



**GOBIERNO
FEDERAL**

SEDESOL

EVALUACIÓN DE PERCEPCIÓN DE BENEFICIARIOS 2011

DE LOS PROGRAMAS:

- Programa de Opciones Productivas (POP)
- Programa de Estancias Infantiles para Apoyar a Madres Trabajadoras (PEI)
- Programa de 70 y más
- Programa de Abasto Social de Leche a cargo de Liconsa S.A. de C.V. (PASL)
- Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP)
- Programa del Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías (FONART)

**POSICIÓN INSTITUCIONAL
AGOSTO DE 2012**



Vivir Mejor

Posición Institucional

I. Consideraciones generales

En cumplimiento al numeral 18 del Programa Anual de Evaluación 2009 (PAE 2009) se llevó a cabo la evaluación de la percepción de los beneficiarios de los siguientes programas federales a cargo de la Secretaría de Desarrollo Social:

- S176 Programa de Atención a los Adultos Mayores de 70 Años y más en zonas rurales (70ymás)¹;
- S054 Programa de Opciones Productivas (POP), y
- S174 Programa de guarderías y estancias infantiles para apoyar a madres trabajadoras (PEI).

Esta evaluación busca contar con medidas del nivel de satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales para mejorar su desempeño operativo e identificar factores que inciden en la percepción de los beneficiarios, para finalmente, detectar áreas de oportunidad que contribuyan a mejorar el desempeño de los programas.

Tomando en cuenta la complejidad en la materia, y considerando la necesidad de contar con metodologías adecuadas para medir la percepción de los beneficiarios, en conjunto con el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) se acordó que esta evaluación se coordinaría mediante el FONDO SECTORIAL DE INVESTIGACIÓN PARA EL DESARROLLO SOCIAL SEDESOL-CONACYT (FONDO), el cual tiene como objeto apoyar proyectos de investigación científica y tecnológica que contribuyan a generar el conocimiento requerido por el Sector Social para atender los problemas, necesidades u oportunidades en materia de desarrollo social.

Asimismo, se consideró pertinente ampliar el ejercicio a un mayor número de programas, lo que permitiría disponer de información sobre la satisfacción para programas con distintas naturalezas y enfoques. Así, se incluyeron los siguientes:

- S052 Programa de Abasto Social de Leche a cargo de Liconsa S.A. de C.V. (PASL)
- S057 Programa del Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías (FONART); y
- S216 Programa para el Desarrollo en Zonas Prioritarias (PDZP)

¹ A partir de las Reglas de Operación 2009, los programas 70 y más y PEI presentan los siguientes nombres: Programa 70 y más y Programa de Estancias Infantiles para Apoyar a Madres Trabajadoras.

Posición Institucional

Derivado de la convocatoria emitida por el FONDO, la Universidad Iberoamericana y la Universidad Autónoma de Tamaulipas fueron seleccionadas para llevar a cabo la presente medición. Por parte de la Universidad Iberoamericana se realizaron las mediciones para los siguientes: Programa 70 y más; PEI, (en la modalidad de Responsables de Estancias y modalidad de Madres Beneficiarias); PDZP, (vertiente de funcionarios municipales que han dirigido una obra de infraestructura-infraestructura municipal y beneficiarios de piso firme); y finalmente, el PASL, (leche líquida y leche en polvo).

La Universidad Autónoma de Tamaulipas realizó la medición de satisfacción para los programas: POP, tanto a beneficiarios de Fondo de Cofinanciamiento, como de Proyectos Integradores; PEI, para Madres y Padres beneficiarios; PASL sin distinguir entre vertientes; y el Programa FONART, para los artesanos beneficiarios.

Por último, es importante mencionar que los informes finales de evaluación fueron analizados y aprobados por la Comisión de Evaluación del FONDO SECTORIAL DE INVESTIGACIÓN PARA EL DESARROLLO SOCIAL SEDESOL-CONACYT, y entregados a la SEDESOL a principios del mes de julio del presente año.

Al respecto, se presenta la Posición Institucional a la Evaluación de Percepción de Beneficiarios, tanto de la Dirección General de Evaluación y Monitoreo de los Programas Sociales como de cada uno de las Unidades Responsables de la Operación de los Programas participantes.

