

EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE INDICADORES DEL **PROGRAMA PRESUPUESTARIO B002** **GENERACIÓN Y DIFUSIÓN DE** **INFORMACIÓN PARA EL CONSUMIDOR**



PRODUCTO 4

INFORME FINAL DE
RESULTADOS DE LA
EVALUACIÓN
ESPECÍFICA DE
INDICADORES DEL
PROGRAMA
PRESUPUESTARIO B002
GENERACIÓN Y
DIFUSIÓN DE
INFORMACIÓN PARA EL
CONSUMIDOR

NOVIEMBRE, 2023

ÍNDICE

SIGLAS Y ACRÓNIMOS	3
GLOSARIO	5
INTRODUCCIÓN	7
APARTADO I. RESULTADOS GENERALES DE LA VALORACIÓN INTEGRAL DE INDICADORES	9
I.1 RESULTADOS DE LA VALORACIÓN INTEGRAL DEL INDICADOR DE RESULTADOS (PROPÓSITO)	9
I.2 RESULTADOS DE LA VALORACIÓN INTEGRAL DE LOS INDICADORES DE SERVICIOS (COMPONENTES)	22
APARTADO II. RESULTADOS GENERALES DE LA VALORACIÓN ESPECÍFICA DE INDICADORES	95
II.1 RESULTADOS DE LA VALORACIÓN ESPECÍFICA DEL INDICADOR DE RESULTADOS (PROPÓSITO)	95
II.2 RESULTADOS DE LA VALORACIÓN ESPECÍFICA DE LOS INDICADORES DE SERVICIOS (COMPONENTES)	105
APARTADO III. RESULTADOS GENERALES DE LA VALORACIÓN GLOBAL DE INDICADORES	157
III.1 RESULTADOS DE LA VALORACIÓN GLOBAL DEL INDICADOR DE RESULTADOS (PROPÓSITO)	157
III.2 RESULTADOS DE LA VALORACIÓN GLOBAL DE LOS INDICADORES DE SERVICIOS (COMPONENTES)	179
APARTADO IV. SUGERENCIAS PARA LA MEJORA O SUSTITUCIÓN DE LOS INDICADORES DEL PROGRAMA	311
VI.1 SUGERENCIAS PARA LA MEJORA DEL INDICADOR DE RESULTADOS (PROPÓSITO)	311
VI.1 SUGERENCIAS PARA LA MEJORA DE LOS INDICADORES DE SERVICIOS (COMPONENTES)	312
CONCLUSIONES	320
BIBLIOGRAFÍA	322
ANEXO 1 (FORMATO DE CALIFICACIÓN FINAL OBTENIDA POR EL PROGRAMA)	324

ANEXO 2 (FORMATO DE PUNTAJE DE LA ETAPA 1)	326
ANEXO 3 (FORMATO DE PUNTAJE DE LA ETAPA 2)	327
ANEXO 4 (FORMATO DE PUNTAJE DE LA ETAPA 3)	328
ÍNDICE DE TABLAS	336
ÍNDICE DE DIAGRAMAS	338
ÍNDICE DE GRÁFICOS	339

Siglas y Acrónimos

A

APF: Administración Pública Federal

C

CONEVAL: Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social

D

DGPOP: Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto

F

FID: Ficha de Indicador del Desempeño

FODA: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

L

LFPC: Ley Federal de Protección al Consumidor

M

MIR: Matriz de Indicadores para Resultados

MML: Metodología del Marco Lógico

O

ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible

P

PAE: Programa Anual de Evaluación

PbR: Presupuesto basado en Resultados

PND: Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024

Pp: Programa Presupuestario

PROFECO: Procuraduría Federal del Consumidor

S

SED: Sistema de Evaluación del Desempeño

SHCP: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

U

UA: Unidad Administrativa

Glosario

D

Dependencia: a las que se refiere el artículo 2, fracción VIII, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Diagnóstico: documento al que se refiere el numeral Vigésimo Primero de los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal.

E

Estructura Programática (EP): conjunto de categorías y elementos programáticos ordenados en forma coherente, el cual define las acciones que efectúan los ejecutores de gasto para alcanzar sus objetivos y metas de acuerdo con las políticas definidas en el Plan Nacional de Desarrollo y en los Programas presupuestarios. Asimismo, ordena y clasifica las acciones de los ejecutores de gasto para delimitar la aplicación del gasto y permitir conocer el rendimiento esperado de la utilización de los recursos públicos.

G

Guía Indicadores. Guía para el Diseño de Indicadores Estratégicos que publica la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Disponible para su descarga en la dirección electrónica: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/154446/Guia_Indicadores.pdf.

Guía MIR: Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados que publica la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Disponible para su descarga en la dirección electrónica: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/154437/Guia_MIR.pdf.

M

Metodología del Marco Lógico (MML): herramienta de planeación estratégica basada en la estructuración y solución de problemas, que permite organizar de manera sistemática y lógica los objetivos de un programa y sus relaciones de causalidad; identificar y definir los factores externos al programa que pueden influir en el cumplimiento de los objetivos; evaluar el avance en la consecución de estos, así como examinar el desempeño del programa en todas sus etapas. La MML facilita el proceso de conceptualización y diseño de programas y permite fortalecer la vinculación de la planeación con la programación.

U

Unidad Administrativa: definida como el área administrativa de las dependencias y entidades, obligada a la rendición de cuentas sobre los recursos humanos, materiales y financieros que administra, para contribuir al cumplimiento de los Pp comprendidos en la Estructura Programática autorizada al Ramo o Entidad.

Ubicación Física: lugar físico de almacenamiento en donde se resguarda todo tipo de documentos, de manera permanente o temporal, para su consulta.

Unidad o Área de Evaluación: la definida como el área administrativa ajena a la operación de los Pp y las políticas públicas con atribuciones en las dependencias y entidades para coordinar la contratación, la

operación, supervisión y seguimiento de las evaluaciones y sus resultados, su calidad y cumplimiento normativo, así como responsable del envío de los resultados de la evaluación a las instancias correspondientes;

Introducción

El establecimiento e implementación del Sistema de Evaluación del Desempeño en México ha permitido que las dependencias y entidades que ejecutan el gasto público a través de los programas y políticas públicas cuenten con una valoración objetiva acerca de los resultados alcanzados medidos por medio del cumplimiento de las metas y objetivos implementados y monitoreados a través de los indicadores estratégicos y de gestión que apoyan a tal cometido.

En este contexto, el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) se ha consolidado como el conjunto de elementos metodológicos utilizados para establecer los objetivos de los Programas y Políticas Públicas, medir sus avances, evaluarlos y mejorar su implementación; permitiendo obtener información acerca de las acciones realizadas para tomar decisiones que permitan la mejora continua y eficiencia en el ejercicio del gasto público orientado a resultados para la atención de problemáticas o necesidades de la sociedad.

Como parte de los programas que conforman la estructura programática de la Administración Pública Federal y que forma parte del SED se encuentra el Programa Presupuestario B002 “Generación y Difusión de Información para el Consumidor” (Pp B002), quien como parte del Ramo 10 Economía, así como en cumplimiento con el cometido de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores en México, es operado por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) desde el año 2008 atendiendo a través de la intervención gubernamental a la problemática identificada actualmente en su Documento Diagnóstico como: “La población consumidora en México utiliza de forma insuficiente la información para la toma de decisiones de compra”.

En concordancia con lo anterior, y como parte del Programa Anual de Evaluación de los Programas Presupuestarios y Políticas Públicas de la Administración Pública Federal para el ejercicio fiscal 2021 (PAE 2021), específicamente en el numeral 50, se presentan los resultados obtenidos a través de un ejercicio de evaluación específica de indicadores efectuada al Programa Presupuestario (Pp) B002 “Generación y Difusión de Información para el Consumidor”, la cual versa en la evaluación de la construcción y diseño de los indicadores de resultados (propósito) y de servicios (componentes) que integran su instrumento de seguimiento de desempeño actual.

Es por ello que retomando los indicadores que conforman la Matriz de Indicadores para Resultados del Pp B002 a nivel propósito y componentes, se verificó el cumplimiento de los mismos a través de criterios mínimos para el apropiado monitoreo del programa, lo cual fue realizado a través de un análisis de gabinete que consistió en el acopio, clasificación y análisis de la información pública, metodológica e institucional que forma parte del programa, así como de las cualidades del mismo expresadas por sus interventores.

Para el ejercicio de evaluación, se empleó un procedimiento conformado por tres etapas, que por medio del desarrollo de las respuestas a cuestionamientos metodológicos y operativos específicos se identificó el cumplimiento de los criterios por etapa que a continuación se presentan:

Diagrama 1 Fases de la evaluación específica de indicadores



Fuente: Elaboración propia a partir de los TDR

Durante las tres etapas de la evaluación se consideró lo establecido por la Metodología del Marco Lógico para la verificación del cumplimiento de la MIR, retomando los objetivos establecidos en su Resumen narrativo, así como los elementos con que deben contar los indicadores, entre los que se encuentran, su nombre, definición, método de cálculo, línea base, medios de verificación, entre otros.

Así mismo; se presentan aquellas sugerencias para la mejora de los indicadores identificadas por el equipo evaluador derivado de los resultados obtenidos, para que de manera general y específica provean de información que permita al programa contar con un instrumento de desempeño sólido y apropiado para los objetivos planteados por el programa.

Finalmente, a través de los anexos se identifica la valoración que muestra el cumplimiento cuantitativo de los criterios específicos que conforman la evaluación, para que en su conjunto presenten, en una escala del 1 al 100, el porcentaje de cumplimiento de los indicadores objeto de la presente evaluación.

Apartado I. Resultados generales de la valoración integral de indicadores

I.1 Resultados de la valoración integral del indicador de resultados (Propósito)

Propósito: La población consumidora en México utiliza la información que genera el Programa para la toma de decisiones de compra informadas

Tabla 1 Características Generales del indicador nivel Propósito

Indicador	Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO
Definición	Proporción de la población consumidora que afirmaron que dos o más de los productos o programas informativos de la PROFECO les fueron útiles para tomar decisiones de compra informadas.
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{Población consumidora en México encuestada a las que les han sido útiles dos o más de los productos o programas informativos de la PROFECO}}{\text{Total de personas encuestadas sobre los productos o programas informativos de la PROFECO}} \right) * 100$

Fuente: Elaboración propia con datos de la MIR 2023

RELEVANCIA

- a) *¿En el indicador se identifica claramente su contribución para verificar el logro del objetivo al cual está asociado (qué medir y en quién medirlo)?*
- b) **Respuesta: SI**
- c) **Análisis que justifique la respuesta**

De acuerdo con el análisis de Gabinete realizado por el equipo evaluador y considerando el objetivo central del Pp B002 expresado en el documento de Diagnóstico y en la MIR vigente, el cual se describe como: “La población consumidora en México utiliza la información que genera el programa para la toma de decisiones de compra informadas”, se constata que en el indicador “Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la Profeco”, contribuye a la verificación del logro del objetivo al cual está asociado de acuerdo con la identificación de los factores relevantes realizados sobre el objetivo, tal como lo muestra el Diagrama 2.

Al respecto, si bien el indicador cumple con establecer de manera cuantitativa metas acordes a su periodicidad, se identificó que la manera en la cual se establecen dichas metas no resulta la óptima para el nivel de propósito del Pp B002, esto considerando que, al plantear el mismo porcentaje en ambos semestres, solo se distinguen las metas para el primer semestre, sesgando las metas programadas en el segundo semestre. Esto obedece a que la variable (Personas encuestadas) denominador del indicador considera datos diferentes para ambos semestres mermando la relevancia de los resultados de las mismas.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Documento de Diagnóstico del Pp B002, Matriz de Indicadores para Resultados 2023 y Registro y actualización de metas para el ejercicio 2023.

ADECUACIÓN

a) ¿La información que proporciona el indicador permite valorar el desempeño del programa en el nivel de objetivo al que está asociado? (en esta pregunta debe tomarse en cuenta lo siguiente):

Propósito: en este nivel se hace referencia a los resultados del programa;

b) Respuesta: NO

c) Análisis que justifique la respuesta

Como ha sido mencionado anteriormente, la información que proporciona el indicador no permite valorar el desempeño del programa, ya que a nivel de propósito de la MIR el indicador *“Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO”* debe estar enfocado a medir el cambio generado por el Pp B002 en la población objetivo en función del uso de la información, mientras su configuración actual muestra la utilidad de la misma; lo que al no reflejar los resultados esperados del programa no permite identificar claramente su desempeño.

De acuerdo con el nivel de objetivo al que se encuentra asociado el indicador, éste debe hacer referencia a los resultados del programa; sin embargo actualmente se encuentra implementado para este nivel de objetivo un indicador de calidad¹, al medir un atributo de la información generada por el Pp B002 (utilidad); este tipo de indicadores al medir una característica de los bienes o servicios que generan los programas son recomendables para los indicadores de nivel componente; por lo que el indicador puede ser relevante para medir el impacto y la calidad de los productos y programas que se difunden, pero no es adecuado para medir el desempeño del Pp B002.

