



I. Datos de identificación

Nombre del programa: E-005 Protección de los derechos de los consumidores y el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor

Tipo de evaluación: Ficha de Monitoreo y Evaluación

Instancia coordinadora: CONEVAL

Unidad Responsable: Procuraduría Federal del Consumidor

II. Uso de las recomendaciones de la evaluación

Con relación a las recomendaciones de la evaluación, relativas a la elaboración de un Diagnóstico del programa; la definición y cuantificación del área de enfoque potencial objetivo del Programa; y la aplicación de encuestas de satisfacción en todos los servicios del Programa, no han podido realizarse debido a los recortes presupuestarios que ha tenido la institución.

III. Posición institucional respecto de la evaluación

El programa E005 está a cargo de la PROFECO, mediante la Subprocuraduría de Servicios y la Subprocuraduría Jurídica, las cuales muestran sus opiniones a continuación:

La Subprocuraduría de Servicios comenta que el espacio de la ficha es limitado por lo que falta incluir el resultado de los indicadores: Promedio de atención de consultas por agente en el Teléfono del Consumidor, Porcentaje de dictámenes emitidos y el Porcentaje de resoluciones a las solicitudes de registro de contrato de adhesión emitidas en los términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley Federal de Procedimiento Administrativo. En los dos primeros casos se cumplió la meta establecida para 2015. Adicionalmente, se indica que el monto que se logró recuperar en materia de servicios en los procedimientos concluidos en 2015 representó 88.37%, de 773.4 mdp de los 875.2 mdp reclamados. Se recibieron a nivel nacional 141,419 quejas, 79.33% de los casos se logró la satisfacción al consumidor en materia de servicios. El propósito: "Porcentaje de procedimientos conciliatorios concluidos dentro de un plazo de 90 días", tuvo como resultado un 47.45% al cierre de 2015; este resultado se dio por la saturación de las agendas de audiencias de conciliación derivado de incrementos significativos en el número de quejas recibidas en materia de servicios en 2013-2015, un crecimiento acumulado del 28% de 2012-2015. El indicador "Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor" considera además los servicios de asesoría proporcionados por chat, escritos y de manera personal, el resultado fue de 98.4%, con una atención de 586,776 consultas.

La opinión de la Subprocuraduría Jurídica es que han promovido diversas figuras jurídicas jurisdiccionales, destacan dos acciones colectivas en contra de empresas de entretenimiento, en una se representa a 49 consumidores por 277 miles de pesos, en la segunda se representa a 45 consumidores, por un monto de 94 miles de pesos; una acción en contra de una empresa del sector inmobiliario se representa a 50



consumidores por un monto de 8.7 mdp. Además, se promovieron dos acciones de reparación y cuantificación de daños y perjuicios contra empresas del sector inmobiliario, en una se representa a 80 consumidores por un monto reclamado de 26.5 mdp; mientras que en la segunda se representa a 422 consumidores por un monto de más de 8.7 mdp. Adicionalmente, se promovieron dos incidentes de ejecución de sentencia en contra de una empresa inmobiliaria, en representación de 362 consumidores por un monto de 103.3 mdp.

IV. Comentarios específicos

IV.1 Sobre los resultados de la evaluación

Las áreas responsables del programa plantearon la posibilidad de contratar a un grupo de expertos para la realización del diagnóstico del programa E005; sin embargo, después de una valoración con el área presupuestal se determinó que no se contaba con el presupuesto suficiente.

El programa no podría cuantificar una población objetivo debido a que atiende por igual las quejas recibidas en cualquier entidad federativa, sin importar el sector al que corresponda el proveedor o el estrato social del consumidor. Lo anterior, se debe a que la afectación de los derechos de los consumidores es por igual y no es posible hacer una distinción para proporcionar la atención de acuerdo a algún criterio de prioridad. En este sentido, la focalización, que es una herramienta útil para determinados programas públicos o políticas públicas, se considera que no es aplicable para considerarlo en el diseño del programa presupuestario E005. No obstante, se trabajará para definir lo mejor posible y de manera clara la población objetivo, por lo que se evaluará la factibilidad y utilidad para el programa al realizar el ejercicio. Asimismo, se trabaja en identificar problemáticas existentes en diversos sectores y establecer mecanismos de información hacia los consumidores, así como la solución de las controversias.

IV.2 Sobre el proceso de la evaluación

La Unidad de Evaluación del Sector Economía realizó una convocatoria para participar en la sesión de capacitación de las Fichas de Monitoreo y Evaluación 2015-2016 para los programas del Sector Economía, en donde se establecieron los tiempos y la estrategia a seguir para cumplir en tiempo y forma con este ejercicio de evaluación. A partir de dicha reunión, la Unidad de Evaluación del Sector Economía solicitó la información necesaria para su elaboración y realizó comentarios a dicha información, y días después el CONEVAL, lo que provoca confusión en el proceso de elaboración de la Ficha.

La cuantificación de la población atendida, en este caso los impactos logrados por el programa, es responsabilidad de la Dirección General de Planeación y Evaluación de la Procuraduría. Esto derivado de que la ejecución del programa



es responsabilidad de diversas áreas, además de la Subprocuraduría de Servicios.

IV.3 Sobre el desempeño del equipo evaluador

El desempeño de la Unidad de Evaluación del Sector Economía ha sido destacado en la atención de dudas sobre los diversos formatos solicitados y en la orientación relativa al proceso de la elaboración de las fichas.

Por otra parte, se considera que los tiempos para comentarios y observaciones deben revisarse, ya que el lapso para realizar las modificaciones es muy corto.

IV.4 Sobre la institución coordinadora

El Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social realizó una capacitación en la que se presentaron los objetivos y alcances de la Ficha, la información a cargar en el Módulo de Información para la Evaluación Específica de Desempeño, el calendario y actividades, así como una breve explicación de cada uno de los apartados que la integran.

Se considera que las plataformas informáticas diseñadas por el CONEVAL como el Módulo de Información para la Evaluación Específica de Desempeño y el Sistema de Evaluación Específica de Desempeño, agilizan el desarrollo del ejercicio de evaluación y permiten la sistematización de la información. Sin embargo, el formato actual de la ficha cuenta con espacios limitados que restringen el análisis de cada aspecto considerado en la misma, y no permite exponer adecuadamente los resultados y avances de los programas presupuestarios.

La coordinación fue adecuada ya que el CONEVAL realizó comentarios pertinentes a la información cargada en los sistemas respectivos y manifestó disponibilidad para resolver preguntas o aclarar dudas, así como para solucionar los problemas presentados durante el proceso. Asimismo, orientó el ejercicio de evaluación a fin de cumplir en tiempo y forma con lo establecido en el PAE 2016.

V. Referencia a las fuentes de información utilizadas

- Ficha de Monitoreo y Evaluación 2015-2016 del Programa E005
- Evaluación Específica de Desempeño 2015 del Programa E005
- Matriz de Indicadores para Resultados 2015 y 2016 del Programa E005
- Cumplimiento de Metas y Objetivos (Reporte Trimestral) del Programa E005