

Posición Institucional¹ de la Ficha de Monitoreo y Evaluación 2021-2022 del Programa B002 Generación y difusión de información para el consumidor

1. Uso de los hallazgos de la evaluación

Las recomendaciones derivadas de la evaluación serán analizadas por parte de la Unidad Administrativa a cargo de la ejecución del Programa a fin de determinar su viabilidad de atención para ser consideradas como Aspectos Susceptibles de Mejora.

Cuadro. Principales mejoras derivadas de la evaluación

Sección / Número de pregunta	Texto del Informe	Punto de vista de la dependencia o entidad	Acción de mejora derivada de la evaluación ²
Recomendaciones	Ajustar la metodología para la cuantificación de la población atendida que refleje de forma fidedigna el número de consumidores que hacen uso de los productos generados con el programa presupuestario.	La metodología para determinar la cuantificación de la población atendida establecida en el Diagnóstico actualizado es considerada adecuada, toda vez que permite cuantificar a consumidores que han sido beneficiados con los distintos productos y servicios que el Programa genera a través de los impactos registrados. Del mismo modo, es importante señalar que en su oportunidad dicha metodología y el Diagnóstico fueron revisados y aprobados tanto por la Secretaría de Economía como por el CONEVAL como instancias evaluadoras del Programa presupuestario.	N/A
Recomendaciones	Generar información de la población atendida, para fines de evaluación del desempeño del programa presupuestario, desagregada por Entidad Federativa, género,	A partir de la operación del Programa B002 se realizan una variedad de productos y se ofrecen distintos servicios, los cuales poseen características y alcances diversos; razón por la cual no es posible generar	N/A

¹ La posición institucional es una opinión fundada respecto de los principales hallazgos, debilidades, oportunidades, amenazas o recomendaciones derivadas de las evaluaciones externas, emitida por una dependencia o entidad de la Administración Pública Federal.

² Acciones de mejora planeadas o emprendidas.

	componente y por Grupos Históricamente Discriminados	información desagregada por Entidad Federativa, género, componente o Grupo Históricamente Discriminado.	
Recomendaciones	Ajustar la meta del indicador a nivel propósito "Porcentaje de la población encuestada a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos programas o productos informativos de la PROFECO" para el año fiscal 2023, estableciendo un valor más ambicioso que considere la tendencia ascendente que ha presentado el indicador desde el año fiscal 2017.	Considerando los resultados obtenidos por el indicador de nivel Propósito de la MIR del Programa, la meta establecida para los ejercicios 2022 y 2023 es mayor que la del ejercicio 2021.	N/A

2. Posición Institucional respecto de la evaluación

El objetivo de este apartado es presentar de forma **general** el punto de vista de la dependencia o entidad con respecto a:

- i. Los resultados de la evaluación. La detección de oportunidades y debilidades del Programa a través de una evaluación constante permite alcanzar una mejora continua en su operatividad y en los resultados que este presenta en beneficio de la población consumidora. No obstante lo anterior, no se consideran aplicables dos de las tres recomendaciones por cuestiones técnico administrativas y la restante ya fue atendida.
- ii. Al proceso de evaluación. El aprovechamiento de las Tecnologías de Información y de Comunicación facilitó la elaboración de la evaluación al permitir una coordinación entre los actores involucrados en el proceso, debido a que se dispuso la información relevante del programa y se mantuvieron los canales de comunicación abiertos.
- iii. Al desempeño del equipo evaluador. El personal de la Dirección General de Planeación y Evaluación de la Secretaría de Economía cuenta con un amplio rango de experiencia en materia de evaluación de Programas, esto resultó en un adecuado acompañamiento para la realización de la evaluación al Programa.
- iv. A la coordinación del CONEVAL, destacando las ideas más relevantes. En vista de contar con una mejora continua en la operación del Programa, así como en los resultados que este obtiene; las opiniones de actores externos (evaluadores) resultan fundamentales; estos presentan nuevas aproximaciones en la detección de fortalezas y debilidades, lo cual abre posibilidades para presentar un Programa robusto que asista a la resolución de la problemática detectada de manera eficiente en beneficio de la población consumidora.

