

## Posición Institucional de la Evaluación de Procesos del Programa Presupuestario E005 “Protección de los Derechos de los Consumidores”

### 1. Uso de los hallazgos de la evaluación

Las recomendaciones emitidas en la Evaluación de Procesos al Programa presupuestario E005 Protección de los derechos de los consumidores serán analizadas por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en coordinación con la Dirección General de Planeación y Evaluación (DGPE) de la Secretaría de Economía, con la finalidad de determinar cuáles serán susceptibles de ser atendidas y así formular los Aspectos Susceptibles de Mejora correspondientes. La PROFECO señala lo siguiente:

#### 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
1	Actualizar el <i>Manual de Procedimientos de la Dirección General de Difusión</i> , incluyendo políticas para la difusión de servicios en la totalidad de procedimientos que producen publicidad.	Al ser un procedimiento que no es parte del Programa presupuestario E005, se hará del conocimiento de la DGD, para que se analice su pertinencia.	No aplica
2	Realizar algún procedimiento o guía que oriente al personal de las ODECO sobre cómo promover los servicios de la PROFECO a nivel local.	Se cree conveniente la recomendación.	Capacitar a las ODECO en la promoción de los servicios que ofrece la PROFECO.
3	Realizar un estudio sobre la situación de recursos humanos, materiales y financieros, incluyendo mobiliario y equipamiento en el Telcon que permita justificar incrementos en personal y mejora de sus condiciones de trabajo.	Se cree conveniente realizar un diagnóstico que determine la situación de los recursos materiales, humanos y financieros de Telcon.	Realizar estudio con el objetivo de aportar las bases para disponer de mayores recursos para fortalecer el área de Telcon.
4	Realizar un estudio detallado sobre las necesidades de recursos humanos, mobiliario, e infraestructura que permita brindar un servicio de calidad en las ODECO.	Se considera pertinente realizar un diagnóstico que determine la situación de los recursos materiales, humanos y financieros de las ODECO, para la mejora del servicio.	Realizar estudio con el objetivo de aportar las bases para disponer de mayores recursos para fortalecer las ODECO.
5	Documentar la buena práctica de la ODECO ZM de Mérida para lo cual se puede generar un video que muestre el caso y se tengan entrevistas. Con base en la buena práctica podrían.	Se acepta la recomendación y que se tome nota de la buena práctica y se podría instaurar a mediano plazo como una norma a cumplir en las Oficinas al interior de la República.	Documentar la buena práctica que sirva de referencia para otras Oficinas al interior de la República.

6	Generar el trámite ante las instancias presupuestales correspondientes para que la DCPE cuente con más personal.	Se cree conveniente la observación, aunque está en trámite una formalización de una estructura derivada de las reformas al marco normativo de la PROFECO.	Generar el trámite ante las instancias presupuestales correspondientes para que la DCPE cuente con más personal.
7	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.	Se acepta la observación toda vez que permite un mayor control. Sin embargo, la Subprocuraduría de Telecomunicaciones cuenta con el tablero.	Realizar mesas de trabajo para determinar la idoneidad de la implementación del tablero, en aquellas áreas que no cuenten con él, así como la adecuación del Sistema.
8	Que la Dirección de Sistemas genere un sistema alterno para captura de datos, que no requiera del SIIP en una primera instancia. En general, se recomienda que se busque una optimización del tiempo de atención a consumidores a través de la mejora de los sistemas de información.	Aunque pareciera que la observación es de carácter tecnológico, es más de carácter orgánico.	Tener reuniones donde participen las áreas involucradas en el SIIP para determinar mejoras al sistema, en su caso tomar acuerdos para la implementación de mejoras en el SIIP.
9	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.	Se considera pertinente la realización de la encuesta, aunque al ser por QR, no se considera el mismo impacto que una encuesta física, aunque ya habría un impacto presupuestal.	Generar una encuesta en las ODECO, considerando el mecanismo más viable.
10	Actualizar el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento para generar un procedimiento específico para inscripción y cancelación de números en el REPEP, el cual puede incorporar políticas para la venta de las listas a proveedores.	Se considera oportuna la recomendación.	Se realizará la adición recomendada al Manual de Procedimientos.
11	Actualizar el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento para que en el proceso PFC-220-MP-RRBMCA se contemplen procedimientos separados para a) registro o modificación, b) revisión, c) baja y d) suspensión y cancelación. Puede tomarse como referencia el manual de la DGCCAT.	Se considera oportuna la recomendación.	Se realizará la precisión recomendada en el Manual de Procedimientos.
12	Realizar un oficio en el que se solicite de forma justificada la contratación de más personal para la atención del RPCA.	Se considera oportuna la recomendación.	Se realizará el oficio sugerido.
13	Generar un mecanismo de control, probablemente en el mismo SIIP que permita conocer la ubicación de cada expediente de contratos. No la valija, sino cada expediente.	Se cree conveniente la observación aunque contradictoria, toda vez, que se estableció en la evaluación que el SIIP estaba saturado y al agregarle más	Tener reuniones donde participen las áreas involucradas en el SIIP para determinar mejoras al sistema, en su caso tomar acuerdos