II. Comentarios Específicos de la Dirección General de Evaluación y Monitoreo de los Programas Sociales (DGEMPS)

La DGEMPS reconoce el esfuerzo realizado por parte del FONDO para la coordinación de la presente evaluación a fin de buscar las mejores propuestas mediante un proceso de convocatoria abierta a todas las instituciones públicas especializadas. Asimismo, reconoce el trabajo de síntesis del evaluador para presentar sus valoraciones y puntos de vista de forma concisa, sin embargo se considera pertinente que el lector tome en cuenta los siguientes aspectos respecto de cada uno de los informes de evaluación por institución.

La complejidad de los problemas de desarrollo social requiere de programas cuya estrategia de atención incluya diversos tipos de apoyo, desde aquellos que demandan mecanismos de selección a nivel persona u hogar (ej. pisos firmes), los que atienden a las personas o territorios mediante obras o acciones de carácter comunitario (ej. dotación de infraestructura social básica) y aquellos para actores

Posición Institucional

sociales intermedios o beneficiarios (ej. Apoyo a Organizaciones de la Sociedad Civil), según los Lineamientos normativos para la integración del padrón único de beneficiarios de la SEDESOL. Esta diversidad de tipos de apoyo se considera fundamental para entender el concepto y la realización de la medición de la satisfacción de los beneficiarios, como más adelante se detalla.

Ambas instituciones (UIA y UAT) realizaron una extensa revisión bibliográfica de las diferentes metodologías utilizadas en el ámbito internacional para la medición de la percepción de la satisfacción; Al respecto, se ha encontrado que ambas revisiones convergen en que la técnica adecuada para este tipo de estudios es la modelación bajo Ecuaciones Estructurales con Variables Latentes. Esta metodología ha sido empleada a nivel mundial y en diferentes estudios de renombre como el Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI por sus siglas en inglés), el Barómetro Sueco de Satisfacción del Cliente (SCSB), el Barómetro Alemán, el Barómetro de Noruega (NCSB), el Índice Suizo (SWICS), el Coreano (KCSI), el de Malasia (MCSI) y el de Canadá.

No obstante, todavía no existe un consenso sobre cuál debería ser la técnica de estimación apropiada. Algunos estudios utilizan la técnica de máxima verosimilitud (MV) mientras que otros utilizan Mínimos Cuadrados Parciales (PLS por sus siglas en inglés). Ambas técnicas ofrecen resultados consistentes en orden, aunque no necesariamente en las magnitudes y relevancia de los resultados, lo que puede llevar a no tener información contundente sobre qué acciones se deben implementar o en su caso, no tener resultados que puedan ser generalizados. Estas diferencias están presentes en todos los estudios a nivel internacional y de manera particular en los informes de ambas universidades: la UAT emplea la técnica de máxima verosimilitud y la UIA emplea Mínimos Cuadrados Parciales y la técnica propia del ACSI.

Desde el punto de vista de la evaluación de Programas Sociales, es necesario garantizar la validez externa como en cualquier estudio de investigación. En la mayoría de las investigaciones este aspecto es abordado mediante la implementación de un diseño muestral específico que permite corregir o ajustar las estimaciones a fin de que los resultados puedan ser generalizados a una población en particular; en la práctica, generalmente se realiza mediante el empleo de los factores de expansión en la estimación del modelo, logrando entre otras cuestiones, disponer de resultados que representan a la población de interés y no sólo a una parte de ella. Sobre este punto, la DGEMPS solicitó de manera explícita el uso de los factores de expansión en la estimación de los modelos, no obstante, los investigadores de la UIA argumentaron que en la literatura no existe evidencia que señale que la utilización de factores de expansión ofrezca mejores resultados en la estimación. La DGEMPS no concuerda con la decisión tomada por la UIA, sin embargo respeta el carácter externo del evaluador.

