



EVALUACIÓN EN MATERIA DE  
DISEÑO DEL PROGRAMA  
PRESUPUESTARIO E005  
PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS  
DE LOS CONSUMIDORES  
Informe Final

**Mtra. Citlalli Hernández Juárez** (Coordinadora), **Gerardo Falcón Lucario** (Investigador principal), **Areli Gutiérrez Camargo** (Investigadora asociada) y **Laura G. Dávila Lárraga** (Asesora)

Producto 3  
Pedido número PED-LPN15-2021  
23 de diciembre de 2021

## CONTENIDO

Siglas y acrónimos.....	2
Resumen ejecutivo .....	3
Introducción .....	6
Apartado I. Características del Programa E005 .....	7
Apartado II. Justificación de la creación y del diseño del Programa .....	9
Apartado III. Análisis de la contribución del programa a las metas y objetivos nacionales	15
Apartado IV. Población Potencial y Objetivo y Mecanismo de Elegibilidad .....	19
Apartado V. Padrón de Beneficiarios y Mecanismos de atención.....	30
Apartado VI. Matriz de Indicadores para Resultados .....	35
Apartado VII. Presupuesto y Rendición de cuentas .....	54
Apartado VIII. Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros programas federales .....	59
Valoración del Diseño del Programa E005.....	61
Tabla 1. Valoración final del Programa .....	63
Tabla 2. Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones .....	64
Conclusiones .....	68
Bibliografía.....	70
Ficha Técnica de la Instancia Evaluadora.....	74
Anexo 1. Metodología para la cuantificación de las poblaciones Potencial y Objetivo .....	75
Anexo 2. Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios .....	76
Anexo 3. Matriz de Indicadores para Resultados el Pp E005.....	79
Anexo 4. Indicadores .....	80
Anexo 5. Metas del programa .....	84
Anexo 6. Propuesta de MIR del Programa E005.....	87
Anexo 7. Gastos desglosados del Programa y Criterios de Clasificación.....	93
Anexo 8. Complementariedad y coincidencias entre programas federales y/o acciones de desarrollo social.....	94
Anexos adicionales.....	96

## Siglas y acrónimos

CIDE	Centro de Investigación y Docencia Económicas, A.C
CONDUSEF	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
CONEVAL	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social
DGPE	Dirección General de Planeación y Evaluación
LFPC	Ley Federal de Protección al Consumidor
LGTAIP	Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
MIR	Matriz de Indicadores para Resultados
MML	Metodología de Marco Lógico
ODECO	Oficinas de Defensa del Consumidor
PA	Población Atendida
PASH	Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda
PI	Programa Institucional de la Procuraduría Federal del Consumidor.
PND	Plan Nacional de Desarrollo
PO	Población Objetivo
Pp	Programa presupuestario
PP	Población Potencial
PROFECO	Procuraduría Federal del Consumidor
PROSECO	Programa Sectorial de Economía 2020-2024
RCAL	Registro de Contratos de Adhesión en Línea
REPEP	Registro Público para Evitar Publicidad
RPCE	Registro Público de Casas de Empeño
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
SIIP	Sistema Integral de Información y Procesos
SJ	Subprocuraduría Jurídica
SS	Subprocuraduría de Servicios
ST	Subprocuraduría de Telecomunicaciones

## Resumen ejecutivo

El Programa presupuestario E005 “Protección de los Derechos de los Consumidores” (en adelante Pp o Programa) inició operación en 2008 con el nombre “Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores”, y a lo largo del tiempo ha experimentado adecuaciones, tanto en la legislación en materia de protección al consumidor, como en la adopción de la Metodología de Marco Lógico para los programas presupuestarios. El Pp forma parte de la estructura programática del Ramo 10 Economía, está clasificado programáticamente bajo la modalidad “E - Prestación de Servicios Públicos”, y opera bajo la responsabilidad de la Subprocuraduría de Servicios (SS), la Subprocuraduría Jurídica (SJ) y la Subprocuraduría de Telecomunicaciones (ST) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

El objetivo general del Pp es “La población consumidora resuelve los conflictos comerciales con los proveedores de bienes, productos y servicios”. Sus objetivos específicos son los siguientes: prácticas comerciales justas y equitativas; población consumidora incrementa beneficio a su economía; confianza de la población consumidora al adquirir bienes, productos y servicios; y, bienes y servicios satisfacen las necesidades de los consumidores.

Los principales servicios que otorga el Pp son: Atención de procedimientos conciliatorios entre el consumidor y proveedor derivado de una controversia en materia de consumo; Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL); Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP); Acciones colectivas para proteger el derecho que tiene un grupo de personas contra uno o varios proveedores que vulneren sus derechos; Buró Comercial; Monitoreo de publicidad; Registro Público de Casas de Empeño (RPCE); y asesorías al consumidor. Los mecanismos o medios de atención que utiliza el Programa pueden ser en forma presencial, en línea y vía telefónica.

A continuación se presentan las **principales conclusiones** de cada uno de los apartados temáticos de esta evaluación de diseño del Programa:

- Sobre la **justificación y el diseño del Programa**: El Pp cuenta con un diagnóstico que cumple con la estructura establecida por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), en donde se presenta una justificación teórica que sustenta el tipo de intervención del Pp y se describen las características de su diseño. El diagnóstico identifica el problema central que busca atender el Programa, señala sus principales causas y efectos, identifica y cuantifica a la población que potencialmente puede presentar el problema (población potencial o PP), y determina a la población objetivo susceptible de ser atendida por el Programa (PO). No obstante, en el diagnóstico no se especifica que la cuantificación de la PP sólo considera a la población mayor de 18 años, ni sustenta con base en información los efectos establecidos en el árbol de problemas, y se observa que no existe total correspondencia entre las causas y los medios.
- Sobre la **contribución del Programa a las metas y objetivos nacionales**: El Pp se encuentra alineado adecuadamente a los objetivos sectoriales e institucionales. En este sentido, el Propósito del Pp contribuye a la meta, tanto del Programa Sectorial de Economía (PROSECO) como del Programa Institucional (PI), del indicador “Porcentaje de efectividad en la defensa de los derechos de los consumidores”. Sin embargo, no es posible determinar si el logro de la meta del Propósito del Programa es suficiente para el cumplimiento de la meta de dicho indicador, toda vez que el método de cálculo del indicador de Propósito no incluye el monto recuperado de las Acciones colectivas, el cual sí es considerado en el indicador sectorial e institucional mencionado.

- Sobre la **Población Potencial, Objetivo y mecanismos de elegibilidad**: En el diagnóstico se define a la PP y la PO del Programa, pero la unidad de medida difiere con la utilizada en su cuantificación (“impactos”), justificado por el hecho de que un consumidor puede solicitar y recibir más de un servicio. La cuantificación de la PO se realiza hasta el momento en el que la población consumidora se acerca a la PROFECO para solicitar alguno de los servicios del Programa, pero no se contempla un análisis de datos históricos y otro tipo de información relevante. Se identificó que el Pp recolecta información por cada uno de los servicios que proporciona a través de diversos medios como el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), Avaya CMS Supervisor, RT4 (administrados por la PROFECO) y registros administrativos que integran información de los consumidores (conforme a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor, LFPC); sin embargo, esto repercute en que la información se encuentre fragmentada por tipo de servicio y no esté integrada en un sistema de información a nivel de Programa. Por otro lado, el Pp cuenta con manual de procedimientos de cada uno de los servicios que se otorgan, mismos que son públicos y se encuentran sistematizados; sin embargo, no existe un procedimiento que describa de forma estandarizada cómo se identifica a los consumidores que efectivamente son susceptibles de atención por el Programa para cada servicio (independientemente del medio o mecanismo de atención utilizado).
- Sobre el **padrón de beneficiarios y los mecanismos de atención**: El Pp dispone de información de los consumidores por cada uno de los servicios que proporciona, ya que recaba información de los consumidores atendidos sobre las variables mandatadas en la LFPC; sin embargo, no se recaba información adicional de los consumidores efectivamente atendidos por los diferentes servicios del Pp, que aportaría información relevante para la toma de decisiones del Pp. Por otro lado, los procedimientos para el otorgamiento de los servicios del Programa están sistematizados, pero no están estandarizados por tipo de servicio, toda vez que cada Unidad Administrativa que participa en el Pp define sus propios procedimientos.
- Sobre la **Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2021**: Respecto a la lógica vertical de la MIR, no se contemplan los Componentes asociados a los servicios sustantivos que proporciona el Pp a través de las tres Subprocuradurías responsables, por consiguiente, no se incluyen las Actividades relevantes para el otorgamiento de dichos Componentes. El Fin está alineado al Objetivo prioritario 2 del PROSECO 2020-2024, “Impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria”. En la LFPC y su Reglamento se establecen elementos clave del resumen narrativo de cada uno de los niveles de la MIR. Referente a su lógica horizontal, todos los indicadores tienen registrado la meta del ciclo presupuestario, pero ocho de 12 indicadores no cuentan con la definición de la meta sexenal. Los valores registrados en el numerador y denominador de las Fichas Técnicas de los indicadores de Propósito, Componentes y Actividades difieren con la definición del indicador, método de cálculo y nombre de las variables. Asimismo, los medios de verificación para dichos indicadores son sistemas y plataformas que no son accesibles para la población, lo que imposibilita reproducir el cálculo de los indicadores.
- Sobre el **presupuesto y la rendición de cuentas**: De acuerdo con el Presupuesto de Egresos de la Federación, el Pp tiene un presupuesto aprobado de \$ 401,260,093 para 2021, de los cuales el 89% se registra en el capítulo 1000 “servicios personales”. Dada la naturaleza y diseño del Pp, no se registra información presupuestal en el capítulo 4000, ni contempla gastos en capital. El gasto unitario es de \$38.59 por consumidor. La PROFECO, a través de su portal, proporciona información que cumple con lo

establecido en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. El Pp cuenta con diversos mecanismos para promover que los consumidores participen en el ejercicio pleno de sus derechos que les otorga la LFPC, y utiliza las tecnologías de información y comunicación.

- Sobre las **complementariedades y las coincidencias con otros programas federales**: El Pp E011 “Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros” que es operado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), se complementa con el Pp E005 en lo referente a la protección de los consumidores que tienen conflictos con instituciones financieras. En el caso de los Programas de la PROFECO, el Pp B002 “Generación y difusión de información para el consumidor” se complementa con el Pp E005, al dotar a los consumidores de información necesaria para realizar transacciones comerciales en condiciones más equitativas con los proveedores de bienes, productos y servicios; mientras que el Pp G003 “Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores”, se complementa con el Pp E005, al identificar posibles conflictos entre proveedores y consumidores que detonan acciones de verificación y vigilancia del cumplimiento de la normatividad en materia de consumo. Se considera que no existen coincidencias con otros programas o acciones de gobierno.

Dentro de las **recomendaciones más importantes** que se derivan de esta evaluación y se vinculan con las conclusiones anteriores, se pueden referir las siguientes:

- Se sugiere ajustar la definición de la PP y la PO, describir los elementos que integran ambas definiciones, enriquecer su caracterización, uniformar la unidad de medida utilizada, y robustecer la cuantificación de la PO.
- Consolidar un sistema de información a nivel de Pp que permita identificar elementos en común entre los diferentes servicios que otorga, de tal forma que se puedan hacer análisis integrales que arrojarían información relevante para la toma de decisiones del Programa.
- Estandarizar los formatos de registro o solicitud de alguno de los servicios del Pp, a partir de los cuales se determina si un consumidor es susceptible de atención, y recopilar información complementaria relevante para informar al Programa.
- Elaborar una guía única simplificada en donde se describan los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite (o atención) a las solicitudes de los consumidores.
- Registrar la meta sexenal de los indicadores de la MIR, que sirva como referencia sobre su orientación al desempeño en el mediano plazo.
- Revisar la definición de los Componentes de la MIR para asegurar que se contemplen los servicios sustantivos del Pp proporcionados a través de las tres Subprocuradurías responsables.
- A partir de esta definición, revisar las Actividades para garantizar que se incluyan en la MIR aquellas más relevantes para la generación o entrega de dichos Componentes.
- Detallar en la descripción de las variables de la Ficha Técnica de los indicadores de la MIR, las razones por las que se establecen valores relativos en el numerador y denominador de cada una de las metas, precisando que, al momento de reportar los resultados alcanzados, se reportan adecuadamente los valores absolutos.
- Considerar medios de verificación que sean públicos y que permitan replicar el cálculo de los indicadores de la MIR.

## Introducción

La Ley General de Desarrollo Social en sus artículos 72 al 80 establece que el objetivo de la evaluación de la política de desarrollo social es revisar periódicamente el cumplimiento del objetivo social de los programas, metas y acciones de esta, para corregirlos, modificarlos, adicionarlos, reorientarlos o suspenderlos total o parcialmente. Asimismo, los Lineamientos Generales para la Evaluación de los programas Federales de la Administración Pública Federal, en su numeral vigésimo segundo establecen que durante el primer año de operación de los programas nuevos se deberá llevar a cabo una evaluación en materia de diseño.

En este sentido, de conformidad al Programa Anual de Evaluación de Programas presupuestarios y Políticas Públicas de la Administración Pública Federal del ejercicio fiscal 2021, emitido por el CONEVAL y la SHCP, se estableció en el Anexo 2a la realización de la evaluación de diseño del Programa presupuestario E005 “Protección a los Derechos de los Consumidores” (en adelante Pp o Programa). El objetivo de esta evaluación es valorar de forma integral el diseño del Pp E005 con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.

Esta evaluación está estructurada en torno a un conjunto de 30 preguntas agrupadas en siete ejes temáticos: 1) justificación de la creación y del diseño del Programa; 2) contribución a las metas y objetivos nacionales; 3) población potencial y objetivo y mecanismos de elegibilidad; 4) padrón de beneficiarios y mecanismos de atención; 5) Matriz de Indicadores para Resultados; 6) presupuesto y rendición de cuentas; y 7) complementariedades y coincidencias con otros programas federales. En cada pregunta se incluye una valoración a partir de una serie de atributos establecidos en los Términos de Referencia de la evaluación. Para justificar cada valoración se presenta la argumentación del equipo evaluador, la cual se explica de forma concisa en función de las características y la naturaleza del propio Programa, así como del límite establecido para la formulación de cada respuesta.

El desarrollo de la evaluación se realizó fundamentalmente mediante análisis de gabinete con base en evidencia documental proporcionada por las Unidades Administrativas responsables del Pp y la Dirección General de Planeación y Evaluación de la PROFECO. Los principales documentos analizados fueron: la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento, el Programa Sectorial de Economía 2020-2024, el Programa Institucional de la PROFECO (2020-2024), el diagnóstico del Pp E005 (actualizado en 2021), la Matriz de Indicadores para Resultados y las Fichas Técnicas de los Indicadores (2021), la información difundida en el portal de la PROFECO, así como el Manual de Procedimientos y de Organización de las tres Subprocuradurías responsables del Pp. Adicionalmente, este análisis se enriqueció con la información derivada de las reuniones de presentación de los avances de esta evaluación y de la retroalimentación recibida posteriormente por escrito, así como de una reunión de trabajo con actores clave involucrados en el Programa y de la visita a las instalaciones de la PROFECO para conocer los sistemas de información utilizados por el Pp.

Además del Resumen ejecutivo, este informe presenta las Características del Programa E005 en el primer apartado. En los apartados siguientes (del II al VIII) se procede a dar respuesta a las 30 preguntas de la evaluación. Posteriormente y con base en los hallazgos, se presenta la Valoración final del Programa. En una Tabla se sintetizan las principales fortalezas y áreas de oportunidad del Pp, acompañadas de sus respectivas recomendaciones. Finalmente, se formulan las conclusiones en las cuales se resaltan las áreas de oportunidad del Programa para consolidar su diseño. Este informe cuenta además con Bibliografía y una serie de Anexos.

## **Apartado I. Características del Programa E005**

### **1. Identificación del Programa**

El Programa presupuestario E005 “Protección de los Derechos de los Consumidores” (Pp o Programa) está a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO). Este Pp forma parte de la estructura programática del Ramo 10 Economía, cuyas Unidades Administrativas responsables son la Subprocuraduría de Servicios (SS), la Subprocuraduría Jurídica (SJ) y la Subprocuraduría de Telecomunicaciones (ST). El Programa inició su operación en 2008, bajo el nombre “Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores”.

### **2. Problema o necesidad que pretende atender**

Conforme a las adecuaciones establecidas en el Pp, en 2021 se establece como problema central del Programa “La población consumidora enfrenta conflictos en las relaciones comerciales con los proveedores de bienes, productos y servicios”.

### **3. Metas y objetivos nacionales a los que se vincula**

El Propósito del Pp se encuentra alineado al eje 3 “Economía” del Plan Nacional de Desarrollo 2019 – 2024, y con la estrategia de “Impulsar la reactivación económica, el mercado interno y el empleo. El Pp E005 por medio de las acciones que realiza, contribuye al logro del Objetivo Prioritario 2 del Programa Sectorial de Economía 2020 - 2024: “Impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria”. De manera específica, la contribución a dicho objetivo se lleva a cabo a través de las líneas de acción que conforman la Estrategia 2.3 y Estrategia 2.4. Asimismo, se encuentra alineado al Programa Institucional 2020 – 2024 de la PROFECO, con los Objetivos Prioritarios 1 “Impulsar el empoderamiento del consumidor a nivel nacional” y 2 “Disminuir los costos de transacción a través de mecanismos que garanticen la protección efectiva de los derechos del consumidor para impulsar la confianza de los consumidores”.

### **4. Descripción de los objetivos del Programa, así como de los bienes y/o servicios que ofrece**

El Programa se plantea como objetivo general “La población consumidora resuelve los conflictos comerciales con los proveedores de bienes, productos y servicios”.

Los objetivos específicos del Pp, son:

- Prácticas comerciales justas y equitativas
- Población consumidora incrementa beneficio a su economía
- Confianza de la población consumidora al adquirir bienes, productos y servicios
- Bienes y servicios satisfacen las necesidades de los consumidores

Los servicios que ofrece el Pp a los consumidores son: procedimiento conciliatorio entre el consumidor y proveedor derivado de una controversia en materia de consumo; Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL); Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP); Acciones colectivas para proteger el derecho que tiene un grupo de personas contra uno o varios proveedores que vulneren sus derechos; el Buró Comercial; Monitoreo de publicidad; Registro Público de Casas de Empeño (RPCE); y asesorías al consumidor. Los mecanismos de atención del Pp pueden ser en forma presencial, en línea y vía telefónica.

### **5. Identificación y cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida (desagregada por sexo, grupos de edad, población indígena y entidad federativa, cuando aplique)**

El Pp E005 opera a través de demanda abierta para ofrecer servicios de conciliación y orientación al público, identificando a su Población Potencial como “la población consumidora que enfrenta conflictos con los proveedores” y la Población Objetivo como “La población consumidora cuyos derechos fueron vulnerados con relaciones de consumo inequitativas de bienes, productos y servicios, exceptuando los servicios que no son



competencia de la Procuraduría, y que con fines informativos, de orientación o conciliación acuden a la PROFECO a través de sus diversos mecanismos de atención”. En el diagnóstico del Pp se cuantifican 83,452,050 personas como Población Potencial; 10,465,462 personas como Población Objetivo, y 10,397,562 personas como Población Atendida. El Programa no emite reportes de su Población Atendida desagregada por sexo ni grupo de edad, ni recaba información que permita conocer sobre el nivel socioeconómico de los consumidores.

#### **6. Cobertura y mecanismos de focalización**

El Pp tiene cobertura nacional y, al operar a través de la demanda, no cuenta con criterios de focalización ni con diferenciación en la entrega de los servicios a la población consumidora.

#### **7. Presupuesto aprobado 2021**

De acuerdo al Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio 2021, el Pp tiene un presupuesto aprobado de \$ 401,260,093.

#### **8. Principales metas de Fin, Propósito y Componentes**

Con base en la información de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público incorporada en el portal “Análíticos del Presupuesto de Egresos de la Federación 2021”, en el apartado del Ramo 10 - Economía, denominado “Objetivos, Indicadores y Metas para Resultados de los Programas Presupuestarios”, se mencionan los siguientes indicadores del Pp E005:

<b>Nivel</b>	<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Meta</b>
Fin	Concentración del poder del mercado	Índice	3.57
Propósito	Porcentaje de monto recuperado en los procedimientos concluidos	Porcentaje	84
Componentes	Porcentaje de denuncias de teléfonos inscritos en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) que continúan recibiendo publicidad.	Porcentaje	0.35
	Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio	Porcentaje	78
	Porcentaje de registros de contratos de adhesión	Porcentaje	92
	Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor	Porcentaje	95

#### **9. Valoración del diseño del programa respecto de la atención del problema**

El Pp tiene claro el problema que busca resolver; tiene una justificación teórica que sustenta el tipo de intervención que lleva a cabo, entre las que destacan: las fallas de mercado, la información imperfecta y/o asimetrías de información, externalidades y monopolios naturales. Asimismo, tiene fundamento normativo establecido en la LFPC y su reglamento.

#### **10. Otras características relevantes**

El Pp E005 ha tenido diversas evaluaciones: evaluación de procesos en 2010, evaluación de consistencia y resultados en 2014, y evaluación específica de desempeño en 2015. El Pp cuenta con un diagnóstico elaborado en 2017 y actualizado en 2021.

## Apartado II. Justificación de la creación y del diseño del Programa

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 que tiene el problema o necesidad.
- c) Se define el plazo para su revisión y su actualización.

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"><li>• El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y</li><li>• El problema cumple con dos de las características establecidas en la pregunta.</li></ul>

### Justificación

a) El Pp cuenta con un diagnóstico que identifica el problema que desea atender, mismo que está formulado como un hecho negativo: “La población consumidora enfrenta conflictos en las relaciones comerciales con los proveedores de bienes, productos y servicios” (PROFECO, 2021), por lo que cumple con el inciso a. En el diagnóstico se describe la problemática que enfrentan los consumidores, pero no se identifica un análisis por ubicación geográfica o por rangos de edad, por ello se recomienda que se incluyan estos análisis adicionales para fortalecer la descripción del comportamiento de la problemática (ver preguntas 8 y 10). Si bien el Pp tiene intervenciones preventivas del conflicto, además de las de tipo correctivo, resulta conveniente problematizar la situación que pueden presentar los consumidores ante las condiciones del mercado en México descritas en el diagnóstico. Por ello, se sugiere la siguiente redacción del problema central: “Consumidores vulnerados en sus derechos enfrentan conflictos con proveedores de bienes, productos y servicios”. Asimismo, aunque esta información se presenta a lo largo del diagnóstico, para una mejor comprensión del problema central, sería deseable: 1) presentar la definición de “consumidor” y explicitar a quiénes contempla (personas físicas y morales; nacionales y extranjeros; en forma individual o en colectivo); 2) definir “proveedor” y los términos “bienes”, “productos”, “servicios”, y explicitar que los proveedores deben estar ubicados en el Territorio Nacional; y 3) describir los principales tipos de conflicto que vulneran los derechos de los consumidores y que son los que busca resolver la PROFECO a través del E005.

b) En el diagnóstico se identifica a la población que presenta el problema (población potencial o PP), misma que se define como “la población consumidora que enfrenta conflictos con los proveedores”, por lo que cumple con el inciso b. Al respecto, considerando que todos los consumidores tienen el potencial de ser afectados en sus derechos, se propone la siguiente definición de la PP: “Consumidores que realizan transacciones comerciales con proveedores de bienes, productos y servicios”.

c) En el diagnóstico no se identifica el plazo para la revisión y actualización del problema. Podría establecerse que se realizará cuando se presenten situaciones que incidan significativamente en las relaciones comerciales entre consumidores y proveedores, tales como: cambios relevantes en la política que regula la competencia económica, en las características estructurales del mercado o en el nivel de empoderamiento del consumidor;

el surgimiento de mercados problemáticos; efectos macroeconómicos y de otra índole, como la pandemia actual.

