

---

---

Universidad Nacional Autónoma de México

**EVALUACIÓN DE PROCESOS DEL PROGRAMA E005:  
PREVENIR Y CORREGIR PRÁCTICAS ABUSIVAS EN LAS  
RELACIONES DE CONSUMO ENTRE PROVEEDORES Y  
CONSUMIDORES**

RESUMEN EJECUTIVO

Agosto, 2011



## 1. Resumen ejecutivo

El programa ***“E005 Prevenir y corregir prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores”*** se encuentra coordinado por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), que es un organismo público descentralizado cuya cabeza de sector es la Secretaría de Economía (SE). Dentro de la PROFECO, las instancias ejecutoras del programa son la Subprocuraduría de Servicios y la Subprocuraduría Jurídica.

El objetivo general de la evaluación, de acuerdo con el “Modelo de Términos de Referencia”, es realizar un análisis sistemático, mediante trabajo de campo y de gabinete, sobre la operación del programa, con la finalidad de conocer cómo sus procesos conducen a lograrla meta a nivel propósito que es prevenir y resolver los conflictos entre consumidores y proveedores, así como detectar los problemas operativos a los que se enfrenta el programa y las buenas prácticas que se realizan, de manera que puedan emitirse recomendaciones que permitan mejorar su gestión.

Los principales servicios derivados de los procesos del programa son: asesoría, recepción de quejas, conciliación, emisión de dictámenes, arbitraje, procedimientos por infracción a la ley (PIL), regulación de la publicidad engañosa, registro de contratos de adhesión<sup>1</sup>, Registro Público de Consumidores (RPC) y la ejecución de acciones de grupo.

Los procesos implicados en la operación del programa tienen presencia a nivel nacional; en algunos casos, su implementación queda concentrada a nivel de las oficinas centrales, y en otros, intervienen las delegaciones de la PROFECO. En este sentido, los procesos quedan a cargo de las distintas Direcciones Generales<sup>2</sup>, mientras que en el interior de la república, las delegaciones de la PROFECO son las que ejecutan algunos de ellos, y son supervisadas a nivel central.

---

<sup>1</sup>Un contrato de adhesión, de acuerdo con la Ley Federal de Protección al Consumidor, es el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato.

<sup>2</sup>Dentro de la Subprocuraduría de Servicios se encuentran implicadas en el programa todas sus direcciones generales: Dirección General de Quejas y Conciliación (DGQC), Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento (DGCARA) y Dirección General de Procedimientos (DGP). En lo que respecta a la Subprocuraduría Jurídica la única dirección general que participa en el programa es la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos (DGCR).

Cada Dirección General desarrolla diversos procedimientos correspondientes a distintos procesos para cumplir sus objetivos. En consecuencia, para evaluar los procesos es necesario realizar una evaluación puntual de los procedimientos establecidos en los manuales. En el siguiente cuadro se muestra cada una de las Direcciones Generales implicadas, los procesos y los procedimientos correspondientes a cada una de ellas.

**Procesos y procedimientos del programa: Prevenir y corregir prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores**

Dirección	Proceso	Procedimiento
Dirección General de Quejas y de Conciliación (DGQC)	Consulta y conciliación	Programar citas por teléfono
		Atender consultas en materia de consumo
		Recibir quejas en materia de consumo
		Procedimiento para sustanciar la conciliación inmediata, personal y foránea
		Procedimiento para sustanciar la conciliación a residentes en el extranjero
Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento (DGCARA)	Asesorar y analizar en materia de contratos de adhesión	Asesorar en materia de contratos de adhesión
		Recibir solicitudes de revisión, registro, baja, modificación o aviso de adopción de modelos de contratos de adhesión
	Registro Público de Consumidores	Análisis de modelos de contratos de adhesión
Dirección General de Procedimientos (DGP)	Arbitraje y Certeza Jurídica	Atender las denuncias del registro público de consumidores
		Procedimiento para la emisión de dictamen
		Procedimiento arbitral
		Procedimiento por Infracciones a Ley en Materia de Servicios
Dirección General de lo Contencioso y de Recursos (DGCR)	Contencioso Administrativo	Procedimiento para monitorear y analizar la publicidad en materia de servicios
		Procedimiento para ejercer acciones de grupo ante la autoridad competente