¹ Los indicadores de calidad miden los atributos, las capacidades o las características que tienen o deben tener los bienes y servicios que se producen. Los indicadores de calidad permiten monitorear los atributos de estos productos desde diferentes perspectivas: la oportunidad, la accesibilidad, la percepción de los usuarios y la precisión en la entrega de los servicios. (Manual para el diseño y la construcción de indicadores CONEVAL)

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, y considerando que el programa no pretende atender a la utilidad de la información que le preste a la población, a la cual se le entrega la misma; sin embargo si busca la generación y difusión de productos informativos, educativos y sobre consumo, que permitan reducir las asimetrías del mercado, se puede identificar un área de oportunidad para la implementación de un indicador de resultados que a nivel propósito refleje el cumplimiento y desempeño del programa.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Documento de Diagnóstico del Pp B002, Matriz de Indicadores para Resultados 2023 y Ficha Técnica del Indicador Nivel Propósito 2023.

a) *¿El indicador tiene establecida una meta anual alcanzable orientada a impulsar el desempeño (se debe analizar la meta considerando el sentido del indicador y el valor de la línea base)?*

b) **Respuesta: NO**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

Considerando los datos de la Ficha Técnica 2022 y 2023 del indicador “Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO”, así como su oficio para el establecimiento de metas 2022 y 2023, se presenta para ambos años una meta semestral del 51% para el periodo enero a junio y 51% para el periodo de julio a diciembre realizada con base en 700 encuestas por semestre; por su parte la línea base que se establece como punto de partida para dar seguimiento al cumplimiento de las metas del indicador se encuentra en 50.49%, cabe mencionar que el año de la línea base es 2015; en este contexto el proceso de planteamiento de metas para el propósito puede identificarse como sigue:

Diagrama 3. Proceso de Establecimiento de metas



Fuente: Guía para el establecimiento y cálculo de líneas base y metas, disponible en:
https://www.coneval.org.mx/coordinacion/Documents/monitoreo/metodologia/guia_lineas_base_metas.pdf

Por otra parte, es de resaltar que el comportamiento del indicador se marca como ascendente de acuerdo con los datos identificados en las fichas antes mencionadas; así mismo se observó que durante el ejercicio 2022 se

obtuvo un índice de cumplimiento del indicador del 76.55%, lo que genera un sobrecumplimiento de 25.55 puntos porcentuales superiores a la meta planeada.

En función de lo antes descrito y considerando que la línea base y la meta son esenciales para llevar a cabo un correcto seguimiento del objetivo, se puede identificar que el programa cuenta con una meta anual fácilmente alcanzable; sin embargo, metodológicamente está no se encuentra orientada a impulsar el desempeño, ya que desde el año 2015 no se muestra un planteamiento ascendente de la meta del indicador tal como es de esperarse a través del sentido del mismo planteado en su ficha técnica, mostrando un crecimiento de 0.51% a lo largo de 7 años, así como manteniendo el número de encuestas a implementar; por lo que existen indicios de que el comportamiento esperado del indicador es constante en vez de ascendente.

Así mismo, se puede observar que el sobrecumplimiento de la meta abre paso a un área de oportunidad para un planteamiento de las mismas de una manera realista y retadora; toda vez que el comportamiento histórico muestra que al estar muy cercano el valor de la línea base establecida en 2015 con la meta planteada para 2023 se puede limitar el desempeño en función de la detección y reconocimiento de los avances logrados en la atención de la problemática; de tal forma que dicho desempeño pueda ser interpretado como logros provenientes de una adecuada planeación que se refleje en el desempeño del programa.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Documento de Diagnóstico del Pp B002; Matriz de Indicadores para Resultados 2022 y 2023; y Ficha Técnica del Indicador Nivel Propósito 2022 y 2023.

a) ¿La dimensión del indicador está bien identificada (eficacia, eficiencia, calidad, economía)?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

De acuerdo con la MIR del Pp B002, así como con la Ficha técnica del indicador *“Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO”*, definido como: Proporción de la población consumidora que afirmaron que dos o más de los productos o programas informativos de la PROFECO les fueron útiles para tomar decisiones de compra informadas, la dimensión del indicador identificada por la UR en dichos documentos es eficacia.

Con base en lo anterior, el equipo evaluador realizó un análisis para verificar la correcta identificación de la dimensión expresada en la MIR derivado del cual se pudo constatar que de acuerdo con la MML el indicador al encontrarse basado en los resultados de una encuesta en la que la población consumidora debe plantear si dos o más productos o programas de la PROFECO les han sido útiles, de manera específica contestando la siguiente pregunta *¿Le ha sido útil para tomar mejores decisiones de consumo o de compra la información consultada en... ?*, se podría presumir que el indicador se apega una dimensión de calidad; sin embargo asumiendo que el diseño del indicador está basado en la aplicación del término uso y utilidad como sinónimos;

tal como se pudo comprobar en la pregunta 1 del presente apartado, se determinó que el indicador al mostrar evidencia acerca del grado de cumplimiento del objetivo a nivel propósito cuenta con una dimensión que se considera de eficacia, tal como se plantea actualmente en el instrumento de seguimiento de desempeño del programa.

Todo ello derivado de que el objetivo al que obedece el cálculo del indicador es: La población consumidora en México utiliza la información que genera el Programa para la toma de decisiones de compra informadas; por lo que el indicador al mostrar el uso/utilidad de dos o más productos ofertados por la PROFECO para la toma de decisiones de compra de los consumidores, permite dar seguimiento a un problema de uso de información; considerando que el indicador se vuelve apropiado para medir el grado de cumplimiento del objetivo; así como que su dimensión es apropiada de acuerdo con el nivel de objetivo al que obedece, de acuerdo con la Metodología del Marco Lógico.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; y Ficha Técnica del Indicador Nivel Propósito 2023.

CLARIDAD

a) ¿El nombre del indicador es autoexplicativo (expresa correctamente la unidad de medida, no utiliza acrónimos o los define de manera precisa)?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

El nombre del indicador *“Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO”* lo identifica claramente expresando de manera precisa lo que busca medir, por lo que se puede considerar autoexplicativo.

Tal como se puede apreciar, expresa correctamente que la unidad de medida que se pretende obtener es un porcentaje, mismo mediante el cual expone el cumplimiento del objetivo al que se encuentra relacionado; así mismo no utiliza acrónimos como parte de su expresión; por lo que el indicador se puede considerar claro en función del nombre con que se identifica.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; y Ficha Técnica del Indicador Nivel Propósito 2023.

a) *¿La fórmula de cálculo del indicador es congruente con su nombre?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

El indicador de nivel propósito *“Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO”* cuenta con una fórmula de cálculo que de acuerdo con la expresión matemática identificada en su MIR se expresa como:

$$\left(\frac{\text{Población consumidora en México encuestada a las que les han sido útiles dos o más de los productos o programas informativos de la PROFECO}}{\text{Total de personas encuestadas sobre los productos o programas informativos de la PROFECO}} \right) * 100$$

De acuerdo con la fórmula de cálculo del indicador nivel propósito se puede corroborar la existencia de congruencia entre la misma y el nombre del indicador; contando además con claridad acerca de las variables a utilizar, aportándole claridad y retomando la fórmula general para el cálculo de porcentajes $((A/B)*100)$.

El indicador manifiesta en su nombre la medición del porcentaje de la población consumidora en México, misma, que se identifica en la descripción de la variable 1 y es consistente con la congruencia de las definiciones.

d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; y Ficha Técnica del Indicador Nivel Propósito 2023.

a) *¿La definición del indicador es congruente con su nombre?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

El indicador *“Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO”*, de acuerdo con la MIR se puede definir como: Proporción de la población consumidora que afirmó que dos o más de los productos o programas informativos de la PROFECO les fueron útiles para tomar decisiones de forma informada.

En este contexto, se puede identificar que la definición del indicador expresa al mismo en términos de las variables que intervienen, es decir en términos de la población consumidora que respondió afirmativamente a que dos o más productos les fueron útiles y muestra de manera explicativa y con mayor detalle lo que el indicador pretende exponer, haciendo una comparación de dos razones equivalentes, que hacen referencia a los mismos resultados (proporción y porcentaje).

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; y Ficha Técnica del Indicador Nivel Propósito 2023.

a) ¿La definición del indicador es congruente con su fórmula de cálculo?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

El indicador que busca la proporción de elementos que muestren el cumplimiento del objetivo a nivel propósito denominado “Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO” se define como: Proporción de la población consumidora que afirmaron que dos o más de los productos o programas informativos de la PROFECO les fueron útiles para tomar decisiones de compra informadas y se calcula de acuerdo con la expresión matemática conformada por lo siguiente:

$$\left(\frac{\text{Población consumidora en México encuestada a las que les han sido útiles dos o más de los productos o programas informativos de la PROFECO}}{\text{Total de personas encuestadas sobre los productos o programas informativos de la PROFECO}} \right) * 100$$

Con base en la fórmula anterior se pudo identificar que la definición del indicador presenta coherencia en su descripción, identificando claramente las variables que la conforman y su relación con el método de cálculo, mostrando congruencia al definir el indicador como una proporción y utilizar en la fórmula una expresión matemática que expresa lo mismo; detallando en ambos elementos (definición y fórmula) las características distintivas del indicador, lo que aporta congruencia y claridad al diseño del indicador en su instrumento de desempeño.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; y Ficha Técnica del Indicador Nivel Propósito 2023.

a) ¿Las unidades de medida de las variables de la fórmula de cálculo del indicador son congruentes?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

En la fórmula de cálculo del indicador “Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO” se compone por la siguiente expresión:

$$\left(\frac{\text{Población consumidora en México encuestada a las que les han sido útiles dos o más de los productos o programas informativos de la PROFECO}}{\text{Total de personas encuestadas sobre los productos o programas informativos de la PROFECO}} \right) * 100$$

De acuerdo con la Ficha Técnica del Indicador nivel Propósito, la unidad de medida para ambas variables es personas, por lo que al ser la misma unidad de medida tanto para el numerador como el denominador se puede identificar la existencia de congruencia entre la fórmula y las variables, lo cual es consistente para poder realizar la operación porcentual del indicador $(A/B)*100$; lo cual aporta claridad al indicador para monitorear el cumplimiento de las metas y exponer los resultados que se pretenden alcanzar con el objetivo.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; y Ficha Técnica del Indicador Nivel Propósito 2023.

a) *¿La descripción de las variables de la fórmula de cálculo del indicador permite entender todos los elementos o conceptos que ésta incluye?*

b) **Respuesta SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

Conforme a la descripción de las variables relatada en el apartado Características de las variables de la Ficha Técnica del Indicador nivel propósito “Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO”, calculado con la siguiente expresión:

$$\left(\frac{\text{Población consumidora en México encuestada a las que les han sido útiles dos o más de los productos o programas informativos de la PROFECO}}{\text{Total de personas encuestadas sobre los productos o programas informativos de la PROFECO}} \right) * 100$$

Se describe a las variables como:

Numerador: Personas que en la Encuesta sobre los servicios de educación y difusión del Programa afirman que les ha sido útil la información de al menos dos de los siguientes productos o programas informativos del Programa: Revista del Consumidor, Trípticos y folletos, Programas en TV, programas en Radio, Brújula de Compra, Quién es Quién en los Precios, Quién es Quién en el envío de dinero, Encuestas y sondeos, Sitio Oficial de la PROFECO y Aplicación Quién es Quién en los Precios.

Denominador: Total de personas que contestaron la encuesta sobre los productos o programas informativos del Programa.

De acuerdo con lo anterior se puede comprobar la relación de todos los elementos o conceptos que se incluyen en las variables, así como la inclusión de los elementos necesarios para su cuantificación, precisando que se considera el total de las personas que contestaron la encuesta, haciendo la descripción y fórmula claras y adecuadas para corresponderse entre sí.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; y Ficha Técnica del Indicador Nivel Propósito 2023.

MONITOREABILIDAD

a) *¿La frecuencia de los medios de verificación de todas sus variables es consistente con la frecuencia de medición del indicador?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

De acuerdo con la Ficha Técnica del indicador *“Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO”* la fórmula y las variables sobre las que se calcula el cumplimiento del objetivo son:

$$\left(\frac{\text{Población consumidora en México encuestada a las que les han sido útiles dos o más de los productos o programas informativos de la PROFECO}}{\text{Total de personas encuestadas sobre los productos o programas informativos de la PROFECO}} \right) * 100$$

Ambas variables contemplan una frecuencia de medición semestral la cual es consistente con la frecuencia de medición del indicador señalada en la MIR del Pp B002 al plasmar una frecuencia de medición semestral en su MIR, asimismo, especifica que la información se pone a disposición 5 días posteriores al cierre del periodo (semestre). Cabe mencionar que, no se especifica la temporalidad o período en que se realizan las encuestas, información que de plasmarse en la ficha técnica abonaría a la monitoreabilidad del indicador.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; y Ficha Técnica del Indicador Nivel Propósito 2023.

- a) *¿Los medios de verificación de todas sus variables son congruentes con lo que éste mide?*
- b) **Respuesta: SI**
- c) **Análisis que justifique la respuesta**

Las variables que de manera conjunta apoyan el cálculo del indicador “Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO” y que se encuentran enunciadas por medio de la Ficha Técnica del indicador tienen un mismo medio de verificación:

Tabla 2 Medios de Verificación indicador nivel Propósito

Variables	Medios de verificación
Total de personas encuestadas sobre los productos o programas informativos de la PROFECO	Consulta de los resultados de la Encuesta sobre los servicios de la PROFECO, que realiza la Dirección General de Estudios sobre Consumo y que se encuentran en sus archivos.
Población consumidora en México encuestada a las que les han sido útiles dos o más de los productos o programas informativos de la PROFECO	

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con lo anterior, el medio de verificación se considera congruente con lo que mide el indicador, pues la encuesta aporta datos relevantes sobre la utilidad; sin embargo, como parte del fortalecimiento de la congruencia se podría especificar el apartado o pregunta específica que se toma en consideración como parte de las variables que forman parte del cálculo del indicador del Pp B002.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; y Ficha Técnica del Indicador Nivel Propósito 2023.

- a) *¿La descripción de los medios de verificación de todas sus variables expresa claramente el nombre completo de la fuente de información (documento, informe, encuesta, sistema, etc.)?*
- b) **Respuesta: SI**
- c) **Análisis que justifique la respuesta**

La descripción de los medios de verificación para las dos variables muestra claridad en su nombre, ya que lo define como:

Tabla 3 Medios de Verificación indicador nivel Propósito

Variables	Medios de verificación
Total de personas encuestadas sobre los productos o programas informativos de la PROFECO	Consulta de los resultados de la Encuesta sobre los servicios de la PROFECO, que realiza la Dirección General de Estudios sobre Consumo y que se encuentran en sus archivos.
Población consumidora en México encuestada a las que les han sido útiles dos o más de los productos o programas informativos de la PROFECO	

Fuente: Elaboración propia

Precisando el nombre del documento en donde se pueden encontrar de manera específica los resultados de las encuestas aplicadas a las personas.