		información pudiera colapsar.	para la implementación de mejoras en el SIIP.
14	Incluir en el "Procedimiento para atender solicitudes de revisión, registro, baja y modificación de contratos de adhesión" las obligaciones de la ODECO de registrar los datos de la solicitud en el SIIP y modificar el RCAL para que los documentos se digitalicen en la ODECO, con lo cual pueda iniciarse el procedimiento de forma inmediata.	Se considera oportuna la recomendación.	Se implementará que las ODECO capturen e integren las solicitudes físicas en el RCAL.
15	Instrumentar en el RCAL el trámite de baja y modificar los procedimientos.	-La DGCARA considera oportuna la recomendación. -La DGDCAT menciona que en el mismo trámite establecido en el RCAL para la presentación de solicitudes de registro de contratos de adhesión, se contempla si el trámite refiere a un registro nuevo; una modificación o una baja de registro previo.	-La DGCARA solicitará al área de informática la adición del proceso electrónico de baja. Asimismo, se buscará la modificación de la normativa.
16	Que la DGDCAT utilice el RCAL para todos los trámites que se realizan en línea. En su caso, que se pida a la Dirección de Sistemas cualquier adaptación que sea necesaria.	La DGDCAT llevará a cabo las acciones necesarias para que se realicen las adecuaciones necesarias que permitan a los proveedores anexar la totalidad de los documentos requeridos en materia de telecomunicaciones.	La DGDCAT se coordinará con la Dirección de Sistemas con la finalidad de realizar las modificaciones necesarias al RCAL.
17	Que la DGDCAT utilice el SIIP para generar su control de los trámites.	La Evaluación final de los procesos presentada por el Grupo Evaluador establece que el SIIP constituye un sistema funcional, sin embargo "se detectó que está saturado" (página 13); asimismo, identificó que "Comentarios recurrentes en los trabajos de campo dan cuenta de que el SIIP, aunque es funcional, en ocasiones tarda en cargar la información, dificultando la captura de los datos" (página 93), y concluye en su Resumen Ejecutivo que el SIIP es "lento" (Tabla 1.1. Recomendaciones prioritarias, Página 16). En consecuencia, la DGDCAT reconoce la	No aplica

		funcionalidad del SIIP; no obstante ello considera que mantener una base de datos local permite tener un mejor control sobre el seguimiento a las solicitudes de registro de contratos, haciéndola confiable y de acceso inmediato, evitando retrasos en caso de fallas del SIIP.	
18	Instrumentar encuestas de satisfacción a los proveedores que realizan sus trámites ante la PROFECO.	-La DGCARA considera oportuna la recomendación.  -La DGDCCAT llevará a cabo las acciones necesarias para generar un mecanismo de encuestas de satisfacción del proceso de atención a las solicitudes de registro de contratos de adhesión de telecomunicaciones.	-La DGCARA solicitará al área de informática la implementación de encuestas de satisfacción.  -La DGDCCAT se coordinará con la Dirección de Sistemas con la finalidad de generar un mecanismo de encuestas de satisfacción del proceso de atención a las solicitudes de registro de contratos de adhesión de telecomunicaciones.
19	Actualizar el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento para que en el proceso PFC-220-MP-RCE se contemplen procedimientos separados para a) inscripción y modificación, b) renovación anual, c) baja y d) suspensión y cancelación. Puede tomarse como referencia el manual de la DGDCCAT. Para el caso del procedimiento de suspensión y cancelación deberá retomarse lo establecido en el ARPCE. También tendría que actualizarse que es el titular de la DCE la persona que firma los acuerdos y constancias.	Se considera oportuna la recomendación.	Se buscará que la normativa sea consonante entre sí.
20	Implementar la firma electrónica en el proceso de atención del Registro Público de Casas de Empeño.	Se considera la observación como pertinente, aunque se tendría que analizar su implementación.	Se analizará la pertinencia de la implementación de la FIEL, pero es importante señalar la parte del proceso específicamente en el cual se implementará dicha herramienta de identificación, en su caso se modificaría el manual de procedimientos.
21	Generar el trámite ante las instancias presupuestales correspondientes para que la Subprocuraduría Jurídica	Se cree conveniente la observación, aunque está en trámite una	Es una acción que se tomará en cuenta aunque se tiene en