**2. Existe un diagnóstico del problema que atiende el programa que describa de manera específica:**

- a) Causas, efectos y características del problema.**
- b) Cuantificación y características de la población que presenta el problema.**
- c) Ubicación territorial de la población que presenta el problema.**
- d) El plazo para la revisión y actualización del diagnóstico.**

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa cuenta con un diagnóstico del problema que atiende el programa.</li> <li>• El diagnóstico cumple con dos de las características establecidas en la pregunta.</li> </ul>

**Justificación**

a) El diagnóstico describe las características del problema que el Pp desea resolver y se esquematiza el árbol del problema con sus principales causas y efectos, por lo que cumple con el inciso a. En las causas se identifican: i) incumplimiento de entrega o prestación de un bien, producto o servicio, ii) baja certeza jurídica en las relaciones contractuales en materia de consumo, iii) escasos mecanismos de apoyo y orientación para los consumidores, y iv) vulneración del derecho a la recepción de publicidad comercial; además de otras causas indirectas del problema central. Asimismo, el diagnóstico enuncia los efectos del problema, que son: i) persistencia en prácticas comerciales abusivas e inequitativas, ii) afectación en la economía de la población consumidora, iii) desconfianza de la población consumidora al adquirir un bien, producto o servicio, iv) selección de bienes, productos o servicios no acordes a las necesidades reales de la población consumidora, v) fomento de prácticas monopólicas, vi) inequidad entre consumidores y proveedores en detrimento del bienestar de la población consumidora, y vii) mercados internos poco competitivos en perjuicio del consumidor. Conforme a la revisión del diagnóstico, del árbol del problema y el de objetivos, se sugiere asegurar la correspondencia entre causas y medios, por ejemplo, el medio “Controversias entre consumidores y proveedores derivadas de su incumplimiento solucionadas” requiere ser complementado en su sintaxis para tener relación lógica con la causa “Incumplimiento de entrega o prestación de un bien, producto o servicio”. Asimismo, en el caso de las causas indirectas, éstas deben ser consistentes entre ambos árboles, y se recomienda que en el desarrollo del diagnóstico se sustenten los efectos de la problemática, tal como se realizó con las causas del problema.

b) En cuanto a la cuantificación de la PP, el diagnóstico cuantifica a la población que presenta el problema y presenta un análisis básico de algunas de sus características (género, población ocupada y sector, edad, salario promedio, ingresos destinados al consumo por rubros), por lo que cumple con el inciso b. En cuanto a la cuantificación de la PP (ver pregunta 7), el problema central sugiere que la población susceptible de atención es “los consumidores”, pero la gran amplitud del término invita a acotar esta definición a una categoría más concreta. En esta lógica, se considera pertinente que el Pp tome como referencia a aquella población mayor de edad, por ser la población con capacidad para realizar actos jurídicos de acuerdo con el Código Civil Federal. Asimismo, es adecuado que se enfatice que “en caso de que un menor de edad le sean vulnerados sus derechos como consumidor, los derechos de este tipo de grupo debe ser ejercido por un padre, madre o tutor o representate legal”. Quizá sólo habría que precisar en el diagnóstico lo siguiente: 1) en los servicios preventivos como los proporcionados en el Teléfono del Consumidor o la

información disponible en Internet, se brinda la atención sin importar la edad del consumidor (según se aclaró en reunión de trabajo con el Programa el 22 de noviembre de 2021), y 2) que esta cuantificación representa el límite inferior de la PP, toda vez que las personas potencialmente pueden presentar uno o más conflictos en sus relaciones de consumo con proveedores diversos. Adicionalmente, toda vez que los turistas constituyen una población de alto consumo en México (CIDE, 2015), se sugiere analizar el peso que representan en la Población Atendida (PA) del Programa, y si resultara un porcentaje significativo también deberían incluirse como parte de la cuantificación de la PP.

En cuanto a las características de la PP, sería relevante profundizar el análisis de las características de la PP, tales como la distribución por decil de ingreso (si bien se hace una mención general), contexto (rural-urbano), nivel de marginación, condición étnica, último nivel educativo, entre otras variables que podrían asociarse con las condiciones de vulnerabilidad (empoderamiento) de los consumidores ante los proveedores de bienes, productos y servicios; así como con su potencial para hacer valer sus derechos recurriendo a los servicios otorgados por el Pp.

c) El diagnóstico no presenta información asociada a la ubicación territorial de la PP (ni de la PO y la PA), por lo que no cumple con el inciso c. Se sugiere complementar el análisis con lo que se sugiere en el párrafo anterior.

d) En el diagnóstico no se especifica el plazo para la revisión y actualización del diagnóstico, por lo que no cumple con el inciso. En el diagnóstico se menciona que la cuantificación de las poblaciones se realizará con base en información del Censo Nacional de Población y Vivienda o Censo de Población y Vivienda, por lo que es posible suponer que será cada cinco años y esto en sí mismo ya constituirá un ajuste al diagnóstico. A fin de evitar ambigüedad, se sugiere que se especifique el plazo para la revisión y actualización del diagnóstico.

### 3. ¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo?

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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, y</li><li>• La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico del problema, y</li><li>• Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de los efectos positivos atribuibles a los beneficios o los apoyos otorgados a la población objetivo.</li></ul>

#### Justificación

Uno de los antecedentes que da pauta a la creación de la LFPC y con ello la fundamentación jurídica para la creación del Pp son las “Directrices de la ONU para la Protección de los Consumidores en el Ámbito Internacional”, adoptado en 1985, donde se establecen las principales características que deben tener las leyes de protección del consumidor, las instituciones encargadas de aplicarlas y los sistemas de compensación para que sean eficaces. Dichas directrices se emitieron con la premisa de que los consumidores afrontan a menudo desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación.

A partir del 30 de diciembre de 2019, con la publicación del Reglamento y con la reforma al Estatuto Orgánico de la PROFECO, se establece como una de sus atribuciones las actividades que engloban al Pp E005. En este sentido, el diagnóstico del Programa (PROFECO, 2021), así como las metas y objetivos establecidas en su MIR se encuentran sustentados en el Artículo 19 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), que señala “(...) determinará la política de protección al consumidor, que constituye uno de los instrumentos sociales y económicos del Estado para favorecer y promover los intereses y derechos de los consumidores (...)”. (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2019). Asimismo, el Artículo 20 de la LFPC define a la PROFECO como un organismo descentralizado encargado de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. A partir de las atribuciones conferidas a la PROFECO, el diagnóstico presenta información de los elementos que justifican la creación del Pp.

El Pp cuenta con una justificación teórica que sustenta el tipo de intervención para la atención de la Población Objetivo, misma que es consistente con el diagnóstico del problema. Dentro de la argumentación teórica que justifica la creación del Pp se encuentran las fallas de mercado, la información imperfecta y/o asimetrías de información, externalidades, monopolios naturales y bienes públicos, que actúan en perjuicio de los derechos, el bienestar y el patrimonio de los consumidores. Las asimetrías de información pueden afectar al consumidor desde el acto precontractual, contractual o post contractual con el proveedor. La resolución de los conflictos entre consumidores y proveedores podría implicar costos y tiempos tan elevados que desincentivaría a los consumidores a buscar resolverlos, de ahí que éstos recurren a la PROFECO en virtud de que es el organismo público garante de sus derechos, encargado de prevenir abusos y garantizar relaciones de consumo justas y equitativas, a través del conjunto de servicios y actividades que son parte del Pp E005 y que se proporcionan de forma gratuita.

El diagnóstico del Pp describe evidencias internacionales en países como Estados Unidos, Canadá, Argentina, Brasil y Reino Unido, relacionadas a las leyes de protección del consumidor, las instituciones encargadas de aplicarlas o los sistemas de compensación, y de sus efectos en beneficio de la población objetivo.

### Apartado III. Análisis de la contribución del programa a las metas y objetivos nacionales

4. El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, especial o institucional considerando que:

- a) Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del programa sectorial, especial o institucional, por ejemplo: población 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, especial o institucional.

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"><li>• El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivos(s) del programa sectorial, especial o institucional, y</li><li>• Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta.</li></ul>

#### Justificación

a) La PROFECO cuenta con el diagnóstico del Pp E005 en el que se establece la alineación del Programa con el objetivo prioritario 2 del Programa Sectorial de Economía 2020-2024 (PROSECO): “Impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria”, específicamente con las líneas de acción de la Estrategia prioritaria 2.3 “Reducir las malas prácticas de comercio o prestación de servicios para proteger de forma efectiva los derechos del consumidor” y Estrategia prioritaria 2.4 “Promover una cultura de confianza ciudadana y consumo”. En el diagnóstico también se presenta la alineación del Pp con el objetivo prioritario 1 y 2 del Programa Institucional 2020-2024 de la PROFECO (PI) “Impulsar el empoderamiento del consumidor a nivel nacional” y “Disminuir los costos de transacción a través de mecanismos que garanticen la protección efectiva de los derechos del consumidor para impulsar la confianza de los consumidores”, respectivamente. A pesar de que el diagnóstico no hace explícita la relación del Propósito del Pp “La población consumidora resuelve sus conflictos con los proveedores de bienes, productos y servicios” (PROFECO, 2021; MIR, 2021), con los objetivos tanto del PROSECO como del PI, se perciben conceptos comunes en las líneas de acción de la Estrategia 2.3 del PROSECO, específicamente las acciones 2.3.2 Impulsar la figura de las Acciones colectivas como mecanismo estratégico en la defensa de los derechos del consumidor, 2.3.3 “Promover la conciliación exprés a nivel nacional” y 2.3.5 Promover la atención de quejas y denuncias a través de la vía tecnológica, modernizando las herramientas electrónicas de atención a los consumidores; así como a la línea de acción 2.4.5 Fortalecer los mecanismos del Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), a fin de proteger los datos del consumidor ante la publicidad de índole comercial no deseada de la Estrategia 2.4. El sujeto común es el consumidor y la contribución del Pp es proteger sus derechos en las transacciones que realizan con los proveedores. Se recomienda que el Pp haga explícita la relación del Propósito con el objetivo prioritario 2 del PROSECO y del PI.

b) El logro del Propósito del Pp contribuye a la meta, tanto del PROSECO como del PI, del indicador “Porcentaje de efectividad en la defensa de los derechos de los consumidores”. En el método de cálculo del Propósito de la MIR del Pp E005 se incluye en



el numerador el monto recuperado en los procedimientos conciliatorios, por infracciones a la ley y arbitral concluidos en el periodo, pero no incluye el monto recuperado de las Acciones colectivas, el cual sí se establece en el método de cálculo del indicador sectorial e institucional mencionado, por lo que se sugiere contemplarlo. Tal y como reconoce la DGPE, “las Acciones colectivas forman parte del Pp y por ende son fundamentales para el logro del Propósito del Pp” (PROFECO-E005, 2021), por ello se propone considerar la sugerencia emitida en la pregunta 26 respecto al indicador de Propósito del Programa.

**5. ¿Con cuáles metas y objetivos, así como estrategias transversales del Plan Nacional de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial, especial o institucional relacionado con el programa?**

**Justificación**

El Objetivo Prioritario 2 del Programa Sectorial de la Secretaría de Economía 2020-2024 “Impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria”, y el Objetivo prioritario 1 y 2 del Programa Institucional 2020-2024 de la PROFECO (PI) “Impulsar el empoderamiento del consumidor a nivel nacional” y “Disminuir los costos de transacción a través de mecanismos que garanticen la protección efectiva de los derechos del consumidor para impulsar la confianza de los consumidores”, respectivamente, con los cuales está relacionado el Propósito del Pp E005, se vinculan con el Eje 3 “Economía” del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 (PND) (DOF, 12/17/2019), y con la estrategia de “Impulsar la reactivación económica, el mercado interno y el empleo”.

La vinculación se establece debido a que la reactivación económica derivada de una política de incremento salarial, que se menciona en el PND, estimula el consumo privado y éste, a su vez, el mercado interno. Al realizarse transacciones entre consumidores y proveedores, tal como se señala en el diagnóstico del Pp, cabe la posibilidad de que se presenten fallas de mercado que propicien una desigualdad en dicha interacción, detonando conflictos entre ambos agentes de mercado en perjuicio de los derechos de los consumidores. El Programa E005 busca contribuir a prevenir y solucionar dichos conflictos.

Bajo este enfoque, de acuerdo con el Artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la PROFECO “está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores”.

Debido a que el PND 2019-2024 no especifica metas, no es posible establecer una vinculación con los objetivos sectoriales e institucionales relacionados con el Programa E005 antes descritos.

## **6. ¿Cómo está vinculado el Propósito del programa con los Objetivos del Desarrollo del Milenio, los Objetivos de Desarrollo Sostenible o la Agenda de Desarrollo Post 2015?**

### **Justificación**

El logro del Propósito del Pp aporta, de manera indirecta, al cumplimiento de al menos uno de los Objetivos del Desarrollo del Milenio y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030.

El Propósito del Programa está vinculado con el objetivo 8 de los Objetivos de Desarrollo del Milenio de “Fomentar una alianza mundial para el desarrollo” (PNUD, 2015), específicamente con las metas:

8.A “Desarrollar más aún un sistema comercial y financiero abierto, basado en normas, previsible y no discriminatorio”. El Pp al otorgar servicios para proteger los derechos de la población consumidora, brinda soporte institucional para conciliar las quejas y denuncias, contribuyendo a crear un sistema comercial justo entre consumidores y proveedores, conforme a lo establecido en la LFPC

8.F “En cooperación con el sector privado, dar acceso a los beneficios de las nuevas tecnologías, en particular los de las tecnologías de la información y de las comunicaciones”. La PROFECO, a través del Programa E005, brinda orientación y servicios a los consumidores haciendo uso de diferentes herramientas, como son los medios electrónicos: Concilianet, correo electrónico, plataforma Soy Usuario, WhatsApp, servicio de chat, chat en inglés (PROFECO, 2021), así como canales de atención vía telefónica. Con ello, explota los beneficios de las nuevas tecnologías de información y comunicación, lo que contribuye a una mayor eficiencia y eficacia de sus servicios.

Con respecto a la Agenda 2030, el Propósito del Programa se vincula con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 12 “Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles”, toda vez que contribuye a resolver las fallas de mercado, tales como las asimetrías de información que vulneran los derechos de los consumidores en su relación contractual con los proveedores, y que afectan el consumo sostenible. Los diversos servicios que proporciona el Programa como los registros de Contratos de adhesión de proveedores, las Acciones colectivas, el buró comercial, entre otros, promueven un comercio justo y sostenible por parte de los proveedores.

## Apartado IV. Población Potencial y Objetivo y Mecanismo de Elegibilidad

### POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO

7. Las poblaciones, potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuentan con la siguiente información y características:

- a) Tienen una misma 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.

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"><li>• El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y</li><li>• Las definiciones cumplen todas las características establecidas.</li></ul>

### Justificación

a) El Programa cuenta con un diagnóstico que presenta las definiciones de la PP y PO, en ambas definiciones la unidad de medida es “población consumidora”, por lo que cumple con el inciso a. No obstante, en la cuantificación de la PO se utiliza como unidad de medida “impactos”, en función de que un consumidor puede solicitar y recibir más de un servicio del Programa, los cuales tienen diferentes impactos. Al respecto, se sugiere: 1) explicitar qué comprende la “población consumidora” (personas físicas y morales; nacionales y extranjeros que consuman bienes de proveedores asentados en el país; colectivos de personas; personas que consumen en el mercado formal). 2) Homologar la unidad de medida a “consumidores”, tanto en la definición, como en la cuantificación de la PP. 3) En el caso de la PO, se propone ajustar su definición a “Consumidores vulnerados en sus derechos con relaciones de consumo inequitativas de bienes, productos y servicios, que recurren a la PROFECO y son susceptibles de recibir los servicios otorgados por el Pp E005, en un año”. Esta definición deberá acompañarse de la descripción de los criterios para que las solicitudes de la PO sean susceptibles de atención por el Pp, por ejemplo: si es un menor de edad, éste sólo puede realizar un acto jurídico ante la PROFECO por medio del padre, madre, tutor o representante legal; los requisitos que debe cubrir el consumidor para iniciar el acto que promueve; el tipo de conflictos que son atribución de la PROFECO; entre otros criterios (ver pregunta 11).

b) En el diagnóstico se presenta la cuantificación de las poblaciones, siendo la PP de 83,452,050 personas y la PO de 10,465,462, por lo que cumple con el inciso b. Sin embargo, como se señaló anteriormente, existen diferencias entre las unidades de medida utilizadas para su cuantificación. Asimismo, en el diagnóstico se menciona que en la cuantificación de la PO no se incluye información de dos Direcciones de Área que participan en el Pp, ya que tramitan juicios ante órganos jurisdiccionales, por lo que el número de población que arrojarían sería susceptible de modificación en cualquier momento de acuerdo con el procedimiento judicial. Al respecto, se sugiere lo siguiente: 1) ajustar la cuantificación de la

PP conforme a lo sugerido en la pregunta 1 y 2; 2) conforme a la propuesta de definición de la PO del Programa, su cuantificación deberá considerar, en caso de ser viable, la tendencia observada en el número de consumidores que han solicitado los servicios proporcionados por el Pp E005 (datos históricos), en combinación con las estimaciones que realice el Pp respecto a su capacidad de atención real de consumidores anualmente (considerando su capacidad institucional, los diferentes medios que tiene para ello, así como su asignación presupuestal). En cuanto a las Acciones colectivas, se podrían contabilizar los consumidores que fueron atendidos al cierre de cada año, pero habrá que incluir la precisión de que “es después de que se ejecuta la sentencia definitiva cuando se conoce el número real de [consumidores] beneficiados”. Se recomienda incluir esta y todas las precisiones y acotaciones que se consideren necesarias para aclarar cómo se realizó la cuantificación de la PO (ver inciso a).

c) El diagnóstico define una metodología para la cuantificación de la PP y PO y establece las fuentes de información, por lo que cumple con el inciso c. Sin embargo, se identifican áreas de mejora puesto que en el caso de la PO y la PA, la metodología de cuantificación utiliza varias unidades de medida. Al respecto, se recomienda homologar y actualizar las definiciones y cuantificación de la PP y PO en el diagnóstico y en la nota metodológica.

d) El diagnóstico señala que la revisión y actualización de la PP y PO se realizará acorde con la frecuencia en que se actualiza el Censo Nacional de Población y Vivienda o Conteo de Población y Vivienda, por lo que es posible asumir que será cada cinco años. En esta lógica, se cumple con el inciso d, si bien se sugiere que el diagnóstico incluya de manera específica el periodo para su revisión y actualización, a fin de evitar ambigüedad.

**8. ¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes? (socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales u otras)**

3	<ul style="list-style-type: none"><li>• El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes.</li></ul>
---	--

**Justificación**

El diagnóstico del Pp señala que la información sobre los solicitantes se registra a través del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), Avaya CMS Supervisor, RT4 (administrados por la PROFECO), así como registros administrativos de la Dirección de Asesoría e Información y bases de datos propias de la Unidades Administrativas participantes en el Pp. En este sentido, y como pudo constatar la instancia evaluadora mediante visita a las instalaciones de la PROFECO, el Programa cuenta con información sistematizada respecto de la demanda total de sus servicios.

En el diagnóstico se menciona que, aunque no se cuenta con características específicas de la población consumidora usuaria de los servicios, por la diversidad de servicios que proporciona el E005 y su cobertura global, “existen una serie de características coincidentes entre los servicios del Pp, que son: tipo de persona, nombre completo, edad, dirección, año, acto que promueve, identificación o constancia de acreditación, y medio de notificación”.

Dado lo anterior, se recomienda lo siguiente. 1) Homogenizar los formatos de solicitud de los servicios del Pp al menos en lo concerniente a la recolección de información básica de los solicitantes. En dado caso, si no fuera viable aplicar la encuesta a todos los solicitantes, se puede aplicar la encuesta por muestreo. 2) Sería deseable recabar información adicional a la ya mencionada en el párrafo anterior, tal como: en el caso de las personas físicas, el sexo, último nivel educativo, Código Postal (en un campo numérico independiente para que se pueda vincular esta variable con la información del INEGI y conocer con certeza la entidad, municipio y localidad del solicitante); y en el caso de personas morales, el sector económico, giro del bien o servicio, y Código Postal. 3) Si toda esta información se logra integrar en un sistema de información (ver pregunta 13), se podrá caracterizar de forma precisa y analizar el comportamiento la demanda total de los servicios del Pp, así como perfilar a los solicitantes. Esto aportaría evidencia útil para la definición de la estrategia de cobertura del Pp, identificando posibles desigualdades en el acceso a los servicios del Programa que requieran de una atención diferenciada (ver pregunta 10), entre otras utilidades para la toma de decisiones del Programa.

## MECANISMOS DE ELEGIBILIDAD

### 9. ¿El programa cuenta con mecanismos para identificar su población objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo.

#### Justificación

Se considera que el Pp cuenta con mecanismos para identificar a la PO. De acuerdo con el Art. 97 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), cualquier persona podrá denunciar ante la PROFECO las violaciones a las disposiciones de esta Ley; asimismo, el Art. 99 de la LFPC señala que la “Procuraduría recibirá las quejas o reclamaciones de los consumidores de manera individual o grupal con base en esta ley, las cuales podrán presentarse en forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio”. En este sentido, cualquier persona que considere que sus derechos como consumidor han sido vulnerados es susceptible de acercarse a la PROFECO para solicitar los servicios proporcionados por el Pp. Por ello, se hace referencia que el Pp opera bajo demanda abierta, que no cuenta con una metodología de focalización ni con diferenciación en la entrega de los servicios a la población consumidora. Asimismo, se menciona que la PO del Programa puede ser identificada hasta el momento en que el consumidor se acerca al Pp mediante alguno de sus diferentes medios o mecanismos: 1) con fines preventivos del conflicto, a través del Teléfono del consumidor, el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), el Buró Comercial, Monitoreo de publicidad, el Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL), el Registro Público de Casas de Empeño (RPCE); 2) con fines de interponer una denuncia por continuar recibiendo publicidad aun estando registrado en el REPEP, y se puede hacer vía telefónica, correo electrónico o un escrito; 3) para interponer quejas que consisten en la “reclamación en contra de algún proveedor por no respetar precios, cantidades, plazos, términos, entregas, condiciones, modalidades, características, garantías, intereses y demás compromisos adquiridos en la transacción comercial celebrada”, se puede hacer de manera presencial, en las Oficinas de Defensa del Consumidor o en la Unidad de Servicio, por teléfono, correo electrónico o mediante el portal Concilianet.

