

## Posición Institucional de la Ficha de Monitoreo y Evaluación 2016-2017 del programa Protección de los derechos de los consumidores y Sistema Nacional de Protección al Consumidor

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

A continuación se describen las recomendaciones derivadas del ejercicio de evaluación, asimismo cómo se atenderán:

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 derivada de la evaluación <sup>1</sup>
Recomendaciones	Mejorar la comunicación entre las áreas normativas y las delegaciones/subdelegaciones para fortalecer las acciones y procesos del programa, con la finalidad de brindar mejores y oportunos resultados.	Tener presencia a nivel nacional representa una fortaleza para la institución, pero a la vez un reto, por ello resulta indispensable establecer un puente de comunicación continuo entre las delegaciones y subdelegaciones; así como en las direcciones que componen la Subprocuraduría de Servicios. Se coincide en que es importante mejorar los canales de comunicación, en materia de telecomunicaciones existe un sólido vínculo con la Dirección General de Delegaciones para agilizar los procesos de atención al consumidor, concretamente con el uso de Concilianet.	Monitorear a través del SIIP (Sistema Integral de Información y Procesos) las tareas que las Delegaciones tengan en proceso, así como el seguimiento para el cierre del proceso.
Recomendaciones	Se recomienda trabajar en las definiciones de población potencial y objetivo del programa, con base en las especificaciones del CONEVAL, y así poder desarrollar una estrategia de cobertura de la población objetivo.	La falta de un diagnóstico obliga a establecer líneas de coordinación al interior de las UR que permita las definiciones de las poblaciones Potencial y Objetivo.	En coordinación con la Dirección General de Planeación y Evaluación, se propone sostener mesas de trabajo con el fin de revisar la definición de población potencial y objetivo. Lo anterior, con apego a la metodología establecida por el CONEVAL, que podría emitir su opinión para la realización de ajustes.

<sup>1</sup> Acciones de mejora planeadas o emprendidas.

Sección / Número de pregunta	Texto del Informe	Punto de vista de la dependencia o entidad	Acción de mejora derivada de la evaluación <sup>1</sup>
		<p>En materia de telecomunicaciones, la población objetivo son los consumidores que pueden tener una suscripción o más de algún servicio. Lo que se requiere es estimar cuántos titulares de contratos existen o la forma de calcularlos.</p> <p>Si la acción colectiva intentada ingresa en el ejercicio que conforma, puede reflejarse la población potencial y objetivo, pero no la población atendida, ni montos recuperados.</p>	<p>Es una cuestión que tiene que atenderse de manera coordinada con la SCT y el IFT, ya que las tres instancias tienen competencia en política del usuario de servicios de telecomunicaciones con diferentes atribuciones.</p> <p>Estar en contacto con las Delegaciones y con las oficinas que conforman la Profeco, para detectar el mayor número de expedientes, en el caso de que se hayan interpuesto quejas o consentimientos firmados por los afectados.</p>
Recomendaciones	<p>Proponer acciones que favorezcan al cumplimiento del objetivo del servicio que ofrece el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), determinando las causas por las que las personas inscritas en el REPEP han sido contactadas nuevamente por parte de proveedores.</p>	<p>Algunas causas por las que los consumidores continúan recibiendo llamadas o mensajes de texto publicitarios es debido a que los proveedores contratan call centers para promocionar sus bienes, productos o servicios, los cuales no tienen conocimiento de la existencia de las listas de números telefónicos inscritos en el REPEP, ni de la normatividad legal que protege al consumidor.</p>	<p>Elaborar información dirigida a los proveedores respecto a la importancia del REPEP y sus repercusiones al llamar a los consumidores registrados, para que sea difundida en las Delegaciones de Profeco o incluso en el sitio web de la institución.</p>
Recomendaciones	<p>Como consecuencia de las reformas, se deberá mantener una capacitación constante al personal que brinda orientación en el Teléfono del Consumidor, a fin de disminuir tiempos de atención.</p>	<p>Frente al constante cambio en materia legal y normativa, el personal que brinda atención directa al consumidor requiere de actualizaciones constantes y permanentes en la materia.</p> <p>Se coincide en que el personal del Teléfono del Consumidor debe recibir capacitación constante en los temas de reformas estructurales, tales como telecomunicaciones, servicios educativos, combustibles y electricidad.</p>	<p>Realización de conferencias o videoconferencias de actualización sobre la Reforma a la Ley de Aviación Civil y su aplicación, en virtud de su impacto y su reciente aprobación. Estas conferencias estarán dirigidas al personal que brinda asesoría/información y conciliaciones.</p> <p>Elaborar un análisis sobre la atención que brinda el Teléfono del Consumidor, haciendo distinción respecto de la información que proporciona y de las</p>

Sección / Número de pregunta	Texto del Informe	Punto de vista de la dependencia o entidad	Acción de mejora derivada de la evaluación <sup>1</sup>
			asesorías que facilita, con el fin de detectar a partir del estudio el tipo de capacitación necesaria.

## 2. Posición Institucional respecto de la evaluación de Monitoreo

El programa E005 está a cargo de la PROFECO, mediante la Subprocuraduría de Servicios, la Subprocuraduría de Telecomunicaciones y la Subprocuraduría Jurídica, las cuales tienen los siguientes comentarios:

Se considera pertinente la forma en que se presentan los resultados en la Ficha, una vez que se precise la población objetivo y la potencial, se estará en condiciones de atender las observaciones emitidas por el equipo evaluador.