	cuenta con mayor personal para el proceso de representación a consumidores en acciones de defensa colectiva.	formalización de una estructura derivada de las reformas al marco normativo de la PROFECO.	proceso la formalización de la nueva estructura de PROFECO en SFP y SHCP.
22	Generar un procedimiento en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación que sea específico para evaluaciones externas, que deberá incluir desde la planeación de la evaluación hasta el seguimiento de los aspectos susceptibles de mejora. Es decir, deberán incluirse las actividades de planeación de la evaluación, contratación, seguimiento y recepción del documento final, emisión del posicionamiento institucional, definición de aspectos susceptibles de mejora y el seguimiento de estos.	No se considera necesario, toda vez que se cuentan con manuales para la contratación, hay normatividad al respecto, por lo que se cree que se estaría duplicando su contenido.	No Aplica
23	Revisar la consistencia de la Matriz de Indicadores para Resultados para incluir como Componentes la atención del Registro Público de Casas de Empeño y la Representación de modificar el C3 por 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.	Se considera oportuna la recomendación.	Se trabajará la acción de mejora en conjunto con el área de planeación y evaluación.
24	Mejorar la capacitación al personal de las ODECO con cursos en línea que puedan ser grabados como cápsulas de video.	La capacitación continua es indispensable para mejorar los servicios y la atención que se brinda a los consumidores.	Además de las capacitaciones presenciales que se tienen programadas, se buscará que todas las ODECOS reciban de manera virtual toda la información en materia de telecomunicaciones.

## 2. Posición Institucional respecto de la evaluación

La evaluación en materia de procesos tiene como objetivo realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del Programa que permita valorar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivos del mismo. En este sentido, la Procuraduría Federal del Consumidor y las unidades responsables que operan el Programa Presupuestario, consideran que la mayoría de las recomendaciones derivadas de esta evaluación de Procesos son viables de atender y permitirán la mejora de aspectos esenciales del Programa y se discutirán con la DGPE de la Secretaría de Economía (SE) para analizar la pertinencia y establecer aspectos susceptibles de mejora que derivarían en un

Programa presupuestario más eficiente y mejor dirigido, para la presentación de resultados óptimos orientados a la consecución de los objetivos del programa.

### **3. Comentarios específicos**

#### **3.1 Sobre los resultados de la evaluación**

La DGPE de la SE observa que los hallazgos y recomendaciones de la evaluación se derivan adecuadamente de la identificación de debilidades, amenazas y oportunidades identificadas por el equipo evaluador. Al respecto, la PROFECO señala que las recomendaciones viables de atender de esta Evaluación de Procesos establecen acciones que permitirán realizar mejoras al Programa presupuestario a mediano y largo plazo, respecto a los procedimientos que se encuentran plasmados en los manuales de procedimientos de la Unidades Administrativas participantes del Pp. Para mayor referencia, se encuentra lo vertido en la columna “Punto de vista de la dependencia o entidad” del cuadro “Principales mejoras derivadas de la evaluación” en la sección anterior. Asimismo, la PROFECO considerará aquellas mejoras de infraestructura tecnológica que pudiera ser materialmente posibles; con relación a la ampliación de los recursos humanos, se considerará para los ajustes que pudieran realizarse, sin embargo, es importante mencionar que no depende únicamente de PROFECO, ya que, la institución se encuentra en proceso de actualización de la estructura derivado de las modificaciones al marco normativo.

#### **3.2 Sobre el uso de la evaluación**

La evaluación permitió conocer el estado de los procesos involucrados en la operación del programa, lo anterior para la detección en áreas de mejora para el cumplimiento de sus objetivos.

En atención a lo antes mencionado, y con la finalidad de mejorar la operación procedimental y desempeño del Programa, las recomendaciones derivadas de la evaluación que son consideradas como viables de atender por parte de la Institución, serán efectuadas en la medida de lo posible y a mediano plazo.