En este contexto, para identificar a la PO el Programa utiliza diversos medios como el SIIP, Avaya CMS Supervisor, RT4 (administrados por la PROFECO) y registros administrativos los cuales integran información de los consumidores relacionada, al menos, con: el tipo de persona (física o moral), nombre completo, edad, dirección, año, acto que promueve, identificación o constancia de acreditación, y medio de notificación. En función de esta información, se asume que el Pp puede identificar a los consumidores que no son susceptibles de atención por razones como, el hecho de que su conflicto se relacione con algún servicio que no es competencia de atención de la PROFECO, o bien, que su solicitud no cuente con todos los elementos o requisitos necesarios para poder ser atendida por el Pp (ver pregunta 7). No pareciera que el Pp identifica cuando algún solicitante está actuando en representación de una persona menor de 18 años. Por otro lado, al no contar con una base integrada de todos aquellos que solicitan algún servicio del Pp, como se ha señalado, no es posible identificar aquellas personas que solicitan más de un servicio del Programa.

Como se ha resaltado, existen áreas de oportunidad en la definición y cuantificación de la PO del Programa (ver pregunta 7). Además, se ha sugerido estandarizar los formatos de registro, por lo menos, en lo que respecta a la captación de información asociada a las características de los consumidores que solicitan los servicios del Pp, incluyendo la

recolección de información del solicitante que sea menor de edad, aunque su asunto tenga que ser tratado a través de un representante legítimo. Asimismo, se ha recomendado integrar una base de datos que permita conocer el universo de la PO del Programa, cada año.



**10. El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características:**

- a) Incluye la definición de la población objetivo.**
- b) Especifica metas de cobertura anual.**
- c) Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.**
- d) Es congruente con el diseño y el diagnóstico del programa.**

Nivel	Criterios
1	• La estrategia de cobertura cuenta con una de las características establecidas.

**Justificación**

a) La definición de PO se presenta únicamente en el diagnóstico del Pp y en la Nota metodológica para la definición y cuantificación de las poblaciones, por lo que no cumple con el inciso a. Ambos documentos no guardan correspondencia actualmente, por lo que una vez que se cuente con la versión final del diagnóstico, habrá que asegurar la consistencia entre los dos documentos.

b) El Pp cuenta con un documento denominado “Programa Anual de Actividades 2021” (PAA), en el cual se presentan las actividades a realizar a lo largo del año 2021, las metas, los indicadores y medios de verificación. Otro documento que contiene información de indicadores y metas es la MIR 2021 del Pp, la cual a nivel de “Componente” establece indicadores y metas asociados a la atención de los servicios solicitados por los consumidores que se consideran de cobertura. En este sentido se cumple con el inciso b. No obstante, estas metas en torno a la cobertura no se retoman en algún otro documento donde se explicita la planificación de la cobertura del Programa.

c) No se cuenta con evidencia de algún análisis del comportamiento del Pp en el tiempo respecto a los servicios que otorga, ni de alguna proyección o análisis que se realice respecto de la capacidad de atención de la PO en el mediano y largo plazo; por lo que no se cumple con el inciso c.

d) Por lo antes señalado, al no contar con una estrategia de cobertura documentada no es posible valorar el inciso d (por ello, no se considera pertinente otorgar el punto asociado con el atributo).

En este marco, se recomienda elaborar un documento interno que contenga la estrategia de cobertura del Pp, que mínimamente incluya: la definición de la PO; especifique las metas de cobertura anual (corto plazo) y abarque un horizonte mediano (en la presente administración) y largo plazo (que trascienda esta administración federal); y que sea congruente con el diseño y el diagnóstico del Programa. En cuanto a la definición (y cuantificación) de la PO, como se ha sugerido en la pregunta 7, se podría hacer un análisis de la tendencia en la atención de los consumidores que ha mostrado el Pp en función de la evolución de su capacidad institucional (considerando todos los medios o mecanismos de atención que tiene para otorgar sus servicios), y de su presupuesto asignado (en términos reales). A partir de esta tendencia se podría hacer un ejercicio de proyección de la cobertura del Programa, incorporando elementos de planeación respecto a la capacidad instalada que

se espera tenga el Programa, así como los elementos que se consideran año con año para la estimación del presupuesto del Pp.

Una vez que se instrumente la sugerencia de la pregunta 8 en cuanto a la conveniencia de homogeneizar los formatos para el registro de los solicitantes de los servicios del Pp, al menos en lo concerniente a la captura de información de las características básicas de los solicitantes, se podrá analizar el comportamiento que muestran las solicitudes de atención de los servicios del Pp a nivel territorial (ej. conocer las áreas geográficas con el mayor número de consultas, de quejas, denuncias y conflictos); identificar posibles desigualdades en el acceso a los servicios que requieran de una atención diferenciada (ej. la necesidad reforzar el acceso a los diversos grupos de consumidores -rurales, urbanos, más marginados-); o bien, identificar posibles espacios donde la capacidad de atención pudiera estar rebasada o subutilizada (ej. lo que repercutiría en que los consumidores enfrenten diferentes barreras o limitaciones asociadas con el acceso a los servicios del Pp -costos de transporte, de tiempo-). Otros elementos que podrían considerarse en la proyección y definición de la estrategia de la cobertura del Pp, son aquellas situaciones con una alta probabilidad de ocurrencia en un horizonte cercano, que potencialmente podrían detonar un número importante de conflictos entre consumidores y proveedores (ver pregunta 1).

**11. 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.**
- e) **Son congruentes con los criterios establecidos para seleccionar a la población objetivo.**

2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tiene dos de las características establecidas.</li></ul>
---	--

**Justificación**

a) Por las características particulares del Pp, que ofrece un servicio público en todo el país y opera a través de demanda abierta atendiendo a todos los consumidores que acuden a solicitar alguno de los servicios del Pp en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), en la Unidad de Servicio o por otros medios disponibles (ya sea, previo a efectuar relaciones de consumo o al enfrentar alguna problemática con la proveeduría), el Programa refiere que no requiere de una metodología de focalización, ni hace una diferenciación en la entrega de los servicios a los consumidores. En este sentido, se considera que cumple con el inciso a. Sin embargo, se considera que al momento en que algún consumidor recurre a solicitar alguno de los servicios del Pp, sí se aplican criterios para determinar si es susceptible de atención, como son: 1) existen servicios que no son competencia de la PROFECO (todos aquellos servicios establecidos en el Artículo 5 de la LFPC), por lo que si el conflicto se relaciona con alguno de éstos, no son susceptibles de atención; 2) si es un consumidor menor de edad solo se le puede atender a través de un representante legal (con excepción de los servicios de preventivo del Pp -asesoría, información y orientación- que no discriminan por la edad); 3) el proveedor en cuestión debe estar ubicado en el Territorio Nacional; 4) el consumidor debe cubrir todos los requisitos establecidos por el Programa; por mencionar algunos criterios identificados. El diagnóstico del Pp debería precisar estos criterios.

b) No existe un procedimiento que describa de forma estandarizada cómo se realiza la identificación de los consumidores que efectivamente son susceptibles de atención por el Programa considerando todos los servicios que otorga, por lo que no cumple con el inciso b. Cada uno de los servicios cuenta con instrumentos diferenciados para identificar a los solicitantes y, en su caso, para realizar su seguimiento acorde con la lógica de cada servicio. Por ello, se sugiere estandarizar los formatos de registro (a partir de los cuales se determina si un consumidor es elegible para atención), al menos en lo que respecta a la captación de información de las características básicas de los consumidores que solicitan los servicios del Pp, incluyendo la recolección de información de aquellos solicitantes menores de edad, aunque su asunto tenga que ser tratado a través de un representante legítimo (ver pregunta

9). En aquellos casos que no sea viable recolectar la información de la totalidad de solicitantes (en cuanto a sus características básicas), se sugiere hacerlo por muestreo.

c) En el diagnóstico se menciona que la información sobre los solicitantes se sistematiza en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), Avaya CMS Supervisor, RT4 (administrados por la PROFECO) y registros administrativos de la Dirección de Asesoría e Información, y bases de datos propias de la Unidades Administrativas participantes. La instancia evaluadora pudo constatar, mediante visita a las instalaciones de la PROFECO, el funcionamiento de los sistemas utilizados por las diversas Unidades Administrativas, por lo que cumple con el inciso c. Al respecto, cabe resaltar que existe una fragmentación en la información por tipo de servicio, por lo que se emite una recomendación al respecto al final de la pregunta.

d) Los procedimientos del Pp para brindar servicios a los consumidores están difundidos públicamente, por lo que se cumple con este inciso. Sin embargo, se recomienda que el Programa estandarice la difusión de dichos procedimientos.

e) Por lo dicho anteriormente y lo señalado en la pregunta 7, no se cumple con este criterio.

Con fines de fortalecer la transparencia y rendición de cuentas del Pp, debería valorarse la relevancia de consolidar un sistema de información a nivel de Pp (información sistematizada) que permita identificar elementos en común entre los diferentes servicios, de tal forma que permita hacer análisis integrales de aspectos como las características básicas de los consumidores solicitantes y de la PA del Programa (como sugiere la instancia evaluadora). Esta información sistematizada permitirá conocer de forma eficiente y precisa la totalidad de consumidores solicitantes que fueron efectivamente atendidos por el E005 (la PA del Programa), anualmente.

**12. Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo cuentan con las siguientes características:**

- a) Están adaptados a las características de la población objetivo.**
- b) Los procedimientos cuentan con formatos definidos.**
- c) Están disponibles para la población objetivo.**
- d) Están apegados al documento normativo del programa.**

4	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los procedimientos cuentan con todas las características descritas.</li></ul>
---	---

**Justificación**

a) En los manuales de procedimientos compartidos por el Pp se identifica el proceso de recepción, registro y trámite de las demandas de servicios de los consumidores. Asimismo, en el portal de la PROFECO (<https://www.gob.mx/profeco#2237>) se describen, con lenguaje ciudadano, los procedimientos relacionados con los servicios proporcionados por las Subprocuradurías de Servicios y Telecomunicaciones, por lo que se valora que cumple con el inciso a. Sin embargo, no es posible distinguir de igual forma los servicios de la Subprocuraduría Jurídica que participa también en el E005 (ver Anexo a la pregunta 12). Además, se encuentra el Informe Anual de la PROFECO, en el cual se describen de forma general los servicios de la PROFECO, mismo que se encuentra disponible en la página <https://www.gob.mx/profeco/documentos/informes-de-actividades-29444?state=published>, el cual está enfocado a informar, de manera puntal e ilustrativa, las acciones ejecutadas y los resultados reportados. Ahora bien, cabe señalar que esta información no es accesible para aquellos consumidores afectados por la brecha digital y/o con escaso conocimiento o habilidad para navegar en el portal de la PROFECO (este es un problema transversal de las páginas del gobierno federal). En este contexto, si bien el Pp ha hecho esfuerzos en la materia (ver Anexo a la pregunta 12), sería deseable elaborar una guía única simplificada en donde se describan los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes por parte de los consumidores para cada uno de los servicios que otorga el Pp, tal y como se detalla al final de esta respuesta.

b) Se identificó que el Pp cuenta con diversos formatos, como el “Formato de recepción de quejas (RQ)”, y en los manuales de procedimientos se señala que diversos formatos se generan automáticamente en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) y se les denomina “plantillas”, por lo que cumple con el inciso b.

c) De los diversos medios para recibir, registrar y dar trámite a solicitudes de los consumidores que se señalan en el diagnóstico, se identificó que el “Formato de recepción de quejas” es público (disponible en: [www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/226748/Formato\\_de\\_recepcion\\_de\\_quejas.pdf](http://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/226748/Formato_de_recepcion_de_quejas.pdf)). Sin embargo, se desconoce si está vigente. Los demás formatos que se utilizan por parte de las Unidades Administrativas que intervienen en el Programa se encuentran disponibles en: [www.gob.mx/profeco/documentos/normateca-interna-37162?state=published](https://www.gob.mx/profeco/documentos/normateca-interna-37162?state=published), por lo que cumple con el inciso c.

d) Los procedimientos presentados para la atención de las solicitudes cumplen con la normatividad que rige al Pp. En los manuales referidos se identifican las Unidades Administrativas que intervienen para la atención de los servicios que demanda la población consumidora, por lo que cumple con el inciso d.

Se recomienda la elaboración de una guía única simplificada en la cual: 1) se parta de la definición de la PO del Programa (explicando cada uno de los elementos que conforman la definición, así como los criterios que determinan si una solicitud de un consumidor es susceptible de atención por el Programa); 2) se describa el procedimiento de cada uno de los servicios, desde el momento de la recepción de la solicitud, su registro, la determinación de la solicitud susceptible de atención por el Pp, hasta la conclusión del trámite o servicio correspondiente; 3) en lo posible, se señalen los tiempos promedio, mínimo y máximo para su desahogo; así como los posibles resultados que pueden resultar del trámite o servicio; 4) se incluyan como Anexos los formatos que se utilizan para la recolección de información de cada uno de los servicios que otorga el Programa, mismos que deben estar alineados a la normatividad de operación del Pp y en los que se sugiere homogenizar al menos el apartado donde se recabe información básica del consumidor; 5) se explicita que los procedimientos diseñados para la protección del consumidor en la PROFECO son gratuitos; 6) se use lenguaje ciudadano; y 7) en la versión electrónica de la guía se incluyan todos los vínculos relevantes. El Programa evidenció que se han realizado esfuerzos en este tenor, dichos materiales que pueden ser retomados como punto de partida para la elaboración de la guía. Finalmente, se podría analizar la conveniencia de elaborar infografías y videos explicativos (como los que tiene PROFECO para algunos temas) enfocado a aquellas personas con escaso nivel educativo, e incluso, contar con el apoyo del Instituto Nacional de los Pueblos Indígenas para adecuar este tipo de material para población indígena.

## Apartado V. Padrón de Beneficiarios y Mecanismos de atención

### PADRÓN DE BENEFICIARIOS

**13. Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos 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) Cuento con mecanismos documentados para su depuración y actualización.

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"><li>• La información de los beneficiarios cumple con tres de las características establecidas.</li></ul>

#### Justificación

a) En el diagnóstico se menciona que no cuenta como tal con un padrón de beneficiarios (es decir, de la Población Atendida) delimitado y específico, debido a que el Pp no otorga apoyos sociales focalizados entre la población, sino que brinda servicios públicos a los consumidores. El Programa recaba información de los consumidores sobre las variables mandatadas por la LFPC (PROFECO, 2021, p. 69). De acuerdo con el artículo 99 de la LFPC, en el caso particular de las quejas, se registra el nombre completo, dirección del reclamante y descripción del bien o servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos, datos que se constatan en el “formato de recepción de quejas” disponible en: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/226748/Formato\\_de\\_recepcion\\_de\\_quejas.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/226748/Formato_de_recepcion_de_quejas.pdf). Asimismo, en el diagnóstico se menciona que, aunque no se cuenta con características específicas de la población consumidora usuaria de los servicios, por la diversidad y cobertura global, existen una serie de características coincidentes entre los servicios del Pp. En tal sentido, se considera que cumple con el inciso a.

No obstante, se recomienda que de forma homogénea todas las Unidades Administrativas involucradas en brindar los servicios del Pp recaben información adicional, tal como: 1) en el caso de las personas físicas, el sexo, último nivel educativo, Código Postal (en un campo numérico independiente); y 2) en el caso de personas morales, el sector económico, giro del bien o servicio, Código Postal (en un campo numérico independiente). Esta información junto con la que se describe en la tabla de “Caracterización de las variables mandatadas por la Ley” del diagnóstico, si se logra sistematizar en un solo repositorio como se sugiere en el inciso c de esta justificación, arrojará información útil para caracterizar a la PO y PA del Programa, así como hacer análisis sobre el comportamiento de la demanda de los servicios del Pp, desagregando por variables de interés como por grupo etario, género, (proxy) nivel socioeconómico, nivel de marginación, ubicación geográfica, entre otros. Todo ello informará de forma relevante la toma de decisiones del Programa (ver también preguntas 8 y 10).

b) De acuerdo con el diagnóstico y los manuales de procedimientos de las diferentes Unidades Administrativas que participan en el Pp, se recaba el tipo de servicio que se brinda a los consumidores (la PA del Programa), por lo que se considera que se cumple con el inciso b.

c) La información de los consumidores por cada uno de los servicios que proporciona el Pp sí está sistematizada, aunque está fragmentada por servicio, lo cual fue corroborado en la reunión de trabajo y visita a las instalaciones de la PROFECO el 22 de noviembre. Por otro lado, en el caso de la atención de quejas el Pp sí asigna un folio único por queja para poder dar seguimiento al evento, caracterizarlo y cuantificarlo. Igualmente, la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento sí asigna un número único de identificación de los trámites bajo su encargo. Cabe señalar que en el caso particular de este Pp que puede atender a una misma persona en repetidas ocasiones, o que proporciona servicios de una sola vez y no requieren un seguimiento en el tiempo (como las consultas vía el Teléfono del Consumidor), la asignación de un identificador único por persona que no cambie en el tiempo se puede considerar deseable, más no indispensable. Dado lo anterior, se considera que sí se cumple con este inciso. Sin embargo, se sugiere valorar para qué tipo de servicios sería pertinente asignar una clave única de identificación para la PA, con el mismo propósito que se hace en cuestión de las quejas. Asimismo, como se sugiere en la pregunta 11, debería valorarse la relevancia de consolidar un sistema de información a nivel de Pp (información sistematizada), que permita identificar elementos en común entre los diferentes servicios y se puedan analizar de forma integral aspectos como las características básicas de los consumidores solicitantes y de la PA del Programa. Esto arrojaría información relevante para la toma de decisiones del Pp.

d) El Programa no cuenta con mecanismos documentados para la depuración y actualización de la Población Atendida. Al carecer de un sistema integral a nivel de Programa como el que se propone en el inciso anterior, deriva en la existencia de diferentes bases de datos que tienen su propia estructura y funcionamiento.



## MECANISMOS DE ATENCIÓN Y ENTREGA DEL APOYO

### 14. Los procedimientos para otorgar los bienes o 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.
- e) Son congruentes con los criterios establecidos para seleccionar a la población objetivo.

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen tres de las características establecidas.</li></ul>

### Justificación

a) En el diagnóstico del Pp se menciona que se otorgan diversos servicios en donde intervienen diferentes Unidades Administrativas de la PROFECO; sin embargo, varios de ellos refieren más bien a mecanismos de atención para brindar un mismo tipo de servicio, como es el de orientación, asesoría, conciliación o resarcimiento. Haciendo esta precisión se determina que los procedimientos para la entrega de los servicios no están estandarizados, toda vez que cada Unidad Administrativa define sus propios procedimientos. Por ello, y en función del criterio establecido en este inciso, se considera que no se cumple. Se recomienda que en el diagnóstico se distinga claramente entre tipos de servicio del Pp y los diferentes mecanismos o medios de atención con que cuenta; a partir de ello, por tipo de servicio, se sugiere estandarizar los procedimientos para la entrega de los mismos.

b) Los procedimientos para el otorgamiento de los servicios del Pp están sistematizados, por lo que cumple con el inciso b. De acuerdo con el diagnóstico y los Manuales de procedimientos y Específicos de Organización de las Unidades Administrativas que intervienen en el Programa, la información de los consumidores que reciben algún servicio del Pp se registra en sus sistemas de información, como el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), así como en las bases de datos internas de las Unidades participantes.

c) Los Manuales de procedimientos de las diferentes Unidades Administrativas que intervienen en el Programa son públicos y se pueden consultar en la siguiente liga: <https://www.gob.mx/profeco/documentos/manuales-subprocuraduria-de-servicios?state=published>; por lo que cumple con este inciso.

d) Cada Unidad Administrativa que participa en el Pp, conforme a la LFPC, al Estatuto Orgánico y el Reglamento de la PROFECO, cuenta con atribuciones específicas, mismas que se encuentran detalladas y vinculadas a la atención de los procesos en los Manuales

de Procedimientos y Específicos de Organización de cada Dirección General; por lo que cumple con este inciso.

e) En el diagnóstico se señala que al ser un Pp de demanda abierta, la identificación de su PO sucede hasta el momento en que voluntariamente se acerca a la PROFECO porque considera que sus derechos fueron vulnerados. En función de este mecanismo de identificación de la PO, se considera que se cumple con el inciso e. No obstante, hay áreas de mejora en la definición y cuantificación de la PO, así como en la explicación clara de los criterios que determinan si un consumidor es susceptible de recibir los servicios del Pp (ver pregunta 9).

**15. Si el programa recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios, explique el procedimiento para llevarlo a cabo, las variables que mide y la periodicidad de las mediciones.**

**Justificación**

El Programa no recolecta información socioeconómica de los consumidores efectivamente atendidos (o Población Atendida). En el diagnóstico se justifica que no se cuenta con características específicas de la población consumidora usuaria de los servicios, por la diversidad y cobertura global. En el mismo documento se menciona que las principales características que son coincidentes entre servicios, que se registran y son mandatadas por la LFPC son: tipo de persona, nombre completo, edad, dirección, año de emisión del acto, acto que promueve, identificación oficial, y medio de notificación.

Para el caso del registro de quejas en línea a través de Concilianet se recolectan datos más desagregados, como: CURP, sexo, fecha de nacimiento, nombre y apellido, domicilio, teléfono y correo electrónico. Con un solo registro para crear su cuenta, el consumidor puede presentar tantas quejas como considere necesario para hacer valer sus derechos.

En el caso de los consumidores que presentan una queja, los datos se registran en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), tal como se menciona en los procedimientos del proceso de “consulta y conciliación” establecido en el manual de procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación.

Asimismo, el Programa utiliza otros procedimientos para recolectar información de la población que demanda otros servicios, tales como los establecidos en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), el Registro Público de Casas de Empeño (RPCE) o el Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL). En los dos últimos casos los que se registran son proveedores, si bien el beneficiario final de la existencia de ambos registros son los consumidores. De acuerdo con el diagnóstico, para el caso de las Acciones colectivas, hasta después de que se obtiene sentencia favorable en una acción colectiva y se han promovido los incidentes de ejecución respectivos, se obtiene el número de consumidores que fueron efectivamente representados y resarcidos en su patrimonio, esto debido a que, al inicio del trámite, los ciudadanos organizados pueden interponer Acciones colectivas por medio de un representante común de una colectividad de al menos 30 personas afectadas, o bien, mediante asociaciones civiles.

Al respecto, considerando la naturaleza y los objetivos del Pp, se hace hincapié en las recomendaciones emitidas en las preguntas 10 y 11 de esta evaluación. La recopilación de la información mínima que se sugiere de los consumidores que solicitan y son atendidos efectivamente por el Pp, arrojará un *proxy* de su condición socioeconómica, la cual se considera información valiosa para informar la toma de decisiones del Programa. Asimismo, se ha señalado que, en dado caso, como un punto de partida se podría considerar la aplicación de la encuesta (o formato para el registro de las características básicas de los consumidores) por muestreo.