Para el desarrollo de la evaluación, en primera instancia, se realizó un análisis de la información secundaria basado en la matriz de indicadores y en la normatividad aplicable (Ley Federal de Protección al Consumidor, Reglamento de la PROFECO, Manual de Operación, y el Manual de Procedimientos), con el fin de contar con un antecedente para

el posterior trabajo de campo. El trabajo de campo tuvo como fin complementar la información secundaria para realizar el análisis de cada uno de los procesos, de tal forma que se vislumbraran de una mejor manera los principales obstáculos y fortalezas. Este trabajo se realizó a nivel central y delegacional a través de entrevistas a operadores clave en el desarrollo de cada uno de los procedimientos, y se levantó una encuesta a usuarios en las distintas delegaciones seleccionadas, con el fin de conocer su percepción de los servicios derivados del programa y la correspondencia con lo que sucede dentro de la institución. Se realizaron 80 entrevistas a operadores delegacionales, adicionalmente, se realizaron 19 entrevistas en las oficinas centrales, y se levantaron 496 encuestas a usuarios<sup>3</sup>. Las delegaciones seleccionadas fueron Centro, Tlalnepantla, San Luis Potosí, Veracruz, Jalisco y Naucalpan<sup>4</sup>, cabe mencionar que su selección se hizo a partir de los siguientes indicadores: relaciones de quejas solucionadas versus presentadas, el monto recuperado versus el reclamado, las regiones determinadas por la PROFECO y la frecuencia de las quejas presentadas.

### ***Operación general del programa***

La forma en cómo se interrelacionan los distintos procedimientos inicia con la conciliación, que comienza cuando el consumidor con asesoría o sin ella presenta una queja ante alguna Delegación o Subdelegación y se registra la solicitud en el sistema. Posteriormente, se fija la fecha de audiencia de acuerdo con la agenda y se le notifica a las partes por medio de las Delegaciones o Subdelegaciones. En caso de que el proveedor no se presente, se inicia un PIL, por lo que se culmina el proceso conciliatorio, dejando a salvo los derechos del consumidor. En el caso cuando el proveedor se niega a conciliar, se puede iniciar un PIL, un proceso de arbitraje o un dictamen, procedimientos que quedan a cargo de la Dirección General de Procedimientos (DGP). Adicionalmente, existen otro tipo de conciliaciones como son: la inmediata (telefónica y domiciliaria); la foránea, a través de internet (Concilianet), y la conciliación a residentes en el extranjero (CARE).

---

<sup>3</sup>Se utilizó un muestreo simple estratificado, cuyos niveles de confianza finales fueron: 90.5 por ciento para las entrevistas a operadores delegacionales, y 95.5 por ciento para las encuestas a usuarios.

<sup>4</sup>En un inicio, las delegaciones contempladas excluían a la Delegación Naucalpan, sin embargo, debido a que el trabajo de campo se desarrolló en el periodo vacacional de los operadores de las delegaciones de la PROFECO, fue imperante la inclusión de esta delegación, con el fin de poder cubrir con la meta establecida en cuanto al número de entrevistas a operadores a nivel delegacional (70), cuestión que no significó una distorsión en cuanto a los resultados esperados en la selección original, ya que las entrevistas derivadas de Naucalpan permitieron completar las entrevistas propuestas para la Delegación Tlalnepantla, la cual cuenta con las mismas características en cuanto a las variables utilizadas y la región determinada por la PROFECO.

Dentro de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento (DGCARA) existe el Registro Público de Contratos de Adhesión (RPCA), con el fin de contribuir a que las relaciones de consumo se lleven a cabo con equidad, certeza y seguridad jurídica. Además, dentro de esta dirección existe el Registro Público de Consumidores (RPC), que busca evitar que los consumidores reciban publicidad vía telefónica; cabe mencionar que en caso de que exista una denuncia relacionada con el RPC, la DGCARA es la encargada de conformar el expediente correspondiente para el inicio de un PIL.

