



Posición Institucional¹ de la Evaluación de Diseño del Programa E005 Protección de los derechos de los consumidores

1. Uso de los hallazgos de la evaluación

Las recomendaciones emitidas a partir de la implementación de la Evaluación de Diseño al Programa presupuestario E005 *Protección de los derechos de los consumidores* serán analizadas por la Procuraduría Federal del Consumidor y por la Dirección General de Planeación y Evaluación de la Secretaría de Economía con la finalidad de determinar cuáles serán susceptibles de ser atendidas y así determinar los Aspectos Susceptibles de Mejora correspondientes.

Cuadro. Principales mejoras derivadas de la evaluación

Sección / Número de pregunta	Texto del Informe	Punto de vista de la dependencia o entidad	Acción de mejora derivada de la evaluación ²
Justificación de la creación y del diseño del programa / 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.	Se analizarán las causas y medios para asegurar la correspondencia entre los arboles de problemas y objetivos.	Actualización del Diagnóstico del Programa presupuestario E005 "Protección de los derechos de los consumidores".
Contribución a las metas y objetivos nacionales / 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.	Se considera correcto con la finalidad de guardar congruencia con los indicadores plasmados en el Programa Institucional de la Profeco y el Programa Sectorial de Economía 2020-2024.	Actualización de la MIR del Pp E005.
Población potencial, objetivo y mecanismos de elegibilidad / 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.	Dadas las diferencias entre los diversos servicios que entrega el Programa presupuestario, no se considera útil para la totalidad de los mismos. No obstante se analizará en que servicios se podría realizar los ajustes para recabar mayor información de la población atendida.	Mesas de trabajo para determinar la viabilidad de la homogeneización de formatos de solicitud de servicios.

¹ La posición institucional es una opinión fundada respecto de los principales hallazgos, debilidades, oportunidades, amenazas o recomendaciones derivadas de las evaluaciones externas, emitida por una dependencia o entidad de la Administración Pública Federal.

² Acciones de mejora planeadas o emprendidas.





Sección / Número de pregunta	Texto del Informe	Punto de vista de la dependencia o entidad	Acción de mejora derivada de la evaluación ²
Población potencial, objetivo y mecanismos de elegibilidad / 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 de edad, quien puede ser atendido solamente a través de su padre, madre, tutor o representante legal.		
Población potencial, objetivo y mecanismos de elegibilidad / 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.	Es viable crear un documento único que describa, de manera amigable y ciudadana los procesos.	Elaboración de un documento único que señale los servicios ofertados por el Programa Presupuestario.
Matriz de indicadores para resultados / 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".	Toda vez que el indicador es el mismo que se encuentra en el Programa Sectorial de Economía 2020-2024 y con la finalidad de guardar total congruencia con el mismo, no se considera viable la atención de esta recomendación.	No aplica.
Presupuest o y rendición de cuentas / 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.	Se considera pertinente la recomendación, solo con la precisión que el indicador de Nivel de Fin son cargados una vez se cuenta con el Índice de Competitividad Global elaborado por el Foro Económico Mundial.	Se publicará en la página un liga que lleve a los resultados del Pp.
Población potencial, objetivo y mecanismos de elegibilidad / 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.	No se considera viable crear un único sistema ya que cada trámite tiene sus particularidades específicas; así como el costo que implicaría el diseño, migración de información y puesta en marcha de este sistema.	No aplica.
Presupuest o y rendición de cuentas / 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,		