## Apartado VI. Matriz de Indicadores para Resultados

### DE LA LÓGICA VERTICAL DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

16. Para cada uno de los Componentes de la MIR del programa existe una o un grupo de Actividades que:

- a) Están claramente especificadas, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.
- b) Están ordenadas de manera cronológica.
- c) Son necesarias, es decir, ninguna de las Actividades es prescindible para producir los Componentes.
- d) Su realización genera junto con los supuestos en ese nivel de objetivos los Componentes.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"><li>• Del 0 al 49% de las Actividades cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.</li></ul>

### Justificación

La MIR cuenta con los siguientes cuatro Componentes: C1. Consultas para asesorar e informar a la población consumidora en el ejercicio de sus derechos, brindadas en el Teléfono del Consumidor, C2. Controversias entre los consumidores y proveedores solucionadas, C3. Derecho a la recepción de publicidad comercial protegido y C4. Certeza jurídica proporcionada, de los que se desprenden seis actividades.

El C1 cuenta con una actividad que es C1A1 “Atención de las consultas recibidas a través de los diferentes medios que ofrece el Teléfono del Consumidor”, cumple con la característica a y b, lo que significa que se considera que está claramente especificada al definir en su ficha técnica, los diferentes medios que administra el Teléfono del Consumidor, y que son: correo, escrito, fax, presencial y teléfono y, al no haber más actividades, esta ordenado cronológicamente; sin embargo, no cumple con el inciso c ya que se considera no es necesaria para producir el Componente esto debido a que, tanto en la sintaxis de la actividad, como en la de componente se hace referencia a las consultas atendidas. En la sintaxis de C1A1 se señala la “atención de las consultas recibidas (...)” y en C1 “Consultas...brindadas (...)”. Al existir duplicidad en la redacción no cumple con el inciso d.

El C2 tiene tres actividades que son las siguientes: C2A1. Proteger los derechos de la población consumidora ante prácticas comerciales abusivas, C2A2. Dotar a los consumidores de una herramienta útil con validez jurídica, cuando no haya satisfacción a su queja y C2A3. Interposición de promociones legales en defensa de grupos de consumidores. La actividad C2A1 no es clara en tanto no es posible identificar qué se realiza para proteger los derechos de los consumidores; asimismo, por lo establecido en esta actividad, pareciera estar vincula más a un objetivo a nivel de Componente. En el caso de esta actividad y la C2A2 no se cumple con la sintaxis establecida en la Metodología de Marco Lógico (MML), es decir, no utilizan un sustantivo derivado de un verbo; en este sentido, se sugiere la siguiente sintaxis: C2A1 “Conclusión de procedimientos conciliatorios

en tiempo” y para la C2A2 “Emisión de dictámenes a los consumidores que satisfacen su queja”. Todas las actividades del C2 pese a que van encaminados al mismo propósito son independientes una de la otra, por lo que no son sucesivas, ni la existencia de una obliga al cumplimiento de otra, por ello no se cumple con el inciso b. Las tres actividades junto con los supuestos se consideran necesarias para la generación del C2.

El C3 cuenta con la siguiente actividad: C3A1 “Administración del Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)”, misma que cumple con todas las características establecidas. Para atender una denuncia de teléfonos inscritos en el REPEP que continúan recibiendo publicidad (C3), es necesario que el consumidor realice exitosamente su inscripción en el REPEP, por lo tanto, esta actividad, junto con el supuesto, generan el C3.

En el caso del C4 cuya actividad es la C4A1 “Contratos de adhesión registrados en términos de la Ley”, la sintaxis es clara, por lo que cumple con el inciso a; sin embargo, esta no cumple con la sintaxis establecida en la MML. Asimismo, la actividad sí está ordenada cronológicamente y su realización (emitir resoluciones a las solicitudes de contratos de adhesión) es un proceso previo y necesario, junto con su supuesto, para generar el C4, por lo que cumple con las características de los incisos b, c y d.

En general, toda vez que no se contemplan los Componentes asociados a los servicios sustantivos que proporciona el Pp a través de las tres Subprocuradurías responsables, no se incluyen las actividades relevantes para la generación o entrega de dichos Componentes. Además, algunas actividades no cumplen con la sintaxis establecida en la MML respecto a que deben iniciar con un sustantivo derivado de un verbo. Con la finalidad de mejorar la lógica vertical a este nivel de la MIR, se recomienda revisar la definición de los Componentes de la MIR para asegurar que se contemplen los servicios sustantivos del Pp proporcionados a través de sus tres Unidades Administrativas responsables. A partir de esta definición, se deberán revisar las Actividades para garantizar que se incluyan en la MIR aquellas más relevantes para la generación o entrega de dichos Componentes. Para cada uno de los Componentes, las actividades deben ser claras en su redacción, deben de estar ordenadas cronológicamente y los supuestos que se definan deben de permitir el cumplimiento de los Componentes.

**17. Los Componentes señalados en la MIR cumplen con las siguientes características:**

- a) **Son los bienes o servicios que produce el programa.**
- b) **Están redactados como resultados logrados, por ejemplo, becas entregadas.**
- c) **Son necesarios, es decir, ninguno de los Componentes es prescindible para producir el Propósito.**
- d) **Su realización genera junto con los supuestos en ese nivel de objetivos el Propósito.**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"><li>• Del 85 al 100% de los Componentes cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.</li></ul>

**Justificación**

Los cuatro Componentes de la MIR cumplen con las características establecidas.

a) Son servicios producidos por el Pp, por lo que cumplen con el inciso a. Sin embargo, se considera que los Componentes establecidos no logran reflejar todos los servicios que entrega el Pp. En este sentido, se sugiere hacer ajustes en la definición de los Componentes, de tal forma que se engloben todos los servicios sustantivos del Pp. Por ejemplo: el registro de Casas de Empeño en el RPCE, los trámites emitidos en contra del proveedor por infracciones a la LFPC en materia de servicios, arbitraje, buro comercial y dictamen.

b) Los Componentes están redactados como resultados logrados, por lo que cumplen con el inciso b. Sin embargo, el C3 “Derecho a la recepción de publicidad comercial protegido” es confuso en su redacción; en este caso, conforme a la descripción del indicador se sugiere adecuarlo como “Denuncias de teléfonos inscritos en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) atendidas”.

c) Los Componentes son necesarios para el logro del Propósito, por lo que cumple con el inciso c. Sin embargo, estos no son suficientes, ya que se identificó que existen servicios que otorga el Pp y no se encuentran reflejados en su MIR, por lo que se recomienda reagrupar los servicios del Pp para asegurar que todos se encuentren comprendidos en la MIR.

d) La realización de los Componentes y sus supuestos permiten generar el Propósito, por lo que cumplen con el inciso d. Los supuestos establecidos son situaciones externas al Pp, como es la participación de proveedores y consumidores.

De la revisión de cada uno de los Componentes establecidos en la MIR, se considera que no se contemplan los Componentes asociados a los servicios sustantivos que proporciona el Pp a través de las tres Subprocuradurías responsables. En este sentido, el equipo evaluador identifica tres grandes servicios que se entregan a la PO, que son: i) Asesoría especializada al consumidor proporcionada, ii) Controversias entre los consumidores y sus proveedores solucionadas, y iii) Certeza y seguridad jurídica otorgada. Se sugiere que el Programa analice esta propuesta y, conforme a la MML, realice los ajustes que considere pertinentes para robustecer el diseño de la MIR, asegurando su lógica vertical y horizontal.

Se adjunta el “Anexo a la pregunta 17” con el resultado del análisis minucioso de los servicios que brinda el Pp y que sirvió de base para esta valoración (ver Anexos adicionales).

**18. El Propósito de la MIR cuenta con las siguientes características:**

- a) Es consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los Componentes y los supuestos a ese nivel de objetivos.
- b) Su logro no está controlado por los responsables del programa.
- c) Es único, es decir, incluye un solo objetivo.
- d) Está redactado como una situación alcanzada, por ejemplo: morbilidad en la localidad reducida.
- e) Incluye la población objetivo.

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"><li>• El Propósito cumple con cuatro de las características establecidas en la pregunta.</li></ul>

**Justificación**

a) El Propósito es consecuencia directa de que se entreguen los Componentes, por lo que cumple con el inciso a. Sin embargo, el resultado del mismo depende de la entrega de otros servicios y la realización de más actividades que no se encuentran enunciados actualmente en la MIR. Por lo que es recomendable hacer un ajuste a la lógica vertical de la Matriz, de tal manera que se incluyan todos los Componentes y Actividades que son relevantes para el cumplimiento del Propósito

b) El logro del Propósito no es controlado por los responsables del Pp, por lo que cumple con el inciso b. La resolución de conflictos entre consumidores y proveedores, dependen de que estos últimos cumplan con lo pactado en el acuerdo conciliatorio, el laudo o la transacción arbitral. También el logro del Propósito depende de que los consumidores cumplan con los criterios establecidos por el Pp en cada uno de los procesos que den la solución del conflicto.

c) La sintaxis del Propósito hace referencia a un sólo objetivo, que es la resolución de conflictos entre consumidores y proveedores, por lo que se cumple con el inciso c.

d) El Propósito está redactado como una situación alcanzada “resuelve sus conflictos”, por lo que cumple con el criterio del inciso d.

e) La sintaxis del Propósito –“La población consumidora resuelve sus conflictos con los proveedores de bienes, productos y servicios”– no incluye como tal a la PO, por lo que no cumple el inciso e. El diagnóstico del Pp señala que la PO es “población consumidora cuyos derechos fueron vulnerados”, el Propósito del Pp solo hace mención a “población consumidora”, lo cual hace referencia en específico a la Población Potencial.

Se recomienda realizar ajustes en la sintaxis conforme a la definición de la PO y del problema que se desea resolver, según se sugiere en esta evaluación. En este sentido, se sugiere que el Propósito se establezca como “Los consumidores vulnerados en sus derechos resuelven sus conflictos con los proveedores de bienes, productos y servicios”. Estos elementos deben ser consistentes entre sí, pues dan claridad a la operación y a los resultados que se esperan obtener.



**19. El Fin de la MIR cuenta con las siguientes características:**

- a) **Está claramente especificado, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.**
- b) **Es un objetivo superior al que el programa contribuye, es decir, no se espera que la ejecución del programa sea suficiente para alcanzar el Fin.**
- c) **Su logro no está controlado por los responsables del programa.**
- d) **Es único, es decir, incluye un solo objetivo.**
- e) **Está vinculado con objetivos estratégicos de la dependencia o del programa sectorial.**

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"><li>• El Fin cumple con cuatro de las características establecidas en la pregunta.</li></ul>

**Justificación**

El Fin del Pp de acuerdo con su MIR 2021 es “Contribuir a impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria”, el cual cumple con cuatro de las características analizadas.

a) Conforme a lo establecido en el numeral 15 de los “Lineamientos para el proceso de seguimiento y modificación extemporánea de los ISD de los Pp para el Ejercicio Fiscal 2021” emitidos por la SHCP, la redacción del Fin atiende con la sintaxis establecida, misma que se registró en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH) que es la herramienta informática en la que se registra la MIR, por lo que el Pp cumple con el inciso a. Sin embargo, más allá de estos lineamientos, se desconoce si la MML ha sufrido cambios en su aplicación y si la revisión que realiza el CONEVAL considera estos cambios. Se debe valorar que la MML señala que este nivel el Fin debe contribuir y relacionar lo que realiza el Programa con la planeación nacional, sectorial e institucional. En este sentido, se recomienda que la sintaxis de Fin se establezca de la siguiente manera: Contribuir a impulsar la competencia en el mercado interno mediante la resolución de conflictos en defensa de los derechos de los consumidores.

b) El Fin planteado es un objetivo superior, por lo que cumple con el inciso b. Su logro depende de la suma de muchas intervenciones desarrolladas por otros programas, acciones y políticas a nivel nacional.

c) La medición del indicador a nivel de Fin se obtiene del Índice de Competitividad Global elaborado por el Foro Económico Mundial, cuyo método de cálculo deriva de la respuesta en la encuesta de opinión ejecutiva de la pregunta: En su país, ¿cómo caracteriza la actividad empresarial? En este sentido, su logro no está condicionado por las Unidades Administrativas que participan en la ejecución del Pp, por lo que cumple con el inciso c. Se recomienda que en la Ficha Técnica se mencione que el cálculo lo realiza el Foro Económico Mundial, cuyo resultado se obtiene del informe que publica el Foro.

d) Conforme a la redacción del Fin, se observa que contiene dos objetivos, primero, impulsar la competencia en el mercado interno y, segundo, impulsar la mejora regulatoria, por lo que no cumple con el inciso d. Debe definirse, conforme a su vinculación con los

objetivos del Pp, qué es lo que se desea medir a este nivel, su contribución a impulsar el mercado interno o la mejora regulatoria. A este nivel se considera adecuado la vinculación al mercado interno, el cual se sustenta adecuadamente en el diagnóstico al mencionar que “el fortalecimiento del mercado interno lo constituye la tutela gubernamental de los derechos de la población consumidora, ya que todo proceso productivo y de servicios tiene como fin último la satisfacción de los consumidores”. En lo que respecta a la mejora regulatoria, el equipo evaluador considera que ésta se realiza a lo largo de la ejecución del Pp, por ejemplo, existe un marco normativo que regula las actividades del Pp para la protección de los derechos de los consumidores, mismas que han sido perfeccionadas en el tiempo conforme a las necesidades operativas del propio Pp. En esta lógica, se recomienda eliminar del resumen narrativo de Fin la “mejora regulatoria”, toda vez que éste no sería el fin último que desea alcanzar el Pp.

e) El Fin está alineado al Objetivo prioritario 2 del PROSECO 2020-2024 –“Impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria”–, por lo que cumple con el inciso e.

**20. ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Algunas de las Actividades, todos los Componentes, el Propósito y el Fin de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa.</li> </ul>

**Justificación**

El Pp no cuenta con Reglas de Operación, toda vez que no está sujeto a ello por ser modalidad “E - prestación de servicios públicos”. El documento normativo que rige al Pp E005 es la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y su Reglamento; estos identifican elementos clave del resumen narrativo de cada uno de los niveles de la MIR del Pp.

La LFPC regula todas las acciones, políticas y programas de la PROFECO, por lo que el Fin, Propósito, Componentes y algunas Actividades del Pp se sustentan en los artículos de la LFPC. El artículo 19 de dicha Ley hace mención de la política de protección al consumidor como uno de los instrumentos orientado a procurar el mejor funcionamiento de los mercados y el crecimiento del país. El Propósito de la MIR, mismo que se mide a partir del monto recuperado en los procedimientos conciliatorio y arbitral concluidos, se sustenta en el artículo 114 BIS de la LFPC, que establece las consideraciones y el cálculo de las bonificaciones que el proveedor deberá realizar al consumidor resultado de un dictamen emitido por la PROFECO.

El C1 “Consultas para asesorar e informar a la población consumidora en el ejercicio de sus derechos, brindadas en el Teléfono del Consumidor” y su actividad vinculada “Atención de las consultas recibidas a través de los diferentes medios que ofrece el Teléfono del Consumidor”, se encuentran fundamentadas en el artículo 8 BIS de la LFPC que señala que “La Procuraduría establecerá módulos o sistemas de atención y orientación a los consumidores en función de la afluencia comercial, del número de establecimientos y operaciones mercantiles, de la temporada del año y conforme a sus programas y medios, debiéndose otorgar a aquélla las facilidades necesarias para ello”.

El C2 “Controversias entre los consumidores y proveedores solucionadas” y su actividad “Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio” se fundamentan en lo establecido en la Sección Segunda – Procedimiento Conciliatorio de la LFPC del artículo 111 al 116. El artículo 111 señala que la PROFECO determinará la hora y el día para celebrar la audiencia de conciliación, misma que podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo; el artículo 112 señala las acciones que se llevarán a cabo en caso de que el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda informe relacionado con los hechos; el artículo 113 establece que el conciliador presentará una o varias opciones de solución, salvaguardando los derechos del consumidor; el artículo 114 menciona que el conciliador podrá requerir a las partes los elementos de convicción que estime necesarios para la conciliación y podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación. Las partes podrán aportar las pruebas que estimen necesarias para acreditar los elementos de la reclamación y del informe; artículo 114 BIS establece las consideraciones que deberá efectuarse en el dictamen; artículo 114 TER los elementos que deberá contener el dictamen; artículo 115 señala que acuerdos de trámite que emita el conciliador no admitirán recurso alguno, y el artículo 116 señala que en caso

de no haber conciliación, el conciliador exhortará a las partes para que designen como árbitro a la Procuraduría o a algún árbitro independiente para solucionar el conflicto.

El C3 “Derecho a la recepción de publicidad comercial protegido” y su actividad “Administración del Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)” se fundamentan en el artículo 18 de la LFPC, que señala que “La Procuraduría podrá llevar, en su caso, un registro público de consumidores que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios. Los consumidores podrán comunicar por escrito o por correo electrónico a la Procuraduría su solicitud de inscripción en dicho registro, el cual será gratuito”

El C4 “Certeza jurídica proporcionada” y su actividad “Contratos de adhesión registrados en términos de la ley”, se fundamenta en el artículo 24, fracción XV, de la LFPC, en la cual se señala que la PROFECO tiene como una de sus atribuciones “Registrar los contratos de adhesión que lo requieran, cuando cumplan la normatividad aplicable, y organizar y llevar el Registro Público de contratos de adhesión”.

## DE LA LÓGICA HORIZONTAL DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

21. En cada uno de los niveles de objetivos de la MIR del programa (Fin, Propósito, Componentes y Actividades) existen indicadores para medir el desempeño del programa con las siguientes características:

- a) Claros.
- b) Relevantes.
- c) Económicos.
- d) Monitoreables.
- e) Adecuados.

Nivel	Criterios
2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Del 50 al 69% de los indicadores del programa tienen todas las características.</li></ul>

### Justificación

En términos generales, el equipo evaluador identificó que siete de los 12 indicadores, cumplen con los criterios CREMA. A continuación, se describen aquellos indicadores que no cumplen con alguna de las características establecidas:

a) De los 12 indicadores de la MIR del Pp, se considera que dos de ellos no son claros. El indicador de Fin “Concentración del poder del mercado”, no identifica la unidad de medida (porcentaje, razón, tasa, promedio, etc.), por lo que no es posible identificar qué es lo que se desea medir con este indicador, se sugiere que el Fin sea “Grado promedio de concentración del poder de mercado en México”. El indicador de la actividad C3A1 “Porcentaje en la inscripción al Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)” no especifica qué es lo que se inscribe, para este caso la recomendación es ajustar la sintaxis: “Porcentaje de números telefónicos inscritos con éxito en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)”.

b) Se considera que tres indicadores no son relevantes. El indicador del C3 no es relevante en tanto no mide alguno de los elementos establecidos en el resumen narrativo, es decir, no es posible identificar cómo a través del monitoreo de denuncias se protege el derecho relacionado a la publicidad comercial. En este sentido, el objetivo del C3 debe ajustarse, ya que sólo se da seguimiento a las denuncias de las personas que, a pesar de estar inscritas en el REPEP, siguen recibiendo publicidad, por lo que la protección de sus derechos se dará solucionando sus denuncias. El indicador de Actividad C1A1 se considera no relevante ya que no es consistente con su objetivo, no mide la atención de las consultas recibidas a través del Teléfono del Consumidor, sino la productividad de los agentes que atienden este servicio. El indicador de actividad C4A1 no es relevante, tal como está redactado no permite identificar cómo se medirá la certeza jurídica a través del registro de contratos de adhesión. Si bien se menciona en la descripción que es a través de la resolución oportuna de las solicitudes de contratos de adhesión, el nombre del indicador no es lo que refleja. En este sentido, para que el indicador sea relevante, se debe ajustar de tal modo que mida lo que se establece en el objetivo, por ejemplo: "Porcentaje de registros de contratos de adhesión resueltos con oportunidad". Por otro lado, respecto al resumen narrativo del indicador, se considera que la certeza jurídica no sólo se da a través de la resolución de contratos de adhesión; en este sentido, sería importante acotar el objetivo a algo más específico conforme a lo que se desea medir, por ejemplo: "Certeza jurídica otorgada mediante la resolución de contratos de adhesión".

c) Se considera que todos los indicadores son económicos, ya que la medición de los mismos no implica un costo adicional al Pp.

d) El indicador de Fin no es monitoreable debido a que no existe claridad en el medio de verificación de este indicador y no es posible hacer una medición independiente del mismo. Se recomienda que, en la Ficha técnica del indicador, en la sección de medio de verificación, se especifique a detalle cómo se calcula.

e) Se considera que sólo un indicador no es adecuado, y es el C1A1 este mide la productividad de los agentes que atienden el Teléfono del Consumidor, y no la atención de las solicitudes del Teléfono del Consumidor, como lo menciona el resumen narrativo.

El Anexo 4 presenta el análisis CREMA de los indicadores en la MIR 2021 del Programa.

**22. 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 o nominal).**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"><li>• Del 85 al 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen todas las características establecidas.</li></ul>

**Justificación**

Todas las Fichas Técnicas de los indicadores de la MIR del Pp cuentan con información respecto al nombre del indicador, definición, método de cálculo, unidad de medida, frecuencia de medición, línea base y comportamiento del indicador.

Si bien las Fichas cumplen con las características antes mencionadas, se recomienda hacer ajustes en la información de algunos indicadores:

A nivel de Fin, el indicador debe incluir en el nombre del indicador la unidad de medida que permita tener claridad de lo que se medirá. La definición del indicador no precisa qué es lo que se pretende medir. La unidad de medida no es un índice, conforme a lo que se establece en el método de cálculo es más bien un promedio. El método de cálculo no menciona las variables a considerar (numerador y denominador). Asimismo, la frecuencia de medición es anual, pero la meta del indicador está a dos años, cuya medición será hasta diciembre de 2022, por lo que sugiere adecuar la frecuencia de medición conforme a la fecha en la que estará disponible el resultado.

La Ficha del indicador de actividad C1A1 “Promedio de consultas atendidas por agente en el Teléfono del Consumidor” señala como unidad de medida consultas, pero es inadecuado ya que la unidad de medida del indicador es un promedio.

En la Ficha del indicador de la actividad C2A1 “Porcentaje de procedimientos conciliatorios concluidos dentro de un plazo de 90 días naturales” se señala que la dimensión del indicador es de calidad; sin embargo, al no medir ningún atributo, es de eficiencia. Asimismo, conforme a la MML, los indicadores de calidad van a nivel de Componente.

Los valores registrados en el numerador y denominador de las Fichas Técnicas de los indicadores de Propósito, Componentes y Actividades son valores relativos y no absolutos. Se recomienda detallar en la descripción de las variables de la Ficha Técnica de estos indicadores, las razones por las que se establecen valores relativos en el numerador y denominador de cada una de las metas (ver pregunta 23).

Es importante mencionar que los ajustes a las Fichas Técnicas de cada uno de los indicadores dependerán de la revisión y atención de las recomendaciones emitidas por el equipo evaluador que se consideren pertinentes.