De igual forma, en materia de procesos fueron detectadas área de oportunidad y recomendaciones, las cuales se focalizaron en mejoras a la MIR y a los manuales de procedimientos; las cuales en su mayoría son viables de atender lo cual resultaría un Programa presupuestario mejor operado.

La viabilidad de las recomendaciones señaladas en el cuadro “Principales mejoras derivadas de la evaluación” a partir de las columnas “Punto de vista de la dependencia o entidad” y “Acciones de Mejora” serán analizadas por la PROFECO en coordinación con la (DGPE) de la Secretaría de Economía, con la finalidad de determinar los Aspectos Susceptibles de Mejora correspondientes.

### **3.3 Sobre el proceso de la evaluación**

El plan de trabajo señalado en los Términos de Referencia para esta evaluación de procesos se redujo en comparación a lo que inicialmente se planteó con la DGPE de la PROFECO con motivos de la aprobación del presupuesto para su contratación durante septiembre de 2022; es por ello que esta evaluación presentó un reto en llevar a cabo una valoración sistemática completa para el cumplimiento estricto a lo estipulado en los términos de referencia. Por lo anterior, la instancia evaluadora estuvo de acuerdo en el plan de trabajo señalado y se comprometió a cumplirlo cabalmente.

Una vez presentado el plan de trabajo del equipo evaluador a la DGPE de la PROFECO, se realizaron tres reuniones de trabajo con el personal de las UR de la operación del programa, así como la DGPE de la SE para su discusión y emisión de comentarios al respecto del plan y de los entregables de la evaluación. Al respecto, la DGPE de la SE señala que las reuniones de trabajo, no necesariamente en las fechas límites para su presentación, en las cuales se presentaron los informes preliminares de la evaluación que conformaban los productos del servicio pudieron haber sido más fructíferas de haber presentado el equipo evaluador información completa y relevante para su discusión; esto ralentizó la revisión de los documentos de evaluación.

Sin embargo, es importante señalar que se privilegió en todo momento el intercambio de información mediante medios electrónicos y la participación en mesas de trabajo para la discusión de comentarios y dudas respecto al programa presupuestario (Pp) E005, con lo cual se logró un mejor entendimiento por parte del equipo evaluador de los procesos operativos del programa.

### **3.4 Sobre el desempeño del equipo evaluador**

La conformación y el desempeño del equipo evaluador se caracterizó por su preocupación por realizar una evaluación que tuviera fundamentos metodológicos y arrojara hallazgos detectados como entes externos. Esto

dilucidó las inherentes fortalezas y debilidades en materia de procesos que el Programa presenta para su máximo aprovechamiento; como lo fue su marco normativo, el uso de sistemas informáticos internos en la ejecución de sus procesos, entre otros.

Se reconoce la trayectoria y experiencia del equipo evaluador en el ejercicio de evaluaciones bajo la metodología de marco lógico, asimismo se reconoce su interés y estudio en los temas concernientes al Pp. E005 sobre la protección de los derechos de las personas consumidoras, así como de los procesos que se realizan en el marco del programa y su apertura y disposición para realizar un acercamiento con las UR de la ejecución del Pp E005.

La perspectiva inicial del equipo evaluador para abordar los procesos, en particular con aquellos relacionados a la prestación de los servicios, en la presente evaluación presentó retos iniciales desde el punto de vista de la DGPE de la SE para lograr congruencia con lo solicitado en los Términos de Referencia (TdR) de la evaluación y una comprensión sobre los procesos del programa. Sin embargo, fue posible llegar a acuerdos sobre lo que se solicitaba en dichos términos y las aportaciones del equipo evaluador que agregaron valor a los hallazgos y recomendaciones.

La premura para contar con el informe final de la evaluación por los términos en que se realizó la contratación del servicio, poco menos de 2 meses, representó un reto para el equipo evaluador, como también el hecho de adaptar la metodología utilizada en el análisis de los procesos que diera cumplimiento a los TdR del ejercicio de evaluación, lo cual derivó en observaciones que fueron atendidas con solvencia por parte de equipo evaluador.

### **3.5 Sobre la institución coordinadora**

La instancia coordinadora de la evaluación, el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, solventó dudas y ofreció apoyo y atención para cualquier inquietud durante el proceso de evaluación para el área de evaluación y la unidad responsable de la operación del programa, en particular sobre los Términos de Referencia y demás formatos requeridos durante el proceso de evaluación.