3. Comentarios específicos

3.1 Sobre los resultados de la evaluación

Si bien las oportunidades percibidas en la evaluación son aplicables, las debilidades registradas no podrían realizarse toda vez que la metodología establecida para la cuantificación de la Población atendida en el diagnóstico actualizado fue revisada y aprobada por la Secretaría de Economía como coordinadora del sector y por el CONEVAL como instancia evaluadora. Asimismo, dada la naturaleza de los distintos servicios y productos que el Programa ofrece y teniendo en cuenta los alcances económicos, humanos y materiales del Programa, la desagregación de la población atendida en las distintas clasificaciones sugeridas presenta dificultades técnico-administrativas.

3.2 Sobre el uso de la evaluación

A partir de las oportunidades detectadas, es posible aprovechar los canales institucionales para acercar información de calidad, veraz y oportuna a la población consumidora para que esta tome decisiones de consumo informadas. No obstante, respecto a las debilidades, la metodología para la cuantificación de la población atendida se considera adecuada debido a la aprobación por parte de la Secretaría de Economía y del CONEVAL del diagnóstico actualizado del Programa. A su vez, al presentar y ofrecer a la población en general los productos del Programa a través de medios digitales, se desconocen las características de los usuarios finales de los mismos; por lo que es posible contar con la clasificación de la población que accede a los servicios y productos del Programa presupuestario para conocer si forman parte de Grupos Históricamente Discriminados.

3.3 Sobre el proceso de la evaluación

La coordinación entre los ejecutores del Programa y el equipo a cargo de la evaluación se llevó a cabo sin contratiempos, presentando disposición por parte del grupo evaluado para analizar las recomendaciones que se presentaron para el Programa y apertura de los evaluadores para escuchar los argumentos de los operadores del Programa sobre dichas recomendaciones.

3.4 Sobre el desempeño del equipo evaluador

La Dirección General de Planeación y Evaluación de la Secretaría de Economía, al contar con personal experimentado en materia de evaluación de Programas, se dispuso de manera profesional para la atención de comentarios y observaciones, ofreciendo su acompañamiento y experiencia durante el proceso de elaboración de esta evaluación.

3.5 Sobre la institución coordinadora

El CONEVAL coordinó la elaboración de las Fichas de Monitoreo y Evaluación, para lo cual realizaron una sesión de capacitación en la que se expusieron los principales objetivos del ejercicio de evaluación, el proceso de elaboración y el calendario de actividades, lo anterior permitió agilizar la elaboración de las Fichas en tiempo y forma. Asimismo, es importante destacar que se mantuvo comunicación constante con el CONEVAL para resolver dudas durante la integración de las Fichas.

Posición Institucional¹ de la Ficha de Monitoreo y Evaluación 2021-2022 del Programa E005 Protección de los derechos de los consumidores

1. Uso de los hallazgos de la evaluación

La recomendación derivada de la evaluación será analizada por parte de las Unidades Administrativas a cargo de la ejecución del Programa a fin de determinar su viabilidad de atención para ser consideradas como un Aspecto Susceptible de Mejora.

Cuadro. Principales mejoras derivadas de la evaluación

Sección / Número de pregunta	Texto del Informe	Punto de vista de la dependencia o entidad	Acción de mejora derivada de la evaluación ²
Recomendaciones	Desarrollar acciones que permitan contar con cifras de cobertura de la población beneficiaria del Programa a partir de grupos de población históricamente discriminada como son adultos mayores, población indígena, personas con discapacidad, entre otros.	Si bien sería de utilidad conocer la cifra respecto a los grupos históricamente discriminados a los cuales el Programa brinda servicios, la obtención de dicha información presentaría la imposición de barreras para el acceso a los servicios al requerir datos que no son exigidos en términos del artículo 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, ni resultan indispensables para hacer uso de los servicios ofertados por el Programa, por lo que no se considera viable.	No aplica.

2. Posición Institucional respecto de la evaluación

El objetivo de este apartado es presentar de forma general el punto de vista de la dependencia o entidad con respecto a:

- i. Los resultados de la evaluación. La detección de fortalezas y debilidades del Programa a través de una evaluación constante permite alcanzar una mejora continua en su operatividad y en los resultados que este presenta.
- ii. Al proceso de evaluación. Teniendo en cuenta la nueva normalidad a partir de la pandemia que ocasiona el virus COVID-19, se realizaron los trabajos de coordinación y

¹ La posición institucional es una opinión fundada respecto de los principales hallazgos, debilidades, oportunidades, amenazas o recomendaciones derivadas de las evaluaciones externas, emitida por una dependencia o entidad de la Administración Pública Federal.

