Documento de Posición Institucional de Aspectos Susceptibles de Mejora (PI-ASM)

Pp E005 "Protección de los Derechos de los Consumidores"

Datos de la evaluación	
Nombre de la evaluación	Evaluación de Procesos del Programa presupuestario E005 "Protección de los Derechos de los Consumidores"
Tipo de evaluación	La evaluación se llevó a cabo mediante el método de Evaluación de procesos, la cual consiste en el análisis de la estructura lógica de una política pública, valorando cómo se ejecuta en la realidad el diseño operativo planteado. La evaluación analiza la organización del programa, identifica los procesos valorando la suficiencia de recursos, la oportunidad en la realización de los procesos, la articulación de las acciones, así como la pertinencia del proceso en el contexto en el que ocurren. La evaluación utiliza principalmente métodos cualitativos, triangulando la información documental con trabajo de campo, que consiste principalmente en entrevistas y grupos focales.
Objetivo de la evaluación	Objetivo General 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 objetivos del Programa, así como hacer recomendaciones que permitan la instrumentación de mejoras. Objetivos específicos • Describir la gestión operativa del Programa mediante sus procesos, en los distintos niveles de desagregación geográfica donde se lleva a cabo. • Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del Programa, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión del mismo. • Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del Programa. • Elaborar recomendaciones generales y específicas que el Programa pueda implementar, tanto a nivel normativo como operativo.
Instancia evaluadora	Politeia Consultores en Evaluación S.A. de C.V.

Coordinador(a) de la evaluación		Mtro. Carlos López Alanis
Datos de identificación del (de los) Pp evaluados		
Clave(s) del (de los) Pp		**Denominación del (de los) Pp**
Pp	**E005**	Protección de los Derechos de los Consumidores
Unidad(es) Responsable(s) Pp		Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco)

Comentarios generales:

En cumplimiento a lo dispuesto en los numerales 7, 8, 11, 14 y 20 del Mecanismo para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal; se presenta el "Documento de Opinión" (Posición Institucional) respecto de los principales hallazgos, debilidades, oportunidades, amenazas y recomendaciones contenidas evaluaciones u otros informes, del **E005 Protección de los Derechos de los Consumidores.**

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 presupuestario a mediano y largo plazo. Analizar la pertinencia de los resultados y establecer aspectos susceptibles de mejora derivarán en un Programa presupuestario más eficiente y mejor dirigido para la presentación de resultados óptimos orientados a la consecución de los objetivos del programa.

Comentarios específicos

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.

De la Evaluación de Procesos del Programa presupuestario E005 "Protección de los Derechos de los Consumidores" surgieron 23 recomendaciones, dado su potencial de implementación se han agrupado en 6 Áreas de Solución de Mejora que abarcan los siguientes temas:

1) Capacitación;

2) Revisión de recursos humanos, materiales y financieros;

3) Incorporación de procesos a medios digitales;

4) Realización de encuestas de satisfacción;

5) Elaboración y/o actualización de manuales de procedimientos; y

6) Revisión de la consistencia de la MIR.

Es importante tener en cuenta estas recomendaciones para mejorar la eficacia y eficiencia del Programa y, en consecuencia, brindar una mejor protección a los derechos de los consumidores. A continuación, se presenta un cuadro con las 23 recomendaciones.

ASM

Recomendación	Status Sí/no	Justificación	ASM
Capacitación			
[1] Realizar algún **procedimiento** o guía que oriente al personal de las ODECO sobre cómo promover los servicios de la PROFECO a nivel local.	Sí	El *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor* no incluye ningún procedimiento o política sobre cómo deberán **promoverse los servicios a nivel local**, por ello, para contribuir a la promoción de servicios se puede **capacitar** al personal.	**ASM 1.** Diseño y ejecución de un programa de capacitación Actividades: • Planeación del curso • Ejecución curso • Documentación de la capacitación
[23] **Mejorar la capacitación** al personal de las ODECO con cursos en línea que puedan ser grabados como cápsulas de video.		El personal de las ODECO considera que debe haber **mayor capacitación**, recomiendan que se haga por plataformas virtuales.	
Revisión de mayores recursos humanos, materiales y financieros			
[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.		Los recursos humanos no son suficientes en el Telcon para la atención de asesorías e información. El personal reporta que todo el tiempo están atendiendo a consumidores, no existe suficiente personal cuando existen picos de atención y se tiene en tiempo de espera a los consumidores; esto, aunque existe la opción de callback. En Telcon el personal reportó falta de recursos financieros o materiales que serían útiles para la operación, para compra de insumos de papelería, mejora del mobiliario, etc.	**ASM 2.** Elaborar un documento que permita identificar las acciones necesarias para fortalecer los recursos humanos, materiales y financieros en áreas sustantivas como **Telcon, ODECO, RPCA, DCPE y la**