Por otra parte, la Dirección General de Procedimientos (DGP) tiene a su cargo el monitoreo y el análisis de publicidad, a partir del cual puede comenzar un PIL en la materia, aunque también puede iniciarse uno como resultado de una denuncia procedente por parte del consumidor.

Finalmente, la Subprocuraduría Jurídica cuenta con la atribución legal para ejercitar las acciones de grupo<sup>5</sup> ante los órganos jurisdiccionales que correspondan, a través del uso de los expedientes de las quejas provenientes de la DGQC y de las delegaciones.

### ***Principales resultados de las entrevistas a operadores en Oficinas Centrales***

El control de todos los servicios brindados se realiza a nivel central, aun cuando muchos servicios se ofrecen en el interior de la república a través de las delegaciones, cabe señalar que las oficinas centrales también brindan asesoría a las delegaciones y a los usuarios para mejorar el servicio.

Existen procedimientos que se encuentran centralizados, como: Teléfono del Consumidor, Conciliación a través de medios electrónicos (Concilianet), Conciliación a Residentes en el Extranjero (CARE), emisión de dictámenes, registro público de contratos de adhesión, RPC, monitoreo de la publicidad. Además, se atienden casos especiales en cuanto a conciliaciones y PIL, aunado a un número considerable de arbitrajes.

A nivel central, se identificó que los procedimientos tienen una planeación que resulta de reuniones que se realizan a fin de cada año en las que participan las distintas direcciones

---

<sup>5</sup>Las acciones de grupo son un instrumento legal, substanciado a través de un procedimiento judicial, promovido en contra de uno o varios proveedores que con su conducta ocasionen o previsiblemente puedan ocasionar daños o perjuicio a un grupo de consumidores.

generales y la Dirección General de Planeación y Evaluación. A partir de estas reuniones se establecen las metas que se pretenden cumplir con base en los indicadores plasmados en la matriz de indicadores, dichas metas se cumplen en su totalidad en la mayoría de los casos, exceptuando los procedimientos de programación de citas por teléfono y acciones de grupo que alcanzaron el 98 y 71.4 por ciento de avance, respectivamente. Sin embargo, se requieren indicadores adicionales que permitan evaluar las actividades del programa que están excluidas<sup>6</sup>, así como algunas modificaciones a los indicadores existentes que permitan captar de una mejor manera los procedimientos, por ejemplo, que permitan captar rezagos y los distintos tipos de PIL y de conciliación. Adicionalmente a la planeación descrita, existe una planeación condicional que responde a las distintas problemáticas que surgen en cada una de las áreas, de tal forma que se encausan acciones para dar una solución adecuada. En este sentido, del personal entrevistado, el 50 por ciento opinó que el ejercicio de planeación puede mejorarse y el resto consideró que éste es suficiente.

En la mayoría de los procedimientos, existe una supervisión y monitoreo basados en el registro del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) (con excepción de las acciones de grupo, y en algunos casos, en las distintas asesorías y conciliaciones inmediatas y foráneas), además, se realizan reportes periódicos que se entregan a los superiores jerárquicos, de tal forma que se complementa el ejercicio de supervisión y monitoreo. Cerca del 75 por ciento de los encuestados consideran que la forma en cómo se supervisa es eficiente, debido a que colabora con el mejor funcionamiento de los procedimientos.

En cuanto a la operación de los distintos procedimientos se identificaron restricciones para lograr un mejor desempeño; en este sentido, se percibe una deficiencia de recursos materiales y humanos.

Respecto a los recursos materiales, el 52.6 por ciento de los encuestados, consideró que eran suficientes. En cuanto a las necesidades, resalta el hecho de que se reportan constantes fallas en el SIIP y de que en algunos casos particulares el equipo de cómputo requiere actualizarse. Asimismo, para el caso de la DGCARA se plantea como una

---

<sup>6</sup>Los procedimientos que quedan omitidos en la matriz de indicadores son: sustanciación de conciliación a residentes en el extranjero, conciliación por medio electrónicos, asesoría en materia de contratos de adhesión, emisión de dictamen, arbitraje, y monitorear y analizar publicidad en materia de servicios.

preocupación la necesidad de contar con más espacio para el desempeño de las labores diarias.