Si bien el nombre del medio de verificación se presenta de una forma clara y concreta en la Ficha Técnica del indicador *“Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO”*, se podría reforzar la claridad en el nombre del indicador precisando en que apartado, pregunta o parte de la encuesta aporta específicamente los datos para su cálculo apoyando la monitoreabilidad del indicador.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; y Ficha Técnica del Indicador Nivel Propósito 2023.

- a) *¿La descripción de los medios de verificación de todas sus variables indica la ubicación física o electrónica de la información?*
- b) **Respuesta: NO**
- c) **Análisis que justifique la respuesta**

La descripción de los medios de verificación de las variables del indicador enunciada en la Ficha Técnica del Indicador *“Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO”* menciona lo siguiente:

Tabla 4 Medios de Verificación indicador nivel Propósito

Variables	Medios de verificación
Total de personas encuestadas sobre los productos o programas informativos de la PROFECO	Consulta de los resultados de la Encuesta sobre los servicios de la PROFECO, que realiza la Dirección General de Estudios sobre Consumo y que se encuentran en sus archivos.
Población consumidora en México encuestada a las que les han sido útiles dos o más de los productos o programas informativos de la PROFECO	

Fuente: Elaboración propia

Por lo que se puede identificar que si bien se hace mención a la ubicación de la información ésta no considera la dirección física donde se ubica el archivo al que hace mención el medio de verificación donde se puede realizar su consulta, lo cual disminuye las cualidades de monitoreabilidad de la información, así mismo no se especifica que área o Unidad Administrativa la tiene bajo su resguardo, lo que hace complicado que la información que forma parte de las variables sea de fácil acceso al público en general.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; y Ficha Técnica del Indicador Nivel Propósito 2023.

a) *Para el cálculo de cada indicador ¿sus medios de verificación aportan toda la información requerida para el cálculo de las variables (son suficientes)?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

El indicador nivel propósito *“Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO”* tiene como medio de verificación:

Tabla 5 Medios de Verificación indicador nivel Propósito

Variables	Medios de verificación
Total de personas encuestadas sobre los productos o programas informativos de la PROFECO	Consulta de los resultados de la Encuesta sobre los servicios de la PROFECO, que realiza la Dirección General de Estudios sobre Consumo y que se encuentran en sus archivos.
Población consumidora en México encuestada a las que les han sido útiles dos o más de los productos o programas informativos de la PROFECO	

Fuente: Elaboración propia

En este contexto el medio de verificación aporta toda la información necesaria para el cálculo del indicador al concentrarla en una misma fuente; sin embargo, no se detecta de manera específica el apartado donde se puedan verificar las cualidades necesarias expresadas en la descripción de la variable como Personas que en la Encuesta sobre los servicios de educación y difusión del Programa afirman que les han sido útil la información de al menos dos de los siguientes productos o programas informativos del Programa: Revista del Consumidor, Trípticos y folletos, Programas en TV, programas en Radio, Brújula de Compra, Quién es Quién en los Precios, Quién es Quién en el envío de dinero, Encuestas y sondeos, Sitio Oficial de la PROFECO y Aplicación Quién es Quién en los Precios.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; y Ficha Técnica del Indicador Nivel Propósito 2023.

1.2 Resultados de la valoración integral de los indicadores de servicios (Componentes)

Componente 1: Productos informativos y educativos difundidos en medios digitales

Tabla 6 Características Generales del indicador nivel componente 1.3

Indicador	Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3
Definición	Busca medir la utilidad de las publicaciones de los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales; contabilizando las interacciones positivas como: compartir, me gusta, retwit, visualización de duración total del audiovisual, comentarios positivos y agradecimientos, de acuerdo a la plataforma utilizada.
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{Interacciones positivas en los productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo}}{\text{Total de productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo}} \right) * 100$

Fuente: Elaboración propia con datos de la MIR 2023

RELEVANCIA

- a) *¿En el indicador se identifica claramente su contribución para verificar el logro del objetivo al cual está asociado (qué medir y en quién medirlo)?*
- b) **Respuesta: SI**
- c) **Análisis que justifique la respuesta**

Uno de los objetivos identificados a nivel componente, de acuerdo al árbol de objetivos del Documento diagnóstico del Pp B002 "Generación y difusión de información para el consumidor" es "Productos informativos y educativos difundidos en medios digitales", cuyo primer indicador asociado es el "Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales nivel C1.3", sin embargo, se considera que este no es relevante para verificar el logro del objetivo, en donde los factores relevantes a medir son:

- o Qué medir: Difundidos
- o En quién medirlo: Productos informativos y educativos

Diagrama 4 Identificación de factores relevantes: Componente 1



Fuente: Elaboración propia

Considerando que, a nivel componente, se requieren indicadores que permitan verificar la producción y entrega de bienes y servicios del programa, en este caso, la difusión de productos informativos y educativos, se considera que el indicador es relevante para monitorear el objetivo, a través de medir el grado de satisfacción de los productos informativos y educativos difundidos, información útil para la operación del programa.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Matriz de Indicadores para Resultados 2023 y Ficha técnica del indicador 2023 nivel Componente 1.

a) ¿El indicador tiene establecida una meta congruente con su frecuencia de medición?

b) Respuesta: NO

c) Análisis que justifique la respuesta

El indicador “Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3” a nivel de componente de la MIR tiene metas establecidas acordes con la frecuencia de medición, la cual es semestral. Conforme con el documento “Registro y actualización de las metas para el ejercicio 2023” se estableció para el primer semestre un promedio de 18,000 de interacciones positivas y para el segundo semestre de 19,500.

Sin embargo, se identificó que es en el primer semestre cuando se está cumpliendo en su totalidad la meta, ya que en promedio se alcanzaron 31,225 interacciones positivas de las 19,500 que se están estableciendo se alcancen en el año.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Documento de Diagnóstico del Pp B002, Matriz de Indicadores para Resultados 2023 y Registro y actualización de metas para el ejercicio 2023.

ADECUACIÓN

a) *¿La información que proporciona el indicador permite valorar el desempeño del programa en el nivel de objetivo al que está asociado? (en esta pregunta debe tomarse en cuenta lo siguiente:*

Componentes: en este nivel se hace referencia a la entrega de bienes o servicios y gestión)

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

Lo que busca medir el indicador “Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales nivel C1.3”, es el impacto positivo que están generando los productos informativos o educativos de la PROFECO difundidos en medios digitales, lo que aporta información de la percepción del consumidor hacia el bien o servicios que el programa está generando.

Por lo tanto, el indicador para el objetivo al que se encuentra asociado está aportando información suficiente para emitir un juicio del desempeño del programa, ya que, a través de la interacción positiva del consumidor, se mide el resultado positivo de la generación y difusión de productos informativos y educativos.

d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

Matriz de Indicadores para Resultados y Ficha técnica del indicador nivel Componente 1.

a) *¿El indicador tiene establecida una meta anual alcanzable orientada a impulsar el desempeño (se debe analizar la meta considerando el sentido del indicador y el valor de la línea base)?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

De conformidad con la Ficha Técnica el indicador se establece una meta anual de un promedio de 19,500 interacciones, considerando que en la línea base en el año del 2019 se registró una meta de un promedio de 1,449 y que en el ejercicio fiscal 2022 se alcanzó una meta de un promedio de 22,500 interacciones positivas, se puede deducir que la meta será cumplida y existe la posibilidad de ser rebasadas, conforme a las interacciones alcanzadas en el año anterior.

Además, dicha meta está orientada a impulsar el desempeño del programa, ya que, de acuerdo a la ficha del indicador, el sentido del indicador es ascendente, es decir, la meta planteada es mayor que la línea base. Siendo que el resultado ha sido mayor al planeado, representa un buen desempeño.

d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

Registro y actualización de metas para el ejercicio 2023, Registro y actualización de metas para el ejercicio 2022, MIR, Ficha Técnica del Indicador.

- a) **¿La dimensión del indicador está bien identificada (eficacia, eficiencia, calidad, economía)?**
- b) **Respuesta: NO**
- c) **Análisis que justifique la respuesta**

En cuanto a la dimensión del indicador *“Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales nivel C1.3”*, identificada como eficacia, la cual mide el nivel de cumplimiento de los objetivos; esta dimensión no es la correcta para el indicador, en virtud de que la información que proporciona va relacionada con la percepción del consumidor respecto a los productos informativos o educativos de la PROFECO difundidos en medios digitales, en este caso está midiendo un atributo, por lo que la dimensión del indicador debería ser de Calidad.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

Matriz de Indicadores para Resultados y Ficha técnica del indicador nivel Componente 1.

CLARIDAD

- a) **¿El nombre del indicador es autoexplicativo (expresa correctamente la unidad de medida, no utiliza acrónimos o los define de manera precisa)?**
- b) **Respuesta: SI**
- c) **Análisis que justifique la respuesta**

El nombre del indicador *“Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales nivel C1.3”*, sí es autoexplicativo puesto que en él está expresada la unidad de medida, en este caso, las interacciones positivas, es claro que lo que se va a calcular es un promedio y que este será sobre las interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

MIR y Ficha Técnica del Indicador.

- a) **¿La fórmula de cálculo del indicador es congruente con su nombre?**
- b) **Respuesta: SI**

c) Análisis que justifique la respuesta

Para calcular el “Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3” el método de cálculo utilizado es:

$$\left(\frac{\text{Interacciones positivas en los productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo}}{\text{Total de productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo}} \right) * 100$$

El método de cálculo es correcto, ya que para un promedio se deben tener dos variables con diferentes unidades de medida, pero para un mismo periodo de tiempo, en este caso una de las variables son las interacciones positivas y la otra son los productos informativos o educativos, los cuales son congruente para el cálculo del promedio; así mismo, es congruente lo que se está calculando con el nombre que se le dio a dicho indicador.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR y Ficha Técnica del Indicador.

a) ¿La definición del indicador es congruente con su nombre?

b) Respuesta: NO

c) Análisis que justifique la respuesta

El indicador “Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3” se define como: Busca medir la utilidad de las publicaciones de los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales; contabilizando las interacciones positivas como: compartir, me gusta, retwit, visualización de la duración total del audiovisual, comentarios positivos y agradecimientos, de acuerdo a la plataforma utilizada.

En este caso, se identifica que la definición no es congruente, y el equipo evaluador considera que el indicador es de percepción, por lo que debería definirse como busca medir la satisfacción u reacción positiva del consumidor, y no la utilidad, como se está considerando en el indicador a nivel propósito.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR y Ficha Técnica del Indicador.

a) *¿La definición del indicador es congruente con su fórmula de cálculo?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

El indicador “Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3” se define como: Busca medir la utilidad de las publicaciones de los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales; contabilizando las interacciones positivas como: compartir, me gusta, retwit, visualización de duración total del audiovisual, comentarios positivos y agradecimientos, de acuerdo a la plataforma utilizada; y su método de cálculo para hacerlo es mediante las interacciones positivas en los productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo/Total de productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo; lo cual es congruente y objetivo, haciéndolo a través de un promedio; dando congruencia entre la definición del indicador y su método de cálculo.

d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

Matriz de Indicadores para Resultados y Ficha técnica del indicador nivel Componente 1.

a) *¿Las unidades de medida de las variables de la fórmula de cálculo del indicador son congruentes?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

Para el caso del cálculo del indicador “Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3”, dado que es un promedio se tienen dos variables diferentes:

$$\left(\frac{\text{Interacciones positivas en los productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo}}{\text{Total de productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo}} \right)$$

En este caso, de las variables de la fórmula, también se tienen dos diferentes unidades de medida, en la variable del numerador la unidad de medida son las interacciones positivas y en la variable del denominador es el total de productos informativos o educativos.

Concluyendo que las unidades de medida de las variables de la fórmula de cálculo del indicador son congruentes.

d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

Matriz de Indicadores para Resultados y Ficha técnica del indicar nivel Componente 1.

a) *¿La descripción de las variables de la fórmula de cálculo del indicador permite entender todos los elementos o conceptos que ésta incluye?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

El indicador “Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3”, cuenta con dos variables:

- Interacciones positivas en los productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo
- Total de productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo

De las dos variables se entiende cuáles son los elementos que se están contemplando para el cálculo del indicador.

d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

MIR y Ficha Técnica del Indicador.

MONITOREABILIDAD

a) *¿La frecuencia de los medios de verificación de todas sus variables es consistente con la frecuencia de medición del indicador?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

De acuerdo a la MIR y a la Ficha técnica del indicador, la frecuencia de medición del indicador es semestral, lo cual es congruente de acuerdo a la frecuencia de medición recomendada para los indicadores a nivel componente.

En tanto, los medios de verificación para cada variable son:

Tabla 7 Medios de Verificación y frecuencia de medición indicador nivel C1.3

Variables	Medios de verificación	Frecuencia de medición
Total de productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo	Cuentas y perfiles oficiales de Medios Digitales manejados por la Dirección General de Difusión.	Semestral
Interacciones positivas en los productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo	Reporte de Satisfacción / Interacciones en las cuentas y perfiles oficiales de Medios	Semestral

	Digitales elaborado por la Dirección General de Difusión.	
--	---	--

Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar, la frecuencia de medición de las variables es congruente con la frecuencia de medición del indicador.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR y Ficha Técnica del Indicador.

a) ¿Los medios de verificación de todas sus variables son congruentes con lo que éste mide?

b) Respuesta: NO

c) Análisis que justifique la respuesta

Del indicador *“Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3”*, su método de cálculo está conformado por dos variables, cuyos medios de verificación son los siguientes:

Tabla 8 Medios de Verificación indicador nivel C1.3

Variables	Medios de verificación
Total de productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo	Cuentas y perfiles oficiales de Medios Digitales manejados por la Dirección General de Difusión.
Interacciones positivas en los productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo	Reporte de Satisfacción / Interacciones en las cuentas y perfiles oficiales de Medios Digitales elaborado por la Dirección General de Difusión.