Posición Institucional

Se considera que aún está pendiente el establecer de manera consensuada, entre la academia y el sector social, una metodología de percepción de beneficiarios e instrumentos acordes a los diferentes tipos de apoyos que entrega la SEDESOL; ya que como se refleja en los presentes informes, la UAT considera un modelo general de satisfacción (denominado Índice Mexicano de Satisfacción de los Beneficiarios –IMSAB-), en el cual utiliza un cuestionario estándar; mientras que la UIA utiliza un mismo modelo (Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario –IMSU-) para todos los programas considerando pequeñas variantes en función del contexto del Programa, aunque la relación planteada entre las variables es la misma. No obstante, ninguno de los dos modelos realiza una distinción por tipos de apoyo y frecuencia con la que se entrega cada uno de ellos, lo que parecer ser un factor importante en la determinación del nivel de satisfacción de los beneficiarios, de acuerdo a los resultados observados en la evaluación. En este sentido, queda pendiente plantear y utilizar de manera recurrente un modelo para la medición de la satisfacción de los beneficiarios que tome en cuenta la temporalidad con la que se otorgan los apoyos (recurrentes o una sola ocasión) y considere la satisfacción de otros actores claves, tales como pueden ser beneficiarios intermedios (como en el caso de las responsables de las Estancias Infantiles).

Respecto a opiniones expresadas en el informe de la Universidad Iberoamericana se señala lo siguiente:

El informe de evaluación permitió identificar casos aislados de beneficiarios que reportaron haber sido sujetos de solicitudes condicionantes del apoyo. Si bien no puede ser considerado como un resultado generalizado de la operación de los mismos, es importante mencionar que la SEDESOL ha implementado medidas preventivas en este sentido, fortaleciendo año con año los mecanismos de quejas a los que pueden acceder los beneficiarios de los programas sociales, a fin de que sean reportadas estas actividades de una manera más fácil y eficiente.

Asimismo, se ha fomentado la participación ciudadana a través de la integración y operación de Contralorías Sociales para el seguimiento y vigilancia del cumplimiento de las metas y acciones comprometidas por los Programas, así como la correcta aplicación de los recursos públicos. Tales mecanismos se encuentran definidos en las Reglas de Operación de todos los Programas de la Secretaría, y para 2012 se ubican en el numeral 8.2 Contraloría Social y numeral 10. Quejas y Denuncias.

No obstante, los Programas deberán seguir reforzando los mecanismos de seguimiento y vigilancia de las actividades desempeñadas, a fin de erradicar estas prácticas del ejercicio de sus funciones.

Posición Institucional

Finalmente, es importante recordar que uno de los principales objetivos de las evaluaciones es mejorar sistemáticamente los programas y las políticas públicas mediante la identificación de áreas de mejora con base en la información y los hallazgos relevantes que arrojan dichas evaluaciones. En este sentido, los presentes informes representan un primer acercamiento para conocer la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales, lo que ha permitido identificar áreas de oportunidad, tanto a nivel metodológico, como en la operación de los programas estudiados.

II. Comentarios Específicos de las Unidades Responsables de la Operación de los Programas

Programa de Opciones Productivas

En relación a la percepción de los beneficiarios en cuanto a la mejora en su condición de vida, el Programa considera dos causas adicionales a las mencionadas por los autores que pueden ayudar a entender los resultados:

- La referente a los resultados económicos esperados de los pequeños proyectos, vinculados a la situación general de la economía, y en particular la del sector rural. No es factible pretender una percepción de mejora en el nivel de vida a partir de un apoyo único para una actividad productiva, principalmente si se cuenta con beneficiarios que refieren obtener sus ingresos de múltiples actividades.
- Por otra parte se reitera que la percepción de un apoyo único no puede ser comparable con los apoyos recurrentes.

La contraprestación de los beneficiarios con el Programa es la de demostrar que los ingresos que otorga el programa pueden ser capitalizados en el tiempo establecido por la reglas de operación, hasta 7 años, por lo que puede entenderse la escasa importancia que le dan a este tema.

Finalmente, es importante mencionar, que al utilizar el cuestionario dentro de las actividades de verificación de campo que realizó la UR con los beneficiarios del 2010, se observó que éste es confuso para los entrevistados, en especial para la población que no tiene instrucción escolar o que es monolingüe; las opciones de respuestas y las tarjetas, no son de fácil comprensión para el entrevistado; el lenguaje de las preguntas no es lenguaje ciudadano.