**23. Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características:**

- a. **Cuentan con unidad de medida.**
- b. **Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas.**
- c. **Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.**

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"><li>• Del 70 al 84% de las metas de los indicadores del programa tienen todas las características establecidas.</li></ul>

**Justificación**

a) Todas las metas de los indicadores de la MIR cuentan con unidad de medida, por lo que cumple con el inciso a). Sin embargo, tanto el indicador de Fin “Concentración del poder del mercado”, como el de Actividad “Promedio de consultas atendidas por agente en el Teléfono del Consumidor” no tienen unidades de medida correctas. En la Ficha Técnica del indicador de Fin se establece que su unidad de medida es un índice, pero en el método de cálculo se menciona que es un “Promedio ponderado de respuestas a la pregunta ¿Cómo caracteriza la actividad empresarial?”. A pesar de que es una variable derivada del Índice de Competitividad Global, la unidad de medida es un promedio. Para el caso del indicador de Actividad mencionado, la unidad de medida no es “consultas”, de acuerdo con el nombre del indicador y su método de cálculo, la unidad de medida es un promedio. En este sentido, se recomienda hacer el ajuste de la unidad de medida en la MIR para ambos indicadores.

b) Todos los indicadores tienen registrado la meta del ciclo presupuestario. Sin embargo, ocho de 12 indicadores no cuentan con la definición de la meta sexenal. Se recomienda registrar la meta sexenal para que se tenga una referencia si el indicador está orientado al desempeño en el mediano plazo. La meta del indicador del Fin está orientada al desempeño, ya que no depende directamente del Pp, y es factible de alcanzar tomando como comparación el valor de la línea base 2018. La meta del indicador de Propósito está orientada al desempeño. Las áreas administrativas vinculadas al indicador, mediante oficio, solicitaron hacer un ajuste de la meta, para pasar de 84% a 95%, y es factible de alcanzar, ya que en 2020 la meta alcanzada fue de 107%. Todas las metas de los indicadores de Componentes están orientadas al desempeño, ya que de acuerdo al comportamiento del resultado del ciclo presupuestario 2020, todas están en el rango del umbral de la capacidad del Pp, entre 90% y 110%. El indicador de C3 “Porcentaje de denuncias de teléfonos inscritos en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) que continúan recibiendo publicidad”, mediante oficio con fecha 11 de octubre de 2021, se solicitó un ajuste de meta al 0.30% con el fin de tener una orientación mayor al desempeño. Respecto a las metas de los indicadores de las Actividades, el indicador C2A1 “Porcentaje de procedimientos conciliatorios concluidos dentro de un plazo de 90 días naturales” no está orientado al desempeño, ya que el valor de la meta 2021 es de 35%, menor a la línea base 2016 y a la meta obtenida en 2020 que fue del 46.5%. Sin embargo, el Pp justifica mediante oficio que dicha reducción de la meta programada se debe al impacto generado en la duración de procedimientos conciliatorios al diferir audiencias derivado de la pandemia y al contagio del COVID-19 entre el personal encargado de desahogo de audiencias. Las metas de los

indicadores C2A2 “Porcentaje de dictámenes emitidos”, C3A1 “Porcentaje en la inscripción al Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)”, C4A1 “Porcentaje de solicitudes de contratos de adhesión con resolución emitidos en el tiempo establecido en la normatividad”, tienen sus metas registradas en el umbral de la capacidad del Pp para alcanzarlas, sin que sean laxas. Las metas del indicador C1A1 “Promedio de consultas atendidas por agente en el Teléfono del Consumidor”, es mucho menor que la meta sexenal y la meta alcanzada en 2020 (110.3%), inclusive en el reporte de avance de metas del Pp de enero a septiembre 2021 la meta ha sido rebasada (107%), por lo tanto, no está orientada al desempeño. Lo mismo sucede con la meta del indicador C2A3 “Porcentaje de Promociones Legales Admitidas”, en 2020 el resultado de la meta fue rebasada en 117%, por lo que se recomienda ajustar el valor de la meta orientada al desempeño.

Se recomienda ajustar las metas tomando en consideración la línea base y el valor de la meta alcanzada en el ejercicio anterior y, de ser posible, en ejercicios previos (análisis de datos históricos) para identificar una posible tendencia, en función del comportamiento del indicador (ascendente o descendente).

c) Tomando como referencia el valor alcanzado de la meta del ciclo anterior, así como de la línea base, todas las metas de los indicadores de Componentes y Actividades son factibles de alcanzar; sin embargo, los valores registrados en el numerador y denominador de las Fichas Técnicas de los indicadores de Propósito, Componentes y Actividades están registrados en valores porcentuales y no absolutos. Por ello, y en función de las explicaciones emitidas por la DGPE en reuniones de presentación de avances de esta evaluación y lo corroborado a partir de la visualización del PASH el 14 de diciembre, se recomienda detallar en la descripción de las variables de la Ficha Técnica de los indicadores de la MIR, las razones por las que se establecen valores relativos en el numerador y denominador de cada una de las metas, precisando que, al momento de reportar los resultados alcanzados, se reportan adecuadamente los valores absolutos.

**24. Cuántos de los indicadores incluidos en la MIR tienen especificados medios de verificación con las siguientes características:**

- a) **Oficiales o institucionales.**
- b) **Con un nombre que permita identificarlos.**
- c) **Permiten reproducir el cálculo del indicador.**
- d) **Públicos, accesibles a cualquier persona.**

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"><li>• Del 0 al 49% de los medios de verificación cumplen con las todas características establecidas en la pregunta.</li></ul>

**Justificación**

Todos los indicadores especifican los medios de verificación; sin embargo, el medio de verificación para los indicadores de Propósito, Componentes y Actividades son los sistemas y plataformas que utiliza el Pp para la generación de información, mismos que no accesibles a la población porque se requiere de un usuario y contraseña, situación que imposibilita reproducir el cálculo de los indicadores. A continuación, se presenta la valoración de los atributos señalados en la pregunta.

a) Todos los medios de verificación derivan de información que genera el propio Pp y que, se asume, cuenta con la evidencia de las fuentes primarias (reportes, plataformas informáticas, expedientes, etc.), por lo que se consideran institucionales; así que cumplen con el inciso a. En el caso del medio de verificación del indicador de Fin, éste deriva de un documento oficial que publica el Foro Económico Mundial.

b) A nivel de Fin se identifica el nombre del documento que provee información del indicador, que es el Informe de Competitividad Global del Foro Económico Mundial. En el resto de los indicadores, se menciona más de un reporte como medio de verificación. Al buscar en el portal de la PROFECO no es posible identificar el nombre de los reportes como se especifica en las Fichas Técnicas, por lo que no se cumple con el inciso b.

c) El medio de verificación del indicador de Fin no permite reproducir el cálculo del indicador, ya que al visualizar el documento "Informe de Competitividad Global del Foro Económico Mundial" no es posible identificar las variables a utilizar para su reproducción. Respecto al resto de los indicadores, los medios de verificación no están disponibles públicamente, ni se cuenta con evidencia de los medios de verificación hasta el momento, por lo que no cumplen con el inciso c.

d) El único medio de verificación que se encuentra público es el de Fin, pero la liga que se establece en la Ficha Técnica del indicador no remite directamente al documento "Informe de Competitividad Global del Foro Económico Mundial", sino a la página principal del Foro Económico Mundial, en el cual se encuentran disponibles los documentos de dicho organismo por año. Asimismo, el documento se encuentra en versión en inglés, por lo que se recomienda que este sea disponible en versión en español, para facilitar la búsqueda de la información de toda la población. Para 2021 aún no se publica el documento, pero el de 2020 se encuentra disponible en la siguiente dirección de internet: [https://www3.weforum.org/docs/WEF\\_TheGlobalCompetitivenessReport2020.pdf](https://www3.weforum.org/docs/WEF_TheGlobalCompetitivenessReport2020.pdf) En el caso de los demás indicadores, los medios de verificación no son públicos, por lo que no

son accesibles para cualquier persona, por lo que no cumple con el inciso d. Se sugiere que para cada indicador se defina con claridad el medio de verificación, y que no esté asociado a sistemas ni plataformas internos del Pp, con la finalidad de garantizar que sujetos ajenos a la operación del Programa puedan replicar el cálculo de los indicadores (ver sugerencia de medios de verificación en el Anexo 6).

**25. Considerando el conjunto *Objetivo-Indicadores-Medios de verificación*, es decir, cada renglón de la MIR del programa es posible identificar lo siguiente:**

- a) Los medios de verificación son los necesarios para calcular los indicadores, es decir, ninguno es prescindible.
- b) Los medios de verificación son suficientes para calcular los indicadores.
- c) Los indicadores permiten medir, directa o indirectamente, el objetivo a ese nivel.

**Respuesta: No**

### **Justificación**

El conjunto de indicadores de la MIR 2021 del Pp no refleja medios de verificación adecuados debido a la falta de información sobre los reportes específicos que muestran información cuantitativa para la medición de los indicadores, por lo tanto, no cumple con los incisos establecidos en la pregunta. En este sentido, no es posible hacer cálculos independientes de los indicadores ni corroborar el resultado reportado de cada uno de los indicadores.

Al valorar si los indicadores permiten medir, directa o indirectamente, el objetivo de cada nivel, se concluye lo siguiente:

El medio de verificación del indicador de Fin sólo mide una parte del objetivo, que es la competencia en el mercado interno y no lo relativo a la mejora regulatoria, por lo que no es posible establecer una asociación entre el objetivo y el nombre del indicador.

El indicador del C3 no es consistente con su objetivo, no es posible identificar como a través del monitoreo de denuncias se protege el derecho relacionado a la publicidad comercial. En este caso, el objetivo del Componente debe ajustarse, ya que no es que se proteja el derecho, sino que se da seguimiento a las denuncias de las personas que se inscribieron en el REPEP y siguen recibiendo publicidad. La protección podrá ser medido a través de dar solución a las denuncias y no sobre el monitoreo de éstas.

El indicador de actividad C1A1 no es consistente con su objetivo, toda vez que lo que se mide no es la atención de las consultas recibidas a través del Teléfono del Consumidor, sino la productividad de los agentes que atienden este servicio.

El indicador de actividad C4A1 tampoco es relevante debido a que no atiende lo establecido en el objetivo. No mide los registros de los contratos de adhesión, sino los contratos de adhesión cuya resolución se emitió conforme a los plazos a la Ley.

## VALORACIÓN FINAL DE LA MIR

### **26. Sugiera modificaciones en la MIR del programa o incorpore los cambios que resuelvan las deficiencias encontradas en cada uno de sus elementos a partir de sus respuestas a las preguntas de este apartado.**

De acuerdo con la revisión de la lógica horizontal y vertical de la MIR 2021 del Pp, se identifican las siguientes áreas de mejora en cada uno de sus niveles:

#### **Fin**

- En el resumen narrativo, dice: “Contribuir a impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria”, se sugiere: “Contribuir a impulsar la competencia en el mercado interno mediante la resolución de conflictos en defensa de los derechos de los consumidores”.
- En el nombre del indicador, dice: “Concentración del poder de mercado”, se sugiere: “Grado promedio de concentración del poder de mercado en México”.
- En la unidad de medida dice: “Índice”, se sugiere: “Promedio”.
- Se sugiere una mejor precisión del método de cálculo y de los medios de verificación.

#### **Propósito**

- Se sugiere explicitar a la PO en el resumen narrativo: “Los consumidores vulnerados en sus derechos resuelven sus conflictos con los proveedores de bienes, productos y servicios”.
- En el método de cálculo del indicador se recomienda considerar también lo concerniente a las Acciones colectivas que, como refiere el propio Programa en sus comentarios al Producto 1 de esa evaluación, “las Acciones colectivas forman parte del Pp y por ende son fundamentales para el logro del Propósito del Pp”. En este sentido, en el numerador habría que incluir el “monto recuperado de las Acciones colectivas concluidas en el periodo” y en el denominador el “monto reclamado de dichas Acciones colectivas concluidas en el periodo”.

#### **Componentes**

- Se sugiere hacer ajustes en este nivel para asegurar que se contemplen los servicios sustantivos que otorga el Pp. Los tres Componentes propuestos por el equipo evaluador son:
  - i) Asesoría especializada al consumidor proporcionada,
  - ii) Controversias entre los consumidores y sus proveedores solucionadas, y
  - iii) Certeza y seguridad jurídica otorgada.
- A partir de estos Componentes, se recomienda hacer ajustes a la lógica horizontal de este nivel (ver sugerencias en el Anexo 6).

#### **Actividades**

- Se recomienda que el Pp realice un ajuste de las actividades en función del resultado de la revisión de los Componentes sugerida, con el objetivo de garantizar que se incluyan aquellas relevantes para la generación o entrega de tales Componentes.
- Una vez que se definan las actividades, se sugiere ajustar la lógica horizontal y vertical de este nivel (ver Anexo 6).
- Asegurarse de cumplir con la sintaxis establecida en la MML, toda vez que la redacción debe iniciar con un sustantivo derivado de un verbo.

## Apartado VII. Presupuesto y Rendición de cuentas

### REGISTRO DE OPERACIONES PROGRAMÁTICAS Y PRESUPUESTALES

27. 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 las siguientes categorías:

- a) **Gastos en operación:** Se deben incluir los directos (gastos derivados de los subsidios monetarios y/o no monetarios entregados a la población atendida, considere los capítulos 2000 y/o 3000 y gastos en personal para la realización del programa, considere el capítulo 1000) y los indirectos (permiten aumentar la eficiencia, forman parte de los procesos de apoyo. Gastos en supervisión, capacitación y/o evaluación, considere los capítulos 2000, 3000 y/o 4000).
- 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, 3000 y/o 4000.
- 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.

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"><li>• El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa todos los conceptos establecidos.</li></ul>

### Justificación

a) De acuerdo con el Presupuesto de Egresos de la Federación, el Pp tiene un presupuesto aprobado de \$ 401,260,093 pesos para 2021. El Pp identifica y cuantifica los gastos en personal para su operación registrado en el capítulo 1000 “servicios personales”, donde se destacan los conceptos de remuneraciones, tanto al personal de carácter permanente, como de carácter transitorio, así como de remuneraciones adicionales y especiales, seguridad social, pago de estímulos a servidores públicos y otras prestaciones sociales y económicas. Todos estos conceptos contribuyen a brindar los servicios del Pp a la población consumidora. El Pp también considera gastos indirectos reflejados en el concepto de “Servicios profesionales, científicos, técnicos y otros servicios” del capítulo 3000 “servicios generales”, sin embargo, no se incluye su desglose por partidas. El Pp no otorga subsidios ni transferencias a la población atendida, por lo tanto, no se registra información presupuestal en el capítulo 4000. La metodología que utiliza el Pp para el registro de operaciones programáticas y presupuestales está fundamentado en el “Manual de Programación y Presupuesto para el Ejercicio Fiscal 2021” emitido por la SHCP, en el que

se hace referencia que, para integrar los componentes de la clasificación económica de la programación se deberá remitir a los capítulos, conceptos y partidas para el ejercicio fiscal de 2021 que se encuentran previstos en el “Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal”. Por lo tanto, si cumple con esta categoría.

b) Respecto al gasto en mantenimiento, el Pp registra en el capítulo 2000 “Materiales y suministros”, los conceptos de materiales de administración, emisión de documentos y artículos oficiales; alimentos y utensilios; y, combustibles, lubricantes y aditivos. Cabe señalar que el monto total de este capítulo representa el 0.35% del gasto total del Pp. En el capítulo 3000 se registran conceptos relacionados con el gasto en mantenimiento, tales como: servicios básicos, de arrendamiento, financieros, bancarios y comerciales; de instalación, reparación, mantenimiento y conservación; y, otros servicios generales. El Pp cumple con esta categoría.

c) Dada la naturaleza y diseño del Pp, este no contempla gastos en capital, ya que en su programación no considera recursos de los capítulos 5000 y 6000, por lo que esta categoría no es aplicable al Pp.

d) De acuerdo con el diagnóstico del Pp, la población atendida del Pp es de 10,397,562 impactos y su gasto total correspondería a \$401,260,093, por lo tanto, el gasto unitario es de \$38.59 por consumidor.



## RENDICIÓN DE CUENTAS

**28. El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:**

- a) Las ROP o documento normativo están actualizados y son públicos, esto es, disponibles en la página electrónica.
- b) Los resultados principales del programa, así como la información para monitorear su desempeño, están actualizados y son públicos, son difundidos en la página.
- c) Se cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.
- d) La dependencia o entidad que opera el Programa propicia la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas y a su vez genera las condiciones que permitan que ésta permee en los términos que señala la normatividad aplicable.

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen tres de las características establecidas.</li></ul>

### Justificación

a) El Pp no cuenta con Reglas de Operación ni lineamientos que describan la ejecución del Pp”, y no está sujeto a ello por ser modalidad “E - prestación de servicios”. Sin embargo, los documentos normativos que rigen la operación del programa son: la LFPC y su Reglamento, y los manuales de procedimientos de las Unidades Administrativas que participan en el Pp. Todos estos documentos son públicos, por lo que cumple con el inciso a. La última publicación de la LFPC fue el 24 de diciembre de 2020, y la de su Reglamento fue el 19 de diciembre de 2019. Respecto a los manuales de procedimientos, estos tienen fecha de diciembre de 2020, por lo que están actualizados. En este sentido, la PROFECO cuenta con una página <https://www.gob.mx/profeco/documentos/marco-juridico-y-normativo?state=published> en la que se identifica el marco normativo y jurídico que regula al Pp, así como documentación adicional asociada a las funciones y atribuciones de la PROFECO.

b) Los principales resultados del Pp, tanto sus indicadores estratégicos y de gestión, están actualizados, son públicos y son difundidos en la página de la PROFECO en el sitio: [https://www.profeco.gob.mx/transparencia\\_gob/Agub\\_tproa.html](https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/Agub_tproa.html), por lo que cumple con el inciso b. Dichos indicadores se presentan desagregados por estado y tienen una semaforización para el monitoreo del cumplimiento de sus metas. Dentro de los indicadores estratégicos se encuentra el indicador de Propósito “Porcentaje de monto recuperado en los procedimientos concluidos”, y en el caso de indicadores de gestión se incluyen el “Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio”, “Índice de Cumplimiento de Programación de Visitas de Verificación de Comportamiento Comercial”, “Porcentaje de duración del Procedimiento Conciliatorio”, y “Porcentaje de atención de denuncias en contra de establecimientos comerciales”. Sin embargo, estos no son coincidentes con los indicadores de la MIR 2021 del Pp. Se recomienda difundir el

comportamiento del indicador de Fin “Concentración del poder del mercado”, y los indicadores de Componentes de la versión vigente de la MIR del Pp.

c) En el portal de PROFECO en la sección de “Transparencia” y “Acceso a la información”, se proporciona información relacionada a temas de transparencia conforme a lo establecido en la Ley General de Transparencia. Dentro de la información existe un hipervínculo a la Plataforma Nacional de Transparencia, en donde el ciudadano puede solicitar información a través del Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información (SISAI 2.0). Es importante mencionar que las acciones en para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso por parte del Pp cumplen con lo establecido en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP) y, por lo tanto, a través de la PROFECO, como organismo garante, se atiende y da cumplimiento a lo establecido en los “Lineamientos que establecen el procedimiento de verificación y seguimiento del cumplimiento de las obligaciones de transparencia que deben publicar los sujetos obligados del ámbito federal en los portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia”, así como el “Manual de procedimientos y metodología de evaluación para verificar el cumplimiento de las obligaciones de transparencia que deben de publicar los sujetos obligados del ámbito federal en los portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia”, por lo que cumple con el inciso c.

d) El Pp cuenta con diversos mecanismos para promover que los consumidores participen en el ejercicio pleno de sus derechos que les otorga la LFPC, y utiliza las tecnologías de información y comunicación. Asimismo, promueve la participación de los consumidores en los diversos servicios que ofrece, tanto en la solución de controversias como en la certeza y seguridad jurídica. Sin embargo, no se logró identificar que los consumidores tengan alguna forma de incidir en la toma de decisiones de las Unidades Administrativas que intervienen en el Pp. Por lo tanto, no cumple con el inciso d.

**29. Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones 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.

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen todas las características establecidas.</li></ul>

**Justificación**

a. Cada uno de los servicios cuenta con procedimientos para su ejecución, los cuales son utilizados por la diferentes Unidades Administrativas involucradas, por lo que cumple con el inciso a. Sin embargo, no se cuenta con un documento rector del Pp orientado, de manera general, a la PO que, de manera sintética y ejecutiva, describa de manera integral todos los servicios que ejecuta el Pp. Por lo anterior, se recomienda elaborar un documento que integre de manera ejecutiva todos los servicios que otorga el Pp, señalando las diferentes áreas que intervienen, los productos que se entregan y las principales actividades que se realizan para la ejecución de cada uno de estos.

b. Los procedimientos para la ejecución de servicios están sistematizados, por lo que cumplen con el inciso b. El Pp utiliza los siguientes sistemas informáticos: Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), Avaya CMS Supervisor RT4, además de software para realizar reportes y bases de datos en Excel; por lo que cumple con esta característica. Se recomienda que el Pp utilice un único sistema para el seguimiento de información de todos los servicios que se ejecutan, adecuando la estructura del sistema en función de las características del tipo de servicio, ya sea otorgado al consumidor o al proveedor, y que de manera transitoria se emitan reportes consolidados del Pp, para consumo tanto de manera interna por los operadores, como de manera externa al público en general.

c. Los Manuales de procedimientos para la ejecución de los servicios están difundidos de manera pública en el siguiente link: <https://www.gob.mx/profeco/documentos/normateca-interna-37162?state=published>, por lo que cumple con el inciso c.

d. El Pp no cuenta con Reglas de Operación (o lineamientos), ya que está clasificado programáticamente en modalidad “E - Prestación de servicios públicos”; sin embargo, la ejecución de los servicios está apegada a lo establecido en la LFPC y su Reglamento, por lo que cumple con el inciso d.

## **Apartado VIII. Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros programas federales**

### **30. ¿Con que otros programas federales y/o acciones de desarrollo social el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?**

Derivado del análisis de información, el equipo evaluador detectó que existe un programa que opera la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), y dos programas operados por la PROFECO, los cuales son complementarios al Pp E005.

La CONDUSEF opera el Pp E011 “Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros”, cuya finalidad es proteger los derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros para propiciar relaciones más equitativas y armónicas entre éstos. Si bien este Pp está fuera de la competencia de la Procuraduría, se complementa con el Pp E005 en lo referente a la protección de consumidores con acciones asociadas a la asistencia, orientación, información y defensoría frente a los proveedores de servicios financieros.

