

POSICIÓN INSTITUCIONAL SOBRE LA EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE DESEMPEÑO 2014 REALIZADA AL PROGRAMA PRESUPUESTARIO B002 PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE CONSUMO RESPONSABLE E INTELIGENTE

La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), en cumplimiento a lo dispuesto en el Programa Anual de Evaluación para el Ejercicio Fiscal 2014 de los Programas Federales de la Administración Pública Federal (PAE 2014), emitido mediante oficios 419-A-14-0095, SFP/UEGDG/416/050/2014 y VQZ.SE.013/14 fechado el 31 de enero de 2014 por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), Secretaría de Función Pública (SFP) y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), el cual establece la obligatoriedad para esta procuraduría de realizar, por parte de una entidad externa, una Evaluación Específica de Desempeño al programa “B002 Promoción de una Cultura de Consumo Inteligente”.

Comentarios Generales

La Evaluación Específica de Desempeño (EED) fue realizada por la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM) al Programa denominado B002 “Promoción de una Cultura de Consumo Responsable e Inteligente” en su ejercicio 2014¹. Como señala el CONEVAL, este tipo de evaluación es una valoración sintética del desempeño de los programas sociales durante un ejercicio fiscal. Fue diseñada para generar información útil, rigurosa y homogénea para los servidores públicos de las dependencias, unidades de evaluación y gobierno federal que toman decisiones a nivel gerencial².

Comentarios específicos

Para la Coordinación General de Educación y Divulgación el ejercicio de evaluación nos brinda la oportunidad de reflexionar y avanzar en el camino de la mejora continua. El trabajo realizado por el equipo evaluador de la UAM, destaca las fortalezas de nuestro programa, nos indica aspectos positivos del trabajo realizado, pero también algunas áreas de oportunidad. En este sentido queremos hacer los siguientes comentarios:

El equipo evaluador señala como reto impulsar un proceso de cambio que lo posiciona con el nuevo contexto del mercado y el nuevo contexto de las políticas públicas. Como recomendación señala la necesidad de llevar a cabo un diagnóstico por cuenta propia o a solicitud sobre las características del mercado actual y las prácticas de consumo en nuestro país. Otro aspecto que señala el evaluador es la recomendación de solicitar un Estudio Diagnóstico del programa³.

¹ Informe Final Evaluación Específica de Desempeño del Programa B002 “Promoción de una cultura de consumo responsable e inteligente”, Página 113.

² Evaluación Específica de Desempeño, disponible en:

http://www.coneval.gob.mx/Evaluacion/Paginas/Evaluaciones_Programas/Evaluacion_Especifica_Desempeno/evaluacion_Especifica_desempeno.aspx

³ Informe Final Evaluación Específica de Desempeño del Programa B002 “Promoción de una cultura de consumo responsable e inteligente”, Página 98.

En relación al primer punto, el estudio sobre las características de las condiciones del mercado en México, queremos señalar que la Coordinación General de Educación y Divulgación no cuenta con la capacidad técnica y de recursos humanos y financieros para realizar un estudio de estas características por cuenta propia. Por otro lado, la viabilidad presupuestaria para solicitar a un agente externo un estudio con las características que señala el evaluador no está asegurada, por lo cual no podemos comprometernos a atender dicha recomendación en este año.

En relación con el segundo punto que señala el evaluador, el Estudio Diagnóstico del Programa, consideramos muy valiosa su recomendación. El estudio ayudará a la definición precisa del problema focal del programa, a identificar y diseñar mejores alternativas de acción. Además, coincide con recomendaciones realizadas en otra evaluación previa. El Estudio Diagnóstico del programa se llevará a cabo durante este año 2015.

El Diagnóstico también nos ayudara a hacer una reflexión acerca de las actividades y procesos que realizamos actualmente y a valorar, y en su caso reorientarlas para que se brinden mejores resultados en favor de los consumidores.

Un segundo reto que señala el equipo evaluador es llevar a cabo un proceso de planeación de mediano y corto plazo, apoyado por un programa de cambio planificado. La recomendación del evaluador fue elaborar el programa de mediano plazo y el programa a corto plazo asociado con el presupuesto con base en la metodología de planeación del desarrollo⁴.

