

Resumen Ejecutivo

El documento integra el informe de evaluación de diseño del programa B002 Generación y difusión de información para el consumidor correspondiente al ejercicio fiscal 2018 a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor, la cual se llevó a cabo de acuerdo con los Términos de Referencia para la Evaluación de diseño emitidos por dicho organismo, con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.

El problema que busca resolver el programa está referido a que los consumidores no se informan para tomar decisiones de compra y desconocen sus derechos, el cual es impreciso porque generaliza a la población que tiene el problema y excluye a un segmento de beneficiarios de algunos servicios. En el diseño del árbol la perspectiva del mercado subordina a la del consumidor y las causas y efectos resultan insuficientes para delimitar el problema.

El programa tiene por objeto promover una cultura de consumo responsable, a través de la difusión de productos informativos en temas de consumo que ayuden a las decisiones de compra de los consumidores; se sustenta en la Ley Federal de Protección a los Derechos del Consumidor y en el creciente interés público por la protección de los derechos del consumidor; hay estudios que sustentan que el tipo de intervención es más eficaz que otras opciones; sin embargo, no hay evidencia objetiva de los efectos positivos de los bienes y servicios que brinda el programa.

El programa está alineado con el programa institucional de la Profeco, el sectorial de economía y el plan nacional de desarrollo y aporta a su cumplimiento. Se vincula con las estrategias transversales de los programas para Democratizar la Productividad; para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres y con el Gobierno Cercano y Moderno; así como con los objetivos y metas de desarrollo sostenible.

La población potencial se define como aquellos residentes en el territorio nacional de 15 o más años y turistas en México; y a la población objetivo como “consumidores que buscan información para tomar una decisión de compra y/o para conocer sus derechos”; cuenta con información sistematizada de algunos productos y servicios que brinda; con procedimientos y formatos que atienden a las características de la población y son públicos. Sin soslayar la dificultad que implica la dificultad para definir a las poblaciones en un programa de demanda abierta, se advierten imperfecciones en su cuantificación, caracterización y focalización, así como limitaciones para conocer la demanda total de servicios y las características de los solicitantes. Además, no dispone de una estrategia de cobertura documentada para atender a la población objetivo. Dichas debilidades se explican en gran medida por tratar al programa como si fuese de carácter social, que se caracterizan por la entrega de apoyos a beneficiarios de acuerdo con reglas de operación explícitas, y cuyos criterios facilitan la cuantificación y caracterización de las poblaciones.

La información que recolecta permite conocer a los destinatarios de algunos productos y no se incluye la de carácter socioeconómico. Cuenta con registro de usuarios integrados en bases de datos; así como con mecanismos para su depuración y actualización; sin embargo, no se asigna una clave única y permanente para cada usuario, la información que se recaba no es homogénea, lo que limita la conformación de un registro único del programa, así como para contabilizar al total de personas que utilizan los servicios. Dispone de procedimientos estandarizados, sistematizados, apegados a la norma y de acceso público.

Se han realizado esfuerzos importantes por perfeccionar el diseño de la MIR y se constata que todos los elementos del resumen narrativo se identifican en sus disposiciones normativas; que, si bien se identifican fortalezas en el diseño del propósito, los indicadores y las metas; se advierte debilidad en la lógica vertical en virtud de que las actividades son necesarias pero insuficientes para generar los componentes y éstos insuficientes para generar el propósito; en general resultan insuficientes para advertir que los consumidores usan la información para tomar mejores decisiones de compra y que conocen sus derechos; ni la medida en que los usuarios consideran pertinente, veraz y oportuna la información de la PROFECO.

El análisis horizontal de la MIR muestra que los conjuntos de fin y propósito los medios de verificación son los necesarios y suficientes para calcular los indicadores, pero insuficientes para medir los objetivos; para el conjunto de componentes; algunos medios de verificación son necesarios pero insuficientes para calcular los indicadores. En particular se señala que, algunos indicadores son inadecuados e imperfectos; no todos los medios de verificación son públicos y que el logro de las metas es favorable pero su alcance es limitado.

El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los productos y servicios que ofrece; desglosa los gastos de operación y de mantenimiento, no así el gasto destinado a los capítulos 4000, 5000 y 6000 correspondientes a transferencias y gastos de capital, lo anterior en virtud de que no otorga subsidios y no ha contado con partidas para inversión de capital en el último año. Se advierte dificultad para establecer el monto destinado a la población atendida, así como para cuantificar los costos unitarios.

Cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas; incluye información sobre su normatividad, sus

principales resultados y para monitorear su desempeño.

Tiene complementariedad con cuatro programas: dos a cargo de la PROFECO, uno de la COFEPRIS y otro de la CONDUCEF, todos orientados a la protección de los derechos del consumidor.

En general, la valoración del programa muestra resultados positivos con un promedio general de 3.2 sobre un valor máximo de 4, de acuerdo con los criterios establecidos en los Términos de referencia para la Evaluación de Diseño.

Por lo anterior, y con el objeto de contribuir al fortalecimiento del diseño y resultados del programa, se realizan las siguientes recomendaciones:

Fortalecer el árbol de problemas y el diagnóstico delimitando con precisión el problema, sus causas y efectos, así como cuantificar, caracterizar y focalizar a las poblaciones y sustentarlas en una metodología documentada.

En la revisión de las poblaciones que se está llevando a cabo, se considera pertinente valorar la sustitución de poblaciones basada en personas físicas o morales, por área de enfoque en virtud de que el programa no es de carácter social.

Definir y documentar una estrategia de cobertura sustentada en una política explícita que reconozca la diversidad y transformación de los patrones de consumo, las variables económicas, sociales, culturales y demográficas, con capacidad de atender las diferentes necesidades de información, aprovechar el uso de las nuevas tecnologías y de las unidades administrativas regionales para potenciar el alcance del programa.

Hacer las previsiones para que en los instrumentos de planeación de la nueva administración se contemplen políticas públicas para la protección de los derechos del consumidor y para su empoderamiento.

Definir y establecer los mecanismos y registros administrativos necesarios para recabar la información de los usuarios de los servicios y productos, que permitan su identificación de sus perfiles y sus necesidades de información; así como su contabilización a fin de conformar un padrón único que contribuya a la identificación de la demanda.

Fortalecer la MIR del programa a través del perfeccionamiento de su lógica vertical sustituyendo en su oportunidad el objetivo del fin y perfeccionando el de propósito; asegurar que los componentes den cuenta de los principales productos y servicios que brinda el programa, así como definir las principales actividades para generarlos.

Para la lógica horizontal se sugiere perfeccionar los indicadores existentes y definir otros complementarios que permitan identificar el nivel de información de los consumidores y su percepción sobre la calidad y utilidad de la información que ofrece el programa; así como establecer estrategias y metas de mayor alcance que amplíe sustantivamente la cobertura e impacto del programa.

Robustecer los mecanismos para articular los programas de la Profeco en una visión integral, así como para transitar de la ejecución independiente de las tres direcciones basada en las funciones, a una basada en procesos y procedimientos articulados de la Coordinación General de Educación y Divulgación.