



I. Datos de identificación

Nombre del programa: Promoción de una Cultura de Consumo Inteligente
Tipo de evaluación: Ficha de Monitoreo y Evaluación 2013
Instancia coordinadora: CONEVAL
Unidad Responsable: Procuraduría Federal del Consumidor
Unidad Responsable de emitir la opinión: Procuraduría Federal del Consumidor

II. Comentarios y observaciones generales

La metodología determinada por CONEVAL para realizar la Ficha de Monitoreo y Evaluación 2013 no se apega a las características del programa B-002 Promoción de una cultura de Consumo Inteligente, debido a que los servicios ofrecidos por el programa a los consumidores no cuentan con padrones de beneficiarios, ya que la mayoría de la información que se produce se pone a disposición de los consumidores a través de internet y redes sociales o medios impresos, lo cual no permite conocer las características socioeconómicas (ejemplo: edad, sexo, ubicación geográfica, etc), de quienes acceden a estos servicios por internet o compran una revista en el kiosco de periódicos. El programa no entrega apoyos ni da subsidios, por lo que el otorgamiento de sus servicios no se restringe a un solo servicio por individuo, sino que puede acceder a ellos tantas veces como el consumidor lo requiera.

Así mismo, la variante de las Fichas de Monitoreo 2013, de sólo resaltar los resultados del programa a nivel de FIN y PROPÓSITO, no permite desplegar los resultados de los bienes y servicios que el programa produce y que benefician al consumidor con información para tomar decisiones de compra inteligente.

Las fortalezas y debilidades del programa definidas tanto por evaluadores externos como por el área de evaluación, demuestran la necesidad de avanzar en la definición de medición del impacto del programa, lo que requieren recursos humanos, financieros e infraestructura de vanguardia para lograrlo.

III. Comentarios y observaciones específicas

- Descripción y resultados 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. Referente a los resultados del programa es necesario resaltar los bienes y servicios ofrecidos a los consumidores. En este sentido, se atendió un promedio mensual de 1,816 grupos de consumidores con

Opinión Institucional
Ficha de Monitoreo y Evaluación 2013
Promoción de una Cultura de Consumo Inteligente

41,796 integrantes asesorados y capacitados; También se tuvo presencia en las ferias “regreso a clases”, con una asistencia aproximada de 1,032,848 consumidores. Se logró difundir en el sitio de internet de Profeco un total de 386 estudios sobre consumo y los suscriptores del boletín electrónico “brújula de compra” sumaron 31,386 y se contó con 30 actualizaciones del mismo en el ejercicio. El conocido programa de “Quién es Quién en el Envío de Dinero” realizó 252 actualizaciones y el “Quién es Quién en los Precios”, 53 actualizaciones con 95,552 usuarios registrados, se realizaron 14 encuestas y sondeos, 24 actualizaciones del monitoreo de tiendas virtuales, 5 cuadros comparativos de precios y 8 artículos para la revista del Consumidor con un tiraje de 560,000 ejemplares; asimismo se realizaron 404 productos para radio y televisión. La revista del Consumidor en línea obtuvo 5,970,213 de páginas vistas, inserciones periodísticas, spots, podcast y webcast. De las cuentas de Twitter se contabilizaron 472,046 seguidores, en Facebook se tienen 51,720 seguidores; mientras que en Youtube sumaron 23,692 suscriptores y se registraron más de 2.7 millones de reproducciones de los contenidos realizados por la institución.

IV. Referencia a las fuentes de información utilizadas

- Ficha de Monitoreo 2013
- Evaluación de Consistencia y Resultados 2012-2013
- MIR 2013
- Fichas de indicadores 2013
- Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018
- Programa de Desarrollo Innovador 2013-2018