Respecto a los recursos humanos, la necesidad de contar con más personal es uno de los patrones comunes encontrados en todas las áreas, ya que sólo una tercera parte de los operadores considera que éstos son suficientes; esta necesidad se vuelve más grande en temporadas en las que existe una mayor demanda de los distintos servicios, como periodos posteriores a la época vacacional, inicio de clases, etc.

A pesar de la falta de recursos, se han percibido avances en algunas áreas; un claro ejemplo es el reciente traslado del área del Teléfono del Consumidor (Telcon) a otra locación, permitiendo contar con más espacio en las oficinas centrales, y en particular para la DGCARA.

Otro elemento que resaltó durante el trabajo de campo, fue el hecho de que se requiere más difusión del programa, ya que sólo el 22 por ciento de los operadores opinan que el nivel de difusión es suficiente para la población del país, siendo la principal limitante la disponibilidad de recursos.

### ***Principales resultados de las entrevistas a operadores en Delegaciones***

En las delegaciones se prestan, principalmente, los siguientes servicios: asesoría personal, recepción de quejas, conciliación inmediata (telefónica y domiciliaria), conciliación personal, conciliación foránea, arbitrajes (poco frecuente), Procedimientos por Infracciones a la Ley, solicitud de dictámenes, envío de solicitudes de registro de contratos de adhesión, envío de información relacionada con denuncias por publicidad engañosa y envío de la información necesaria para acciones de grupo.

De acuerdo a las entrevistas, la variación de recepción de quejas, las conciliaciones y los PIL es muy alta, ya que responde a distintos factores externos, principalmente resalta el caso de los periodos vacacionales, fechas festivas y el inicio de los cursos escolares. De acuerdo con información proporcionada por la PROFECO, el promedio de las quejas presentadas en las delegaciones muestran una variación negativa respecto al mes anterior, durante los meses de Julio, Noviembre y Diciembre (-34, -26 y -42 quejas presentadas en promedio, respectivamente), mientras después de estas fechas la

demanda suele elevarse. Los tipos de consultas y quejas más recurrentes son los relacionados con la Comisión Federal de Electricidad (CFE), servicios de telecomunicaciones y las inmobiliarias. Por otra parte, la principal causa de improcedencia de las consultas corresponde al área de servicios financieros (competencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, CONDUSEF).

En cuanto a la recepción de solicitudes de registro de contratos de adhesión su demanda se ha incrementado como resultado de la aprobación o modificación de Normas Oficiales Mexicanas (NOMs), la reciente instauración del Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL), la implementación de convenios de colaboración (como es el caso del convenio suscrito con el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) y con el Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (FOVISSSTE) para que las inmobiliarias que trabajan con ellos registren su contrato<sup>7</sup>), etc.

En las delegaciones visitadas, de acuerdo con la percepción de los operadores existe algún tipo de planeación respecto a sus labores diarias. Dicha planeación se sustenta en metas basadas en los indicadores que dan a conocer las oficinas centrales de acuerdo con información proporcionada mensualmente por cada delegación. Al igual que en las oficinas centrales, existe una planeación condicional que depende de distintos sucesos temporales y eventuales, y de distintas problemáticas, tales como operativos vacacionales en el aeropuerto, en centros nocturnos, problemáticas cotidianas (por ejemplo, errores en la fundamentación de las cédulas de notificación que impiden la misma, por ende el cobro de multas y retrasan el proceso conciliatorio y el PIL), etc. Este tipo de planeación se presenta, básicamente, al interior de las delegaciones y se transmite por parte del Delegado al Jefe de Servicios, con algunas intervenciones de las oficinas centrales para girar instrucciones, sobre todo en cuestiones relacionadas con operativos temporales.