Fuente: Elaboración propia

Se considera que para la variable de *“Total de productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo”*, el medio de verificación no es congruente, ya que éste hace alusión a las cuentas y perfiles oficiales de medios digitales manejados por la Dirección General de Difusión, y la fuente de información para el cálculo del indicador, debería ser algún reporte o informe que refleje el total de productos informativos o educativos que se difundieron en medios digitales.

En cuanto al medio de verificación de las interacciones positivas en los productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo, su medio sí es congruente puesto que este es un reporte de satisfacción que deja ver las interacciones positivas como: compartir, me gusta, retwit, visualización de duración total del audiovisual, comentarios positivos y agradecimientos, de acuerdo a la plataforma que el consumidor utiliza.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Matriz de Indicadores para Resultados y Ficha técnica del indicar nivel Componente 1.

- a) *¿La descripción de los medios de verificación de todas sus variables expresa claramente el nombre completo de la fuente de información (documento, informe, encuesta, sistema, etc.)?*
- b) **Respuesta: NO**
- c) **Análisis que justifique la respuesta**

De las variables del indicador “Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3”, solo la variable de “Interacciones positivas en los productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo”, establece que es un reporte de satisfacción elaborado por la Dirección General de Difusión.

Tabla 9 Medios de Verificación indicador nivel C1.3

Variables	Medios de verificación
Total de productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo	Cuentas y perfiles oficiales de Medios Digitales manejados por la Dirección General de Difusión.
Interacciones positivas en los productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo	Reporte de Satisfacción / Interacciones en las cuentas y perfiles oficiales de Medios Digitales elaborado por la Dirección General de Difusión.

Fuente: Elaboración propia

Sin embargo, el medio de verificación de la variable “Total de productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo”, no se establece si es un informe, documento, encuesta, sistema, etc.; en suma, como se mencionó anteriormente, no es claro si las cuentas y perfiles oficiales de Medios Digitales manejados por la Dirección General de Difusión, permiten ver el total de productos informativos o educativos en medios digitales difundidos, lo ideal sería el contar con un reporte o informe que refleje el total de productos informativos o educativos que se difundieron en medios digitales

- d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

Matriz de Indicadores para Resultados y Ficha técnica del indicador nivel Componente 1.

- a) *¿La descripción de los medios de verificación de todas sus variables indica la ubicación física o electrónica de la información?*
- b) **Respuesta: NO**
- c) **Análisis que justifique la respuesta**

Del indicador “Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3”, ninguna de sus variables indica la ubicación física o electrónica de la información, si bien dice quien elabora o quien maneja la información, no se establece su

ubicación, por lo que es recomendable se agregue la ubicación física, o en su caso, la página electrónica en donde se puede obtener la información, con fines de transparencia y dando la confianza que la información utilizada para el cálculo del indicador es veraz.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR y Ficha Técnica del Indicador.

a) *Para el cálculo de cada indicador ¿sus medios de verificación aportan toda la información requerida para el cálculo de las variables (son suficientes)?*

b) **Respuesta: NO**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

El cálculo del indicador está compuesto por dos variables:

Tabla 10 Medios de Verificación indicador nivel C1.3

Variables	Medios de verificación
Total de productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo	Cuentas y perfiles oficiales de Medios Digitales manejados por la Dirección General de Difusión.
Interacciones positivas en los productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo	Reporte de Satisfacción / Interacciones en las cuentas y perfiles oficiales de Medios Digitales elaborado por la Dirección General de Difusión.

Fuente: Elaboración propia

Sin embargo, sus medios de verificación no aportan toda la información requerida para su cálculo, en el caso del medio de verificación, “Cuentas y perfiles oficiales de Medios Digitales manejados por la Dirección General de Difusión”, solo este es un insumo para verificar en cada cuenta cuantos productos informativos o educativos en medios digitales se difundieron en el periodo, sin embargo, para fines del cálculo del indicador, se debería generar un reporte o informe en donde se concentre la información del total de productos informativos o educativos difundidos en medios digitales en el periodo, lo que facilitaría su cálculo.

En el caso del medio de verificación Reporte de Satisfacción / Interacciones en las cuentas y perfiles oficiales de Medios Digitales elaborado por la Dirección General de Difusión, este sí está aportando la información requerida para el cálculo de la variable, en donde dicho reporte contabiliza las interacciones positivas como: compartir, me gusta, retwit, visualización de duración total del audiovisual, comentarios positivos y agradecimientos, de acuerdo a la plataforma que el consumidor utiliza.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Matriz de Indicadores para Resultados y Ficha técnica del indicador nivel Componente 1.

Componente 1: Productos informativos y educativos difundidos en medios digitales

Tabla 11 Características Generales del indicador nivel componente 1.2

Indicador	Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2
Definición	Mide el crecimiento porcentual de las vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales del periodo a reportar respecto al periodo inmediato anterior.
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{Sumatoria de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales en el periodo} - \text{Sumatoria de visitas registradas y vistas a los los productos informativos y educativos en los medios digitales en el periodo inmediato anterior}}{\text{Sumatoria de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales en el periodo inmediato anterior}} \right) * 100$

Fuente: Elaboración propia con datos de la MIR 2023

RELEVANCIA

a) *¿En el indicador se identifica claramente su contribución para verificar el logro del objetivo al cual está asociado (qué medir y en quién medirlo)?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

Del árbol de objetivos del Documento Diagnóstico se aprecia que se desprendieron tres objetivos nivel componente, entre ellos se definió el componente “Productos informativos y educativos difundidos en medios digitales”, el cual refleja que el bien generado por el programa son los “Productos informativos y educativos difundidos”.

Para dicho objetivo se considera que el indicador “Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2” si es relevante para medir su contribución al logro del objetivo “Productos Informativos y educativos difundidos en medios digitales”, en donde los factores relevantes para su medición son:

Diagrama 5 Identificación de factores relevantes: Componente 1



Fuente: Elaboración propia

El programa está enfocado precisamente en generar productos informativos y educativos, y difundirlos, por lo que el indicador está midiendo dicha contribución a través de la tasa de crecimiento de las visitas registradas y las vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales, entre mayor sean dichas visitas, se podrá observar el desempeño del programa, es decir, si los productos generados están logrando el alcance esperado, y como este va crecido respecto al periodo anterior.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Documento de Diagnóstico del Pp B002, Matriz de Indicadores para Resultados.

a) ¿El indicador tiene establecida una meta congruente con su frecuencia de medición?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

El indicador "Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2" a nivel de componente de la MIR tiene metas establecidas acordes con la frecuencia de medición, la cual es cuatrimestral. Conforme con el documento "Registro y actualización de las metas para el ejercicio 2023" se estableció para el primer cuatrimestre una meta de cumplimiento del 25%, en el segundo cuatrimestre se estableció una meta del 27% y para el último cuatrimestre del 29%.

Sin embargo, se identificó que es en el primer cuatrimestre cuando se está cumpliendo en su totalidad la meta, y posteriormente la tasa de crecimiento sólo será del 2%, por lo que existe inconsistencia, ya que como se menciona en el documento diagnóstico, a lo largo del año se están difundiendo productos informativos y educativos, de los cuales se registran las visitas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Documento de Diagnóstico del Pp B002, Matriz de Indicadores para Resultados y Registro y actualización de metas para el ejercicio 2023.

ADECUACIÓN

a) *¿La información que proporciona el indicador permite valorar el desempeño del programa en el nivel de objetivo al que está asociado? (en esta pregunta debe tomarse en cuenta lo siguiente:*

Componentes: en este nivel se hace referencia a la entrega de bienes o servicios y gestión)

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

Un indicador es adecuado cuando aporta información suficiente para emitir un juicio del desempeño del programa, en este caso, en el objetivo a nivel componente *“Productos Informativos y educativos difundidos en medios digitales”*, por lo que se considera que el indicador *“Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2”* cumple con dicha premisa, puesto que se está midiendo el crecimiento porcentual de las visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales del periodo a reportar respecto al periodo inmediato anterior, lo que deja ver la eficacia del Pp para atender a la población objetivo.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Matriz de Indicadores para Resultados y Ficha técnica del indicador nivel Componente 1.

a) *¿El indicador tiene establecida una meta anual alcanzable orientada a impulsar el desempeño (se debe analizar la meta considerando el sentido del indicador y el valor de la línea base)?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

De conformidad con la Ficha Técnica, el indicador establece una meta anual del 29%, considerando que en la línea base en el año del 2016 se registró una meta del 18% y que en el ejercicio fiscal 2022 se alcanzó una meta de 28%, se puede deducir que la meta cumple con el criterio de ser alcanzable.

Además, dicha meta está orientada a impulsar el desempeño del programa, ya que, de acuerdo a la ficha del indicador, el sentido del indicador es ascendente, es decir la meta planteada es mayor que la línea base. Siendo que el resultado ha sido mayor al planeado, representa un buen desempeño.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Registro y actualización de metas para el ejercicio 2023, Registro y actualización de metas para el ejercicio 2022, MIR, Ficha Técnica del Indicador.

a) ¿La dimensión del indicador está bien identificada (eficacia, eficiencia, calidad, economía)?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

De acuerdo a la MIR y a la Ficha Técnica del Indicador “Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales nivel C1.2”, la dimensión del indicador es eficacia, lo cual es correcto considerando que la dimensión de eficacia está orientada a medir el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en la MIR, en este caso del objetivo nivel componente de “Productos informativos y educativos difundidos en medios digitales”, por lo que con la tasa de crecimiento se busca comparar las visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales, en el tiempo, lo que indicaría como ha aumentado o disminuido las visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales y si se ha logrado el alcance esperado.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Matriz de Indicadores para Resultados y Ficha técnica del indicador nivel Componente 1.

CLARIDAD

a) ¿El nombre del indicador es autoexplicativo (expresa correctamente la unidad de medida, no utiliza acrónimos o los define de manera precisa)?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

El indicador nombre del indicador “Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales nivel C1.2”, cumple con la premisa de ser autoexplicativo, es decir, lo que se busca medir es la tasa de crecimiento de las visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales nivel C1.2 (Unidad de medida), en la descripción de su nombre no se hace uso de acrónimos y se define de manera precisa de lo que se quiere obtener.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Matriz de Indicadores para Resultados y Ficha técnica del indicador nivel Componente 1.

a) *¿La fórmula de cálculo del indicador es congruente con su nombre?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

El indicador “Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales nivel C1.2”, es calculado a través de la siguiente fórmula:

$$\left(\frac{\text{Sumatoria de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales en el periodo} - \text{Sumatoria de visitas registradas y vistas a los los productos informativos y educativos en los medios digitales en el periodo inmediato anterior}}{\text{Sumatoria de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales en el periodo inmediato anterior}} \right) * 100$$

De acuerdo a la fórmula a emplear para el cálculo de una tasa de crecimiento, en donde se expresa un cambio relativo en el tiempo; y el cociente es el resultado de dos observaciones de una misma variable en diferentes periodos, la fórmula es congruente con su nombre.

d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

Matriz de Indicadores para Resultados y Ficha técnica del indicador nivel Componente 1.

a) *¿La definición del indicador es congruente con su nombre?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

El indicador “Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales nivel C1.2”, de acuerdo a la MIR y su Ficha Técnica se define como “Mide el crecimiento porcentual de las visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales del periodo a reportar respecto al periodo inmediato anterior”, dicha descripción precisa lo que se pretende medir del objetivo “Productos informativos y educativos difundidos en medios digitales”, que para este caso es el crecimiento de visitas; lo cual a su vez refleja la utilidad que tiene dicho indicador.

d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

MIR y Ficha Técnica del Indicador.

a) *¿La definición del indicador es congruente con su fórmula de cálculo?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

La definición del indicador *“Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales nivel C1.2”* es: Mide el crecimiento porcentual de las visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales del periodo a reportar respecto al periodo inmediato anterior; y su método de cálculo para hacerlo es mediante la (Sumatoria de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales en el periodo - Sumatoria de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales en el periodo inmediato anterior) / (Sumatoria de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales en el periodo inmediato anterior) * 100, lo que da la tasa de crecimiento.

d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

Matriz de Indicadores para Resultados y Ficha técnica del indicador nivel Componente 1.

a) *¿Las unidades de medida de las variables de la fórmula de cálculo del indicador son congruentes?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

El indicador *“Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales nivel C1.2”*, al ser una tasa, está conformada por una sola variable, la cual es comparada en diferentes periodos de tiempo.

En la variable, la unidad de medida son las visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales, que son comparados en dos diferentes periodos de tiempo.

Concluyendo que la unidad de medida de la variable para el cálculo de la tasa de crecimiento es congruente con la fórmula de cálculo del indicador.

d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

Matriz de Indicadores para Resultados y Ficha técnica del indicar nivel Componente 1.

a) *¿La descripción de las variables de la fórmula de cálculo del indicador permite entender todos los elementos o conceptos que ésta incluye?*

b) **Respuesta SI**

c) Análisis que justifique la respuesta

El indicador “Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2”, cuenta con una única variable:

- Sumatoria de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales

La cual es comparada en dos diferentes puntos en el tiempo.

De acuerdo a la descripción de la variable: total de visitas o vistas registradas a los productos informativos y educativos en medios digitales administrados por el Programa, ésta permite entender todos los elementos que ésta incluye.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Matriz de Indicadores para Resultados y Ficha técnica del indicar nivel Componente 1.