Posición Institucional

Programa de Estancias Infantiles para Apoyar a Madres Trabajadoras

La Unidad Responsable de la Operación del Programa de Estancias Infantiles para Apoyar a Madres Trabajadoras considera lo siguiente:

La Dirección General de Políticas Sociales (DGPS) agradece este ejercicio de medición de la satisfacción de las personas beneficiarias del Programa, el cual identifica áreas de oportunidad que contribuyen a una mejor toma de decisiones.

No obstante, se considera conveniente comentar que existen diferencias metodológicas en el análisis, principalmente sobre la variable “calidad” que contradice los resultados entre ambas evaluaciones, así como los resultados empíricos de las mediciones internacionales. La UAT concluye que las expectativas de las madres trabajadoras no se vinculan con la calidad del beneficio (el apoyo económico y las características de las estancias), sino más bien con el mayor tiempo disponible con el que cuentan para estudiar y trabajar, permitiéndoles una mejora en su condición de vida, en contraposición, la UIA argumenta que el impacto más importante del Programa se refiere a la satisfacción por la calidad percibida sobre temas como la atención al niño, conveniencia y condiciones básicas de las Estancias Infantiles.

Con respecto al tema de las capacitaciones, se hace énfasis en que éstas son actualizadas o replanteadas de acuerdo con las modificaciones de las Reglas de Operación y las necesidades del Programa para cada ejercicio fiscal. Entre los principales temas que se imparten se encuentran: seguridad y respuesta ante emergencias, primeros auxilios, protección civil, así como temas financieros y administrativos.

Finalmente, en la evaluación realizada por la UIA a las madres beneficiarias, se mencionan casos aislados de personas a las que les fue condicionado el apoyo del Programa. En este sentido, el Programa y su metodología de selección de beneficiarios, no condiciona el otorgamiento de los apoyos en ninguna de sus modalidades. No obstante, como medida para evitar este tipo de prácticas, se cuenta con un área de Atención a Quejas en donde se da el adecuado seguimiento y la atención correspondiente a todas y cada una de las inconformidades o solicitudes de información presentadas por la ciudadanía. Con estas acciones, la DGPS fortalece la operación del Programa y se mejora el servicio de cuidado y atención infantil otorgado en las Estancias Infantiles afiliadas a la Red del Programa, procurando en todo momento consolidarlo como una política social institucional, orientada a resultados, con transparencia y rendición de cuentas.

Posición Institucional

Programa 70 y Más

La Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios (DGAGP), como Unidad Responsable del Programa, pondera de manera positiva el esfuerzo realizado y el profesionalismo del evaluador que se advierte a lo largo del documento. La DGAGP considera particularmente valioso que un número cada vez mayor de miembros de la academia manifiesten interés en el diseño e implementación de los programas sociales, ya que se trata de interlocutores muy valiosos para enriquecer los programas y lograr su objetivo final: el combate a la pobreza y marginación que sufren millones de mexicanos.

A continuación se señalan algunas áreas de oportunidad de mejora en el informe final recibido.

- La DGAGP considera conveniente que en el capítulo correspondiente al estado del arte, se profundice la conceptualización de la “satisfacción” en el marco de los programas sociales, especialmente los dirigidos a grupos vulnerables o que viven en regiones con altos índices de marginación. Particularmente, propone que se discutan las adaptaciones necesarias a los modelos utilizados en países desarrollados para adecuarlos a las condiciones en las que se prestan dichos servicios a partir de los diversos contextos culturales en los que viven los beneficiarios.
- De la misma forma, se considera importante profundizar en la discusión respecto a la diferencia entre la percepción de los beneficiarios sobre el funcionamiento del programa y el cumplimiento de los objetivos del mismo. Esto significa que, al contrario de lo que ocurre con las empresas de servicios, las instituciones ejecutoras de programas sociales además de la satisfacción de los beneficiarios con el servicio que se les proporciona, establecen una serie de objetivos de política pública que trasciende el interés de un grupo social particular, para contribuir al logro de objetivos nacionales.
- En el marco muestral se considera a personas menores de 86 años y con al menos 3 meses en el Programa, como sugerencia es primordial considerar a Beneficiarios que tengan 6 meses de permanencia en el Programa o bien que haya realizado 3 cobros bimestrales, con el propósito que el Beneficiario pueda tener una referencia de impacto debido al apoyo económico que se le otorga sobre su calidad de vida. En este sentido, se considera necesario justificar con mayor amplitud los criterios utilizados para la determinación del tamaño de muestra, así como el soporte metodológico que permite que entrevistando a la población entre 70 y 85 años se generalicen los resultados a toda la población del Programa.
- El Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) para obtener el Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario de Programas Sociales Mexicanos se utilizó de manera uniforme