Se destaca que el Teléfono del Consumidor atiende los servicios de asesoría proporcionados por chat, escritos y de manera personal, registrando en 2016 el promedio más alto de consultas atendidas por agente 3,204; lo anterior, se debió principalmente por el alza al precio de la gasolina y la temporada de alto consumo en el último trimestre del ejercicio anterior. El indicador de Propósito "Porcentaje de procedimientos conciliatorios concluidos dentro de un plazo de 90 días" no presenta un comportamiento positivo desde hace dos años y se debe principalmente a la saturación de las agendas de audiencias de conciliación. Por lo que es importante revisar la meta del indicador.

Se menciona en la Ficha un juicio de acción colectiva en 2015. Al respecto, se precisa que se da seguimiento constante ante los juzgados de distrito a las acciones colectivas que se interpusieron en contra de empresas de sectores como mueblero, inmobiliario, de espectáculos, aeronáutico, entre otros. La admisión puede tardar por parte del Juez de Distrito, lo cual significa que ni la población atendida, ni el monto recuperado pudieran estar disponibles cuando es requerida la información. La población objetivo se tiene al momento de ingresar la acción colectiva, la cual tarda en desarrollarse de 3 a 5 años.

En general las Unidades Responsables del Programa coinciden en que la Ficha es un documento de gran valía que brinda elementos de política pública.

## 3. Comentarios específicos

### 3.1 Sobre los resultados de la evaluación

Se manifiesta la necesidad de revisar las fortalezas/oportunidades, así como las amenazas/debilidades, incluidas en la Ficha de Monitoreo y Evaluación, las cuales se podrían precisar de mejor manera, para que reflejen de mejor forma la situación del Programa. En segundo lugar, para

atender lo establecido en la sección de resultados, es de gran importancia la revisión de metas e indicadores, en particular el indicador de Propósito.

Se reitera que en el tema de las acciones colectivas presentadas, éstas pueden tardar de tres a cinco años en que se emita una resolución, que ponga fin al juicio correspondiente.

Referente a las recomendaciones, se están tomando medidas para una mejor comunicación entre las UR y las delegaciones, lo cual es fundamental para el logro de los objetivos del Programa. Asimismo, se están realizando los trabajos de elaboración del Diagnóstico del Programa, en el cual se definirán la población potencial y objetivo para atender la recomendación y la acción de mejora.

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

Se realizó la convocatoria por parte de la Unidad de Evaluación del Sector Economía para participar en la sesión de capacitación de las Fichas de Monitoreo y Evaluación (FMyE) 2016-2017 de los programas del Sector Economía; en dicha sesión quedaron establecidos los tiempos y estrategia a seguir para cumplir en tiempo y forma con el ejercicio de evaluación. A partir de dicha reunión, la Unidad de Evaluación del Sector Economía da inicio a las solicitudes de información requerida para la elaboración de la FMyE. Posteriormente, la Unidad de Evaluación convocó a una reunión para analizar conjuntamente los comentarios a la información contenida en la Ficha. Este proceso de revisión por parte de la Unidad de Evaluación, ayudó a que el CONEVAL emitiera un menor número de comentarios a la información contenida en la Ficha.

La consolidación de la cuantificación de la población atendida, en este caso los impactos logrados por el Programa en el ejercicio a reportar, es responsabilidad de la Dirección General de Planeación y Evaluación de la Procuraduría. Esto, derivado de que la ejecución del Programa es responsabilidad de tres Unidades Responsables: la Subprocuraduría de Servicios, la Subprocuraduría de Telecomunicaciones y la Subprocuraduría Jurídica.

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

Durante el proceso para la realización de la FMyE 2016-2017, la Unidad de Evaluación del Sector Economía mantuvo un desempeño destacado en la atención de las dudas o comentarios para el llenado de cada uno de los apartados de la Ficha. Durante el desarrollo de las diversas etapas en los sistemas del CONEVAL para la elaboración de la Ficha, la orientación brindada en todos los casos siempre fue rápida y precisa.

### 3.4 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, una breve explicación de cada uno de sus apartados, el calendario y actividades, así como la información necesaria para su ejecución.

Las plataformas informáticas diseñadas por el CONEVAL para realizar este ejercicio de evaluación, denominadas Módulo de Información para la Evaluación Específica de Desempeño y Sistema de Evaluación Específica de Desempeño, permiten agilizar y homologar los reportes; sin embargo, las secciones de la Ficha cuentan con espacios limitados que restringen el análisis de los temas abordados, y no permiten exponer adecuadamente el desempeño, los resultados y avances de los programas presupuestarios.

Se considera que la coordinación por parte del CONEVAL fue adecuada, debido a que proporcionó las guías necesarias, realizó comentarios pertinentes a la información cargada en los sistemas respectivos, manifestó disponibilidad para resolver preguntas o aclarar dudas, así como para solucionar los problemas presentados durante el proceso. De igual forma, orientó el ejercicio de evaluación a fin de cumplir en tiempo y forma con lo establecido en el PAE 2017.