Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo

Promoción de una Cultura de Consumo Inteligente

Procuraduría Federal del Consumidor

Ficha de Monitoreo 2013

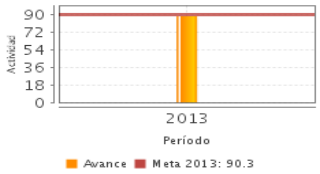
SE SECRETARÍA DE ECONOMÍA

Descripción del Programa:

El objetivo del programa es promover y fortalecer una cultura de consumo inteligente, para difundir los temas de consumo que ayuden a las decisiones de compra, cuenta con la Revista del Consumidor en versión: impresa, en línea, en radio, y televisión; también difunde información sobre consumo inteligente a través de medios electrónicos y redes sociales, realiza estudios sobre consumo y comparativos de precios. El programa brinda capacitación en temas de consumo y derechos de los consumidores a la población que se organiza en Grupos y Asociaciones de la Sociedad Civil.

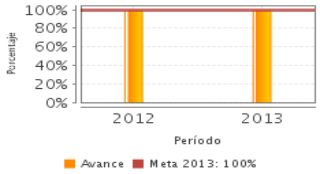
Resultados

Indice de Efectividad en la protección y promoción de los derechos del consumidor



Frecuencia: Anual
Año base: 2012
Meta: 90.30
Valor: 88.00

Porcentaje de los resultados de las encuestas a usuarios sobre consumo responsable



Frecuencia: Semestral
Año base: 2012
Meta: 100.00 %
Valor: 100.00 %

¿Cuáles son los resultados del programa y cómo los mide?

El Índice de Efectividad en la protección y promoción de los derechos del consumidor es el indicador de FIN al cual están alineados los programas presupuestarios de la Institución, mide el grado de cumplimiento de las actividades y el resultado de los indicadores de los diversos programas de la Profeco, alcanzando un resultado de 88%. Específicamente este programa contribuyó con un cumplimiento del 97.5% de sus actividades e indicadores respecto a la meta programada de 90.30% en el ejercicio 2013. El indicador de PROPÓSITO, Porcentaje de los resultados de las encuestas a usuarios sobre consumo responsable, cumplió al 100% la meta en 2013, al realizar las dos encuestas que se programaron. Estas son realizadas a usuarios y/o suscriptores de la Revista del Consumidor, Boletín Brújula de Compra, y Grupos de consumidores, entre otros, para recabar y conocer el grado de aceptación de los productos informativos y servicios que reciben a través del programa en temas de consumo inteligente.

Cobertura

Definición de Población Objetivo:

Se fundamenta en la Ley Federal de Protección al Consumidor, en el Art.2 Frac.I, que establece por consumidor a la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios, es decir, la población objetivo son todos los consumidores nacionales o extranjeros que adquieren o disfrutan un bien, producto o servicio en el país.

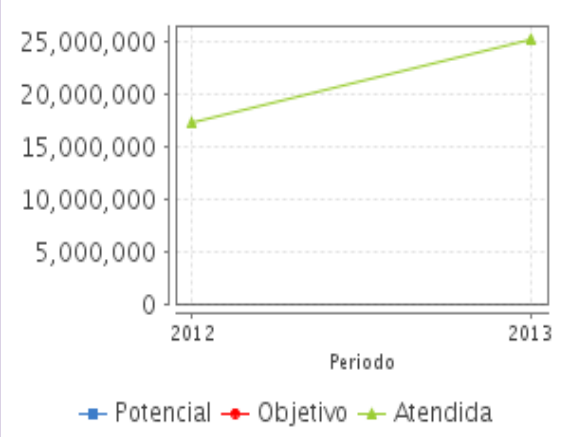
Cobertura

Entidades atendidas	-
Municipios atendidos	-
Localidades atendidas	-
Hombres atendidos	-
Mujeres atendidas	-

Cuantificación de Poblaciones

Unidad de Medida PA	Valor 2013
SD	
Población Potencial (PP)	ND
Población Objetivo (PO)	ND
Población Atendida (PA)	25,258,237
Población Atendida/ Población Objetivo	ND

Evolución de la Cobertura



Análisis de la Cobertura

Durante 2013, se obtuvieron 25.2 millones de impactos, cifra superior en 47% a lo logrado en 2012, 17.1 millones de impactos. La naturaleza del programa y los medios utilizados para su difusión (ejemplo: Internet, radio, Tv) no hacen factible medir la población, en términos de personas, además de que un consumidor puede recibir o solicitar más de un servicio o producto, como es escuchar un programa de radio, comprar la revista del consumidor o participar en un grupo de consumidores, por ello se adopta la unidad de medida impactos.

Análisis del Sector

Presupuesto Ejercido *

Año	Presupuesto del Programa (MDP) (1)	Presupuesto del Ramo (MDP) (2)	% = (1)/(2)
2008	241.31	20,416.44	1.18 %
2009	322.33	20,506.23	1.57 %
2010	383.68	16,907.66	2.27 %
2011	352.00	18,469.29	1.91 %
2012	313.80	19,842.61	1.58 %
2013	329.99	18,811.36	1.75 %

Año de inicio del Programa: 2008

Análisis del Sector

El programa (Pp) B002 Promoción de una cultura de consumo inteligente, se vincula al Objetivo Sectorial del Programa de Desarrollo Innovador 2013-2018: Promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral, el cual se encuentra ligado al Objetivo 4.7 del PND: Garantizar reglas claras que incentiven el desarrollo de un mercado interno competitivo y le corresponde la Meta Nacional del PND de México Próspero.

