

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.