

México D.F., a 22 de Abril de 2015

Subprocuraduría Jurídica

POSICIÓN INSTITUCIONAL

Antecedentes.

Dentro del informe de la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa E005 “Protección de los Derechos de los Consumidores y el Desarrollo del SNPC”, emitido por el Colegio de Ingenieros Civiles del Estado de Jalisco, A.C., el evaluador externo reitera la necesidad de rediseñar el Programa Presupuestal E005 desde el árbol de problemas (identificación del problema, sus causas y efectos), pues considera que carece de lógica horizontal, y ello propicia que la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR 2014), este conformada por componentes y actividades que no alcanzan el propósito del programa, el cual es proteger los derechos de los consumidores. Es importante hacer notar que también reconoce que el programa mantiene un beneficio directo mucho mayor que los costos que genera, esto es que su relación costo beneficio, mantiene número positivos.

Comentarios Generales

La evaluación consigna 6 apartados relativos al diseño, planeación y orientación de resultados, cobertura y focalización, operación, percepción de la población o área de enfoque atendida y medición de resultados.

En el aspecto de **diseño**, se refiere principalmente que el programa no está debidamente planteado, por lo que sugieren, replantearlo desde su origen.

En el aspecto de **planeación y orientación de resultados**, se indica que el programa no cuenta información suficiente para verificar las acciones que llevan a cabo, y enfatiza que no cuenta con un plan estratégico, además de que no promueve un mejor desempeño.

Por otro lado, se señala que la presente evaluación es la primera de su tipo en este sentido, por lo que no podría considerarse que se haya incumplido el seguimiento de acciones de mejora.

Enfatiza que el programa E005, no recolecta información sobre los beneficiarios a los que atiende, ni montos de dinero rescatados, características socioeconómicas de sus beneficiarios, y aunque existe el Sistema Integral de Información de Procesos (SIIP), su información no es debidamente aprovechada.

No obstante ello, reconoce que PROFECO no proporciona servicios asistenciales (subsidios), sino que actúa bajo un esquema de petición/respuesta, lo que influye en el planteamiento que mantiene, aunque no justifica su falta de planeación.

En el aspecto de **cobertura y focalización** se manifiesta que PROFECO no cuenta con instrumentos para focalizar su atención, y por lo tanto, no tiene una estrategia de cobertura. Sin embargo, reconoce que esto no es del todo negativo, ya que evidentemente como se ha señalado PROFECO actúa bajo un esquema de petición/respuesta. Aun así sugiere, diseñar un mecanismo de focalización estratificado privilegiando a los sectores más desfavorecidos.

En el aspecto de **operación** se señala primordialmente que el programa E005, cuenta con mecanismos documentados, estandarizados y sistematizados. Finalmente en este apartado se indica que el programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuenta disponibles públicamente.

En el aspecto de **Percepción de la Población o Área de Enfoque atendida**, se señala que el programa E005 no cuenta con instrumentos de medición del grado de satisfacción de los consumidores atendidos.

Finalmente en el aspecto de **Medición de Resultados**, se señala que el programa si documenta sus resultados.

De los comentarios expuestos se debe señalar que la Dirección General Adjunta de Acciones de Grupo, adscrita a la Subprocuraduría Jurídica, únicamente mantiene relación directa con algunos de ellos, como es el aspecto de la focalización, el cual no es posible adoptar dado que las acciones colectivas atienden a distintos estratos sociales.

Comentarios Específicos

En la evaluación se señala de manera específica que los principales problemas que enfrentan las unidades que operan el programa son la inadecuada provisión de recursos, y una excesiva carga de trabajo, como es el caso de la Dirección General de Acciones de Grupo (DGAAG), que además opera sin el debido soporte institucional, puesto que su personal es temporal, además no se encuentra reconocida en el organigrama institucional, y la mayor parte de sus actividades se realiza con instancias ajenas a PROFECO, como son los juzgados, y tales circunstancias impiden adecuar procesos racionales para determinar tiempos, recursos y avances de sus actividades.

En ese sentido se considera prudente adoptar algunas recomendaciones de la evaluación, como es adecuar procesos racionales de medición para las actividades que desempeña la DGAAG, toda vez que, la intervención de un tercero para medir su desempeño hace muy complejo determinar el avance del área. Asimismo, los términos en los cuales se deben reportar los avances son muy cortos dado que los procesos judiciales son muy prolongados.

Subprocuraduría de Servicios

México, D.F., a 17 de marzo de 2015

Posición Institucional

I. Antecedentes

En cumplimiento a lo establecido en el Programa Anual de Evaluación 2014 (PAE) la Procuraduría Federal del Consumidor llevó a cabo a través del evaluador externo "Colegio de Ingenieros Civiles del Estado de Jalisco, A.C.," la Evaluación de Consistencia y Resultados (ECyR)¹ al programa presupuestario E005- Protección de los Derechos de los Consumidores y el Desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, cuyos componentes y actividades son ejecutadas por la Subprocuraduría de Servicios² y la Subprocuraduría Jurídica, durante el periodo del 14 de julio al 25 de septiembre de 2014.