En el caso de los programas de la PROFECO, el primero es el B002 “Generación y difusión de información para el consumidor” cuyo Propósito es “La población consumidora usuaria de la información que genera el programa mejora su toma de decisiones de compra”. Las acciones de este programa B002 relacionadas a la difusión de productos informativos en temas de consumo, como son la Revista del Consumidor en sus distintas plataformas (televisión, radio, internet e impresa) y la difusión de información a través de medios electrónicos y redes sociales (YouTube, Twitter, Facebook), así como sus acciones de promoción y capacitación en temas de consumo y derechos de los consumidores a Grupos y Asociaciones de la Sociedad Civil interesados, están encaminadas a la cultura de la prevención, es decir, buscan empoderar al consumidor con conocimiento, para tomar decisiones de compra que le ayuden a hacer efectivo su derecho a un consumo informado, sustentable y saludable: Por lo tanto, estas acciones se complementan con los servicios que otorga el Pp E005, al dotar a los consumidores de información necesaria para realizar transacciones comerciales más equitativas con los proveedores de bienes, productos y servicios. Con ello, se busca prevenir potenciales conflictos entre consumidores y proveedores y, en caso de presentarse algún conflicto, el B002 provee información sobre los canales que se encuentran disponibles para que el consumidor pueda ejercer sus derechos, e informa sobre los diversos mecanismos que ofrece el E005 para conciliar las controversias con proveedores, de tal manera que existe una vinculación entre ambos programas.

El otro programa de la PROFECO es el G003 “Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores”, cuyo Propósito es “Los proveedores de bienes y servicios en el territorio nacional cumplen las obligaciones establecidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor y las Normas Oficiales Mexicanas competencia de la PROFECO”. Este programa G003 se complementa con el E005, ya que al identificar posibles conflictos entre proveedores y consumidores, se llevan a cabo las acciones de verificación y vigilancia del cumplimiento de la normatividad en materia de consumo, para que en todo momento los consumidores tengan una opción para denunciar posibles irregularidades, sancionando y previniendo prácticas comerciales abusivas cometidas por proveedores que no cumplen con las disposiciones legales, lo cual garantiza la certeza jurídica de los consumidores.

La complementariedad de estos dos últimos programas está explicitada en el diagnóstico del Pp E005. En el diagnóstico del Pp B002 se muestra un esquema de la participación de los tres programas en la estructura de mercado, mientras que el Pp B002 opera principalmente por el componente de la demanda, el Pp G003 opera con la oferta, mientras que el Pp E005 interactúa con ambos componentes del mercado, coincidiendo con una sola misión de proteger los derechos de los consumidores. Finalmente, conforme al diseño del Pp E005, se considera que no existen coincidencias con otros programas o acciones de gobierno.

## **Valoración del Diseño del Programa E005**

### **Características del Programa E005**

El Pp E005 inició su operación en 2008, forma parte de la estructura programática del Ramo 10 Economía, y sus Unidades Administrativas responsables son la Subprocuraduría de Servicios (SS), la Subprocuraduría Jurídica (SJ) y la Subprocuraduría de Telecomunicaciones (ST) de la PROFECO. El Programa tiene cobertura nacional y, al operar a través de demanda abierta, no cuenta con criterios de focalización ni con diferenciación en la entrega de los servicios a la población consumidora.

De acuerdo al Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio 2021, el Pp tiene un presupuesto de \$401,260,093, en el que se contempla la asignación presupuestal de la federación y los recursos propios.

El objetivo general del Pp es “La población consumidora resuelve los conflictos comerciales con los proveedores de bienes, productos y servicios”, y sus objetivos específicos son: i) Prácticas comerciales justas y equitativas; ii) Población consumidora incrementa beneficio a su economía; iii) Confianza de la población consumidora al adquirir bienes, productos y servicios; y iv) Bienes y servicios satisfacen las necesidades de los consumidores.

### **Justificación de la creación y del diseño del Programa**

El Pp tiene claro el problema que busca resolver “La población consumidora enfrenta conflictos en las relaciones comerciales con los proveedores de bienes, productos y servicios”; tiene una justificación teórica que sustenta el tipo de intervención que lleva a cabo, entre las que destacan: las fallas de mercado, la información imperfecta y/o asimetrías de información, externalidades y monopolios naturales. Asimismo, tiene fundamento normativo establecido en la LFPC y su reglamento.

### **Contribución a la meta y objetivos nacionales**

El Propósito del Pp contribuye a la meta, tanto del PROSECO como del PI, del indicador “Porcentaje de efectividad en la defensa de los derechos de los consumidores”. El Pp se vincula con el Eje 3 “Economía” del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, y con la estrategia de “Impulsar la reactivación económica, el mercado interno y el empleo”. Con respecto a la Agenda 2030, el Propósito del Pp se vincula con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 12 “Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles”.

### **Población Potencial, Objetivo y Mecanismos de elegibilidad**

En el documento de diagnóstico se define a la PP y PO, pero la unidad de medida difiere con la utilizada en su cuantificación. El Pp cuenta con información sistematizada respecto de la demanda total de sus servicios.

El Pp no cuenta con la definición de su estrategia de cobertura que cumpla con los atributos de este tipo de herramientas de planeación. No se cuenta con evidencia de algún análisis del comportamiento histórico del Pp respecto a los servicios que otorga, ni de alguna proyección o análisis que se realice respecto de la capacidad de atención de la PO en el mediano y largo plazo. Esta información, complementada con información adicional que se sugiere recopilar, permitiría caracterizar de forma precisa y analizar el comportamiento la demanda total de los servicios del Pp, así como perfilar a los consumidores solicitantes. Esto aportaría información relevante para informar la toma de decisiones del Programa, al permitir identificar posibles desigualdades en el acceso a los servicios del Pp que requieran de una atención diferenciada, o identificar posibles espacios donde la capacidad de atención pudiera estar rebasada o subutilizada, entre otras utilidades.

## **Padrón de beneficiarios y mecanismos de atención**

La información de los consumidores por cada uno de los servicios que proporciona el Pp está sistematizada, aunque está fragmentada por servicio, es decir, no está consolidada en un sistema integral a nivel de Programa.

Con respecto a los mecanismos de atención, cada Unidad Administrativa que participa en el Pp, conforme a la LFPC, al Estatuto Orgánico y el Reglamento de la PROFECO, cuenta con atribuciones específicas, mismas que se encuentran detalladas y vinculadas a la atención de los procesos en los Manuales de Procedimientos y Específicos de Organización de cada Dirección General

## **Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)**

El Fin está alineado al Objetivo prioritario 2 del PROSECO 2020-2024 –“Impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria” –, y el indicador de propósito contribuye a las metas sectoriales, por lo tanto, se considera al Pp E005 como un programa estratégico de la Secretaría de Economía. La LFPC y su Reglamento identifican elementos clave del resumen narrativo de cada uno de los niveles de la MIR del Pp.

La MIR presenta áreas de oportunidad para asegurar su lógica vertical y horizontal. Se considera revisar la definición de los Componentes establecidos en la MIR para asegurar que se contemplen los servicios sustantivos del Pp proporcionados a través de las tres Subprocuradurías responsables, y por consiguiente, garantizar que se incluyan las Actividades más relevantes para la generación o entrega de dichos Componentes

No todos los indicadores tienen registrada la meta sexenal, por lo que no hay elementos para valorar si están orientadas al desempeño en el mediano plazo. Asimismo, la MIR no refleja medios de verificación adecuados porque no permiten la réplica del cálculo de los indicadores para corroborar el resultado reportado de cada uno de los indicadores.

## **Presupuesto y rendición de cuentas**

El Pp no otorga subsidios ni transferencias a la Población Atendida, por lo tanto, no se registra información presupuestal en el capítulo 4000. Dada la naturaleza y diseño del Pp, no se registra información presupuestal en el capítulo 4000, ni contempla gastos en capital., El 89% del presupuesto se registra en el capítulo 1000 “servicios personales”. La restricción presupuestaria puede ser un factor que limite una mayor cobertura y oportunidad en la atención del problema público para el cual fue creado el Pp.

El Pp cuenta con diversos mecanismos para promover que los consumidores participen en el ejercicio pleno de sus derechos que les otorga la LFPC, utiliza las tecnologías de información y comunicación, y cumple con la normatividad en materia de transparencia y rendición de cuentas.

## **Complementariedades y coincidencias con otros programas federales**

El Pp E005 se complementa con el Pp E011 “Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros” que opera la CONDUSEF, en lo referente a la protección de los consumidores que tienen conflictos con instituciones financieras. Al interior de PROFECO se complementa con el Pp B002 “Generación y difusión de información para el consumidor”, al dotar a los consumidores de información necesaria para realizar transacciones comerciales más equitativas con los proveedores de bienes, productos y servicios; y con el G003 “Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores”, al identificar posibles conflictos entre proveedores y consumidores que detonan acciones de verificación y vigilancia del cumplimiento de la normatividad en materia de consumo.

**Tabla 1. Valoración final del Programa**

Tema	Nivel	Justificación
Justificación de la creación y del diseño del programa	3	El Pp tiene claro el problema que busca resolver, y justifica teórica y normativamente su intervención. Existe margen para enriquecer la caracterización de la PP y algunos otros elementos del diagnóstico.
Contribución a la meta y objetivos nacionales	3	Contribuye al PND 2019-2024, y Objetivos prioritarios del PROSECO y del PI.
Población potencial, objetivo y mecanismos de elegibilidad	2.6	La unidad de medida de la definición de la PP, la PO y la PA difieren de la unidad utilizada en su cuantificación. Se puede fortalecer la cuantificación y caracterización de la PO. El Pp no cuenta con una estrategia de cobertura, ni existe un procedimiento que describa de forma estandarizada cómo se realiza la identificación de los solicitantes efectivamente susceptibles de atención, por tipo de servicio.
Padrón de beneficiarios y mecanismos de atención	3	Existe información relevante que podría ser recopilada por el Pp para caracterizar a la Población Atendida e informar la toma de decisiones del Programa.
Matriz de Indicadores para Resultados	2.5	La MIR 2021 del Pp no contempla los Componentes asociados a los servicios sustantivos que proporciona a través de las tres Subprocuradurías responsables, lo cual incide en su lógica vertical y horizontal.
Presupuesto y rendición de cuentas	3.7	El Pp cuenta con mecanismos de transparencia y con mecanismos para promover que los consumidores participen en el ejercicio pleno de sus derechos que les otorga la LFPC; y utiliza las tecnologías de información y comunicación.
Complementariedades y coincidencias con otros programas federales	NA	Se reconoce complementariedad del Pp con otros dos programas de la PROFECO y uno de la CONDUSEF. No se identificó duplicidad con otros programas o acciones de gobierno.
<b>Valoración final</b>	<b>3</b>	

*Nivel= Nivel promedio por tema*

*Justificación= Breve descripción de las causas que motivaron el nivel por tema o el nivel total (Máximo 100 caracteres por Módulo)*



**Tabla 2. Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones**

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
Justificación de la creación y del diseño del programa	El diagnóstico describe las características del problema que el Pp desea resolver, y esquematiza sus principales causas y efectos en el árbol de problemas.	2	Asegurar la correspondencia entre causas y medios. Asimismo, en el caso de las causas indirectas, éstas deben ser consistentes entre el árbol de problemas y objetivos.
Contribución a las metas y objetivos nacionales	El logro del Propósito del Pp contribuye a la meta, tanto del PROSECO como del PI, del indicador “Porcentaje de efectividad en la defensa de los derechos de los consumidores.”	4	Incluir en el método de cálculo del Propósito lo concerniente al monto recuperado de las Acciones colectivas, tal y como se hace en el indicador sectorial e institucional mencionado.
Población potencial, objetivo y mecanismos de elegibilidad	El Pp cuenta con herramientas informáticas que permiten tener información sistematizada de cada uno de los servicios, como es el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), Avaya CMS Supervisor, RT4 (administrados por la PROFECO).	8, 11	Consolidar un sistema de información a nivel de Pp que permita identificar elementos en común entre los diferentes servicios que otorga, de tal forma que se puedan hacer análisis integrales que arrojarían información relevante para la toma de decisiones del Programa.
Población potencial, objetivo y mecanismos de elegibilidad	En cumplimiento a la LFPC, el Pp cuenta con información coincidente entre los servicios que otorga, como son: tipo de persona, nombre completo, edad, dirección, año, acto que promueve, identificación o constancia de acreditación, y medio de notificación.	8 y 9	Homogenizar los formatos de solicitud de los servicios del Pp al menos en lo concerniente a la recolección de información básica de los consumidores. Para las personas físicas sería deseable recabar: sexo, último nivel educativo, Código Postal. En el caso de personas morales, recabar: el sector económico, giro del bien o servicio y Código Postal.
Población potencial, objetivo y mecanismos de elegibilidad	El Pp identifica, a través de sus manuales de procedimientos, los procesos de recepción, registro y trámite de las demandas de algunos servicios	12	Elaborar una guía única simplificada en donde se describan los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes realizadas por los consumidores para cada uno de los servicios que otorga el Pp.
Matriz de indicadores para resultados	El Fin está alineado al Objetivo prioritario 2 del PROSECO 2020-2024 – “Impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria”.	19 y 26	Se recomienda que en la Ficha Técnica se mencione que el cálculo lo realiza el Foro Económico Mundial, cuyo resultado se obtiene del informe que publica el Foro. En el nombre del indicador dice: “Concentración del poder de mercado”, se sugiere: “Grado promedio de concentración del poder de mercado en México”. En la unidad de medida dice: “Índice”, se sugiere: “Promedio”.
Presupuesto y rendición de cuentas	Los documentos normativos y los principales resultados del Pp, tanto sus indicadores estratégicos y de gestión, están actualizados, son públicos y son difundidos en la página de la PROFECO.	28	Se recomienda difundir el comportamiento del indicador de Fin “Concentración del poder del mercado”, y los indicadores de Componentes de la versión vigente de la MIR del Pp.

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
Presupuesto y rendición de cuentas	Los procedimientos para la ejecución de servicios están sistematizados.	29	Se recomienda que el Pp utilice un único sistema para el seguimiento de información de todos los servicios que se ejecutan, adecuando la estructura del sistema en función de las características del tipo de servicio, y que de manera transitoria se emitan reportes consolidados a nivel de Pp, tanto para uso de manera interna por los operadores, como de manera externa por el público en general.
<b>Debilidades y amenazas</b>			
Justificación de la creación y del diseño del programa	En el diagnóstico falta precisar información asociada a la problemática que presenta la PP y su cuantificación.	1, 2	<p>Desmenuzar los elementos que integran la definición del problema central y la Población Potencial, tal como los tipos de conflicto que son atribución de la PROFECO por medio del E005.</p> <p>Precisar información relevante sobre la PP que presenta el problema. Asimismo, se sugiere precisar que la cuantificación de la PP sólo considera a la población mayor de 18 años. Con base en la información del Programa, analizar la pertinencia de incluir en la cuantificación a los turistas.</p>
Población potencial, objetivo y mecanismos de elegibilidad	La definición y cuantificación de la PP y PO presentan diferencias en la unidad de medida	1, 2, 7	<p>Homogenizar la unidad de medida en la definición y cuantificación de la PP y PO señalar una sola unidad de medida: consumidores. Asimismo, especificar a quiénes se contempla en la definición de las poblaciones y los criterios para que un consumidor sea susceptible de atención por el Programa, por ejemplo: que pueden ser personas físicas o morales, extranjeros que consumen con proveedores asentados en el país, que si se trata de un menor de edad éste puede ser atendido por medio de padre, madre tutor o un representante legal, entre otros.</p> <p>Se sugiere ajustar la definición de la PP de la siguiente forma: "Consumidores que realizan transacciones comerciales con proveedores de bienes, productos y servicios"</p> <p>Se sugiere ajustar la definición de la PO de la siguiente forma: "Consumidores vulnerados en sus derechos con relaciones de consumo inequitativas de bienes, productos y servicios, que recurren a la PROFECO y son susceptibles de recibir los servicios otorgados por el Pp E005, en un año"</p>
Población potencial, objetivo y mecanismos de elegibilidad	No existe un procedimiento que describa de forma estandarizada cómo se identifica a los consumidores que efectivamente	8, 11	Estandarizar los formatos de registro o solicitud de alguno de los servicios del Pp, a partir de los cuales se determina si un consumidor es susceptible de atención, inclusive si se tratase de un consumidor menor

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
	son susceptibles de atención por el Programa.		de edad, quien puede ser atendido solamente a través de su padre, madre, tutor o representante legal.
Población potencial, objetivo y mecanismos de elegibilidad	El Pp no cuenta con una estrategia de cobertura en el que se documente la atención de la población objetivo	10	Elaborar un documento interno que contenga la estrategia de cobertura del Pp que cumpla con los atributos de este tipo de herramientas de planeación.
Población potencial, objetivo y mecanismos de elegibilidad	El Pp no cuenta con un documento en el que se mencionen los criterios que determinan que una solicitud de un consumidor es susceptible de atención por parte del Programa.	11	Incluir en el diagnóstico, en la sección de “Etapa de intervención” lo relacionado a criterios utilizados para determinar si una solicitud de un consumidor es susceptible de atención por el Pp.
Padrón de beneficiarios y mecanismos de atención	El Pp no dispone de información suficiente para caracterizar socioeconómicamente a los solicitantes de los servicios que se otorga.	13, 15	Valorar la relevancia de consolidar un sistema de información a nivel de Pp, que permita identificar elementos en común entre los diferentes servicios que otorga, de tal forma que permita hacer análisis integrales de aspectos como las características básicas de la Población Atendida del Programa.
Matriz de indicadores para resultados	Los Componentes establecidos no logran reflejar todos los servicios sustantivos que entrega el Pp	17 y 26	Revisar la definición de los Componentes de la MIR para asegurar que se contemplen los servicios sustantivos del Pp proporcionados a través de las tres Subprocuradurías responsables. Se identifican estos tres Componentes: i) Asesoría especializada al consumidor proporcionada, ii) Controversias entre los consumidores y sus proveedores solucionadas, y iii) Certeza y seguridad jurídica otorgada.
Matriz de indicadores para resultados	El Propósito “La población consumidora resuelve sus conflictos con los proveedores de bienes, productos y servicios” no incluye como tal a la PO	18 y 26	Se recomienda realizar ajustes en la sintaxis conforme a la recomendación del equipo evaluador respecto a la definición de la PO y del problema central.
Matriz de Indicadores para Resultados	Los valores registrados en el numerador y denominador de las fichas técnicas de los indicadores de Propósito, Componentes y Actividades son valores relativos y no absolutos.	22	Detallar en la descripción de las variables de la Ficha Técnica de los indicadores de la MIR, las razones por las que se establecen valores relativos en el numerador y denominador de cada una de las metas, precisando que, al momento de reportar los resultados alcanzados, se reportan adecuadamente los valores absolutos.
Matriz de indicadores para resultados	El medio de verificación para los indicadores de Propósito, Componente y Actividad son los sistemas y plataformas que utiliza el Pp para la generación de información, mismos que no accesibles a la población pues se requiere de un usuario y contraseña, situación que	24	Para cada indicador de la MIR considerar medios de verificación que sean públicos y que permitan replicar el cálculo de los indicadores de la MIR.

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
	imposibilita reproducir el cálculo de cada uno.		
Presupuesto y rendición de cuentas	No se cuenta con un documento rector del Pp orientado, de manera general, a la PO que, de manera sintética y ejecutiva, describa de manera integral todos los servicios que ejecuta el Pp.	29	Elaborar un documento que integre de manera ejecutiva todos los servicios que otorga el Pp, señalando las Unidades Administrativas que intervienen, los productos que se entregan y las principales actividades que se realizan para la ejecución de cada uno de éstos.

## Conclusiones

El Pp E-005 opera bajo la responsabilidad de la Subprocuraduría de Servicios (SS), la Subprocuraduría Jurídica (SJ) y la Subprocuraduría de Telecomunicaciones (ST) de la PROFECO; forma parte de la estructura programática del Ramo 10 Economía, y está clasificado programáticamente bajo la modalidad “E - Prestación de Servicios Públicos”. Normativamente se rige por la LFPC y su Reglamento. Cuenta con un diagnóstico actualizado con fecha de junio de 2021, revisado y retroalimentado por el CONEVAL. A continuación se presentan las **principales conclusiones** de cada uno de los apartados temáticos de esta evaluación de diseño del E005:

- Sobre la **justificación y el diseño del Programa**: El Pp cuenta con un diagnóstico que cumple con la estructura establecida por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), en donde se presenta una justificación teórica que sustenta el tipo de intervención del Pp y se describen las características de su diseño. El diagnóstico identifica el problema central que busca atender el Programa, señala sus principales causas y efectos, identifica y cuantifica a la población que potencialmente puede presentar el problema (población potencial o PP), y determina a la población objetivo susceptible de ser atendida por el Programa (PO). No obstante, en el diagnóstico no se especifica que la cuantificación de la PP sólo considera a la población mayor de 18 años, ni sustenta con base en información los efectos establecidos en el árbol de problemas, y se observa que no existe total correspondencia entre las causas y los medios.
- Sobre la **contribución del Programa a las metas y objetivos nacionales**: El Pp se encuentra alineado adecuadamente a los objetivos sectoriales e institucionales. En este sentido, el Propósito del Pp contribuye a la meta, tanto del Programa Sectorial de Economía (PROSECO) como del Programa Institucional (PI), del indicador “Porcentaje de efectividad en la defensa de los derechos de los consumidores”. Sin embargo, no es posible determinar si el logro de la meta del Propósito del Programa es suficiente para el cumplimiento de la meta de dicho indicador, toda vez que el método de cálculo del indicador de Propósito no incluye el monto recuperado de las Acciones colectivas, el cual sí es considerado en el indicador sectorial e institucional mencionado.
- Sobre la **Población Potencial, Objetivo y mecanismos de elegibilidad**: En el diagnóstico se define a la PP y la PO del Programa, pero la unidad de medida difiere con la utilizada en su cuantificación (“impactos”), justificado por el hecho de que un consumidor puede solicitar y recibir más de un servicio. La cuantificación de la PO se realiza hasta el momento en el que la población consumidora se acerca a la PROFECO para solicitar alguno de los servicios del Programa, pero no se contempla un análisis de datos históricos y otro tipo de información relevante. Se identificó que el Pp recolecta información por cada uno de los servicios que proporciona a través de diversos medios como el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), Avaya CMS Supervisor, RT4 (administrados por la PROFECO) y registros administrativos que integran información de los consumidores (conforme a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor, LFPC); sin embargo, esto repercute en que la información se encuentre fragmentada por tipo de servicio y no esté integrada en un sistema de información a nivel de Programa. Por otro lado, el Pp cuenta con manual de procedimientos de cada uno de los servicios que se otorgan, mismos que son públicos y se encuentran sistematizados; sin embargo, no existe un procedimiento que describa de forma estandarizada cómo se identifica a los consumidores que efectivamente son susceptibles de atención por el Programa para cada servicio (independientemente del medio o mecanismo de atención utilizado).