Sección / Número de pregunta	Texto del Informe	Punto de vista de la dependencia o entidad	Acción de mejora derivada de la evaluación ²
	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.		
Padrón de beneficiarios y mecanismos de atención / 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.		
Justificación de la creación y del diseño del programa / 1, 2	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.	El diagnóstico en el apartado Estado actual del problema se enlistan las principales causas de la problemática: incumplimiento de entrega o prestación de un bien, producto o servicio, baja certeza jurídica en las relaciones contractuales en materia de consumo y publicidad engañosa o no deseada. Por lo anterior, se considera que sí se están describiendo los principales tipos de conflictos que vulneran los derechos de los consumidores.	No aplica
	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.		
Población potencial, objetivo y mecanismos de elegibilidad / 1, 2, 7	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	Se considera relevante la recomendación, sin embargo es necesario generar mesas de trabajo para dilucidar a detalle las implicaciones del ajuste en las definiciones de las poblaciones.	Mesas de trabajo con la Secretaría de Economía y el CONEVAL. Actualización del Diagnóstico del Pp E005.





Sección / Número de pregunta	Texto del Informe	Punto de vista de la dependencia o entidad	Acción de mejora derivada de la evaluación ²
	<p>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 / 10	Elaborar un documento interno que contenga la estrategia de cobertura del Pp que cumpla con los atributos de este tipo de documentos de planeación.	Se considera relevante la recomendación, sin embargo es necesario generar mesas de trabajo para establecer de forma concreta la metodología para establecer la estrategia de cobertura anual.	Mesas de trabajo con las Unidades Responsables para la elaboración de un documento que incluya la estrategia de cobertura del Programa a mediano y largo plazo.
Población potencial, objetivo y mecanismos de elegibilidad / 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.	Se considera relevante la recomendación, por lo cual se trabajará con las Unidades Responsables que intervienen en el Pp para establecer los criterios implementados para determinar la viabilidad de atención de las solicitudes que ingresan en la sección correspondiente del diagnóstico.	Actualización del Diagnóstico del Programa presupuestario E005 "Protección de los derechos de los consumidores".
Matriz de indicadores para resultados / 17 y 26	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Asesoría especializada al consumidor proporcionada, II. Controversias entre los consumidores y sus proveedores solucionadas, y III. Certeza y seguridad jurídica otorgada. 	<p>Se considera relevante la recomendación de la agrupación de los componentes así como de la actualización del indicador de nivel propósito, por lo cual se generarán mesas de trabajo para la adecuación de la MIR del Programa presupuestario.</p> <p>Respecto a la recomendación de ajustes de sintaxis se realizarán conforme a lo señalado en las</p>	<p>Mesas de trabajo con la Secretaría de Economía.</p> <p>Actualización de la MIR del Pp E005.</p>





Sección / Número de pregunta	Texto del Informe	Punto de vista de la dependencia o entidad	Acción de mejora derivada de la evaluación ²
Matriz de indicadores para resultados / 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.	recomendaciones de las preguntas 1, 2 y 7.	
Matriz de indicadores para resultados / 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.	Se pondrá en consideración de la SE y del CONEVAL la modificación de las definiciones de las variables de los numeradores y denominadores para incluir las especificaciones en cuanto a los valores relativos en las metas y en caso de considerarlo procedente se continuará con la descripción recomendada.	Propuesta de modificación a la Secretaría de Economía y al CONEVAL. Actualización de la MIR del Pp E005.
Matriz de indicadores para resultados / 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.	Se considera relevante la recomendación para el registro de la meta sexenal así como la mejora en la definición de los medios de verificación, por lo cual se generaran mesas de trabajo para la adecuación de la MIR del Programa presupuestario.	Mesas de trabajo con las Unidades Responsables a cargo de los indicadores que requieran adecuaciones. Actualización de la MIR del Pp E005.
Presupuest o y rendición de cuentas / 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.	Es viable crear un documento único que describa, de manera amigable y ciudadana los procesos.	Elaboración de un documento único que señale los servicios ofertados por el Programa Presupuestario.

2. Posición Institucional respecto de la evaluación

La evaluación en materia de Diseño tiene como objetivo ser instrumento que apoye a la consolidación del programa, a través de información útil y pertinente para la mejora de su diseño y operación en las diferentes etapas de su implementación. En este sentido, la mayoría de las recomendaciones emanadas de esta Evaluación de Diseño son viables de atender y permitirán la mejora de aspectos esenciales del Programa, lo cual deriva en un Programa presupuestario más eficiente y mejor dirigido, para la presentación de resultados óptimos orientados hacia la población consumidora.