² Acciones de mejora planeadas o emprendidas.

elaboración de la evaluación sirviendo de las ventajas que presentan las herramientas de información y comunicación.

- iii. Al desempeño del equipo evaluador. Considerando la experiencia que poseen las personas servidoras públicas de la Dirección General de Planeación y Evaluación de la Secretaría de Economía en torno a los temas de evaluación, la atención de observaciones y consultas resultó de suma importancia, lo cual derivó en una puntual evaluación del Programa.
- iv. A la coordinación del CONEVAL, destacando las ideas más relevantes. Los puntos de vista que pueden presentar los agentes externos tras el análisis de los resultados y de la operación del Programa presupuestario facilita la detección de áreas de mejora y de posibles amenazas, lo cual permite una mejora continua en la ejecución del Programa.

3. Comentarios específicos

3.1 Sobre los resultados de la evaluación

Se consideran que las Fortalezas y/o Oportunidades detectadas son adecuadas, partiendo de los esfuerzos realizados para modernizar las herramientas electrónicas de atención a la población consumidora impulsando, por ejemplo; la atención de quejas a través de la vía tecnológica, lo cual facilita que más consumidores accedan a los servicios que brinda la institución de una manera más fácil y económica; con la promoción del servicio de acciones colectivas a través de los distintos medios con los que cuenta la institución, lo cual permite que más consumidores conozcan el servicio, estado procesal de los juicios y puedan adherirse a una acción colectiva y de esa forma hagan valer sus derechos como consumidores.

Respecto al apartado de las Debilidades y/o Amenazas, la debilidad detectada aunque contribuiría a identificar las características de población que el Programa atiende, su implementación podría limitar el acceso a los servicios que ofrece la Institución a través del Programa para la población consumidora en general; toda vez que al requerir datos que no son exigidos ni resultan indispensables para hacer uso de los servicios podría desalentar a los consumidores a presentar sus quejas o denuncias, limitando así el alcance del Programa.

3.2 Sobre el uso de la evaluación

Con el objeto de contar con una mejora continua al Programa es de suma importancia obtener de la evaluación recomendaciones que sean posibles en su realización y oportunas en sus resultados. En ese sentido, si bien el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación son fundamentales para acercar en una forma sencilla y económica los servicios del Programa a un mayor número de consumidores, mejorando así la cobertura del Programa; la solicitud de información adicional para tener un perfil más completo de los beneficiarios del Programa no resulta imperante.

3.3 Sobre el proceso de la evaluación

La ejecución del Programa recae en tres Unidades Administrativas de la Procuraduría, por lo que la comunicación es clave para una operación eficiente. A este hecho se le adhieren las participaciones y opiniones de agentes externos (evaluadores) que buscan mejorar la operatividad del Programa, por lo que una correcta realización del proceso de evaluación resulta esencial para obtener recomendaciones oportunas y asequibles.

3.4 Sobre el desempeño del equipo evaluador

La Dirección General de Planeación y Evaluación de la Secretaría de Economía, al contar con personal experimentado en materia de evaluaciones a Programas, se dispuso de manera profesional para la atención de comentarios y observaciones, ofreciendo su acompañamiento y experiencia durante el proceso de elaboración de esta evaluación.

3.5 Sobre la institución coordinadora

El CONEVAL coordinó la elaboración de las Fichas de Monitoreo y Evaluación, para lo cual realizaron una sesión de capacitación en la que se expusieron los principales objetivos del ejercicio de evaluación, el proceso de elaboración y el calendario de actividades, lo anterior permitió agilizar la elaboración de las Fichas en tiempo y forma. Asimismo, es importante destacar que se mantuvo comunicación constante con el CONEVAL para resolver dudas durante la integración de las Fichas.

Posición Institucional¹ de la Ficha de Monitoreo y Evaluación 2021-2022 del Programa para la Productividad y Competitividad Industrial

1. Uso de los hallazgos de la evaluación

Cuadro. Principales mejoras derivadas de la evaluación

Sección / Número de pregunta	Texto del Informe	Punto de vista de la dependencia o entidad	Acción de mejora derivada de la evaluación ²
Recomendaciones	El programa tuvo ajustes presupuestales que solo le permiten llevar a cabo actividades de seguimiento, por lo que no se emiten recomendaciones.	Se continuará con la tarea de seguimiento hasta el cierre correcto de los proyectos.	