- Sobre el **padrón de beneficiarios y los mecanismos de atención**: El Pp dispone de información de los consumidores por cada uno de los servicios que proporciona, ya que recaba información de los consumidores atendidos sobre las variables mandatadas en la LFPC; sin embargo, no se recaba información adicional de los consumidores efectivamente atendidos por los diferentes servicios del Pp, que aportaría información relevante para la toma de decisiones del Pp. Por otro lado, los procedimientos para el otorgamiento de los servicios del Programa están sistematizados, pero no están estandarizados por tipo de servicio, toda vez que cada Unidad Administrativa que participa en el Pp define sus propios procedimientos.
- Sobre la **Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2021**: Respecto a la lógica vertical de la MIR, no se contemplan los Componentes asociados a los servicios sustantivos que proporciona el Pp a través de las tres Subprocuradurías responsables, por consiguiente, no se incluyen las Actividades relevantes para el otorgamiento de dichos Componentes. El Fin está alineado al Objetivo prioritario 2 del PROSECO 2020-2024, “Impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria”. En la LFPC y su Reglamento se establecen elementos clave del resumen narrativo de cada uno de los niveles de la MIR. Referente a su lógica horizontal, todos los indicadores tienen registrado la meta del ciclo presupuestario, pero ocho de 12 indicadores no cuentan con la definición de la meta sexenal. Los valores registrados en el numerador y denominador de las Fichas Técnicas de los indicadores de Propósito, Componentes y Actividades difieren con la definición del indicador, método de cálculo y nombre de las variables. Asimismo, los medios de verificación para dichos indicadores son sistemas y plataformas que no son accesibles para la población, lo que imposibilita reproducir el cálculo de los indicadores.
- Sobre el **presupuesto y la rendición de cuentas**: De acuerdo con el Presupuesto de Egresos de la Federación, el Pp tiene un presupuesto aprobado de \$ 401,260,093 para 2021, de los cuales el 89% se registra en el capítulo 1000 “servicios personales”. Dada la naturaleza y diseño del Pp, no se registra información presupuestal en el capítulo 4000, ni contempla gastos en capital. El gasto unitario es de \$38.59 por consumidor. La PROFECO, a través de su portal, proporciona información que cumple con lo establecido en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. El Pp cuenta con diversos mecanismos para promover que los consumidores participen en el ejercicio pleno de sus derechos que les otorga la LFPC, y utiliza las tecnologías de información y comunicación.
- Sobre las **complementariedades y las coincidencias con otros programas federales**: El Pp E011 “Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros” que es operado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), se complementa con el Pp E005 en lo referente a la protección de los consumidores que tienen conflictos con instituciones financieras. En el caso de los Programas de la PROFECO, el Pp B002 “Generación y difusión de información para el consumidor” se complementa con el Pp E005, al dotar a los consumidores de información necesaria para realizar transacciones comerciales en condiciones más equitativas con los proveedores de bienes, productos y servicios; mientras que el Pp G003 “Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores”, se complementa con el Pp E005, al identificar posibles conflictos entre proveedores y consumidores que detonan acciones de verificación y vigilancia del cumplimiento de la normatividad en materia de consumo. Se considera que no existen coincidencias con otros programas o acciones de gobierno.

## Bibliografía

- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (24 de 12 de 2020). *Ley Federal de Protección al consumidor*. Obtenido de [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/113\\_241220.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/113_241220.pdf)
- CICEJ. (2014). *Evaluación de Consistencia y Resultados - Programa E005: Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del sistema nacional de protección al consumidor*. Obtenido de <http://gaceta.diputados.gob.mx/Gaceta/62/2014/oct/Profeco2-20141021.pdf>
- CIDE (Centro de Investigación y Docencia Económicas). (05 de 12 de 2015). *Diagnóstico del Programa B002: Promoción de una Cultura de Consumo Responsable e Inteligente*. Obtenido de <https://www.profeco.gob.mx/transparencia/transfocaliza/Diagnostico%20del%20Programa%20B002.%20Informe%20final.pdf>
- CONEVAL. (2021). *Comentarios al Diagnóstico del Programa de Protección a los derechos de los consumidores (E005)*. Ciudad de México: Documento interno.
- CONEVAL. (2021). *Reporte de Monitoreo del Pp E005 Protección de los derechos de los consumidores*. Ciudad de México: Documento Interno.
- DGCARA - PROFECO. (2021). *Base de datos de REPEP*. Ciudad de México: Registros internos.
- DGDCCAT - PROFECO. (2020). *Dictámenes*. Ciudad de México: Documento interno.
- DGDCCAT - PROFECO. (2020). *Registro de solicitudes de contratos*. Ciudad de México: Documento interno.
- DGDCCAT - PROFECO. (2020). *Registros de procedimientos de contratos de adhesión*. Ciudad de México: Documento interno.
- DGQC - PROFECO. (2021). *Base de datos de consultas mediante el Teléfono del consumidor*. Ciudad de México: Registros internos.
- DGQC - PROFECO. (2021). *Base de datos de quejas*. Ciudad de México: Registros internos.
- PNUD. (2018). *Objetivos de Desarrollo sostenible 2030*. Obtenido de <https://www1.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>
- PROFECO. (2005). *Manual del participante: Uso y navegación del Sistema de Servicios*. Ciudad de México: Documento Interno.
- PROFECO. (2017). *Diagnóstico 2017 del Programa E005 Protección de los derechos de los consumidores y el Sistema Nacional de Protección al Consumidor*. Obtenido de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/410508/Diagnostico\\_del\\_Programa\\_E005.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/410508/Diagnostico_del_Programa_E005.pdf)

- PROFECO. (2019). *DEFINICIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN POTENCIAL, OBJETIVO Y ATENDIDA DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO E005 PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR*. Ciudad de México: Documento interno.
- PROFECO. (2020). *Evolución de cobertura del Pp E005- Protección de los derechos de los consumidores*. Ciudad de México: Registros internos.
- PROFECO. (2020). *Ficha Inicial de Monitoreo y Evaluación, E-005 Protección de los derechos de los consumidores*. Obtenido de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/597367/fimye\\_profeco\\_e005.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/597367/fimye_profeco_e005.pdf)
- PROFECO. (09 de 29 de 2020). *Programa Institucional 2020-2024 Procuraduría Federal del Consumidor*. Obtenido de [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5601406&fecha=29%2F09%2F2020](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5601406&fecha=29%2F09%2F2020)
- PROFECO. (2021). *Acceso de servicios del Pp\_ RRSS y Revista del consumidor*. Ciudad de México.
- PROFECO. (30 de 11 de 2021). *Avisos de privacidad Integral y Simplificado*. Obtenido de <https://www.gob.mx/profeco/acciones-y-programas/proteccion-de-datos-personales-271598>
- PROFECO. (2021). *Diagnóstico del Programa presupuestario E005 "Protección de los derechos de los consumidores"*. Ciudad de México: Documento Interno.
- PROFECO. (2021). *Fichas Técnicas de Indicadores de la MIR del Pp E005 - Protección de los derechos del consumidor*. Ciudad de México: Documentos Internos.
- PROFECO. (23 de 06 de 2021). *Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones*. Obtenido de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/665313/MO-700\\_Manual\\_Especifico\\_Organizacion\\_Subprocuraduria\\_Telecomunicaciones.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/665313/MO-700_Manual_Especifico_Organizacion_Subprocuraduria_Telecomunicaciones.pdf)
- PROFECO. (23 de 06 de 2021). *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Procedimientos*. Obtenido de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/620773/Manual\\_de\\_Procedimientos\\_de\\_la\\_Direccion\\_General\\_de\\_Procedimientos.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/620773/Manual_de_Procedimientos_de_la_Direccion_General_de_Procedimientos.pdf)
- PROFECO. (23 de 06 de 2021). *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones*. Obtenido de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/620762/Manual\\_de\\_Procedimientos\\_de\\_Telecomunicaciones.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/620762/Manual_de_Procedimientos_de_Telecomunicaciones.pdf)
- PROFECO. (23 de 06 de 2021). *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación*. Obtenido de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/670948/Manual\\_de\\_Procedimientos\\_de\\_la\\_Direccion\\_General\\_de\\_Quejas\\_y\\_Conciliacion.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/670948/Manual_de_Procedimientos_de_la_Direccion_General_de_Quejas_y_Conciliacion.pdf)



- PROFECO. (23 de 06 de 2021). *Manual de Procedimientos de la Subprocuraduría Jurídica*. Obtenido de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/614939/Manual\\_de\\_procedimientos\\_de\\_la\\_Subprocuraduria\\_Juridica\\_.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/614939/Manual_de_procedimientos_de_la_Subprocuraduria_Juridica_.pdf)
- PROFECO. (23 de 06 de 2021). *Manual Específico de Organización de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento*. Obtenido de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/665292/MO-220\\_Manual\\_Especifico\\_de\\_Organizacion\\_Contratos\\_Adhesion\\_Registros\\_Autofinanciamiento.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/665292/MO-220_Manual_Especifico_de_Organizacion_Contratos_Adhesion_Registros_Autofinanciamiento.pdf)
- PROFECO. (23 de 06 de 2021). *Manual Específico de Organización de la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones*. Obtenido de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/665315/MO-730\\_Manual\\_Especifico\\_Organizacion\\_Defensa\\_Colectiva\\_Contratos\\_Adhesion\\_Telecomunicaciones.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/665315/MO-730_Manual_Especifico_Organizacion_Defensa_Colectiva_Contratos_Adhesion_Telecomunicaciones.pdf)
- PROFECO. (23 de 06 de 2021). *Manual Específico de Organización de la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones*. Obtenido de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/665314/MO-720\\_Manual\\_Especifico\\_Organizacion\\_Procedimientos\\_Analisis\\_Publicitario\\_Telecomunicaciones.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/665314/MO-720_Manual_Especifico_Organizacion_Procedimientos_Analisis_Publicitario_Telecomunicaciones.pdf)
- PROFECO. (23 de 06 de 2021). *Manual Específico de Organización de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones*. Obtenido de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/665312/MO-710\\_Manual\\_Especifico\\_Organizacion\\_Proteccion\\_Consumidor\\_Telecomunicaciones.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/665312/MO-710_Manual_Especifico_Organizacion_Proteccion_Consumidor_Telecomunicaciones.pdf)
- PROFECO. (23 de 06 de 2021). *Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría de Servicios*. Obtenido de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/665615/MO-200\\_Manual\\_Especifico\\_de\\_Organizacion\\_de\\_la\\_Subprocuraduria\\_de\\_Servicios.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/665615/MO-200_Manual_Especifico_de_Organizacion_de_la_Subprocuraduria_de_Servicios.pdf)
- PROFECO. (23 de 06 de 2021). *Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones*. Obtenido de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/665313/MO-700\\_Manual\\_Especifico\\_Organizacion\\_Subprocuraduria\\_Telecomunicaciones.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/665313/MO-700_Manual_Especifico_Organizacion_Subprocuraduria_Telecomunicaciones.pdf)
- PROFECO. (2021). *Matriz de Indicadores para Resultados del Pp E005 Protección de los derechos del consumidor*. Ciudad de México: Documento interno.
- PROFECO. (2021). *Proceso de registro de los acuerdos telefónicos inmediatos de telecomunicaciones*. Ciudad de México: Documento interno.
- PROFECO. (2021). *Programa Anual de Actividades 2021*. Ciudad de México: Documento interno.

- PROFECO. (2021). *Protocolo para la atención de conciliaciones telefónicas*. Ciudad de México: Documento interno.
- PROFECO-E005. (2021). *Comentarios al Producto 1 emitidos por la DGPE de la PROFECO*. Documento interno.
- PROFECO. (s.f.). *Manual de operación - Concilianet conciliador*. Ciudad de México: Documento interno.
- PROFECO. (s.f.). *Manual de operación - Concilianet consumidor*. Ciudad de México: Documento interno.
- Secretaría de Economía. (24 de 06 de 2020). *Programa Sectorial de Economía 2020-2024*. Obtenido de [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5595480&fecha=24/06/2020](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5595480&fecha=24/06/2020)
- SEGOB. (12 de 07 de 2019). *Plan acional de Desarrollo 2019-2024*. Obtenido de [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5565599&fecha=12/07/2019](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5565599&fecha=12/07/2019)
- SHCP. (22 de 07 de 2021). *Criterios para el registro y actualización de los instrumentos de seguimiento del desempeño de los Programas presupuestarios para el ejercicio fiscal 2021*. Obtenido de <https://www.gob.mx/shcp/documentos/criterios-para-el-registro-y-actualizacion-de-los-instrumentos-de-seguimiento-del-desempeno-de-los-programas-presupuestarios-para-el-ejercicio-fiscal-2021>
- Transparencia Presupuestaria. (2021). *Base de datos del avance de indicadores 2021*. Obtenido de <https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/>
- UANL. (17 de 09 de 2015). *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*. Obtenido de [https://www.profeco.gob.mx/transparencia/transfocaliza/EED\\_E005\\_%20Informe%20Final.pdf](https://www.profeco.gob.mx/transparencia/transfocaliza/EED_E005_%20Informe%20Final.pdf)

## Ficha Técnica de la Instancia Evaluadora

**Nombre de la instancia evaluadora:**

Citlalli Hernández Juárez

**Nombre del coordinador de la evaluación:**

Citlalli Hernández Juárez

**Nombres de los principales colaboradores:**

Gerardo Falcón Lucario, Investigador principal; Areli Gutiérrez Camargo, Investigadora asociada; y, Laura G. Dávila Lárraga, Asesora.

**Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:**

Dirección General de Planeación y Evaluación de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)

**Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:**

Pedro Francisco Rangel Magdaleno

**Forma de contratación de la instancia evaluadora:**

Licitación Pública Nacional Electrónica No. LA-010LAT001-E112-2021

**Costo total de la evaluación (incluyendo IVA):**

\$ 171,680 (Ciento setenta y un mil seiscientos ochenta pesos 00/100 M.N.)

## Anexo 1. Metodología para la cuantificación de las poblaciones Potencial y Objetivo

Poblaciones				
<b>Clave y nombre del Pp:</b>	E-005 Protección de los Derechos de los Consumidores			
<b>Tipo de Evaluación:</b>	Diseño	<b>Año de la Evaluación:</b>	2021	
Definición de la población Potencial, Objetivo y Atendida				
Población	Definición			
<b>Potencial (PP)</b>	La población consumidora que enfrentan conflictos con los proveedores.			
<b>Objetivo (PO)</b>	La población consumidora cuyos derechos fueron vulnerados con relaciones de consumo inequitativas de bienes, productos y servicios, -exceptuando los servicios que no son competencia de la Procuraduría- y que, con fines informativos, de orientación o conciliación acuden a la PROFECO a través de sus diversos mecanismos de atención.			
<b>Atendida (PA)</b>	La población consumidora nacional o extranjera que fueron vulnerados en sus derechos con relaciones de consumo inequitativas de bienes, productos y servicios, exceptuando los servicios que no son competencia de la Procuraduría y que, con fines informativos, de orientación o conciliación acudieron a la PROFECO y que a través de sus diversos mecanismos fueron atendidos efectivamente en el marco de las acciones del Pp E005.			
Se tomó como referencia la definición de poblaciones establecidas en el documento de Diagnóstico del Pp E-005 Protección a los Derechos de los Consumidores				
Metodología de cuantificación				
Población	Unidad de medida	Método de cálculo	Cuantificación	Características socioeconómicas que se consideran
<b>Potencial (PP)</b>	Población consumidora	Población potencial = población total mayor de edad	83,452,050	NA
<b>Objetivo (PO)</b>	Población consumidora	Sumatoria de las solicitudes, quejas, consultas, recordatorios y personas que demandan algún servicio del Pp	10,465,462	NA
<b>Atendida (PA)</b>	Consumidores nacionales y extranjeros	Sumatoria de las solicitudes, quejas, consultas, recordatorios y personas que son atendidas con algún servicio del Pp	10,397,562	NA

## Anexo 2. Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios

Servicio	Objetivo	Mecanismos	Sistema de información donde se almacenan los datos
Procedimiento conciliatorio ante la PROFECO	Tiene la finalidad de avenir los intereses del consumidor y proveedor derivado de una controversia en materia de consumo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En línea a través del portal de Concilianet: <a href="https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/registro.jsp">https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/registro.jsp</a></li> <li>• Presencial, en las Unidades de Servicio de la PROFECO</li> <li>• Cita vía telefónica: Teléfono del Consumidor 5568 8722 o al 01 800 468 8722</li> </ul> <p>El consumidor registra sus datos personales, domicilio y datos complementarios.</p> <p>El formato que utiliza el consumidor es el “Formato de recepción de quejas”.</p> <p>Para el caso de los consumidores que radican en el extranjero, envía la documentación por correo electrónico (menor a 5MB) a la cuenta <a href="mailto:extranjeros@profeco.gob.mx">extranjeros@profeco.gob.mx</a> o por correo postal a la Procuraduría Federal del Consumidor, y utilizan el “Formato de quejas residentes en el extranjero”.</p>	<p>Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP).</p> <p>Bases de datos internas de la Subprocuraduría de Servicios de la PROFECO.</p>
Registro de contratos de adhesión en línea (RCAL)	Sirve para registrar los modelos de contrato de adhesión obligatorios y voluntarios, de los proveedores que deseen comercializar bienes o servicios de consumo, de	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En línea a través del siguiente link: <a href="https://rcal.profeco.gob.mx/">https://rcal.profeco.gob.mx/</a></li> <li>• Presencial, en las Unidades de Servicio de la PROFECO</li> </ul>	<p><a href="https://rcal.profeco.gob.mx/Altavario.jsp">https://rcal.profeco.gob.mx/Altavario.jsp</a></p> <p>Base de datos internos del Programa.</p>

Servicio	Objetivo	Mecanismos	Sistema de información donde se almacenan los datos
	<p>esta manera se analiza que éstos no contengan cláusulas abusivas, lesivas o inequitativas para los intereses de las y los consumidores protegiendo la actividad comercial de la sociedad.</p>	<p>El solicitante utiliza el formato “Solicitud de registro y/o modificación de registro obligatorio de contratos de adhesión”, disponible en el siguiente link: <a href="https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/214377/FF-PROFECO-002_1_.pdf">https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/214377/FF-PROFECO-002_1_.pdf</a></p> <p>Adicionalmente, el solicitante presenta documentación complementaria necesaria para realizar el trámite.</p>	
<p>Inscripción al Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)</p>	<p>Es un mecanismo para la protección de los derechos de los consumidores a no ser molestados con publicidad no deseada y su información no sea utilizada con fines mercadotécnicos o publicitarios, mediante llamadas telefónicas y mensajes de texto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vía telefónica, el consumidor se puede comunicar</b> desde la Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey al 96 28 00 00 y desde el resto de la República Mexicana al 01 800 962 8000.</li> <li>• En línea el consumidor puede registrar su número telefónico en el siguiente link: <a href="https://repep.profeco.gob.mx/registrar_telefono.jsp">https://repep.profeco.gob.mx/registrar_telefono.jsp</a></li> </ul>	<p><a href="https://repep.profeco.gob.mx/registrar_telefono.jsp">https://repep.profeco.gob.mx/registrar_telefono.jsp</a></p> <p>Base de datos internos del Programa.</p>

Servicio	Objetivo	Mecanismos	Sistema de información donde se almacenan los datos
Acciones colectivas	Es 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.	<p><b>Los ciudadanos organizados interponen Acciones colectivas, mediante dos vías:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por medio de asociaciones civiles, siempre y cuando su objeto lo permita, tengan por lo menos un año de creación antes de presentar la demanda colectiva y no tengan fines de lucro.</li> <li>• Por medio de un representante común de una colectividad de personas afectadas que se integre al menos por 30 miembros.</li> </ul> <p>Para el caso de Acciones colectivas promovidas por PROFECO, en las que los ciudadanos se pueden adherir, se requiere firmar el consentimiento del consumidor y llenar la solicitud adicional de datos personales del consumidor.</p>	<p>Registros de bases de datos internas de la Subprocuraduría Jurídica de la PROFECO</p> <p>Para el caso de Acciones colectivas en telecomunicaciones, la información la resguarda la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.</p>

### Anexo 3. Matriz de Indicadores para Resultados el Pp E005

**Nombre del Programa:** Protección de los Derechos de los Consumidores

**Modalidad:** E005 – Prestación de servicios públicos

**Dependencia (Entidad):** Procuraduría Federal del Consumidor

**Unidad Responsable:** Subprocuraduría de Servicios, Subprocuraduría de Telecomunicaciones y Subprocuraduría Jurídica

**Tipo de Evaluación:** Evaluación de Diseño

**Año de la Evaluación:** 2021

Nivel	Resumen Narrativo
Fin	Contribuir a impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria
Propósito	La población consumidora resuelve sus conflictos con los proveedores de bienes, productos y servicios
Componente 1	Consultas para asesorar e informar a la población consumidora en el ejercicio de sus derechos brindadas en el Teléfono del Consumidor
Componente 2	Controversias entre los consumidores y proveedores solucionadas
Componente 3	Derecho a la recepción de publicidad comercial protegido
Componente 4	Certeza jurídica proporcionada
Actividad C1A1	Atención de las consultas recibidas a través de los diferentes medios que ofrece el Teléfono del Consumidor
Actividad C2A1	Proteger los derechos de la población consumidora ante prácticas comerciales abusivas
Actividad C2A2	Dotar a los consumidores de una herramienta útil con validez jurídica, cuando no haya satisfacción a su queja
Actividad C2A3	Interposición de promociones legales en defensa de grupos de consumidores
Actividad C3A1	Administración del Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)
Actividad C4A1	Contratos de adhesión registrados en términos de la ley



## Anexo 4. Indicadores

**Nombre del Programa:** Protección de los Derechos de los Consumidores

**Modalidad:** E005 – Prestación de servicios públicos

**Dependencia/Entidad:** PROFECO

**Unidad Responsable:** Subprocuraduría de Servicios, Subprocuraduría de Telecomunicaciones y Subprocuraduría Jurídica

**Tipo de Evaluación:** Diseño

**Año de evaluación:** 2021

Nivel	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
Fin	Concentración del poder del mercado	Promedio ponderado de respuestas a la pregunta ¿Cómo caracteriza la actividad empresarial?	No	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Propósito	Porcentaje de monto recuperado en los procedimientos concluidos	(Monto recuperado en los procedimientos conciliatorio, por infracciones a la ley y arbitral concluidos en el periodo en el área de servicios y telecomunicaciones / Monto reclamado en los procedimientos conciliatorio y arbitral concluidos en el periodo en el área de servicios y telecomunicaciones) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
C2. Componente	Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio	(Número de quejas conciliadas en el periodo t mediante el procedimiento conciliatorio / Número de quejas concluidas en el periodo t mediante el procedimiento conciliatorio) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si

Nivel	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
C1. Componente	Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor	(Número de consultas atendidas en el Teléfono del Consumidor al periodo / Número de consultas recibidas al periodo en el Teléfono del Consumidor) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
C3. Componente	Porcentaje de denuncias de teléfonos inscritos en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) que continúan recibiendo publicidad.	(Número de denuncias recibidas al periodo en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) desde su implementación / Números telefónicos registrados al periodo en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) desde su implementación) X 100	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
C4 Componente	Porcentaje de registros de contratos de adhesión	(Número de solicitudes resueltas de contratos de adhesión obligatorios y voluntarios acumuladas al periodo / Número de solicitudes ingresadas de contratos de adhesión obligatorios y voluntarios acumuladas al periodo) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
C2A3. Actividad	Porcentaje de Promociones Legales Admitidas	(Número de Promociones legales Admitidas en el periodo / Número de Promociones	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si