En relación al programa de mediano plazo queremos señalar que este es el Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor 2013-2018, al cual se alinean las acciones que se desarrollan en el marco del Programa Presupuestario B002 “Promoción de una cultura de consumo responsable e inteligente”. Anualmente se comprometen acciones específicas para la consecución de los objetivos institucionales por parte de las Direcciones Generales adscritas a la Coordinación General de Educación y Divulgación⁵.

En el corto plazo, la Coordinación General de Educación y Divulgación, ha definido el Programa Anual de Actividades para cada una de las Direcciones Generales adscritas a ella⁶. Tomando en cuenta la recomendación hecha por el equipo evaluador, se realizará un Programa Anual de Trabajo de la Coordinación General de Educación y Divulgación, que

⁴ Informe Final Evaluación Específica de Desempeño del Programa B002 “Promoción de una cultura de consumo responsable e inteligente”, Página 98.

⁵ Formato de acciones a realizar durante 2015 para el logro de metas intermedias del Programa Nacional de Protección a los Derechos del consumidor. Las acciones se comprometieron con base en los criterios para la definición de acciones a realizar durante 2015 para el logro de metas intermedias de Programas derivados del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.

⁶ Programa Anual de Actividades de la Coordinación General de Educación y Divulgación, de la Dirección General de Estudios sobre Consumo, de la Dirección General de Difusión y de la Dirección General de Educación y Divulgación.

integre los objetivos, estrategias, líneas de acción y actividades de las tres Direcciones Generales adscritas a ella.

Un tercer reto señalado por el equipo evaluador es orientar la estructura organizacional a procesos y resultados y promover una revisión de su sistema de metas e indicadores. La recomendación del equipo evaluador señala que las unidades necesitan un rediseño organizacional que les permita transitar de funciones a procesos y resultados⁷.

En relación a la revisión del sistema de metas e indicadores es importante señalar que la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) para el año 2015, que incluye los indicadores de resultados de las tres Direcciones Generales adscritas a la Coordinación General de Educación y Divulgación, se modificó atendiendo las recomendaciones efectuadas por SHCP y SFP para la formulación y actualización de la MIR 2015⁸.

En cuanto al rediseño organizacional de las unidades, es importante mencionar que a la fecha ya se han realizado cambios, ejemplo de ello, es la Dirección General de Difusión, donde la reorganización de las áreas de Radio, Televisión, Contenidos y Diseño las ha hecho más eficientes en la producción de materiales informativos. El estudio diagnóstico que se realizará este año nos ayudará a identificar y diseñar mejores alternativas de acción, con lo cual se podrá plantear un rediseño organizacional con base en dicha información.

Por último el equipo evaluador señaló en su informe que un reto es la necesidad de realizar una política de coordinación interinstitucional para impulsar una cultura de consumo responsable e inteligente entre la población. Para ello se **recomienda “Impulsar una política sofisticada y convincente en el ámbito nacional en apoyo a una cultura de consumo responsable e inteligente”**⁹.

Consideramos que la recomendación es ambigua y no señala una alternativa de acción clara para enfrentar el reto señalado. Además, es importante destacar que desde 2014 la PROFECO ha impulsado estas acciones de coordinación, con diversas instituciones públicas, así como con asociaciones de la sociedad civil y miembros de la iniciativa privada y las acciones que se desarrollan en el marco del Programa Presupuestario B002 forman parte fundamental de esta política de coordinación con el objetivo de impulsar una cultura de consumo responsable e inteligente.

⁷ Informe Final Evaluación Específica de Desempeño del Programa B002 “Promoción de una cultura de consumo responsable e inteligente”, Página 98.

⁸ Las recomendaciones fueron recibidas vía correo electrónico el día 22 de julio de 2014, las modificaciones a las fichas técnicas de los indicadores finalizaron el día 01 de agosto de 2014.

⁹ Informe Final Evaluación Específica de Desempeño del Programa B002 “Promoción de una cultura de consumo responsable e inteligente”, Página 99.