2. Posición Institucional respecto de la evaluación

La Dirección General de Competitividad y Competencia como responsable del Pp S220 Programa para la Productividad y Competitividad Industrial, reconoce el esfuerzo de las diversas áreas que intervienen en la integración de la Ficha de Monitoreo de los Programas Presupuestarios, que permite de manera concreta articular todos los elementos para presentar los resultados, la planeación y el seguimiento del Programa; de igual manera, resulta de utilidad para la rendición de cuentas y la medición a mediano plazo de su impacto en el quehacer público. Es una tarea relevante cuyos resultados benefician transversalmente a diferentes dependencias, organismos, beneficiarios directos del programa, usuarios de los bienes y población en general, con la creación de empleos.

3. Comentarios específicos

3.1 Sobre los resultados de la evaluación

Reconoce que los elementos, materiales y argumentos proporcionados para la integración de la Ficha de Monitoreo fueron incorporados señalando los resultados y las acciones de manera concreta, dando cuenta de los avances que se tienen en el Programa, incorporaron los esfuerzos que se realizaron con base en los señalamientos del año anterior, como son el seguimiento puntual a cada uno de los proyectos en marcha del PPCI, a pesar de no contar con recursos por diversas causas para proseguir apoyando a las Personas Beneficiarias, el equipo se enfocó en cumplir la normatividad en materia de seguimiento, evaluación y transparencia.

¹ La posición institucional es una opinión fundada respecto de los principales hallazgos, debilidades, oportunidades, amenazas o recomendaciones derivadas de las evaluaciones externas, emitida por una dependencia o entidad de la Administración Pública Federal.

² Acciones de mejora planeadas o emprendidas.

3.2 Sobre el uso de la evaluación

La coordinación del Programa se dio a la tarea de atender sugerencias derivadas de los comentarios de años anteriores y por las situaciones de recorte presupuestal, así como por la emergencia sanitaria en definir mecanismos y acciones concretas que permitieron proseguir con el seguimiento oportuno a cada uno de los Proyectos de las Personas Beneficiarias del Programa.

3.3 Sobre el proceso de la evaluación

Para el caso del proceso de evaluación, este se ha llevado a cabo acorde a lo estipulado en el cronograma de trabajo; se contó con el acompañamiento a través de una comunicación efectiva y asertiva, se nos apoyó en todo momento sobre las dudas y comentarios que hicieron en las observaciones.

3.4 Sobre el desempeño del equipo evaluador

El equipo evaluador actuó de manera profesional, en primera instancia al solo existir un canal de comunicación, comprender y explicar el manejo de las plataformas digitales, así como efficientar el tiempo de respuesta en caso de dudas; además de lo anterior, se generó una sinergia que permitió comprender las limitaciones y esfuerzos que se hicieron para proseguir en la concreción de las metas del programa, a pesar de las adversidades que se enfrentaron.

3.5 Sobre la institución coordinadora

La coordinación del CONEVAL, permitió que se cumplieran las metas con base a lo estipulado en el calendario de actividades, solventaron las dudas sobre la incorporación de los materiales y argumentaciones del Programa, facilitaron las tareas al no presentar problemas mayores en las plataformas digitales y que los comentarios realizados fueran solventados de manera concreta y rápida, al explicar o incorporar mayores detalles del Programa.

Posición Institucional¹ de la Ficha de Monitoreo y Evaluación 2021-2022 del Programa de Apoyo Financiero a Microempresas Familiares

1. Uso de los hallazgos de la evaluación

Las recomendaciones derivadas de la evaluación serán analizadas a fin de definir las que se convertirán en Aspectos Susceptibles de Mejora.

Cuadro. Principales mejoras derivadas de la evaluación

Sección / Número de pregunta	Texto del Informe	Punto de vista de la dependencia o entidad	Acción de mejora derivada de la evaluación ²
Recomendaciones	Aunque el programa ya no opera para el ejercicio fiscal 2022, se recomienda que los servidores públicos de la Secretaría de Economía responsables del diseño de políticas públicas, aprovechando la experiencia obtenida por el diseño y operación del PAFMF, elaboren un manual de buenas prácticas para futuras intervenciones dirigidas a poblaciones potencial y objetivo similares a las atendidas en el programa.	No aceptada	La Secretaría de Economía ha documentado el flujo de operación del Programa y sus mejoras en el diseño durante el ejercicio fiscal 2021 para futuras intervenciones dirigidas a poblaciones potencial y objetivo similares a las atendidas en el PAFMF.