En materia de supervisión y monitoreo para los procedimientos de atención a consultas, recepción de quejas, conciliación y PIL, existe un Coordinador de Área encargado de supervisar y reportar anomalías en el funcionamiento cotidiano, dicho Coordinador reporta al Jefe del Departamento de Servicios. Adicionalmente, existen reportes electrónicos

---

<sup>7</sup>En este sentido, en 2009 la DGCARA sólo contaba con 13 contratos registrados, mientras que en la actualidad existen registrados más de 2000 contratos del sector inmobiliario.



basados en el SIIP que permiten el monitoreo periódico de algunas actividades. Sin embargo, este tipo de monitoreo no puede realizarse en cuanto a las asesorías brindadas, ya que en muchas delegaciones no se capturan en el SIIP, y en algunos casos se hace de manera parcial. Esta falta de captura responde a varios factores, dentro de los que resaltan los limitados recursos materiales (por ejemplo, computadoras), y la dificultad que representa la captura en el SIIP, que trae como consecuencia una ineficiencia en las asesorías al consumidor, al tardarse más del doble del tiempo que se toma la captura. En este sentido, convendría proveer de mayores recursos materiales, promover mejoras en el SIIP e instaurar un programa de capacitación que facilite la captura de la información.

En términos generales, las delegaciones perciben como insuficientes los recursos materiales con los que cuentan, en particular, resalta que hacen falta artículos de papelería (sobre todo en subdelegaciones y unidades de servicio) y viáticos. No obstante, el 21.3 por ciento de los encuestados reportó contar con un grado de suficiencia alta de los mismos. Asimismo, se considera que, en el caso de delegaciones con alta demanda (como es el caso de la Delegación Centro), es necesario tener más espacio en el área de recepción de quejas debido a la gran afluencia de consumidores. De igual forma, conviene mencionar que también harían falta espacios si se incorporará el área de conciliación foránea y el módulo de atención de la Comisión Federal de Electricidad (en el caso de las delegaciones que no cuenten con él, como es el caso de la Delegación Centro).

Para el caso de los recursos humanos, en términos generales, la percepción concuerda con la anterior, de las delegaciones sólo el 30.0 por ciento de los encuestados consideran que el grado de suficiencia de los mismos es alto, ya que no existe una correspondencia con el volumen de trabajo, por lo que existe multifuncionalidad del personal y se incurre en rezagos. Esta situación hace referencia a todas las áreas de trabajo, resaltando las relacionadas con los procedimientos de atención de consultas en materia de consumo, así como con la recepción de quejas (en el caso de las delegaciones con más afluencia de consumidores).

Asimismo, resalta la insuficiencia en el área de resoluciones, ya que se presentan gran cantidad de expedientes de PIL en relación al personal resolutorio, y existe un porcentaje considerable de PIL que caduca, sin considerar que no se inician PIL fuera de los que tienen como antecedente la falta de conciliación.

Por otra parte, se requerirán recursos humanos adicionales para atender las conciliaciones foráneas, y para la atención de las demandas derivadas de los juicios de nulidad, las cuales aumentarían considerablemente como resultado de la reciente reforma en materia (reforma a la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, que regula lo que conocemos como el juicio de nulidad ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa) publicada en enero de 2011 en el Diario Oficial de la Federación, debido a que se acorta el tiempo de respuesta<sup>8</sup>. Dichas demandas laborales, se avocarían a más solicitudes por parte de las oficinas centrales a las delegaciones, para que éstas entreguen copias certificadas de los expedientes implicados, así como oficios explicativos.

Respecto a los avances en los recursos; una tercera parte de los entrevistados señalaron que existe un avance en la suficiencia de recursos humanos, mientras que 56.3 por ciento indicaron un avance en la suficiencia de recursos materiales. Sin embargo, los hallazgos resultan heterogéneos, ya que existen algunos casos (como la Delegación Jalisco), en los que se percibe un avance, como resultado de haber realizado adecuaciones para aumentar los espacios de trabajo, contar con equipo de cómputo renovado (aunque en algunos casos a pesar de ser renovado se reportan fallas recurrentes importantes), y finalmente, contar con más personal, aunque aún se percibe como insuficiente. En contraste, existen casos en los que los avances son ausentes, como en las delegaciones que han presentado la disolución de unidades administrativas, tal es el caso de la Delegación Centro, que como consecuencia de su fusión con la Delegación Norte, se recortó al personal y el espacio para laborar, permaneciendo relativamente constante la demanda de los servicios por parte de los consumidores.