MONITOREABILIDAD

- a) *¿La frecuencia de los medios de verificación de todas sus variables es consistente con la frecuencia de medición del indicador?*

b) Respuesta: SI

- c) **Análisis que justifique la respuesta**

De acuerdo a la MIR y a la Ficha técnica del indicador, la frecuencia de medición del indicador es cuatrimestral, lo cual es congruente de acuerdo a la frecuencia de medición recomendada para los indicadores a nivel componente.

En tanto, los medios de verificación para la variable son:

Tabla 12 Medios de Verificación y frecuencia de medición del indicador nivel C1.2

Variable	Medios de verificación	Frecuencia de medición
Sumatoria de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales	Reporte de resultados cuatrimestrales que se integra por los datos derivados de: Los informes Mensuales de Actividades de la Dirección General de Difusión y de la Dirección General de Estudios sobre Consumo. Reporte de la herramienta Google Analytics y que obran en sus archivos. Reportes de herramientas analíticas de los Medios Digitales de la Institución (cuentas en medios).	Cuatrimestral

Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar, la frecuencia de medición de la variable (Cuatrimestral) es congruente con la frecuencia de medición del indicador (Cuatrimestral).

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Matriz de Indicadores para Resultados y Ficha técnica del indicador nivel Componente 1.

a) ¿Los medios de verificación de todas sus variables son congruentes con lo que éste mide?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

Del indicador “Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2”, su método de cálculo está conformado por una variable, cuyo medio de verificación es el siguiente:

Tabla 13 Medios de Verificación indicador nivel C1.2

Variable	Medios de verificación
Sumatoria de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales	Reporte de resultados cuatrimestrales que se integra por los datos derivados de: Los informes Mensuales de Actividades de la Dirección General de Difusión y de la Dirección General de Estudios sobre Consumo. Reporte de la herramienta Google Analytics y que obran en sus archivos. Reportes de herramientas analíticas de los Medios Digitales de la Institución (cuentas en medios).

Fuente: Elaboración propia

Se considera que el medio de verificación es congruente con lo que el indicador mide, puesto que, a través de dicho reporte, el cual se especifica, está integrado por los informes Mensuales de Actividades de la Dirección General de Difusión y de la Dirección General de Estudios sobre Consumo. Reporte de la herramienta Google Analytics y que obran en sus archivos. Reportes de herramientas analíticas de los Medios Digitales de la Institución (cuentas en medios), se obtiene la sumatoria de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Matriz de Indicadores para Resultados y Ficha técnica del indicador nivel Componente 1.

- a) *¿La descripción de los medios de verificación de todas sus variables expresa claramente el nombre completo de la fuente de información (documento, informe, encuesta, sistema, etc.)?*
- b) **Respuesta: SI**
- c) **Análisis que justifique la respuesta**

De la variable del indicador “Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2”, se establece claramente que el medio de verificación es un reporte de resultados cuatrimestral, el cual está integrado por los datos de los informes Mensuales de Actividades de la Dirección General de Difusión y de la Dirección General de Estudios sobre Consumo. Reporte de la herramienta Google Analytics y que obran en sus archivos. Reportes de herramientas analíticas de los Medios Digitales de la Institución (cuentas en medios).

Tabla 14 Medios de Verificación indicador nivel C1.2

Variable	Medios de verificación
Sumatoria de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales	Reporte de resultados cuatrimestrales que se integra por los datos derivados de: Los informes Mensuales de Actividades de la Dirección General de Difusión y de la Dirección General de Estudios sobre Consumo. Reporte de la herramienta Google Analytics y que obran en sus archivos. Reportes de herramientas analíticas de los Medios Digitales de la Institución (cuentas en medios).

Fuente: Elaboración propia

- d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

Matriz de Indicadores para Resultados y Ficha técnica del indicador nivel Componente 1.

- a) *¿La descripción de los medios de verificación de todas sus variables indica la ubicación física o electrónica de la información?*
- b) **Respuesta: NO**
- c) **Análisis que justifique la respuesta**

Del medio de verificación “Reporte de resultados cuatrimestrales que se integra por los datos derivados de: Los informes Mensuales de Actividades de la Dirección General de Difusión y de la Dirección General de Estudios sobre Consumo. Reporte de la herramienta Google Analytics y que obran en sus archivos. Reportes de herramientas analíticas de los Medios Digitales de la Institución (cuentas en medios)”, no se especifica su ubicación en la MIR, ni en la Ficha Técnica del indicador, por lo que es recomendable se agregue la ubicación

física, o en su caso, la página electrónica en donde se puede obtener la información, con fines de transparencia y dando la confianza que la información utilizada para el cálculo del indicador es veraz.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Matriz de Indicadores para Resultados y Ficha técnica del indicador nivel Componente 1.

a) *Para el cálculo de cada indicador ¿sus medios de verificación aportan toda la información requerida para el cálculo de las variables (son suficientes)?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

El cálculo del indicador está compuesto por la variable:

Tabla 15 Medios de Verificación indicador nivel C1.2

Variable	Medios de verificación
Sumatoria de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales	Reporte de resultados cuatrimestrales que se integra por los datos derivados de: Los informes Mensuales de Actividades de la Dirección General de Difusión y de la Dirección General de Estudios sobre Consumo. Reporte de la herramienta Google Analytics y que obran en sus archivos. Reportes de herramientas analíticas de los Medios Digitales de la Institución (cuentas en medios).

Fuente: Elaboración propia

En donde el “reporte de resultados cuatrimestrales que se integra por los datos derivados de: Los informes Mensuales de Actividades de la Dirección General de Difusión y de la Dirección General de Estudios sobre Consumo. Reporte de la herramienta Google Analytics y que obran en sus archivos. Reportes de herramientas analíticas de los Medios Digitales de la Institución (cuentas en medios)” es el medio de verificación, se considera que este realmente aporta toda la información requerida para obtener la sumatoria de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Matriz de Indicadores para Resultados y Ficha técnica del indicador nivel Componente 1.

Componente 1: Productos informativos y educativos difundidos en medios digitales

Tabla 16 Características Generales del indicador nivel componente 1.1

Indicador	Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México Nivel C1.1
Definición	Mide cuál es el porcentaje de las visitas a los medios digitales de la PROFECO que corresponde a las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México, sobre el total de visitas registradas en medio digitales de la PROFECO en el país.
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{Total de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México}}{\text{Total de visitas registradas a medios digitales en el país}} \right) * 100$

Fuente: Elaboración propia con datos de la MIR 2023

RELEVANCIA

- ¿En el indicador se identifica claramente su contribución para verificar el logro del objetivo al cual está asociado (qué medir y en quién medirlo)?*
- Respuesta: SI**
- Análisis que justifique la respuesta**

Para el objetivo de “Productos informativos y educativos difundidos en medios digitales, los factores relevantes que se busca medir son:

Diagrama 6 Identificación de factores relevantes: Componente 1



Fuente: Elaboración propia

En este sentido, el indicador “Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México Nivel C1.1”, resulta ser relevante para medir el objetivo, proporcionando información sobre la esencia del objetivo, es decir, de los productos informativos y educativos difundidos en medios digitales, cual es el porcentaje de visitas a dichos productos en las entidades federativas del país.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR y Ficha Técnica del Indicador.

a) ¿El indicador tiene establecida una meta congruente con su frecuencia de medición?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

El indicador “Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México Nivel C1.1” a nivel de componente de la MIR tiene metas establecidas acordes con la frecuencia de medición, la cual es cuatrimestral. Conforme con el documento “Registro y actualización de las metas para el ejercicio 2023” se estableció para en el primer cuatrimestre el 71%, en el segundo cuatrimestre el 76%, y el último cuatrimestre del 81%.

Sin embargo, existe incongruencia en las metas planteadas, dado que se estima en el primer cuatrimestre alcanzar el 71% de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México; sin embargo, posteriormente se espera tener solo el 5% del alcance de las visitas, lo cual no es objetivo, considerando que todo el año se están registrando visitas a los medios digitales.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Registro y actualización de metas para el ejercicio 2023, MIR.

ADECUACIÓN

a) ¿La información que proporciona el indicador permite valorar el desempeño del programa en el nivel de objetivo al que está asociado? (en esta pregunta debe tomarse en cuenta lo siguiente:

Componentes: en este nivel se hace referencia a la entrega de bienes o servicios y gestión)

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

El bien que entrega el programa son los “Productos informativos y educativos difundidos en medios digitales”; a través del indicador “Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México”; se pretende valorar el desempeño de estos productos, es decir, una vez que se

difunden los productos informativos y educativos en medios digitales, cuantas visitas tienen, lo que permite observar el desempeño de los productos informativos y educativos difundidos en medios digitales.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR y Ficha Técnica del Indicador.

a) *¿El indicador tiene establecida una meta anual alcanzable orientada a impulsar el desempeño (se debe analizar la meta considerando el sentido del indicador y el valor de la línea base)?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

De conformidad con la Ficha Técnica el indicador se establece una meta anual del 81%, considerando que en la línea base en el año del 2016 se registró una meta de 40% y que en el ejercicio fiscal 2022 se alcanzó una meta de 67%, se puede deducir que la meta será cumplida para el 2023.

Además, dicha meta está orientada a impulsar el desempeño del programa, ya que, de acuerdo a la ficha del indicador, el sentido del indicador es ascendente, es decir la meta planteada es mayor que la línea base. Siendo que el resultado ha sido mayor al planeado, representa un buen desempeño.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Registro y actualización de metas para el ejercicio 2023, Registro y actualización de metas para el ejercicio 2022, MIR, Ficha Técnica del Indicador.

a) *¿La dimensión del indicador está bien identificada (eficacia, eficiencia, calidad, economía)?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

La eficacia mide el nivel de cumplimiento de los objetivos; en este caso, el indicador “Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México” está midiendo la eficiencia de los productos informativos y educativos difundidos en medios digitales a través de las visitas a los medios digitales de la PROFECO que corresponde a las entidades federativas, excluyendo a la Ciudad de México.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR y Ficha Técnica del Indicador.

CLARIDAD

a) *¿El nombre del indicador es autoexplicativo (expresa correctamente la unidad de medida, no utiliza acrónimos o los define de manera precisa)?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

El nombre del indicador “Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México” es autoexplicativo, es decir, se determina la unidad de medida entendida como porcentaje de visitas, en suma, no hace uso de acrónimos, es claro y entendible en sí mismo y no repite el nombre del objetivo, ni su método de cálculo.

d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

MIR y Ficha Técnica del Indicador.

a) *¿La fórmula de cálculo del indicador es congruente con su nombre?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

El indicador “Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México”, se determina a través de la siguiente fórmula:

$$\left(\frac{\text{Total de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México}}{\text{Total de visitas registradas a medios digitales en el país}} \right) * 100$$

Dicha fórmula es congruente con el nombre del indicador, ya que lo que se quiere obtener es un porcentaje, el cual es calculado entre dos variables con una misma unidad de medida (visitas) en el mismo tiempo, tal y como se representa en el método de cálculo.

d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

MIR y Ficha Técnica del Indicador.

a) *¿La definición del indicador es congruente con su nombre?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

El indicador “Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México”, se define en la MIR y Ficha del Indicador como: Mide cuál es el porcentaje de las visitas a los medios digitales de la PROFECO que corresponde a las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México, sobre el total de visitas registradas en medios digitales de la PROFECO en el país. Esta definición es congruente con el nombre del indicador.

d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

MIR y Ficha Técnica del Indicador.

a) *¿La definición del indicador es congruente con su fórmula de cálculo?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

La definición del indicador “Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México Nivel C1.1” es: Mide cuál es el porcentaje de las visitas a los medios digitales de la PROFECO que corresponde a las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México, sobre el total de visitas registradas en medios digitales de la PROFECO en el país; y su método de cálculo para hacerlo es mediante $(\text{Total de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México} / \text{Total de visitas registradas a medios digitales en el país}) * 100$, lo que da el porcentaje.

Por lo tanto, la definición es congruente con su fórmula de cálculo.

d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

MIR y Ficha Técnica del Indicador.

a) *¿Las unidades de medida de las variables de la fórmula de cálculo del indicador son congruentes?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

El indicador “Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México Nivel C1.1”, al ser un porcentaje está conformado por dos variables con una misma unidad de medida en el mismo periodo.

En este caso, la unidad de medida son las visitas, concluyendo que la unidad de medida de las variables para el cálculo del porcentaje es congruente con la fórmula de cálculo del indicador.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR y Ficha Técnica del Indicador.

a) ¿La descripción de las variables de la fórmula de cálculo del indicador permite entender todos los elementos o conceptos que ésta incluye?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

El indicador “Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México Nivel C1.1”, cuenta con dos variables:

- Total de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México
- Total de visitas registradas a medios digitales en el país

En donde se visualizan todos los elementos que se incluyen en la fórmula de cálculo.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR y Ficha Técnica del Indicador.

MONITOREABILIDAD

a) ¿La frecuencia de los medios de verificación de todas sus variables es consistente con la frecuencia de medición del indicador?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

De acuerdo a la MIR y a la Ficha técnica del indicador, la frecuencia de medición del indicador es cuatrimestral, lo cual es congruente de acuerdo a la frecuencia de medición recomendada para los indicadores a nivel componente.

