	De manera conjunta, las distintas áreas normativas trabajan en la Estrategia de Cobertura de la Población Objetivo del Programa presupuestario E005, con la finalidad de cuantificar las poblaciones potencial y objetivo de dicho programa. Se busca aplicar el Indicador de Cobertura del Pp E005 en 2017 y 2018 de manera interna. Así podrá contarse con dos periodos en los que será observado su comportamiento.

Sección / Número de pregunta	Texto del Informe	Punto de vista de la dependencia o entidad	Acción de mejora derivada de la evaluación
Recomendaciones	Difundir, con apoyo de las áreas competentes, los mecanismos de atención a usuarios de servicios de aerolíneas, mediante promoción directa, medios audiovisuales o redes sociales.	Derivado de las reformas a la Ley de Aviación Civil y a la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Profeco implementó un programa de trabajo en coordinación con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, los operadores y administradores de los aeropuertos, las cámaras del sector como la Asociación Internacional de Transporte Aéreo y la Cámara Nacional de Aerotransportes, con el objeto de recorrer los aeropuertos del país con mayor afluencia de pasajeros, esto, con la finalidad de conocer los logros alcanzados en la ampliación de derechos para los consumidores, verificar la calidad de los servicios brindados en el servicio de aerolíneas e implementar acciones de mejora.	Como parte de las acciones para fomentar el consumo responsable, la Profeco elaboró trípticos y banners informativos con los derechos de los consumidores al viajar en avión en idioma español, inglés y francés, mismos que se difunden en los distintos aeropuertos del país. Se han logrado importantes acuerdos de colaboración y compromisos con los distintos grupos aeroportuarios, a fin de informar a la población consumidora sus derechos y la forma de hacerlos efectivos.
Recomendaciones	Determinar un programa de mediano y largo plazo que establezca tiempos de implementación de los cambios en los procedimientos derivados de la LFPC en materia de servicios.	Al actualizar oportunamente los procesos de acuerdo a los cambios en los procedimientos derivados de la LFPC, se podría brindar una mejor atención respecto a los servicios que ofrece el programa.	Identificar los documentos normativos y de procedimientos que se deban modificar a partir de la Reforma a diversas disposiciones de la LFPC para el establecimiento de un cronograma de trabajo.

2. Posición Institucional respecto de la evaluación

Considerando que el programa es de demanda abierta, y tomando en cuenta la participación de las áreas normativas que intervienen en éste (la Subprocuradurías Jurídica, la de Servicios y la de Telecomunicaciones) se ha identificado la complejidad al momento de conceptualizar y cuantificar las Poblaciones Potencial y Objetivo del programa, lo cual se ha intentado atender en el reciente Diagnóstico del programa.

3. Comentarios específicos

3.1 Sobre los resultados de la evaluación

Los principales resultados arrojados por la evaluación revelan una problemática constante en programas, cuya naturaleza lo caracteriza como de demanda abierta. Esto resulta en una necesidad al momento de definir sus poblaciones, aún más si se toma en cuenta la intervención de tres áreas normativas en el programa.

De igual forma, la atención a los cambios dentro de los procedimientos derivados de la LFPC representa un tema prioritario para el buen funcionamiento del programa.

No se consideró el Programa de Acuerdos Telefónicos Inmediatos de Telecomunicaciones, dicho mecanismo contribuye al logro de metas del Programa, al reducir el tiempo de duración de los

procedimientos conciliatorios y al incrementar los porcentajes de conciliación y montos recuperados en favor de los consumidores.

Por lo que respecta a los resultados, se puede comentar que una vez presentadas las acciones colectivas, se podrá contar con la población potencial y objetivo, más no así los montos que se pudieran recuperar, los cuales se obtienen al término de la segunda etapa de los juicios a la que se le llama resarcitoria o antes si se celebra algún convenio entre las partes.

3.2 Sobre el proceso de la evaluación

El proceso da comienzo con la convocatoria por parte de la Unidad de Evaluación del Sector Economía para participar en la sesión de capacitación de las Fichas de Monitoreo y Evaluación (FMyE) 2017-2018 de los programas del sector. En dicha sesión se establecen las fechas y estrategias a seguir para cumplir en tiempo y forma con el ejercicio de evaluación. Posteriormente, la Unidad de Evaluación del Sector Economía da inicio a las solicitudes de información requeridas para la elaboración de la FMyE.

3.3 Sobre el desempeño del equipo evaluador

Para la realización de la FMyE 2017-2018, la Unidad de Evaluación del Sector Economía, además de mantener un desempeño destacado en la atención de las dudas y comentarios que se fueron suscitando dentro de las diversas etapas y con los distintos formatos solicitados en los sistemas del CONEVAL, también presentó observaciones puntuales y válidas, mismas que fueron tomadas en cuenta y atendidas dentro de lo posible.

3.4 Sobre la institución coordinadora

Se considera que la participación del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, en su calidad de instancia de coordinación, resultó fundamental para concluir en tiempo y forma este ejercicio de evaluación.

Como parte del proceso de coordinación, el Consejo realizó diversas actividades que facilitaron la elaboración de la Ficha, entre las que destacan:

- Reunión de capacitación para elaborar la Ficha de Monitoreo y Evaluación, en la que se hicieron sugerencias específicas por apartado.
- Proporcionó las guías para el manejo de las plataformas informáticas diseñadas para su realización, denominadas Módulo de Información para la Evaluación Específica de Desempeño y Sistema de Evaluación Específica de Desempeño.
- Brindó retroalimentación a la información proporcionada por el Programa para su elaboración, así como a la versión preliminar del documento.
- Manifestó plena disposición para resolver dudas y problemas específicos durante el desarrollo de la misma.