Recomendación	Status Sí/no	Justificación	ASM
[4] Realizar un estudio detallado sobre las necesidades de recursos humanos, mobiliario, e infraestructura que permita brindar un mejor servicio en las **ODECO**.	Sí	Los recursos humanos, materiales y financieros, incluyendo también los espacios físicos en las **ODECO** son insuficientes; la encuesta a las ODECO identificó falta de personal para la recepción de solicitudes de atención, para conciliación y para notificación. Los recursos financieros en las ODECO son insuficientes, principalmente para notificación.	**subprocuraduría jurídica.** Actividades: • Definir los tiempos para la elaboración del estudio y sus participantes • Analizar las conclusiones e identificar los principales tramites a realizar. • Difundir los documentos de trabajo a los participantes del grupo de trabajo y a las instancias involucradas en el proceso.
[6] Generar el trámite ante las instancias presupuestales correspondientes para que la **DCPE** cuente con más personal.		En las modalidades de atención en oficinas centrales de la DCPE de la DGQC se identificó falta de personal, tanto para la atención de casos que se atienden de forma general como para los de consumidores residentes en el extranjero, los cuales deben hablar y escribir inglés.	
[12] Realizar un oficio en el que se solicite de forma justificada la contratación de más personal para la atención del **RPCA**.		Los recursos humanos en el subproceso de Atención del **Registro Público de Contratos de Adhesión** no son suficientes, un factor que contribuye a que no se cumplan los plazos es la falta de personal.	
[20] Generar el trámite ante las instancias presupuestales correspondientes para que la **Subprocuraduría Jurídica** cuente con mayor personal para el proceso de representación a consumidores en acciones de defensa colectiva.		Se identificó que en el proceso de representación de consumidores en acciones de defensa colectiva se requiere mayor personal para cumplir todas las funciones del proceso.	
Incorporación de procesos a medios digitales			
[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.	Sí	Se observó en visita de campo a las ODECO y se reportó en la encuesta a ODECO que el SIIP es "lento", lo que propicia que se retrase la atención o que se prefiera no capturar las atenciones de información o asesoría. El retraso ocurre principalmente cuando se está buscando si el consumidor ya realizó un trámite previo, como la base de datos ya es muy grande, el procesamiento ralentiza la operación.	**ASM 3.** Desarrollar un documento donde se valore la factibilidad de mejorar y/o desarrollar mayores procesos de digitalización en la atención a los consumidores. Actividades

Recomendación	Status Sí/no	Justificación	ASM
[13] Incluir en el "Procedimiento para atender solicitudes de revisión, registro, baja y modificación de contratos de adhesión" la actividad de que se **digitalice el contrato** en la ODECO y se incorporen los datos en el RCAL, con lo cual se pueda iniciar el procedimiento de forma inmediata. Esto puede requerir adaptaciones en la interfase del RCAL para dar acceso a las ODECO al sistema.		Se identificó como un cuello de botella que el análisis de las solicitudes de registro de contrato de adhesión que se realizaron de forma presencial en las ODECO inicia hasta que llega el expediente físico a la DGCARA. Por ello se propone digitalizar el contrato e iniciar el procedimiento de manera inmediata.	• Revisar la factibilidad financiera. • Revisar las necesidades de información interna. • Desarrollar y/o impulsar las acciones necesarias para la mayor digitalización.
[14] Instrumentar en el RCAL el **trámite de baja** y modificar los procedimientos.		No existe trámite digital para la baja de contratos de adhesión en el RPCA y en el RPCAMT.	
[19] **Implementar la firma electrónica** en el proceso de atención del Registro Público de Casas de Empeño.		Se identificó como área de oportunidad para agilizar los trámites y ahorrar recursos que en el proceso de atención del Registro Público de Casas de Empeño se instrumente la firma electrónica del titular de la DCE.	
Realización de encuestas de satisfacción			
[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 e instrumentar encuestas de satisfacción a los proveedores que realizan sus trámites ante la PROFECO.	Sí	No se cuenta con un mecanismo sistematizado de encuestas de satisfacción sobre la atención sobre procedimientos de quejas y conciliación en las ODECO. Solo se tiene un mecanismo para Concilianet y en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de las Oficinas de Defensa del Consumidor* se tienen encuestas, pero se aplican muy pocas solo cuando asiste la persona supervisora. No están sistematizadas para la mejora continua.	**ASM 4** Elaboración de estrategias para realizar encuestas de satisfacción. Actividades: • Establecer los recursos necesarios para la realización de las encuestas. • Difusión de la importancia de la encuesta a los ciudadanos.
[17] Instrumentar encuestas de satisfacción a los proveedores que realizan sus **trámites ante la PROFECO.**		No se cuenta con encuestas de satisfacción en los procesos de atención al RPCA, al RPCAMT y al RPCE.	
Elaboración y/o actualización de manuales de procedimientos			
[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		El proceso de atención al Registro Público para Evitar la Publicidad solo contempla el procedimiento **MP-220-03** "Procedimiento para atender las denuncias del registro público de consumidores", no se cuenta con procedimientos relativos a la inscripción y cancelación de números en el REPEP, ni	**ASM 5** Elaborar un inventario de la posibilidad de realizar guías y/o actualizaciones en los manuales de procedimientos.