En tanto, sus medios de verificación para cada variable son:

Tabla 17 Medios de Verificación y frecuencia de medición indicador nivel C1.1

Variables	Medios de verificación	Frecuencia de medición
Total de visitas registradas a medios digitales en el país	El Programa Anual de Actividades y los reportes de avances cuatrimestrales de la Dirección General de Difusión, que puede ser consultado en las carpetas física y electrónica correspondientes Reporte de la herramienta Google Analytics para medir las páginas vistas de portales de difusión y que se reporta cuatrimestralmente. Reportes de herramientas analíticas de las cuentas y perfiles oficiales en los Medios Digitales de la Institución.	Cuatrimestral
Total de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México	El Informe Cuatrimestral de Actividades de la Dirección General de Difusión, que se genera con base en los Informes mensuales de cada dirección y que se archiva para su consulta física en la carpeta de Indicadores de Gestión. Reporte de la herramienta Google Analytics para medir las páginas vistas de portales de difusión y que se reporta cuatrimestralmente. Reportes de herramientas analíticas de las cuentas y perfiles oficiales en los Medios Digitales de la Institución.	Cuatrimestral

Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar, la frecuencia de medición de las variables es congruente con la frecuencia de medición del indicador.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR y Ficha Técnica del Indicador.

a) ¿Los medios de verificación de todas sus variables son congruentes con lo que éste mide?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

Del indicador “Promedio de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México Nivel C1.1”, su método de cálculo está conformado por dos variables, cuyos medios de verificación son los siguientes:

Tabla 18 Medios de Verificación indicador nivel C1.1

Variables	Medios de verificación
Total de visitas registradas a medios digitales en el país	El Programa Anual de Actividades y los reportes de avances cuatrimestrales de la Dirección General de Difusión, que puede ser consultado en las carpetas física y electrónica correspondientes Reporte de la herramienta Google Analytics para medir las páginas vistas de portales de difusión y que se reporta cuatrimestralmente. Reportes de herramientas analíticas de las cuentas y perfiles oficiales en los Medios Digitales de la Institución.
Total de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México	El Informe Cuatrimestral de Actividades de la Dirección General de Difusión, que se genera con base en los Informes mensuales de cada dirección y que se archiva para su consulta física en la carpeta de Indicadores de Gestión. Reporte de la herramienta Google Analytics para medir las páginas vistas de portales de difusión y que se reporta cuatrimestralmente. Reportes de herramientas analíticas de las cuentas y perfiles oficiales en los Medios Digitales de la Institución.

Fuente: Elaboración propia

Se considera que para las variables de “Total de visitas registradas a medios digitales en el país” y “total de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México”, los medios de verificación son congruentes, visualizando que a través de diferentes reportes e informes se obtiene la información, sin embargo, de acuerdo a la MML y el diseño de MIR es importante delimitar solo el nombre del informe de donde se obtiene la información, sin detallar el cómo se genera este.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR y Ficha Técnica del Indicador.

a) *¿La descripción de los medios de verificación de todas sus variables expresa claramente el nombre completo de la fuente de información (documento, informe, encuesta, sistema, etc.)?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

De las variables del indicador “Promedio de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México Nivel C1.1”, ambas variables establecen que la fuente de información es un informe, reporte o programa anual.

Tabla 19 Medios de Verificación indicador nivel C1.1

Variables	Medios de verificación
Total de visitas registradas a medios digitales en el país	El Programa Anual de Actividades y los reportes de avances cuatrimestrales de la Dirección General de Difusión, que puede ser consultado en las carpetas física y electrónica correspondientes Reporte de la herramienta Google Analytics para medir las páginas vistas de portales de difusión y que se reporta cuatrimestralmente. Reportes de herramientas analíticas de las cuentas y perfiles oficiales en los Medios Digitales de la Institución.
Total de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México	El Informe Cuatrimestral de Actividades de la Dirección General de Difusión, que se genera con base en los Informes mensuales de cada dirección y que se archiva para su consulta física en la carpeta de Indicadores de Gestión. Reporte de la herramienta Google Analytics para medir las páginas vistas de portales de difusión y que se reporta cuatrimestralmente. Reportes de herramientas analíticas de las cuentas y perfiles oficiales en los Medios Digitales de la Institución.

Fuente: Elaboración propia

Sin embargo, como se mencionó anteriormente, se observan múltiples medios de verificación, por lo que se sugiere solo especificar el medio de verificación que debe ser consultado para obtener la información para el cálculo del indicador.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR y Ficha Técnica del Indicador.

- a) *¿La descripción de los medios de verificación de todas sus variables indica la ubicación física o electrónica de la información?*
- b) **Respuesta: NO**
- c) **Análisis que justifique la respuesta**

Del indicador “Promedio de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México Nivel C1.1”, en ambas variables que pueden ser puede ser consultados en las carpetas física y electrónica, sin embargo, no especifica su ubicación, por lo que se sugiere indicar dicha información.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR y Ficha Técnica del Indicador.

a) *Para el cálculo de cada indicador ¿sus medios de verificación aportan toda la información requerida para el cálculo de las variables (son suficientes)?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

El cálculo del indicador está compuesto por dos variables:

Tabla 20 Medios de Verificación indicador nivel C1.1

Variables	Medios de verificación
Total de visitas registradas a medios digitales en el país	El Programa Anual de Actividades y los reportes de avances cuatrimestrales de la Dirección General de Difusión, que puede ser consultado en las carpetas física y electrónica correspondientes Reporte de la herramienta Google Analytics para medir las páginas vistas de portales de difusión y que se reporta cuatrimestralmente. Reportes de herramientas analíticas de las cuentas y perfiles oficiales en los Medios Digitales de la Institución.
Total de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México	El Informe Cuatrimestral de Actividades de la Dirección General de Difusión, que se genera con base en los Informes mensuales de cada dirección y que se archiva para su consulta física en la carpeta de Indicadores de Gestión. Reporte de la herramienta Google Analytics para medir las páginas vistas de portales de difusión y que se reporta cuatrimestralmente. Reportes de herramientas analíticas de las cuentas y perfiles oficiales en los Medios Digitales de la Institución.

Fuente: Elaboración propia

En ambas variables se considera que los medios de verificación son suficientes; sin embargo, se recomienda solo mencionar aquel medio de verificación que debe ser consultado para el cálculo del indicador y no aquellos que lo integran.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR y Ficha Técnica del Indicador.

Componente 2: Asesorías e información para la población consumidora sobre el ejercicio de sus derechos brindadas

Tabla 21 Características Generales del indicador nivel componente 2.1

Indicador	Tasa de crecimiento en la atención o asesoría a la población consumidora en las sesiones educativas del Programa Nivel C2.1
Definición	Mide el crecimiento en el número de consumidores atendidos o asesorados en sesiones educativas impartidas sobre el ejercicio de sus derechos respecto al periodo inmediato anterior.
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{Número de consumidores atendidos o asesorados en } t - \text{número de consumidores atendidos o asesorados en } t - 1}{\text{Número de consumidores atendidos o asesorados en } t - 1} \right) * 100$

Fuente: Elaboración propia con datos de la MIR 2023

RELEVANCIA

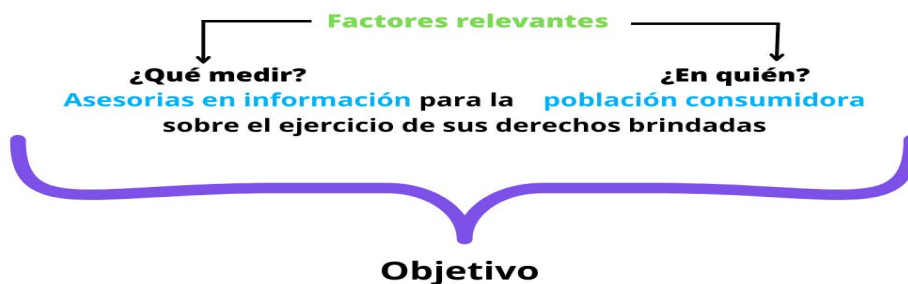
a) *¿En el indicador se identifica claramente su contribución para verificar el logro del objetivo al cual está asociado (qué medir y en quién medirlo)?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

Para responder a las siguientes preguntas, el equipo evaluador elaboró el siguiente esquema para discernir los factores relevantes que conforman el objetivo a nivel Componente:

Diagrama 7 Identificación de factores relevantes: Componente 2



Fuente: Elaboración propia

El nombre del indicador “Tasa de crecimiento en la atención o asesoría a la población consumidora en las sesiones educativas del Programa Nivel C2.1” demuestra que hay un vínculo con el Resumen narrativo, pues lo que está midiendo son las atenciones o asesorías que van dirigidas a las personas consumidoras. Estas asesorías ocurren en las sesiones educativas que las imparte el departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las ODECO. Con este servicio contribuye al fortalecimiento de los derechos de los consumidores.

Al ser presenciales o virtuales, dan la oportunidad de implementar un cuestionario breve para saber si el servicio cumple o no las expectativas de la población atendida. Es importante, ya que a este nivel del componente es preciso saber si hay calidad en los bienes y servicios entregados.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR y Ficha Técnica del Indicador.

a) ¿El indicador tiene establecida una meta congruente con su frecuencia de medición?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

El indicador tiene una frecuencia de medición semestral; en el primer semestre se menciona que hay un 2% de personas atendidas o asesoradas, esto con base a la línea de partida que es 100, según la Ficha Técnica. Para el siguiente semestre se pretende atender 1% más, o sea un 3% a final de año. Estas estimaciones están apoyadas por la línea base registrada durante el primer semestre 2015. De acuerdo con lo anterior, la meta y la frecuencia de medición son congruentes ya que, por la naturaleza del indicador, puede ser monitoreado cada seis meses.

Sin embargo, de acuerdo con el manual de “Procedimiento para diseño, aplicación y evaluación de programas de Educación y Capacitación en materia de consumo”, menciona que las acciones implementadas y resultados obtenidos, son reportados el día último hábil de cada mes a las áreas correspondientes de la Coordinación General de Educación y Divulgación. Con base en lo anterior, la frecuencia de medición del indicador da la oportunidad de hacerlo con una frecuencia menor que la del semestre; esto nos ayudaría a identificar fallas o áreas de oportunidad del servicio que se identifica y corregirlo oportunamente.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Registro y actualización de metas para el ejercicio 2023, MIR, Ficha técnica y Procedimiento para diseño, aplicación y evaluación de programas de Educación y Capacitación en materia de consumo.

ADECUACIÓN

a) *¿La información que proporciona el indicador permite valorar el desempeño del programa en el nivel de objetivo al que está asociado? (en esta pregunta debe tomarse en cuenta lo siguiente:*

Componentes: en este nivel se hace referencia a la entrega de bienes o servicios y gestión)

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

De acuerdo con los criterios establecidos en los TdR, el diseño se valoró en el criterio de Relevancia. En esta pregunta se trata de responder el criterio Adecuación, el cual debe responder la información suficiente para emitir un juicio del desempeño del programa en el nivel de objetivo al que está asociado.

De acuerdo con el criterio de la Institución el Indicador sí proporcionaría información que permita valorar el desempeño del Componente, ya que dicho indicador mide el servicio de las asesorías brindadas a la población consumidora sobre el ejercicio de sus derechos a través del crecimiento en el número de consumidores que fueron atendidos o asesorados en las sesiones educativas impartidas sobre el ejercicio de sus derechos respecto a las sesiones impartidas en el periodo inmediato anterior. Esto coadyuvaría a darle solidez al objetivo del componente.

d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

MIR y Ficha Técnica del Indicador.

a) *¿El indicador tiene establecida una meta anual alcanzable orientada a impulsar el desempeño (se debe analizar la meta considerando el sentido del indicador y el valor de la línea base)?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

De acuerdo a la Ficha técnica la meta anual se define con el 3%, esta se actualiza cada 6 meses. El semestre anterior del ejercicio fiscal 2022, se tuvo un 2%, este resultado se toma como línea base. En este indicador se pretende atender más población conforme pasa el tiempo, es decir su sentido es ascendente.

Si bien el indicador cumple con las cualidades establecidas, de acuerdo a su Ficha técnica, sin embargo, el indicador puede tener una meta menos relativa de acuerdo a los Criterios de Operatividad para el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO); ya que se puede considerar para una contabilidad armónica el Formato Único de Control de Asistencia, o bien se pueden tomar en cuenta los promedios de personas que asistieron en grupo o de forma individual de manera virtual.

De acuerdo con los datos del departamento en el primer semestre del ejercicio fiscal 2021, se estableció un mínimo de 6 grupos mensuales que atender por ODECO, al final del año se estima 36 grupos al año, dichos grupos deben estar conformados por 15 personas. Para la población abierta se estima que se atendió 180 consumidores al mes también por ODECO. Estos promedios se basan en el primer semestre del ejercicio fiscal 2021 y ejercicios anteriores.

Así pues, si se realiza la multiplicación de 15 personas por 6 grupos, el resultado da 90 personas, y si se suma a las 180 personas de población abierta, da un resultado de 270 personas atendidas por ODECO mensualmente. Con el resultado de 270 personas atendidas, se multiplicará por 38 Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) que existen en el país; da una suma de 10,260 personas atendidas. Respetando la frecuencia de medición que establece la institución, que es semestralmente, se multiplican las 10,260 personas atendidas por seis (meses), da como resultado 61,560. Con este resultado podemos estimar una alternativa de meta de 61,560 personas que atender.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR, Ficha técnica del Indicador y Criterios de Operatividad para el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

a) ¿La dimensión del indicador está bien identificada (eficacia, eficiencia, calidad, economía)?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

De acuerdo a la Ficha técnica este indicador tiene la dimensión de **eficacia**, pues mide la entrega de servicios que se le dan a la población objetivo. Pero no se tiene una claridad de si las personas beneficiadas están satisfechas con lo entregado. Es por eso que se recomienda adecuar el indicador que mida la calidad del servicio que ofrece el Programa.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR y Ficha Técnica del Indicador.

CLARIDAD

a) *¿El nombre del indicador es autoexplicativo (expresa correctamente la unidad de medida, no utiliza acrónimos o los define de manera precisa)?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

En el nombre del indicador hay claridad ya que presenta la unidad de medida con la cual se va a medir al principio de su nombre (tasa de variación), así como también menciona su objetivo de medición que son la atención o asesoría a través de dos periodos diferentes. El indicador de desempeño no utiliza ningún acrónimo, por lo que no hay dificultad al momento de entenderlo.