Es importante señalar que este informe presenta únicamente la posición de la Subprocuraduría de Servicios ante las observaciones vertidas por el evaluador a los resultados aplicables a los procesos de esta unidad administrativa.

II. Comentarios generales

La evaluación realizada al programa presupuestario E005 se basó principalmente en valorar 6 puntos específicos:

1. Diseño
2. Planeación y orientación a resultados
3. Cobertura y focalización
4. Operación
5. Percepción de la población atendida y
6. Medición de resultados

Partiendo de estos elementos y considerando los hallazgos del evaluador, basados en la metodología del marco lógico, el origen de las observaciones versa sobre el inadecuado diseño del árbol de problemas y objetivos, lo que repercute en la lógica vertical y horizontal de la matriz de indicadores y por ende en la falta de delimitación de la población objetivo en la que considera necesaria la focalización para la atención a la población de menor ingreso económico (con el fin de reorientar los esfuerzos). Todo lo anterior, es posible englobarlo, de acuerdo al evaluador, en una falta de diagnóstico del problema que ataca el programa.

¹ La ECyR tiene como objetivo general evaluar mediante el trabajo de gabinete y apoyado con información proporcionada por el programa la consistencia de este en cuanto a su diseño, planeación estratégica, cobertura y focalización, operación, percepción de la población objetivo y resultados con el fin de las recomendaciones de este análisis puedan retroalimentar el diseño y la gestión del programa.

² No obstante que la Subprocuraduría de Servicios funge como área normativa en determinados procedimientos (conciliatorio y por infracciones a la ley) que se llevan a cabo en las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicios el desahogo de estos procedimientos es responsabilidad de cada una de las unidades administrativas de donde procedan.

Siguiendo la misma vertiente se señala que el diseño de los indicadores así como sus objetivos no se encuentran precisamente alineados con el fin del programa que es la protección de los derechos de los consumidores, el evaluador determinó que se debía adecuar la redacción del resumen narrativo para que esté acorde a la sintaxis referida en los lineamientos establecidos.

En este sentido la Subprocuraduría de Servicios se dio a la tarea de analizar las observaciones y hallazgos del evaluador con las debidas consideraciones como instancia ejecutora del programa, si bien no en su totalidad, debido a que en su implementación intervienen Unidades Administrativas que no dependen estructuralmente de esta Subprocuraduría.

III. Comentarios específicos

En cuanto al diseño del programa el evaluador sugirió se invitara a Organizaciones No Gubernamentales para participar en este trabajo; sin embargo, considerado que el objetivo del programa es una atribución que depende en todo momento de la Procuraduría Federal del Consumidor no es factible llevar a cabo dicha sugerencia; en todo caso en la fase de implementación del programa es posible la participación de instancias ajenas a la institución en determinados convenios de colaboración con la finalidad de proteger el derecho de la población consumidora, por ejemplo el Convenio CFE-PROFECO-FIDE.

Uno de los aspectos mencionados y que es de relevancia es la focalización del programa, en este aspecto hay que mencionar que la Procuraduría atiende por igual las quejas recibidas en cualquier entidad federativa, sin importar el sector al que corresponda el proveedor o el estrato social de la o el consumidor, esto debido a que la afectación de los derechos de la población consumidora se afecta 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, no es aplicable para considerarlo en el diseño del programa presupuestario E005. Asimismo, en cuanto a la población objetivo del problema, no se cuenta con una cuantificación, de acuerdo a los criterios establecidos; 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.

Existen hallazgos que no serán considerados debido a que escapan de las atribuciones de la Subprocuraduría de Servicios, como por ejemplo el incremento en el horario de atención de servicios que se proporcionan en las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio lo que implica una gestión presupuestal; para el caso del incremento de las opciones de comunicación, participación y oferta de servicios a través de dispositivos móviles, se señala que los servicios susceptibles a proporcionar mediante estas herramientas tecnológicas ya están disponibles para su uso; el indicador del porcentaje de recuperación, actualmente se encuentra a nivel de fin, lo anterior, debido a que representa el impacto tangible hacía el bolsillo de la población afectada por los proveedores de bienes y servicios, por ello no se considera pertinente colocarlo como un indicador a nivel de propósito como lo sugiere el evaluador; asimismo, el evaluador observa una disminución en la capacidad de recuperación del monto recuperado de 2008 a 2012; sin embargo, es preciso mencionar que la variable observada se refiere al monto recuperado y no al resultado del indicador que mide el porcentaje de recuperación (monto recuperado / monto reclamado), que es la que mide la capacidad de recuperación para la población, el cual ha presentado un incremento en el periodo referido.

Para concluir, en las observaciones en cuanto a sintaxis, coherencia entre el indicador y su objetivo, están siendo consideradas para mejorar la claridad en la lectura de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) y los resultados obtenidos en el programa. Asimismo, se continuarán con los trabajos para la elaboración del diagnóstico con la finalidad de contar con el árbol de problemas y objetivos claramente definidos, conforme al plan de trabajo que determine la Dirección General de Planeación y Evaluación.