Recomendación	Status Sí/no	Justificación	ASM
puede incorporar políticas para la venta de las listas a proveedores.	Sí	políticas para la venta de listas a los proveedores.	Actividades: • Revisión de los manuales **MP-220-03**, **MP-220-02, MP-220-04** y los que se consideren necesarios. • Evaluar los cambios necesarios. • Difundir los nuevos manuales
[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 DGDCCAT.		El *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento* cuenta con un único procedimiento, el **MP-220-02** "Procedimiento para atender solicitudes de revisión, registro, baja y modificación de contratos de adhesión" para el proceso relativo a contratos de adhesión. El tener un único procedimiento para procedimientos con actividades diferentes no es una buena práctica, pues genera confusión a los usuarios.	
[18] 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.		El *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento* cuenta con un único procedimiento, el **MP-220-04** para la atención de trámites del RPCE El tener un único procedimiento para procedimientos con actividades diferentes no es una buena práctica, pues genera confusión a los usuarios.	
Revisión de la consistencia de la MIR			
[22] 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 Componente 3 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.		Faltan dos servicios relevantes en la lista de Componentes de la MIR del programa presupuestario. Falta el Componente "Casas de Empeño Representados" y el de "Consumidores Representados en Acciones Colectivas"; esto ya había sido señalado en la evaluación de diseño de 2021.	**ASM 6** Trabajar la acción de mejora en conjunto con el área de planeación y evaluación.
No aplica para ASM			

Recomendación	Status Sí/no	Justificación	ASM
[1] 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.	No	La recomendación no aplica al tratarse de un procedimiento que no es parte del Programa presupuestario E005.	
[5] 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. Con base en la buena práctica podrían instaurar a mediano plazo como una norma a cumplir en las Oficinas al interior de la República.	No	Se identificó como buena práctica el nivel de servicio de la ODECO ZM de Mérida, que incluyó adaptaciones de las instalaciones, limpieza y ordenamiento de espacios, así como mejora en la atención. Sin embargo, es importante priorizar las ASM en función de su impacto y de la urgencia de su implementación. Esta recomendación, por el momento, puede ser parcialmente atendida enviando recomendaciones al personal vía correo electrónico.	
[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.	No	Se identificó la buena práctica de la creación de un tablero de control en la modalidad de Concilianet Servicios, la cual permite llevar diversos controles estadísticos sobre los trámites que se realizan, incluyendo el número de expedientes que se tienen por conciliador. Si bien, la Subprocuraduría de Telecomunicaciones cuenta con el tablero se puede implementar en aquellas áreas que no cuenten con él.	
[15] Que la **DGDCCAT 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.	No	En el proceso de atención al RPCAMT se utiliza el RCAL para recibir las solicitudes; pero, posteriormente no se utiliza para darle seguimiento a los trámites, recibir otros documentos y enviar los acuerdos que se generan en los procedimientos. En su lugar se utiliza el correo electrónico, lo cual no permite rastrear de forma transparente las comunicaciones entre el solicitante y la autoridad.	
[16] Que la **DGDCCAT utilice el SIIP** para generar su control de los trámites.	No	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".	

Recomendación	Status Sí/no	Justificación	ASM
[21] 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	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.	

Fuentes de información utilizadas

- Evaluación de Procesos del Programa presupuestario E005 “Protección de los Derechos de los Consumidores”. Informe final., 30 de diciembre 2022.

Unidad(es) Responsable(s) que participaron en la elaboración de la PI-ASM

	Unidad Responsable	Nombre(s) de la persona(s) servidora(s) pública(s)
1	**Dirección General de Planeación y Evaluación**	José Agustín Pineda Ventura
2	**Subprocuraduría de Servicios**	Surit Berenice Romero Domínguez
3	**Subprocuraduría Jurídica**	Alma Laurence Contreras Garibay
4	**Subprocuraduría de Telecomunicaciones**	Pedro Francisco Rangel Magdaleno