2. Posición Institucional respecto de la evaluación

La elaboración de la Ficha de Monitoreo y Evaluación del Programa de Apoyo Financiero a Microempresas Familiares tomó en consideración las observaciones que presentó la Unidad Responsable, con lo que se obtuvo un instrumento útil y completo para analizar el programa en materia de diseño, planeación y orientación de resultados, cobertura y focalización, operación, percepción de la población atendida y medición de resultados.

Si bien, dentro del Paquete Económico 2022 presentado al H. Congreso de la Unión que se encuentra disponible para su consulta en la liga electrónica https://www.ppef.hacienda.gob.mx/work/models/bzPX2qB5/PPEF2022/qgp8v2PM/docs/10/r10_ppcer.pdf, el Programa de Apoyo Financiero a Microempresas Familiares no fue incluido y en

¹ La posición institucional es una opinión fundada respecto de los principales hallazgos, debilidades, oportunidades, amenazas o recomendaciones derivadas de las evaluaciones externas, emitida por una dependencia o entidad de la Administración Pública Federal.

² Acciones de mejora planeadas o emprendidas.

consecuencia no ha tenido continuidad durante el ejercicio fiscal 2022. Se informa que la Secretaría de Economía ha documentado el flujo de operación del Programa y sus mejoras en el diseño durante el ejercicio fiscal 2021 para futuras intervenciones dirigidas a poblaciones potencial y objetivos similares a las atendidas en el PAFMF.

3. Comentarios específicos

3.1 Sobre los resultados de la evaluación

La Ficha de Monitoreo y Evaluación ha proporcionado elementos únicos y esenciales para ratificar que el Programa U007 cumplió con los objetivos establecidos dentro de las reglas de operación, y pese a que este fue operado de manera emergente, realizó los esfuerzos necesarios para alinearse a lo dispuesto en el Programa Sectorial de Economía 2020-2024; así también, permitió identificar la principal área de oportunidad que tiene la dependencia, al ser necesaria la instrumentación de las acciones necesarias para incrementar la cantidad reembolsada, aun y cuando, los Lineamientos de Operación precisan que el retorno del recurso se encuentra asociado al compromiso solidario de la población beneficiaria para reembolsarlo. Finalmente, es de resaltar que la evidencia documental y experiencia generada por la Unidad encargada de la operación del Programa forma parte del conocimiento generado por la dependencia para futuras intervenciones dirigidas a políticas y programas públicos similares que implemente el Gobierno de México.

3.2 Sobre el uso de la evaluación

Los hallazgos de la evaluación han permitido a la Unidad Responsable (UR) robustecer los mecanismos establecidos para la difusión de los esquemas disponibles para realizar el reembolso del apoyo económico otorgado al amparo del Programa; así como ampliar la cobertura de la “Estrategia de Optimización del Proceso de Reembolso”, es decir, los operativos telefónicos -hacia la población- que realizan los servidores públicos de la UR con el objeto de informar a la población beneficiaria sobre los pasos a seguir para realizar los 33 pagos, a fin de incrementar la captación de reembolsos. Además de, permitir reconocer la necesidad de orientar acciones futuras para la operación de políticas y públicas similares al Programa U007.

3.3 Sobre el proceso de la evaluación

Se considera que la información solicitada para la evaluación del programa U007 fue oportuna y los periodos de integración de la misma, fueron consistentes en función de la complejidad de lo solicitado. Además, hubo acompañamiento por parte del equipo evaluador y las instituciones involucradas.

3.4 Sobre el desempeño del equipo evaluador

El equipo evaluador proporciono el tiempo adecuado para atender y subsanar los apartados de la evaluación, además de responder todas las dudas e inquietudes en tiempo y forma.

3.5 Sobre la institución coordinadora

El CONEVAL coordinó la elaboración de las Fichas de Monitoreo y Evaluación, para lo cual realizaron una sesión de capacitación en la que se expusieron los principales objetivos del ejercicio de evaluación, el proceso de elaboración y el calendario de actividades, lo anterior permitió agilizar la elaboración de las Fichas en tiempo y forma. Asimismo, es importante destacar que se mantuvo comunicación constante con el CONEVAL para resolver dudas durante la integración de las Fichas.