Posición Institucional

para todos los Programas que se mencionan en el estudio, es decir, no importa si entregan apoyos económicos, en especie, alimenticios, etcétera; el impacto de percepción debe cambiar con respecto a la referencia de satisfacción en la variable manifiesta de “programa ideal”, por ejemplo: en el conocimiento cognitivo del Adulto Mayor (AM) puede tener un marco de comparación donde alguna entidad federativa tenga un Programa similar que proporcione apoyo económico al AM, sin embargo, el AM tendrá dificultad de realizar este ejercicio de comparación en las Entidades federativas que no proporcionen apoyo alguno y sólo cuenten con 70 años y más. El inconveniente es la interpretación que el evaluador/investigador realiza sobre las relaciones causales entre variables que se caracterizan por su abstracción y subjetividad.

- Es conveniente que los evaluadores soporten las afirmaciones que realizan en la discusión de los resultados, expresiones como “...*casi cualquier monto resulta insuficiente para la mayoría de los usuarios*” no pueden hacerse a la ligera ya que tienen implicaciones importantes en el diseño de los programas.

Programa de Abasto Social de Leche a cargo de LICONSA S.A de C.V.

La Unidad Responsable de la Operación del Programa de Abasto Social de Leche a cargo de LICONSA S.A de C.V. considera lo siguiente:

Aunque las evaluaciones fueron realizadas por dos instituciones académicas de prestigio, utilizando técnicas distintas, los resultados a los que llegaron son muy coincidentes al ubicar con una alta calificación al PASL, tanto en la modalidad de leche líquida como en polvo en el caso de la UIA, como en el conjunto agregado para el caso de la UAT.

Sobre los señalamientos de la UIA, en el sentido de que vale la pena que el Programa se plantee hacer cambios en la información que proporciona a los usuarios sobre sus derechos y obligaciones, así como de que se registró un 5.3% de condicionamiento del beneficio, vale la pena señalar que en cada una de las lecherías se promueve la participación de los beneficiarios a través de la integración y operación de los Comités de Beneficiarios para que la leche Liconsa se maneje con eficiencia, responsabilidad y transparencia. Estos grupos de beneficiarios que funcionan como contralorías sociales, cuentan con información que proporcionan a quienes la solicitan, adicionalmente, y sin menospreciar el último hallazgo mencionado, representa un porcentaje poco significativo para los casi 6 millones de beneficiarios.

Posición Institucional

No obstante lo anterior, Liconsa pondrá especial cuidado en la selección y monitoreo del personal que tiene el contacto directo tanto con los beneficiarios como con los Comités de Beneficiarios.

Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias.

La Unidad de Microrregiones (UMR), responsable de la Operación del Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP), reitera el reconocimiento a la labor realizada por la Universidad Iberoamericana para realizar la evaluación Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario (IMSU). A continuación se presentan algunas consideraciones que resumen la Posición Institucional del PDZP en los rubros analizados: Infraestructura municipal y Apoyos de piso firme.