Nivel	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
		legales Presentadas en el periodo) x 100											
C2A1. Actividad	Porcentaje de procedimientos conciliatorios concluidos dentro de un plazo de 90 días naturales	(Número de procedimientos conciliatorios concluidos al periodo dentro de un plazo de 90 días naturales / Número de procedimientos conciliatorios concluidos al periodo) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
C3A1. Actividad	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	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
C1A1. Actividad	Promedio de consultas atendidas por agente en el Teléfono del Consumidor	(Número de consultas atendidas al periodo en el Teléfono del Consumidor / Número de agentes que atendieron consultas al periodo)	Si	No	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si
C4A1. Actividad	Porcentaje de solicitudes de contratos de adhesión con resolución emitidos en el tiempo establecido	(Número de resoluciones a las solicitudes de registro de contratos de adhesión emitidas al periodo en términos de la LFPC y la LFPA / Número de	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si

Nivel	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
	en la normatividad	resoluciones emitidas al periodo) X 100											
C2A2. Actividad	Porcentaje de dictámenes emitidos	(Número de dictámenes emitidos al periodo / Número de dictámenes solicitados al periodo procedentes a ser emitidos) X 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si

## Anexo 5. Metas del programa

**Nombre del Programa:** Protección de los Derechos de los Consumidores

**Modalidad:** E005 – Prestación de servicios públicos

**Dependencia/Entidad:** PROFECO

**Unidad Responsable:** Subprocuraduría de Servicios, Subprocuraduría de Telecomunicaciones y Subprocuraduría Jurídica

**Tipo de Evaluación:** Diseño

**Año de evaluación:** 2021

Nivel de objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de Medida	Justificación	Orientado a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de las Metas
Fin	Concentración del poder del mercado	Si	Si	Cuenta con el registro de la meta del ciclo presupuestario	Si	La meta no depende directamente del Pp. Se recomienda registrar meta sexenal.	Si	La línea base 2018 es de 3.5, el valor 2021 es de 3.57	NA
Propósito	Porcentaje de monto recuperado en los procedimientos concluidos	Si	Si	Cuenta con el registro de la meta del ciclo presupuestario	Si	El Pp solicitó un ajuste de meta de 84% a 95%	Si	El valor de la meta alcanzada en 2020 fue de 107%	NA
Componentes	Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor	Si	Si	Cuenta con el registro de la meta del ciclo presupuestario	Si	La meta está en el rango del umbral de la capacidad del Programa	Si	En 2020 la meta alcanzada fue de 95.68%	NA
Componentes	Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio	Si	Si	Cuenta con el registro de la meta del ciclo presupuestario	Si	La meta está en el rango del umbral de la capacidad del Programa (entre 90% y 110%)	Si	En 2020 la meta alcanzada fue de 85.27%	82%
Componentes	Porcentaje de denuncias de teléfonos inscritos en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) que continúan	Si	Si	Cuenta con el registro de la meta del ciclo presupuestario	Si	Mediante oficio con fecha 11 de octubre de 2021 fue a justado al 0.30%	Si	En 2016 la línea base fue de 0.5, En 2020 la meta alcanzada fue de 0.28%	NA

Nivel de objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de Medida	Justificación	Orientado a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de las Metas
	recibiendo publicidad.								
Componentes	Porcentaje de registros de contratos de adhesión	Si	Si	Cuenta con el registro de la meta del ciclo presupuestario	Si	El valor de la meta 2021 es de 92%, la misma que la línea base en 2016.	Si	En 2020 la meta alcanzada fue de 97.18%	95%
Actividades	Porcentaje de procedimientos conciliatorios concluidos dentro de un plazo de 90 días naturales	Si	Si	Cuenta con el registro de la meta del ciclo presupuestario	No	El valor de la meta 2021 es de 35%, menor a la línea base 2016 de 50%	Si	El valor de la meta 2021 es de 35%, menor a la línea base 2016 de 50%	50%
Actividades	Porcentaje en la inscripción al Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)	Si	Si	Cuenta con el registro de la meta del ciclo presupuestario	Si	La meta está en el rango del umbral de la capacidad del Programa	Si	El valor de la línea base 2016 es la misma que la meta programada 2021. En 2020 la meta alcanzada fue de 100%.	100%
Actividades	Promedio de consultas atendidas por agente en el Teléfono del Consumidor	Si	Si	Cuenta con el registro de la meta del ciclo presupuestario	No	La meta sexenal es de 600, un valor muy bajo en comparación de la línea base de 700 y de 2,206 alcanzado en 2020.	Si	El valor de la meta alcanzada en 2020 fue de 2,206	2,100
Actividades	Porcentaje de solicitudes de contratos de adhesión con resolución emitidos en el tiempo establecido en la normatividad	Si	Si	Cuenta con el registro de la meta del ciclo presupuestario	Si	La meta está en el rango del umbral de la capacidad del Programa	Si	NA	NA
Actividades	Porcentaje de dictámenes emitidos	Si	Si	Cuenta con el registro de la meta del ciclo presupuestario	Si	La meta está en el rango del umbral de la capacidad del Programa	Si	NA	NA

Nivel de objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de Medida	Justificación	Orientado a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de las Metas
Actividades	Porcentaje de Promociones Legales Admitidas	Si	Si	Cuenta con el registro de la meta del ciclo presupuestario	No	En 2020 la meta alcanzada fue de 91.45%. Para 2021 se Programa una meta de 78%	Si	Es una meta laxa	85%

## Anexo 6. Propuesta de MIR del Programa E005

**Nombre del Programa:** Protección de los Derechos de los Consumidores

**Modalidad:** E005 – Prestación de servicios públicos

**Dependencia/Entidad:** PROFECO

**Unidad Responsable:** Subprocuraduría de Servicios, Subprocuraduría de Telecomunicaciones y Subprocuraduría Jurídica

**Tipo de Evaluación:** Diseño

**Año de evaluación:** 2021

Nivel	Objetivo	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Tipo Dimensión Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos
<b>Fin</b>	Contribuir a impulsar la competencia en el mercado interno mediante la resolución de conflictos en defensa de los derechos de los consumidores	Grado promedio de concentración del poder de mercado en México	Del 1 al 7, en el año t ¿Cómo se caracteriza la actividad empresarial?, donde valores cercanos a 1 es dominado por pocos grupos de negocio; valores cercanos a 7 es dispersa en muchas empresas	Promedio	Estratégico Eficiencia Bianual	Reporte de Competitividad Global del Foro Económico Mundial, la dimensión de concentración del poder de mercado, disponible en: <a href="https://es.weforum.org/reports/the-global-competitiveness-report-2020">https://es.weforum.org/reports/the-global-competitiveness-report-2020</a>	El empoderamiento de los consumidores mediante ejercicio efectivo de sus derechos incide en el equilibrio del mercado de bienes, productos y servicios.
<b>Propósito</b>	Los consumidores vulnerados en sus derechos resuelven sus conflictos con los proveedores de bienes, productos y servicios	Porcentaje del monto recuperado en los procedimientos conciliatorios concluidos	(Monto recuperado en los procedimientos conciliatorio, por infracciones a la Ley, arbitral y de Acciones colectivas concluidos en el periodo/ Monto reclamado en los procedimientos	Porcentaje	Estratégico Eficacia Semestral	Registro de avance mensual de los indicadores MIR, emitido por la Dirección General de Planeación y Evaluación, y disponible en el portal de la PROFECO, en la sección de transparencia: <a href="https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html">https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html</a>	El empoderamiento de los consumidores mediante ejercicio efectivo de sus derechos incide en el equilibrio del mercado de bienes, productos y servicios.  Los proveedores de bienes, productos y servicios cumplen con lo pactado con los consumidores.



Nivel	Objetivo	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Tipo Dimensión Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos
			conciliatorio, por infracciones a la ley, arbitral y de Acciones colectivas concluidos en el año t) X 100 t = año vigente				
<b>Componente 1</b>	Asesoría especializada al consumidor proporcionada	Porcentaje de solicitudes de asesoría del consumidor atendido.	(Total de solicitudes de asesoría del consumidor atendidas satisfactoriamente por diversos medios (presencial, virtual y teléfono) / Total de solicitudes de asesoría del consumidor recibidas por diversos medios (presencia, virtual y teléfono) X 100	Porcentaje	Gestión Eficacia Mensual	Registro de avance mensual de los indicadores MIR, emitido por la Dirección General de Planeación y Evaluación, y disponible en el portal de la PROFECO, en la sección de transparencia: <a href="https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html">https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html</a>	Los consumidores conocen sus derechos y las obligaciones de los proveedores en el marco de la Ley, y están interesados en recurrir a la PROFECO para solicitar asesoría para tomar mejores decisiones de compra con el fin de prevenir conflictos, o bien, para resolver conflictos durante o post consumo.

Nivel	Objetivo	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Tipo Dimensión Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos
<b>Componente 2</b>	Controversias entre los consumidores y sus proveedores solucionadas	Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio	(Número de quejas conciliadas en el periodo t mediante el procedimiento conciliatorio / Número de quejas concluidas en el periodo t mediante el procedimiento conciliatorio) X 100	Porcentaje	Gestión Eficacia Mensual	Registro de avance mensual de los indicadores MIR, emitido por la Dirección General de Planeación y Evaluación, y disponible en el portal de la PROFECO, en la sección de transparencia: <a href="https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html">https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html</a>	Los consumidores y proveedores asisten a las audiencias de conciliación durante todo el periodo que dura el procedimiento. El proveedor presenta propuestas factibles de solución.
<b>Componente 3</b>	Certeza y seguridad jurídica otorgada	Porcentaje de registros de Contratos de adhesión	(Número de solicitudes resueltas de contratos de adhesión obligatorios y voluntarios acumulados al periodo / Número de solicitudes ingresadas de contratos de adhesión obligatorios y voluntarios acumuladas al periodo) X 100	Porcentaje	Gestión Eficacia Trimestral	Registro de avance mensual de los indicadores MIR, emitido por la Dirección General de Planeación y Evaluación, y disponible en el portal de la PROFECO, en la sección de transparencia: <a href="https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html">https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html</a>	Los proveedores conocen y tienen el interés en solicitar el registro y uso de un contrato registrado ante la PROFECO.  Los proveedores cumplen con la normatividad relacionada al registro de contratos de adhesión.
		Porcentaje de resoluciones emitidas en tiempo en el Registro Público de Casas de empeño en el periodo	(Número resoluciones emitidas de Casas de empeño / número de Casas de empeño registradas) X 100	Porcentaje	Gestión Eficacia Trimestral	Registro de avance mensual de los indicadores MIR, emitido por la Dirección General de Planeación y Evaluación, y disponible en el portal de la PROFECO, en la sección de transparencia: <a href="https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html">https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html</a>	Se cuenta con la documentación necesaria para emitir las resoluciones en tiempo de las casas de empeño

Nivel	Objetivo	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Tipo Dimensión Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos
		Porcentaje de procedimientos por infracciones a la Ley resueltos	(Número de procedimientos por infracciones a la Ley resueltos / Número de procedimientos por infracciones a la Ley presentados) X 100	Porcentaje	Gestión Eficacia Trimestral	Registro de avance mensual de los indicadores MIR, emitido por la Dirección General de Planeación y Evaluación, y disponible en el portal de la PROFECO, en la sección de transparencia: <a href="https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html">https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html</a>	Las infracciones a la ley en materia de servicios se encuentran documentadas.
		Porcentaje de denuncias atendidas de teléfonos inscritos en el REPEP que continúan recibiendo publicidad	(Número de denuncias atendidas de teléfonos inscritos al REPEP que continúan recibiendo publicidad en el periodo t/ Número de denuncias ingresadas de teléfonos inscritos al REPEP que continúan recibiendo publicidad en el periodo t) X 100	Porcentaje	Gestión Eficacia Trimestral	Registro de avance mensual de los indicadores MIR, emitido por la Dirección General de Planeación y Evaluación, y disponible en el portal de la PROFECO, en la sección de transparencia: <a href="https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html">https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html</a>	Los consumidores se registran voluntariamente en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) con la finalidad de que no sean molestados con llamadas o mensajes publicitando bienes, productos o servicios.
Actividad C1A1	Atención en los servicios del Teléfono del Consumidor	Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor	(Número de consultas atendidas en el Teléfono del Consumidor al periodo / Número de consultas recibidas al periodo en el	Porcentaje	Gestión Eficacia Mensual	Registro de avance mensual de los indicadores MIR, emitido por la Dirección General de Planeación y Evaluación, y disponible en el portal de la PROFECO, en la sección de transparencia: <a href="https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html">https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html</a>	Los consumidores conocen sus derechos y las obligaciones de los proveedores en el marco de la Ley, y están interesados en recurrir al Teléfono del Consumidor de la PROFECO para obtener información que les ayude a tomar mejores decisiones de compra con el fin de prevenir conflictos, o bien, para consultar qué tienen que hacer

Nivel	Objetivo	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Tipo Dimensión Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos
			Teléfono del Consumidor) X 100				para resolver algún tipo de conflicto durante o post consumo.
Actividad C2A1	Atención a las solicitudes de dictámenes	Porcentaje de dictámenes emitidos	(Número de dictámenes emitidos al periodo / Número de dictámenes solicitados al periodo procedentes a ser emitidos) X 100	Porcentaje	Gestión Eficacia Trimestral	Registro de avance mensual de los indicadores MIR, emitido por la Dirección General de Planeación y Evaluación, y disponible en el portal de la PROFECO, en la sección de transparencia: <a href="https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html">https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html</a>	Los consumidores están interesados en hacer valer sus derechos, aunque ello implique recurrir ante otra instancia.
Actividad C2A2	Interposición de Acciones colectivas en defensa de grupos de consumidores	Porcentaje de Acciones colectivas admitidas	(Número de Acciones colectivas admitidas en el período / Número de Acciones colectivas presentadas en el periodo) x 100	Porcentaje	Gestión Eficacia Semestral	Registro de avance mensual de los indicadores MIR, emitido por la Dirección General de Planeación y Evaluación, y disponible en el portal de la PROFECO, en la sección de transparencia: <a href="https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html">https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html</a>	Los grupos de consumidores son representados ante instancias jurisdiccionales en defensa de sus intereses. Los Tribunales Federales emitirán acuerdos, autos o sentencias que favorezcan a los grupos de consumidores.
Actividad C2A3	Implementación del procedimiento de arbitraje para la solución de controversias	Porcentaje de procedimientos de arbitraje realizados	(Notificaciones de cumplimiento de transacción/Número de procedimientos de arbitraje) X 100	Porcentaje	Gestión Eficacia Semestral	Registro de avance mensual de los indicadores MIR, emitido por la Dirección General de Planeación y Evaluación, y disponible en el portal de la PROFECO, en la sección de transparencia: <a href="https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html">https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html</a>	Los consumidores someten su controversia ante la PROFECO y se promueve el arbitraje
Actividad C3A1	Inscripción de números de teléfonos en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)	Porcentaje de números de teléfono inscritos en el REPEP	(Total de números de teléfono inscritos en el REPEP/Total de números de teléfonos que solicitan su incorporación	Porcentaje	Gestión Eficacia Trimestral	Registro de avance mensual de los indicadores MIR, emitido por la Dirección General de Planeación y Evaluación, y disponible en el portal de la PROFECO, en la sección de transparencia: <a href="https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html">https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html</a>	Los consumidores solicitan que su número telefónico se registre en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) con la finalidad de que no sean molestados con llamadas o mensajes publicitando bienes, productos o servicios.

Nivel	Objetivo	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Tipo Dimensión Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos
			en el REPEP)*100				
Actividad C3A2	Administración de casas de empeño	Porcentaje de Casas de empeño registradas	(Número de Casas de empeño registradas/ número de Casas de empeño que solicitan registro) X 100	Porcentaje	Gestión Eficacia Trimestral	Registro de avance mensual de los indicadores MIR, emitido por la Dirección General de Planeación y Evaluación, y disponible en el portal de la PROFECO, en la sección de transparencia: <a href="https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html">https://www.profeco.gob.mx/transparencia_gob/transparencia.html</a>	Los proveedores conocen y tienen interés de registrar sus Casas de empeño ante la PROFECO.

## Anexo 7. Gastos desglosados del Programa y Criterios de Clasificación

**Nombre del Programa:** Protección de los Derechos de los Consumidores

**Modalidad:** E005 – Prestación de servicios públicos

**Dependencia/Entidad:** PROFECO

**Unidad Responsable:** Subprocuraduría de Servicios, Subprocuraduría de Telecomunicaciones y Subprocuraduría Jurídica

**Tipo de Evaluación:** Diseño

**Año de evaluación:** 2021

Capítulo		Concepto	Total (mdp)
1000 : Servicios personales	1100	Remuneraciones al personal de carácter permanente	\$111.73
	1200	Remuneraciones al personal de carácter transitorio	\$18.83
	1300	Remuneraciones adicionales y especiales	\$18.99
	1400	Seguridad social	\$33.13
	1500	Otras prestaciones sociales y económicas	\$118.11
	1700	Pago de estímulos a servidores públicos	\$0.33
<b>Subtotal de Capítulo</b>			<b>\$301.12</b>
2000 : Materiales y suministros	2100	Materiales de administración, emisión de documentos y artículos oficiales	\$0.88
	2200	Alimentos y utensilios	\$0.19
	2600	Combustibles, lubricantes y aditivos	\$0.12
<b>Subtotal de Capítulo</b>			<b>\$1.18</b>
3000 : Servicios generales	3100	Servicios básicos	\$11.79
	3200	Servicios de arrendamiento	\$2.12
	3300	Servicios profesionales, científicos, técnicos y otros servicios	\$5.62
	3400	Servicios financieros, bancarios y comerciales	\$0.77
	3500	Servicios de instalación, reparación, mantenimiento y conservación	\$5.65
	3900	Otros servicios generales	\$10.06
<b>Subtotal de Capítulo</b>			<b>\$36.02</b>

Fuente: MOCYR, CONEVAL (2021).

Nota: No se encuentra registrada la metodología y ni los criterios para clasificar cada concepto de gasto (gasto en operación directos, gasto en operación indirectos, gastos en mantenimiento y gastos en capital).

## Anexo 8. Complementariedad y coincidencias entre programas federales y/o acciones de desarrollo social

**Nombre del Programa:** Protección de los Derechos de los Consumidores

**Modalidad:** E005 – Prestación de servicios públicos

**Dependencia (Entidad):** Procuraduría Federal del Consumidor

**Unidad Responsable:** Subprocuraduría de Servicios, Subprocuraduría de Telecomunicaciones y Subprocuraduría Jurídica

**Tipo de Evaluación:** Evaluación de Diseño

**Año de la Evaluación:** 2021

Nombre del programa	Modalidad	Dependencia/Entidad	Propósito	Población objetivo	Tipo de apoyo	Cobertura Geográfica	¿Coincide con el Pp Evaluado	¿Se complementa con el Pp Evaluado	Justificación
Generación y difusión de información para el consumidor	B002	SE / PROFECO	La población consumidora usuaria de la información que genera el Programa mejora su toma de decisiones de compra.	Consumidores que buscan información para tomar una decisión de compra y/o para conocer sus derechos.	Difusión de información sobre consumo razonado, informado, seguro, saludable y sustentable.  Elaboración de estudios sobre el consumo responsable, comparativo de precios, productos informativos y educativos.  Capacitación en temas de consumo y derechos de los consumidores a grupos de consumidores y Asociaciones de la Sociedad Civil.	Nacional	No	Si	Los servicios que brinda el Pp B002 se complementa con el E005, a través de la promoción de los derechos de los consumidores, y de la información que se difunde para un consumo inteligente, así como los procesos y actividades que contribuyen a solucionar las asimetrías de información. De esta manera se brindan herramientas para empoderar al consumidor y resolver posibles conflictos con proveedores.
Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores	G003	SE / PROFECO	Los proveedores de bienes y servicios en el territorio nacional cumplen las obligaciones establecidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor y las Normas Oficiales Mexicanas competencia de la Profeco.	Acciones de verificación en campo y laboratorio que se estima factible su realización, con base en la capacidad instalada.	Asesoría en información comercial  Capacitación en Información Comercial  Servicio de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición Red de Alerta Rápida  Verificación de Estaciones de Servicio y Plantas de Gas L.P  Política preventiva de calibración  Estudios de Calidad  Pruebas de laboratorio	Nacional	No	Si	Se complementa a través de las acciones que promueve el Pp G003 en el cumplimiento de la normatividad en materia de consumo, A través de las denuncias y otras acciones pretenden evitar las prácticas abusivas de los proveedores en contra de los consumidores.
"Protección y Defensa de los Usuarios	E011	SHCP/COND USEF	Los derechos e intereses de los Usuarios son protegidos y defendidos	Usuarios de productos y	Otorgamiento de asistencias técnicas y jurídicas.	Nacional		Si	Si bien este Pp, está fuera de los servicios que no son competencia de la Procuraduría, tiene acciones

Nombre del programa	Modalidad	Dependencia/Entidad	Propósito	Población objetivo	Tipo de apoyo	Cobertura Geográfica	¿Coincide con el Pp Evaluado	¿Se complementa con el Pp Evaluado	Justificación
de Servicios Financieros"			ante las Instituciones Financieras.	servicios financieros	Otorgamiento de defensoría legal. Impartición de diplomados de cultura financiera a distancia. Gestión de procedimientos conciliatorios. Emisión de dictámenes técnicos.				complementarias, como son asistencia, orientación, información y defensoría de la población frente a los proveedores de servicios financieros.



## Anexos adicionales

### Anexo de la pregunta 12

En el portal de la PROFECO (<https://www.gob.mx/profeco#2237>) es posible visualizar en la sección de “Acciones y Programas” lo siguiente:

The screenshot shows the website of the Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO). The page title is "Acciones y programas". On the left, there are zoom controls (Aa+ and Aa-). The main content area contains several links and descriptions:

- Protección de Datos Personales**: Datos de contacto de la Unidad de Transparencia
- Oficinas de Defensa del Consumidor en el país**: Profeco atiende a los consumidores de todo el país a través de Oficinas de Defensa del Consumidor en los estados.
- Nuestra Institución**: Misión
- Verificación y Defensa de la Confianza**: La Subprocuraduría se encarga de cuidar el cumplimiento de la ley en las relaciones entre proveedores y consumidores
- Telecomunicaciones**: La Subprocuraduría de Telecomunicaciones salvaguarda los derechos de las personas que consumen bienes y servicios en Telecomunicaciones.
- Servicios**: La Subprocuraduría de Servicios protege y promueve los derechos de los consumidores.

At the bottom right, there is a link "ver historial" with an orange arrow pointing to it.

Por medio de los vínculos en las palabras “Telecomunicaciones” y “Servicios” se puede conocer los procedimientos relacionados con los servicios otorgados por las Subprocuradurías correspondientes. Sin embargo, para acceder a la información de la Subprocuraduría Jurídica es necesario dar un siguiente clic en “ver historial”, pero ya no se presenta una breve descripción de los servicios que brinda sino hasta un siguiente clic, y el vínculo a las “Acciones colectivas” aparece hasta dar un siguiente clic en “Asuntos relevantes”. Esto es, para acceder a la información respecto a las Acciones colectivas (disponible en: <https://www.gob.mx/se/articulos/conoce-las-acciones-colectivas-de-la-profeco>) se requiere hacer una búsqueda más intencional (cinco clics en total).

## **Anexo de la pregunta 17**

Se incluye de forma separada por tratarse de un archivo Excel.