Adicionalmente a lo descrito, al igual que ocurre a nivel central, los operadores de las delegaciones seleccionadas plantearon como un obstáculo en el desempeño de sus actividades las recurrentes fallas del SIIP, además, para el caso de algunos procedimientos como el arbitraje la captura resulta sumamente difícil, por la incompatibilidad de los campos con cómo se lleva a cabo el procedimiento. En este

---

<sup>8</sup>Las disposiciones anteriores establecían que un contribuyente necesitaba primeramente solicitar la suspensión del procedimiento administrativo de ejecución ante la propia autoridad fiscal, y solamente si ésta negaba dicha suspensión, se podía dirigir al Tribunal para tales efectos. De acuerdo con el texto reformado, que entrará en vigor a partir de los 90 días de la publicación del mismo en el Diario Oficial de la Federación, los contribuyentes que tengan a su cargo un crédito fiscal podrán solicitar la suspensión directamente ante el Tribunal, junto con la demanda o en escrito separado.

Fuente: <http://www.kimquezada.com/blog/2010-76/>

sentido, sólo el 32 por ciento de los operadores encuestados opinó que el funcionamiento del sistema es adecuado.

La notificación representa el principal obstáculo (suelen hacer falta las constancias de notificación) para un desempeño más fluido de la conciliación y del PIL. En especial las notificaciones foráneas resultan problemáticas, ya que no dependen cabalmente de la delegación interesada, y aunado a esto, no existe una forma eficiente de monitoreo del estado de las notificaciones foráneas, ya que no existe un registro en el SIIP. En este sentido, se requiere una simplificación de los formatos utilizados, además de contar con un mayor control de las mismas.

Adicionalmente, en ciertos casos resulta difícil encontrar nuevos domicilios (o domicilios correctos) de los proveedores, ya que, aunque es información que se le solicita al consumidor, en algunos casos es complicado que éste aporte la información, asimismo, no existe una colaboración con otras entidades del gobierno federal al respecto, en este sentido, el establecer convenios de colaboración con el SAT podría ser de utilidad.

### ***Principales Resultados de la Encuesta a Usuarios***

Como ya se había planteado, estas encuestas se levantaron en cada una de las delegaciones seleccionadas. Dentro de los principales resultados, se encontró que más del 80 por ciento de los consumidores consideran que los puntos donde se brindan los servicios (es decir las Delegaciones, Subdelegaciones, Unidades de Servicios y Centros de Atención) son accesibles y suficientes. Del total de los encuestados, 29 por ciento tuvo contacto vía telefónica, de los cuales el 85 por ciento se mostró satisfecho con el servicio telefónico. Por otra parte, 79 por ciento de los encuestados tuvo contacto personalmente, de los cuales 73 por ciento se mostró satisfecho con la atención. Finalmente, el 16.3 por ciento de los consumidores encuestados tuvo contacto vía electrónica, de los cuales el 11 por ciento llega a utilizar el servicio de chat, 57 por ciento consideró que la atención brindada fue satisfactoria.

Dentro de las principales debilidades identificadas por los consumidores, resalta que el 18.6 por ciento de los encuestados perciben que hace falta personal o que requiere más capacitación y el 11.4 por ciento señaló que se cuenta con un mal servicio.

En cuanto a las fortalezas identificadas por los usuarios, el 54 por ciento de los consumidores señaló a las asesorías como la principal fortaleza, mientras que el 17 por ciento indicó que la principal fortaleza es la aplicación correcta de la normatividad y otro 16 por ciento planteó como la principal fortaleza la eficiencia y buena atención del personal.

Resulta interesante el hecho de que existe una correspondencia entre la percepción de los consumidores y algunas recomendaciones derivadas de los apartados anteriores, como es el caso de la necesidad de contar con más recursos humanos y una mejor capacitación.