La evaluación cumplió sus objetivos en tanto analizó la satisfacción de los beneficiarios del Programa aplicando una metodología adecuada, sin embargo, es necesario precisar lo siguiente:

- En la elaboración de los informes preliminares y el informe final, no tuvo lugar un proceso de retroalimentación entre la UMR y el equipo evaluador. Esto impidió realizar precisiones y observaciones a los informes. Por ejemplo, se identifican inconsistencias en la presentación de datos y gráficas y errores gramaticales; además, en ambos informes se enuncia de forma incorrecta el nombre del Programa, así como los nombres de los distintos rubros analizados, pues son inconsistentes con las Reglas de Operación 2009 del PDZP.
- De manera general, se observan dudas sobre la validez interna del modelo ACSI, puesto de manifiesto en su momento por esta UMR, a la luz de corrientes como el interaccionismo simbólico, teniendo en cuenta la heterogeneidad de territorios y de cosmovisiones muy diferentes de la población objetivo de la muestra.
- En el análisis de piso firme se menciona: *“una tercera parte de los encuestados informó que tuvo que hacer algo que no le tocaba durante la instalación del piso firme en su hogar: nivelar el terreno, dar de comer a albañiles o ingenieros o acarrear materiales. Esto es una clara violación a la normatividad que quizá no es vista como un condicionamiento por los usuarios del programa, pero no por eso deja de ser anómala.”* (sic). Al respecto, es necesario aclarar lo siguiente:
 - El Programa está en desacuerdo con el señalamiento categórico sobre el “condicionamiento” o “condición anómala” en torno de los apoyos otorgados. El evaluador no advierte que todas las contrataciones de obra pública se regulan a través de la Ley de Obra Pública y Servicios Relacionados con las mismas. Este instrumento permite la participación de contratistas, a través de

Posición Institucional

licitaciones públicas, de acuerdo con lo que determine la citada Ley. Para ello se firman contratos en los que se incluye como responsabilidad de los contratistas, la preparación de la superficie, la nivelación del terreno, la compactación, el cimbrado y descimbrado, el colado y curado, así como el acarreo de los materiales al lugar de la ejecución de la obra, por lo que los beneficiarios, en ningún caso están obligados a nivelar el terreno o realizar otra actividad.

Por su parte, la supervisión del cumplimiento del contrato es entera responsabilidad de las partes ejecutantes (que pueden ser empresas o el propio municipio). Toda acción irregular es sancionada de acuerdo con la normatividad vigente. Además, los beneficiarios pueden presentar quejas y denuncias ante las instancias correspondientes sobre cualquier hecho, acto u omisión que produzca o daños al ejercicio de sus derechos, establecidos en las Reglas de Operación.

- El informe señala que: *“Para incrementar la percepción de calidad y la satisfacción de los usuarios de este programa, se recomienda enfocar los esfuerzos de mejorar en orientar sobre los beneficios del piso de concreto (variable Mejora en su vida familiar) de manera que haya mayor disposición a la adopción del piso y una mejor Calidad percibida y, por tanto una mayor Satisfacción.”*
- Respecto a esta recomendación, es importante mencionar que existe evidencia empírica de que las acciones de piso firme contribuyen a disminuir la incidencia de enfermedades parasitarias en un 78%, la anemia en un 80% y los episodios de diarrea en 49%. Estas acciones tienen un efecto positivo en el desarrollo cognitivo de los niños y adolescentes, entre un 36% y 96% dependiendo del rango de edad (Cattaneo et al, 2007). Además, como reconoce esta evaluación, dentro de los impactos más importantes de las acciones de piso firme, se encuentra la mejora en la vida familiar de los beneficiarios.
- La SEDESOL realiza esfuerzos importantes para difundir los resultados y los beneficios de las acciones realizadas por el PDZP entre la población que las recibe. También, se realizan capacitaciones que tienen por objetivo promover el uso y adopción de los apoyos entregados.
- La recomendación es indicativa de la “visión reduccionista”, a la que los acarrea el método. De acuerdo con el interaccionismo simbólico (Blumer, 1969) las conductas de las personas (para el caso, la reacción ante el cuestionario) están sujetas al significado que le otorguen a los “objetos de su mundo de vida”; por lo que los significados que adquiera el piso firme, dependerán de la “experiencia social del sujeto”. Con esta posición reclamamos la necesidad de considerar que el PDZP, y de manera particular las acciones de piso firme, están inscritas en contextos territoriales y sociales heterogéneos, en los que la significancia de los objetos (físicos, sociales y abstractos) no

Posición Institucional

derivan de procesos mentales (en los que se pueda influir para que el sujeto tenga una mejor “disposición a la adopción del piso y una mejor Calidad percibida y, por tanto una mayor Satisfacción.” Se trata, en la mayoría de los casos, de formalizar “constructos sociales y culturales” en torno de una acción exógena al cuerpo social, lo que la hace compleja más compleja.