En cuanto al proceso de evaluación y tomando en consideración las dificultades que presenta la situación mundial en torno a la pandemia ocasionada por el virus SARS-CoV-2, hubo un manejo eficiente de los canales de comunicación disponibles. Con el intercambio de información necesaria mediante correo electrónico y la participación en mesas de





trabajo para la presentación de comentarios y dudas respecto al Pp E005, se logró un mejor entendimiento por parte del equipo evaluador de los procesos que operan dentro del programa. Lo cual redituó una mejor evaluación en materia del diseño del Programa presupuestario y la emisión de recomendaciones relevantes para el mismo.

Respecto al desempeño del equipo evaluador, destacar el profesionalismo en los trabajos realizados, así como en la apertura y disposición por parte del equipo evaluador para realizar un acercamiento con las Unidades Responsables de la ejecución del Pp E005. Así como de la correcta aplicación de una metodología para llevar a cabo la evaluación y del mismo modo la congruencia en todo momento de seguir con la metodología de marco lógico.

3. Comentarios específicos

3.1 Sobre los resultados de la evaluación

Las recomendaciones viables de atender emanadas de esta Evaluación de Diseño establecen los cimientos que permitirán presentar un Programa presupuestario más sólido y focalizado. Al mejorar ciertas características del diagnóstico se presenta de forma más clara la problemática a atender, la justificación de la implementación del Programa y el alcance que este puede tener al precisar las definiciones de sus diferentes poblaciones. De igual forma, las modificaciones sugeridas en torno a la MIR permiten contar con un Programa presupuestario más completo en cuanto a los servicios que ofrece, así como a las actividades necesarias para su desarrollo.

3.2 Sobre el uso de la evaluación

Con la finalidad de mejorar la estructura y desempeño del Programa, las recomendaciones en materia de diseño que son consideradas como viables de atender por parte de la institución ejecutora del Programa, serán efectuadas en la medida de lo posible.

3.3 Sobre el proceso de la evaluación

Este tipo de Evaluaciones de Diseño se encaminan a revisar bajo un fundamento metodológico la estructura de un Programa. Para el Pp E005 Protección de los derechos de los consumidores es de suma importancia la ejecución de una evaluación de este tipo debido al histórico que posee; toda vez que este Pp fue creado en 2008 y con el paso de los años ha presentado modificaciones sustanciales y al evaluar su diseño actual se muestran áreas de mejora que permitirían el desarrollo de un mejor Programa presupuestario.

3.4 Sobre el desempeño del equipo evaluador

La conformación y el desempeño del equipo evaluador se caracterizaron por su profesionalismo, rendimiento, eficacia y neutralidad al presentar con fundamentos metodológicos los hallazgos detectados como entes externos. Esto dilucidó las inherentes fortalezas y oportunidades en materia de diseño que el Programa presenta para su máximo aprovechamiento; como lo fueron su fundamento en un marco normativo, el uso de sistemas informáticos internos en la ejecución de sus procesos, entre otros. De igual forma, en materia de diseño fueron detectadas debilidades y amenazas, las cuales se focalizaron





ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



en mejoras a la MIR y precisiones en el diagnóstico; las cuales en su mayoría son viables de atender lo cual resultaría en un Programa presupuestario mejor diseñado.

3.5 Sobre la institución coordinadora

La coordinación fue estrecha al contar con el acompañamiento del personal de la Secretaría de Economía a lo largo del proceso de evaluación, lo cual derivó de comentarios que enriquecieron este ejercicio de evaluación, cabe señalar que fue de suma importancia la participación de las instancias que intervinieron antes y durante la evaluación porque abonaron a temas específicos y técnicos propiamente del estudio.