En suma, más de la mitad (cerca del 55 por ciento) de los encuestados considera que se cumple con el objetivo de la PROFECO, mientras que cerca de una cuarta parte de los encuestados indica que el objetivo se cumple parcialmente.

### ***Principales Recomendaciones***

Considerando los hallazgos del trabajo de campo, las principales recomendaciones que surgen son:

- Promover una mejora en el desempeño del SIIP, contar con más capacitación en temas de actualidad y especializados como los referentes a las NOM's que se modifican de manera frecuente, sobre las figuras de dictamen, arbitraje, PIL y acciones de grupo, además de una capacitación enfocada al uso del SIIP. Se sugiere tratar de difundir más, en la medida de lo posible, los distintos servicios que ofrece la PROFECO, en especial se requiere promover las figuras de dictamen y arbitraje, además del servicio de Concilianet.
- En cuanto a los registros es recomendable procurar contar con un registro completo de las asesorías brindadas, asimismo, se requiere tener un control sistematizado de las notificaciones para poder detectar de una mejor manera las principales fallas al respecto.
- Diseñar una normatividad específica (por ejemplo un reglamento) que contemple la regulación de la publicidad, que incluya el monitoreo de la misma, además de que provea a la PROFECO de más herramientas y recursos jurídicos para abatir el problema de la publicidad engañosa, asimismo, esta normatividad sugerida puede incluir especificaciones que permitan obligar a las empresas a que hagan entrega

de un listado de las llamadas publicitarias que llevan a cabo a los hogares, con el fin de facilitar la sustentación (con elementos sólidos) de los expedientes de los PIL por denuncias en el Registro Público de Consumidores (RPC).

- Se requiere fortalecer la difusión de los servicios que presta la PROFECO con el fin de que todos los consumidores orienten adecuadamente sus demandas, de acuerdo a la institución que debe prestar el servicio.

En suma, el desempeño de los distintos procesos del programa evaluado, colaboran a que se cumpla la meta a nivel propósito, ya que en conjunto, a través de las interacciones que existen entre ellos en los distintos niveles de acción, permiten prevenir y resolver los conflictos entre consumidores y proveedores. No obstante, es conveniente considerar las importantes restricciones en cuanto compete a recursos materiales y humanos, ya que esta cuestión representa un importante obstáculo para lograr mejores resultados.

## 2. Bibliografía y referencias.

- Díez de Castro, Enrique C. "Marketing, Investigación comercial" Ediciones Pirámide, España 2002, pp. 176-195.
- <http://www.profeco.gob.mx>
- Procuraduría Federal del Consumidor (2007, 9 de noviembre), *Manual Específico de Organización de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento*, MO-220, Versión 02, México, Distrito Federal.
- Procuraduría Federal del Consumidor (2008, 13 de junio), *Manual de Procedimientos de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos*, MP-420, Versión 02, México, Distrito Federal.
- Procuraduría Federal del Consumidor (2008, 16 de octubre), *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación*, MP-210, Versión 01, México, Distrito Federal.
- Procuraduría Federal del Consumidor (2008, 16 de octubre), *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Procedimientos*, MP-230, Versión 01, México, Distrito Federal.
- Procuraduría Federal del Consumidor (2009, 15 de febrero), *Manual Específico de Organización de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos*, MO-420, Versión 03, México, Distrito Federal.
- Procuraduría Federal del Consumidor (2010, 6 de octubre), *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento*, MP-220, Versión 03, México, Distrito Federal.
- Procuraduría Federal del Consumidor (2010, 9 de julio), *Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría de Servicios*, MO-200, Versión 02, México, Distrito Federal.
- Procuraduría Federal del Consumidor (2010, 9 de julio), *Manual Específico de Organización de la Dirección General de Quejas y Conciliación*, MO-210, Versión 03, México, Distrito Federal.
- Procuraduría Federal del Consumidor (2010, 9 de julio), *Manual Específico de Organización de la Dirección General de Procedimientos*, MO-230, Versión 03, México, Distrito Federal.