* Valores a precios constantes promedio de 2012, actualizados con el Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC)
MDP: Millones de Pesos

Clave presupuestaria B002

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo

Promoción de una Cultura de Consumo Inteligente

Procuraduría Federal del Consumidor

Ficha de Evaluación 2013

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

Fortalezas y/o Oportunidades

1. El programa cuenta con procesos claros y pormenorizados para la entrega de los bienes y servicios que otorga a los consumidores. Los procesos se encuentran formalizados y descritos en los diferentes Manuales de Procedimientos de la Profeco.
2. El programa aplica una serie de instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida, aplicando de forma regular encuestas y sondeos, fundamentalmente por medios electrónicos, para explorar el conocimiento sobre los servicios que ofrece, el grado de utilización de los mismos y su utilidad para tomar decisiones de compra.

Debilidades y/o Amenazas

1. El programa no cuenta con un diagnóstico formal donde se describan las características del problema, se cuantifique, caracterice y ubique territorialmente a la población potencial y objetivo que presenta el problema, y se establezca un plazo para su revisión y actualización.
2. El programa no tiene un documento que justifique sus intervenciones, ni presenta evidencia de los efectos positivos atribuibles a estas o a intervenciones similares en otros países. Por lo mismo, tampoco cuenta con evidencias de que el tipo de intervenciones que realiza son las más eficaces para atender la problemática relevante, por encima de otras alternativas posibles.
3. El programa no cuenta con un estudio de costeo de metas.

Recomendaciones

1. Integrar un documento mediante el cual se justifiquen las intervenciones del programa y se analice con base en experiencias internacionales los impactos logrados por los instrumentos utilizados a fin de potenciar su efectividad.
2. Es indispensable avanzar en el costeo de metas del programa a fin de dar transparencia a la utilización del presupuesto y con el fin de poder medir el costo-beneficio de sus acciones.
3. Se recomienda elaborar un diagnóstico donde se describan las características del problema, se cuantifique, caracterice y ubique territorialmente a la población potencial y objetivo que presenta el problema, y se establezca un plazo para su revisión y actualización.

Cambios a normatividad en el ejercicio fiscal actual

1. Los cambios realizados a la normatividad que impactan al programa en el presente ejercicio son:
El decreto por el que se adiciona la fracción XXIII al artículo 24 de la Ley Federal de Protección al Consumidor: pasando la actual XXIII a ser XXIV al artículo 24 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para quedar como sigue: XXIII.- Publicar, a través de cualquier medio, los productos y servicios que con motivo de sus verificaciones y los demás procedimientos previstos por la Ley sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables, XXIII.- Publicar, a través de cualquier medio, los productos y servicios que con motivo de sus verificaciones y los demás procedimientos previstos por la Ley sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables, y XXIV.- Las demás que le confieran esta ley y otros ordenamientos.
2. Otros cambios relevantes realizados en el ejercicio 2013: Las modificaciones a la Ley en 2013, permitieron modernizar los medios de procuración de justicia en defensa de los derechos del consumidor. Entre las actualizaciones destacan las siguientes: El 16 de enero de 2013 se publicaron en el Diario Oficial de la Federación (DOF) las reformas a los artículos 65 Bis y 128; y se adicionaron los artículos 65 Bis 1, 65 Bis 2, 65 Bis 3, 65 Bis 4, 65 Bis 5, 65 Bis 6 y 65 Bis 7 de la LFPC, referentes a la reglamentación de las casas de empeño.

Cambios en el marco normativo de la integración de los Programas Sectoriales 2013-2018

1. Se alineó el programa presupuestario (Pp) B 002 Promoción de una cultura de consumo responsable e inteligente, vinculándose el programa al objetivo sectorial 4. Promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral del Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013 – 2018, instrumentando cambios en la Matriz de Indicadores de Resultados 2014, a nivel de Fin y Propósito aplicados en el resumen narrativo, indicadores, medios de verificación y supuestos.
Un ejemplo de estos cambios es el resumen narrativo del Fin que se describe como: Contribuir a promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral mediante una cultura de consumo inteligente y responsable.

Datos de Contacto

Datos de Unidad Administrativa
(Responsable del programa o acción)
Nombre:Lorena Martínez Rodríguez
Teléfono:56256700 Ext 6717
Correo electrónico:lmartinezr@profeco.gob.mx

Datos de Unidad de Evaluación
(Responsable de la elaboración de la Ficha)
Nombre:Emerit Sekely del Rivero
Teléfono:5625-6729
Correo electrónico:esekelyr@profeco.gob.mx

Datos de Contacto CONEVAL
(Coordinación de las Fichas de Monitoreo y Evaluación)
Thania de la Garza Navarrete tgarza@coneval.gob.mx 54817245
Manuel Triano Enríquez mtriano@coneval.gob.mx 54817239
Érika Ávila Mérida eavila@coneval.gob.mx 54817289

ND - No Disponible SD - Sin Dato NA - No Aplica

Clave presupuestaria B002