Para tener una mayor neutralidad en el indicador se sugiere que “no deben incluirse juicios de valor en el nombre del indicador, como tasa de crecimiento, tasa de mejora, tasa de reducción, etcétera” (CONEVAL, 20213, p. 45). Se sugiere editar el nombre del indicador para que sea imparcial, y que desde su nombre no se defina su sentido (ascendente o descendente).

d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

Ficha Técnica de monitoreo, en el registro y actualización de metas para el ejercicio 2022, MIR.

a) *¿La fórmula de cálculo del indicador es congruente con su nombre?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

De acuerdo con la Ficha Técnica del Indicador Tasa de crecimiento en la atención o asesoría a la población consumidora en las sesiones educativas del Programa, su cálculo es realizado con por medio de la siguiente fórmula:

$$\left(\frac{\text{Número de consumidores atendidos o asesorados en } t - \text{número de consumidores atendidos o asesorados en } t - 1}{\text{Número de consumidores atendidos o asesorados en } t - 1} \right) * 100$$

De acuerdo con lo anterior, la fórmula presentada para el indicador C2.1 es congruente al tratarse de una tasa de crecimiento, así como pertinente de acuerdo al nombre del indicador ya que se incluyen los factores relevantes del objetivo, como el número de personas atendidas o asesoradas.

d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

Ficha Técnica de monitoreo, en el registro y actualización de metas para el ejercicio 2022, MIR.

a) *¿La definición del indicador es congruente con su nombre?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

La definición del indicador es congruente ya que menciona que se va a medir la variación de consumidores atendidos o asesorados, también hace mención a que se comparan dos periodos diferentes. Sin embargo, en este apartado debería de haber más detalles sobre la población que se está midiendo, un ejemplo de ello podría incorporarse información que las personas que toman asesoría educativa lo hacen de manera virtual o presencial, de acuerdo con lo establecido en los Criterios de Operatividad para el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

Criterios de Operatividad para el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), Ficha Técnica de monitoreo, en el registro y actualización de metas para el ejercicio 2022, MIR.

a) *¿La definición del indicador es congruente con su fórmula de cálculo?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

El indicador “Tasa de crecimiento en la atención o asesoría a la población consumidora en las sesiones educativas del Programa Nivel C2.1” se define como: Mide el crecimiento en el número de consumidores atendidos o asesorados en sesiones educativas impartidas sobre el ejercicio de sus derechos respecto al periodo inmediato anterior, y se calcula de acuerdo con la expresión matemática siguiente:

$$\left(\frac{\text{Número de consumidores atendidos o asesorados en } t - \text{número de consumidores atendidos o asesorados en } t - 1}{\text{Número de consumidores atendidos o asesorados en } t - 1} \right) * 100$$

Con los datos descritos anteriormente, se puede observar que existe congruencia con los elementos que pretende medir el indicador, ya que la definición menciona que, si hay un crecimiento en las asesorías, este indicador es pertinente para saber si hay un incremento o decremento.

d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

Criterios de Operatividad para el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), Ficha Técnica de monitoreo, en el registro y actualización de metas para el ejercicio 2022, MIR.

- a) *¿Las unidades de medida de las variables de la fórmula de cálculo del indicador son congruentes?*
- b) **Respuesta: SI**
- c) **Análisis que justifique la respuesta**

De acuerdo con la Ficha técnica del indicador, se observa que las variables del numerador y denominador tienen la misma unidad de medida que son los consumidores. Esto hace que el indicador sea sostenible para que la fórmula emane datos sobre personas atendidas o asesoradas en las sesiones educativas; y cumple con uno de los criterios para el funcionamiento de una tasa de variación, que es tener la misma unidad de medida en diferentes periodos.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

Ficha Técnica de monitoreo, en el registro y actualización de metas para el ejercicio 2022, MIR.

- a) *¿La descripción de las variables de la fórmula de cálculo del indicador permite entender todos los elementos o conceptos que ésta incluye?*
- b) **Respuesta: SI**
- c) **Análisis que justifique la respuesta**

De acuerdo a la Ficha técnica, las dos variables que presenta el indicador tienen una descripción. En el numerador describe la variable que se va a reportar, dicha descripción contiene a los consumidores atendidos o asesorados y es la información más actual. Asimismo, para la variable del denominador se describe que es una variable que reporta a los consumidores atendidos o asesorados en un periodo anterior. Dicho lo anterior, es claro lo que se pretende medir y el alcance que pretende el indicador.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

Ficha Técnica de monitoreo, en el registro y actualización de metas para el ejercicio 2022, MIR.

MONITOREABILIDAD

- a) *¿La frecuencia de los medios de verificación de todas sus variables es consistente con la frecuencia de medición del indicador?*
- b) **Respuesta: SI**
- c) **Análisis que justifique la respuesta**

Para entrar a más detalle sobre esta pregunta, a continuación, se presenta la siguiente tabla que recapitular algunos factores de la Ficha técnica:

Tabla 22 Medios de Verificación y frecuencia de medición indicador nivel C2.1

Variables	Medios de verificación	Frecuencia de medición
Número de consumidores atendidos o asesorados en t	Formatos de registro de consumidores, listados de grupos de consumidores en el periodo a reportar y que obran en los archivos de la Dirección de Capacitación	Semestral
Número de consumidores atendidos o asesorados en t-1	Formatos de registro de consumidores, listados de grupos de consumidores en el periodo anterior a reportar y que obran en los archivos de la Dirección de Capacitación	Semestral

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la Ficha Técnica las dos variables, el numerador como el denominador, tienen la misma sincronía para actualizar sus medios de verificación. Esta actualización se da cada cinco días hábiles posteriores al periodo a reportar; así, con esta actualización concuerda con el periodo que el indicador proporciona sus datos que son cada seis meses. Con esto se crea una actualización a la brevedad y se puede constatar en el Registro y actualización de metas para el ejercicio 2023.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR, Registro y actualización de metas para el ejercicio 2023, Ficha técnica.

a) ¿Los medios de verificación de todas sus variables son congruentes con lo que éste mide?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

Del indicador “Tasa de crecimiento en la atención o asesoría a la población consumidora en las sesiones educativas del Programa Nivel C2.1”, su método de cálculo está conformado por dos variables, cuyos medios de verificación son los siguientes:

Tabla 23 Medios de Verificación indicador nivel C2.1

Variables	Medios de verificación
Número de consumidores atendidos o asesorados en t	Formatos de registro de consumidores, listados de grupos de consumidores en el periodo a reportar y que obran en los archivos de la Dirección de Capacitación
Número de consumidores atendidos o asesorados en t-1	Formatos de registro de consumidores, listados de grupos de consumidores en el periodo anterior a reportar y que obran en los archivos de la Dirección de Capacitación

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la MIR se puede observar que los medios de verificación se apoyan en Formatos de registro de consumidores o de la población abierta que toman las sesiones educativas, ya sea en el periodo actual que se quiere analizar o el periodo anterior a reportar. Estos formatos contribuyen a proporcionar datos claros sobre a quién se está midiendo y qué se mide, y por consecuencia, se concluye que los medios de verificación son congruentes con lo que se mide. Sin embargo, como se había mencionado anteriormente, los formatos pueden dar oportunidad a que el indicador sea monitoreado en menos de seis meses, pues se contempla que dichos formatos son llenados cada mes.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR, Ficha Técnica, Criterios de operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

a) *¿La descripción de los medios de verificación de todas sus variables expresa claramente el nombre completo de la fuente de información (documento, informe, encuesta, sistema, etc.)?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

De acuerdo a la Matriz de indicadores de Resultados (MIR), las dos variables son:

Tabla 24 Medios de Verificación indicador nivel C2.1

Variables	Medios de verificación
Número de consumidores atendidos o asesorados en t	Formatos de registro de consumidores, listados de grupos de consumidores en el periodo a reportar y que obran en los archivos de la Dirección de Capacitación
Número de consumidores atendidos o asesorados en t-1	Formatos de registro de consumidores, listados de grupos de consumidores en el periodo anterior a reportar y que obran en los archivos de la Dirección de Capacitación

Fuente: Elaboración propia

Tanto en el numerador como el denominador, se menciona que la fuente de información proviene del Formato de registro de consumidores, listados de grupos consumidores en el periodo ya sea el anterior o actual a reportar y que obran en los archivos de la Dirección de Capacitación. Como se puede observar, el indicador toma diferentes fuentes de información, así como el área que debe gestionarlo. Dicha área tiene la facultad de administrar los formatos que, además de llevar un registro de las asociaciones y población abierta, también tienen como finalidad desarrollar los vínculos e interacción para el desarrollo del consumo inteligente en la ciudadanía organizada, según el Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación, MIR, Ficha Técnica.

a) *¿La descripción de los medios de verificación de todas sus variables indica la ubicación física o electrónica de la información?*

b) **Respuesta: NO**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

Para las dos variables se identificó que cuentan con el mismo medio de verificación "Formatos de registro de consumidores, listados de grupos de consumidores en el periodo a reportar y que obran en los archivos de la Dirección de Capacitación". Los elementos descritos anteriormente, se observa que no se les agrega una ubicación física, ni tampoco una página electrónica en donde se puede obtener la información. Se recomienda poner a disposición información oportuna para que los actores externos puedan consultarla; esto con fines de transparencia y rendición de cuentas.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR y Ficha Técnica.

a) *Para el cálculo de cada indicador ¿sus medios de verificación aportan toda la información requerida para el cálculo de las variables (son suficientes)?*

b) **Respuesta: NO**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

De acuerdo con la Dirección de Capacitación y la Dirección de Organización de Consumidores, menciona que la información es emanada por los formatos de registro de consumidores, listados de grupos de consumidores, así como también la base de datos que se encuentra en los expedientes. Sin embargo, en la cédula de seguimiento 2023 se observa que no hay números absolutos, solo se encuentran las metas programadas.

Para mejorar dicha situación, es importante apoyarse en el documento de Criterios de operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO); ya que en ese documento menciona los promedios que hay en el ejercicio fiscal 2021 o anteriores que asistieron a las sesiones educativas.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR, Ficha Técnica, Cédula de Seguimiento 2023 y Criterios de operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

Componente 2: Asesorías e información para la población consumidora sobre el ejercicio de sus derechos brindadas

Tabla 25 Características Generales del indicador nivel Componente 2.3

Indicador	Porcentaje de asesorías brindadas a través de medios digitales Nivel C2.3
Definición	Busca medir la proporción de asesorías brindadas a través de medios digitales a partir de consultas realizadas.
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{Asesorías a través de medios digitales en el periodo}}{\text{Total de consultas realizadas en medios digitales en el periodo}} \right) * 100$

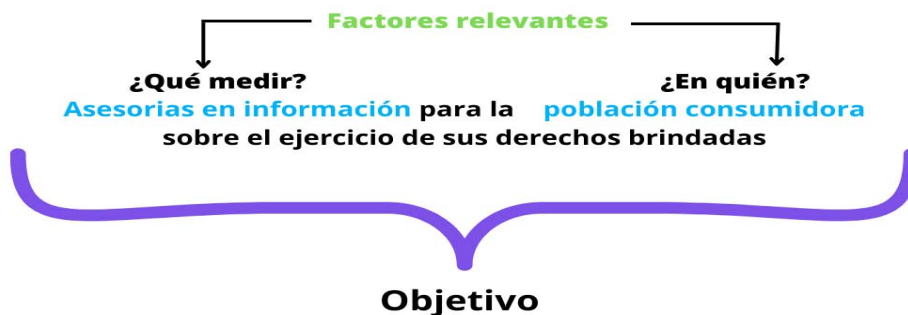
Fuente: Elaboración propia con datos de la MIR 2023

RELEVANCIA

- a) *¿En el indicador se identifica claramente su contribución para verificar el logro del objetivo al cual está asociado (qué medir y en quién medirlo)?*
- b) **Respuesta: SI**
- c) **Análisis que justifique la respuesta**

Para responder las siguientes preguntas, el equipo Coach Affaire elaboró el siguiente esquema para discernir los elementos que tiene el Componente:

Diagrama 8 Identificación de factores relevantes: Componente 2



Fuente: Elaboración Propia

Otro de los objetivos de este Componente es dar asesorías de manera digital, dicha función se encuentra estipulada en el nombre del indicador, estas asesorías serán medidas ahora en los medios digitales que maneja

el programa. Dichos medios digitales que considera el Programa son Twitter, Facebook, YouTube e Instagram, por medio de estos medios. De acuerdo al Cuadro programático de las actividades de la Matriz de Indicadores de Resultados Pp B002 del periodo 2022, se tiene contacto con la población que requiere orientación o asesoría cuando presenta alguna queja o denuncia. Recopilando lo anterior, el indicador tiene relevancia ante el Componente y puede coadyuvar en la medición de sus objetivos.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Cuadro programático de las actividades de la matriz de indicadores de resultados Pp B002 del periodo 2022, MIR y Ficha Técnica.

a) ¿El indicador tiene establecida una meta congruente con su frecuencia de medición?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

Según el documento Cédula de seguimiento 2023, menciona que las metas del indicador son por cada trimestre, entonces en el año se esperan 4 metas, expresadas por números relativos, que son, para el primer trimestre 58%, en el segundo se estima un 60%, para el tercero un 62% y para el cuarto trimestre se espera un 64%. Esta frecuencia de medición demuestra que hay una sincronía con la que tiene el indicador cuando aplica su medición. Con estos datos se afirma que las metas del indicador son congruentes con la frecuencia de medición.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Cédula de seguimiento 2023 y MIR.

ADECUACIÓN

a) ¿La información que proporciona el indicador permite valorar el desempeño del programa en el nivel de objetivo al que está asociado? (en esta pregunta debe tomarse en cuenta lo siguiente:

- Componentes: en este nivel se hace referencia a la entrega de bienes o servicios y gestión)**

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

De acuerdo con la Ficha técnica el indicador "Porcentaje de asesorías brindadas a través de medios digitales Nivel C2.3", resulta funcional para medir el desempeño del servicio de las asesorías brindadas a la población consumidora sobre el ejercicio de sus derechos por medio de las cuentas oficiales en los medios digitales.