- En el apartado de conclusiones y recomendaciones del informe de piso firme, el evaluador descontextualiza el objetivo del Programa, pues menciona que “[...] Pisos de concreto instalados de manera deficiente tienen una obvia consecuencia negativa sobre los objetivos del programa”.
- No es claro el argumento del evaluador. El informe de la evaluación de impacto de Piso Firme en el estado de Coahuila (Cattaneo et al, 2007) señala un impacto positivo en la calidad de vida de las familias que acceden a este servicio respecto al grupo de control, independientemente de las posibles deficiencias en la construcción de los mismos: “El programa no solamente incrementó de manera considerable la presencia de pisos de cemento en las viviendas que se encuentran bajo su radio de acción, sino que además impactó de manera positiva en el nivel de satisfacción experimentado por los miembros del hogar y en la salud de los niños pequeños.”

Los contratos de obra establecen las características mínimas que deben tener los pisos firmes (metraje por vivienda, tipo de material, resistencia, espesor, entre otros), para evitar fallas en el proceso de construcción o incumplimiento del contrato, existen supervisiones externas e internas en las obras de pisos firmes, también se cuenta con el residente de obra (representante de la SEDESOL), quién es el responsable de llevar a cabo la supervisión interna, control y revisión de los trabajos realizados por el contratista. La supervisión externa contratada por la SEDESOL, designa una empresa que es responsable directa de la supervisión, control y revisión de los trabajos del contratista para tener un control estricto de los avances realizados por éste, además verifica que los pisos se ejecuten conforme a las especificaciones y la calidad contratadas.

Otro mecanismo para asegurar la calidad de los pisos, se relaciona con los informes de seguimiento físico que realiza la Dirección General de Seguimiento, que –entre otros elementos- muestran la percepción de los beneficiarios respecto de las obras realizadas por el Programa.

Además, los beneficiarios pueden presentar quejas y denuncias sobre cualquier hecho, acto u omisión que pueda producir daños al ejercicio de sus derechos establecidos en la normatividad aplicable. Las quejas y denuncias de la ciudadanía, podrán realizarse por escrito y/o vía telefónica en las oficinas centrales de la SEDESOL, en las Delegaciones Federales ubicadas en las entidades federativas y en la Secretaría de la Función Pública (ver ROP vigentes para mayor referencia).

Programa del Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías

La Unidad Responsable de la Operación del Programa del Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías considera lo siguiente:

De acuerdo con la percepción del beneficiario respecto del Programa, éste cumple regularmente sus expectativas, debido al trato proporcionado por el personal del FONART y de quien entrega los apoyos; sin embargo, es importante mencionar que la operación del Programa implica la participación, en algunas ocasiones, de personal de Casas o Institutos de Artesanías o de instituciones de gobiernos locales, lo que representa un inconveniente para homologar la atención prestada a los beneficiarios.

Por otro lado, si bien el programa tiene como objetivo contribuir a mejorar las fuentes de ingreso de los artesanos para superar la pobreza patrimonial en la que se encuentran, también lo es que el apoyo entregado por FONART es solamente una parte de las acciones que promueven la superación de la pobreza, entre las que se encuentran las relacionadas con la educación, la salud, la alimentación, la vivienda, la generación de empleo e ingreso, la protección social según la Ley General de Desarrollo Social, mismas que en su conjunto podrán provocar en los beneficiarios un percepción de mejoramiento de su condición de vida.

Los avances reportados dan cuenta del esfuerzo de la Secretaría por consolidar una política social institucional, orientada a resultados, con transparencia y rendición de cuentas. Contar con una política social de Estado incentiva a realizar ejercicios similares en los tres niveles de gobierno.