



**ANEXO 5. FORMATO DE ASPECTOS RELEVANTES DE LA EVALUACIÓN (FARE)**

<b>Nombre de la evaluación:</b>		Evaluación de Procesos del Programa presupuestario E005 "Protección de los Derechos de los Consumidores"	
<b>Objetivo de la evaluación:</b>		Realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del Programa E005 Protección de los derechos de los consumidores que permita valorar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivo del Programa. Así como hacer recomendaciones que permitan la instrumentación de mejoras.	
<b>Tipo de evaluación:</b>		Procesos	<b>PAE:</b> 2022
<b>Ramo:</b>	10 Economía		
<b>Modalidad y Clave Pp:</b>	E005	<b>Denominación Pp:</b>	Protección de los derechos de los consumidores
<b>Unidad Responsable (UR):</b>		Procuraduría Federal del Consumidor	
<b>Área de Evaluación de la dependencia (AE):</b>		Dirección General de Planeación y Evaluación	
<b>Instancia Evaluadora (IE):</b>		<b>Denominación:</b>	Politeia Consultores en Evaluación S.A. de C.V.
		<b>Coordinador(a):</b>	Mtro. Carlos López Alanis
		<b>Colaboradores(as):</b>	Mtro. Antonio de Haro Mejía Mtra. Patricia Silva Medina Mtro. Luis Jorge Méndez Borjas Dr. Heriberto Ortega Soto
<b>Procedimiento de contratación:</b>	Licitación pública nacional	<b>Costo de la evaluación:</b>	545,200.00 pesos , incluyendo el impuesto al valor agregado.
<b>Tipo de contratación:</b>	Individual	<b>Fuente de financiamiento:</b>	Recursos fiscales
<b>Instancia de coordinación de la evaluación:</b>		Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social	

**Descripción del Programa**

El programa E005 Protección de los derechos de los consumidores a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), tiene como objetivo resolver posibles conflictos entre la población consumidora con los proveedores de bienes, productos y servicios, proporcionando herramientas para la protección de los derechos de los consumidores como asesorías, atención a consultas, procedimientos de conciliación, arbitraje, dictamen, registro de contratos de adhesión e interposición de acciones colectivas.

**Principales hallazgos de la evaluación**

- El Pp tiene un muy alto grado de consolidación operativa, sus procesos están documentados y son de conocimiento del personal. La operación es estandarizada, lo cual se debe a la existencia de manuales de procedimientos actualizados.



- El programa cuenta con un diseño consistente con orientación al resultado deseado de proteger los derechos de los consumidores, disminuir las asimetrías de información y resolver los conflictos entre consumidores y proveedores.
- Todos los procesos son pertinentes para lograr el objetivo del programa; están interconectados y conforman una actuación integral a favor de los derechos de los consumidores.
- Se cuenta con un sistema de monitoreo capaz de brindar información sobre la gestión del programa y sus resultados, los principales indicadores están en la Matriz de Indicadores para Resultados del programa; pero, además, se cuenta con otros reportes y tableros de control que ayudan a la toma de decisiones.
- Se han implementado mejoras recientes que permiten acercar los servicios a la población disminuyendo los llamados costos de transacción, entre ellos varios trámites en línea, destacando la modalidad de Concilianet que permite realizar el procedimiento de conciliación entre consumidores y proveedores de forma virtual, así como el portal para el Registro Público de Casas de Empeño que posibilita la realización del trámite de los proveedores totalmente en línea y destacan como una buena práctica de innovación digital;
- La principal debilidad del programa para alcanzar sus resultados es la falta de personal y recursos financieros en algunos procesos clave, en especial en el de conciliación de quejas en materia de consumo y en el de otorgamiento de asesorías e información a consumidores;
- Se identificó también que el Sistema Integral de Información y Procesos está muy saturado de información por lo que las lecturas de la base de datos ralentizan la operación en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO).

### **Principales recomendaciones de la evaluación**

- Actualizar el Manual de Procedimientos incluyendo políticas para la difusión de servicios en la totalidad de procedimientos que producen publicidad y para generar un procedimiento específico para inscripción y cancelación de números en el Registro Público para Evitar Publicidad.
- Realizar un estudio sobre la situación de recursos humanos, materiales y financieros, incluyendo mobiliario y equipamiento en diversas áreas operativas, que permita justificar incrementos en personal y mejora de sus condiciones de trabajo.
- Realizar un estudio detallado sobre las necesidades de recursos humanos, mobiliario, e infraestructura que permita brindar un mejor servicio en las ODECO.
- Documentar la buena práctica de la ODECO Zona Metropolitana de Mérida para lo cual se puede generar un video que muestre el caso y se tengan entrevistas.
- Replicar el tablero de control a Concilianet Telecomunicaciones, así como para otras modalidades de conciliación y eventualmente también para los registros de contratos de adhesión u otros servicios.
- Generar un mecanismo de encuestas de satisfacción de los trámites que se realizan en las ODECO, brindando un código QR para que las personas que acudan a un trámite puedan realizar la encuesta de forma sencilla e instrumentar encuestas de satisfacción a los proveedores que realizan sus trámites ante la PROFECO
- Que se desarrolle una solución informática para optimizar el tiempo de atención a los usuarios, lo cual puede ser la depuración de la base de datos, la creación de un sistema alternativo para captura de datos o simplemente no utilizar la base de datos de registros y tener siempre nuevos consumidores.



- Revisar la consistencia de la Matriz de Indicadores para Resultados para incluir como Componentes la atención del Registro Público de Casas de Empeño y modificar el Componente 3 para la atención de los registros públicos de contratos de adhesión y definir un indicador de resultados a nivel Propósito que sea consistente con el resumen narrativo, el cual no debiera estar relacionado con la gestión del programa sino con los resultados buscados en la población.

### **Recomendaciones para el proceso de programación y presupuestación**

No se proponen

#### **Notas:**

- *El FARE deberá ser enviado a la UED y al Consejo, de conformidad con lo establecido en los numerales 34 y 35 de este PAE, junto con el informe final de la evaluación.*
- *El FARE contiene la información señalada en el numeral Vigésimo Octavo de los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, con excepción de los incisos V, VI y VII.*
- *El FARE constituye el principal insumo para integrar el informe trimestral al que hace referencia el artículo 107, fracción I, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH).*
- *El FARE constituye uno de los principales insumos para la integración del repositorio de evaluaciones que señala el artículo 303 Bis del Reglamento de la LFPRH.*