El indicador al ser adecuado para el nivel de la MIR en que se encuentra, aporta información para emitir un juicio de desempeño sobre las asesorías brindadas a la población. Se establece una sincronía acorde con el ámbito de desempeño adecuado para el resumen narrativo del componente 2.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR y Cédula de Seguimiento 2023.

a) ¿El indicador tiene establecida una meta anual alcanzable orientada a impulsar el desempeño (se debe analizar la meta considerando el sentido del indicador y el valor de la línea base)?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

La meta anual que registra el indicador es de 64%, dicha meta puede ser asequible, ya que dentro del ejercicio fiscal las metas están establecidas por trimestre y estas son de dos puntos porcentuales por periodo quedando de la siguiente manera: para el primer trimestre se tiene una meta del 58%, para el segundo el 60%, para el tercer trimestre un 62, hasta llegar con el cuarto con un 64%. Por ello, se hace más fácil el monitoreo y si se presenta alguna anomalía se puede hacer una corrección para alcanzar el desempeño.

Dentro de otras características del indicador, se observa que su línea base fue considerada en el año 2019 con 30.25%. Al comparar el ejercicio fiscal 2019 con el último ejercicio fiscal actual es evidente que las metas se han ido incrementando. Este hecho hace que el sentido del indicador sea ascendente y apropiado para las metas que se proponen para el Programa.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR y Ficha técnica.

a) ¿La dimensión del indicador está bien identificada (eficacia, eficiencia, calidad, economía)?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

De acuerdo a la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), el indicador tiene una dimensión de eficacia, dicha dimensión es apropiada para el método de cálculo, ya que se requiere saber cuánta población cubrieron con el servicio. Sin embargo, este indicador puede aportar más datos significativos al proponer que el indicador adopte una dimensión de calidad, esto con el fin de conocer qué tan satisfecha está la población atendida al resolver sus dudas o quejas. Hay que recordar que es destacable agregar a los Componentes la cualidad de calidad para alimentar satisfactoriamente el nivel Propósito.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR, Ficha de trabajo y Cédula de seguimiento 2023.

CLARIDAD

a) ¿El nombre del indicador es autoexplicativo (expresa correctamente la unidad de medida, no utiliza acrónimos o los define de manera precisa)?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

El indicador presenta claridad en su nombre, ya que expresa al principio de su nombre la unidad de medida que tendrá como parámetro para su medición. Asimismo, el indicador busca saber qué proporción de consultas se realizan; esto se relaciona con el objetivo del componente, pues pretende informar o asesorar a las personas para fortalecer sus derechos. Otra de las características del indicador es que no contiene acrónimos; esto ayuda a hacerlo más claro para la lectura de actores u organizaciones externas.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR, Ficha de trabajo y Cédula de seguimiento 2023.

a) ¿La fórmula de cálculo del indicador es congruente con su nombre?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

A continuación, se presenta la fórmula del indicador para responder a la pregunta:

$$\left(\frac{\text{Asesorías a través de medios digitales en el periodo}}{\text{Total de consultas realizadas en medios digitales en el periodo}} \right) * 100$$

De acuerdo a lo establecido en la ficha técnica, se observa que la fórmula respeta el procedimiento para tener como resultado final un porcentaje. Dicha fórmula está constituida por dos variables que tienen en común medir las asesorías realizadas a los consumidores por los medios digitales que maneja la institución. En el nombre del indicador tiene como objetivo medir las asesorías que se brindan a la población consumidora. Entonces se concluye que la fórmula del indicador es congruente con su nombre.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR y Ficha Técnica.

a) *¿La definición del indicador es congruente con su nombre?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

De acuerdo a la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) menciona que la definición del indicador es “Busca medir la proporción de asesorías brindadas a través de medios digitales a partir de consultas realizadas”, dicha definición complementa el nombre del indicador, ya que precisa que es lo que se quiere medir y se establece de una manera sencilla.

Sin embargo, en este punto se tiene oportunidad de precisar a qué se le considera una asesoría. De acuerdo al artículo 64 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, menciona que la Dirección de Contenidos se encarga en Atender las inquietudes, consultas, denuncias, dudas, y comentarios de los usuarios en las cuentas de la Procuraduría en las redes sociales vigentes. Con lo mencionado anteriormente, se puede ser más específico en la definición del indicador.

d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, MIR y Ficha técnica.

a) *¿La definición del indicador es congruente con su fórmula de cálculo?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

Hay una cierta congruencia entre la definición del indicador y su fórmula de cálculo, ya que en el primero se expresa que se busca medir las asesorías brindadas a través de medios digitales. A pesar de ello, hay oportunidad de mencionar con más precisión los medios digitales que utiliza la Institución. De acuerdo con el Cuadro programático de las actividades de la Matriz de Indicadores de Resultados Pp B002, menciona que los medios digitales que usa como herramienta para atender las asesorías son Twitter, Facebook, YouTube e Instagram. Con lo mencionado anteriormente, se puede profundizar en la explicación del denominador.

d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

Cuadro programático de las actividades de la Matriz de Indicadores de Resultados Pp B002, MIR, Ficha Técnica.

a) *¿Las unidades de medida de las variables de la fórmula de cálculo del indicador son congruentes?*

b) **Respuesta: SI**

c) Análisis que justifique la respuesta

Las unidades de medida de las variables del indicador "Porcentaje de asesorías brindadas a través de medios digitales Nivel C2.3" presentan congruencia al momento de implementar la medición; sin embargo, en la unidad de medida para el denominador, es considerable homologarlo con el numerador, para que las dos sean asesorías y así den más solidez al método de cálculo. Otra recomendación es poner los números de asesorías atendidas cuando se hayan consumado los periodos en la Cédula de seguimiento 2023 con el fin de tener más transparencia.

Aunque se consideren números relativos para las metas por desconocer cuántas personas van a demandar el servicio, es importante consultar los datos de ejercicios fiscales anteriores para poder estimar una meta, ya sea con números absolutos o relativos.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR y Ficha técnica.

a) ¿La descripción de las variables de la fórmula de cálculo del indicador permite entender todos los elementos o conceptos que ésta incluye?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

En la descripción del numerador del porcentaje del indicador "Consiste en la sumatoria de solicitudes de asesoría por parte de la población consumidora en los medios digitales de la institución" sí se entiende que las asesorías se les van a impartir a los consumidores, así como también hace mención a que los medios digitales son pertenecientes a la Institución.

Para la descripción de la variable denominador del indicador "Es el conjunto de las consultas de la población consumidora atendidas en los medios digitales que maneja la institución" hace más evidente quién hace las consultas ya que el nombre de la variable "Total de consultas realizadas en medios digitales en el periodo", no es claro quién hace las consultas en los medios digitales, si la propia institución o actores externos a ella. No obstante, esta aclaración viene en la descripción de la variable, pues menciona que dichas consultas las realiza la población consumidora.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR y Ficha técnica.

MONITOREABILIDAD

- a) *¿La frecuencia de los medios de verificación de todas sus variables es consistente con la frecuencia de medición del indicador?*
- b) **Respuesta: SI**
- c) **Análisis que justifique la respuesta**

Para entrar a detalle sobre esta pregunta, a continuación, se presenta la siguiente tabla que recapitula algunos factores de la Ficha técnica:

Tabla 26 Medios de Verificación y frecuencia de medición indicador nivel C2.3

Variables	Medios de verificación	Frecuencia de medición
Asesorías a través de medios digitales en el periodo	Reporte de la Dirección General de Difusión elaborado con la información mensual registrada de las asesorías brindadas en medios digitales.	Trimestral
Total de consultas realizadas en medios digitales en el periodo	Reporte de la Dirección General de Difusión elaborado con la información mensual registrada de las consultas realizadas en medios digitales.; Asesorías a través de medios digitales en el periodo:	Trimestral

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Ficha Técnica se observa que los medios de verificación de las variables tienen disponible la información en cinco días hábiles posteriores al cierre del trimestre. Esto concuerda con la frecuencia de medición del indicador que también es cada tres meses. A pesar de que hay una congruencia entre las frecuencias, el indicador tiene la oportunidad de ser monitoreado en tiempo más reducido ya que la Dirección de Contenidos gestiona un reporte cada mes en donde se pueden observar las asesorías brindadas. Asimismo, de acuerdo al artículo 64 fracción VI del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se menciona que la Dirección de Contenidos debe hacer informes mensuales de atención a usuarios en redes sociales. Esto ayudaría a tener un monitoreo más oportuno y corregir a tiempo las anomalías que presenta el Programa.

- d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

MIR, Ficha técnica, Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor y Cuadro programático de las actividades de la matriz de indicadores de resultados Pp B002 del periodo 2022.

- a) *¿Los medios de verificación de todas sus variables son congruentes con lo que éste mide?*
- b) **Respuesta: SI**
- c) **Análisis que justifique la respuesta**

Del indicador “Porcentaje de asesorías brindadas a través de medios digitales Nivel C2.3”, el método de cálculo está conformado por dos variables, cuyos medios de verificación son los siguientes:

Tabla 27 Medios de Verificación indicador nivel C2.3

Variables	Medios de verificación
Asesorías a través de medios digitales en el periodo	Reporte de la Dirección General de Difusión elaborado con la información mensual registrada de las asesorías brindadas en medios digitales.
Total de consultas realizadas en medios digitales en el periodo	Reporte de la Dirección General de Difusión elaborado con la información mensual registrada de las consultas realizadas en medios digitales.; Asesorías a través de medios digitales en el periodo.

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR), los medios de verificación del numerador como el denominador, menciona que la información que emana es de la Dirección General de Difusión mediante sus reportes mensuales. Dicha información contiene asesorías brindadas en medios digitales que contribuyen a proporcionar datos al numerador; por otro lado, el denominador es apoyado por la información que contiene las consultas realizadas en medios digitales. En conclusión, se observa que los medios de verificación asisten de forma congruente para medir los resultados de este indicador.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

MIR y Ficha técnica.

- a) *¿La descripción de los medios de verificación de todas sus variables expresa claramente el nombre completo de la fuente de información (documento, informe, encuesta, sistema, etc.)?*
- b) **Respuesta: SI**
- c) **Análisis que justifique la respuesta**

De acuerdo con la Ficha técnica, las variables del indicador y sus medios de verificación son:

Tabla 28 Medios de Verificación indicador nivel C2.3

Variables	Medios de verificación
Asesorías a través de medios digitales en el periodo	Reporte de la Dirección General de Difusión elaborado con la información mensual registrada de las asesorías brindadas en medios digitales.
Total de consultas realizadas en medios digitales en el periodo	Reporte de la Dirección General de Difusión elaborado con la información mensual registrada de las consultas realizadas en medios digitales.; Asesorías a través de medios digitales en el periodo.

Fuente: Elaboración propia

Las variables describen los documentos para sustentar los medios de verificación, y dicha información está desagregada por el numerador y denominador. Para el numerador toma en cuenta el “Reporte de la Dirección General de Difusión elaborado con la información mensual registrada de las asesorías brindadas en medios digitales”; así como para el denominador es apoyado por el “Reporte de la Dirección General de Difusión elaborado con la información mensual registrada de las consultas realizadas en medios digitales”.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Ficha técnica y MIR.

a) ¿La descripción de los medios de verificación de todas sus variables indica la ubicación física o electrónica de la información?

b) Respuesta: NO

c) Análisis que justifique la respuesta

Para las dos variables que cuenta el indicador, se observa que tienen los mismos medios de verificación "Reporte de la Dirección General de Difusión elaborado con la información mensual registrada de las consultas realizadas en medios digitales". Este medio de verificación no es suficiente ya que menciona cómo se recolectó la información, más no los medios donde se ubica para consultar la información, ya sea en físico o en una página electrónica. Es importante contar con dicha ubicación con el fin de fortalecer la transparencia y rendición de cuentas ante la ciudadanía que esté interesada en el tema.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR y Ficha Técnica.

- a) *Para el cálculo de cada indicador ¿sus medios de verificación aportan toda la información requerida para el cálculo de las variables (son suficientes)?*
- b) **Respuesta: SI**
- c) **Análisis que justifique la respuesta**

Son suficientes los medios de verificación de acuerdo a lo que se requiere medir en el objetivo. Sin embargo, podría ser más armonizable si se tomara en cuenta la calidad que ofrece en los servicios como las asesorías que se dan por estos medios. Esta calidad podría ser medida mediante comentarios positivos que se dan en sus redes sociales como podrían ser compartir, me gusta, retweet, agradecimientos, entre otras reacciones. Con esto se podría generar un parámetro que pueda indicar qué tanto es del agrado de las personas que consultan las páginas de la institución.

Según el artículo 64 fracción VII del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, menciona que la Dirección de Contenidos elabora un informe estadístico mensual de las visitas y seguidores de redes sociales y la Revista del Consumidor en Línea. Este informe podría dar una referencia sobre la satisfacción de las personas que son atendidas.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

MIR, Ficha Técnica y Cédula de resultados de la Auditoría Superior de la Federación cuenta pública 2021.

Componente 2: Asesorías e información para la población consumidora sobre el ejercicio de sus derechos brindadas

Tabla 29 Características Generales del indicador nivel Componente 2.2

Indicador	Porcentaje de cobertura nacional en asesorías en las promociones y sesiones educativas, excluyendo la Ciudad de México Nivel C2.2
Definición	Mide la proporción de la población consumidora asesorada sobre el ejercicio de sus derechos en las promociones y sesiones educativas realizadas en las entidades federativas excluyendo la Ciudad de México.
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{Número de consumidores asesorados fuera de la Ciudad de México}}{\text{Total de consumidores asesorados en promociones y sesiones educativas realizadas en el país}} \right) * 100$

Fuente: Elaboración propia con datos de la MIR 2023

RELEVANCIA

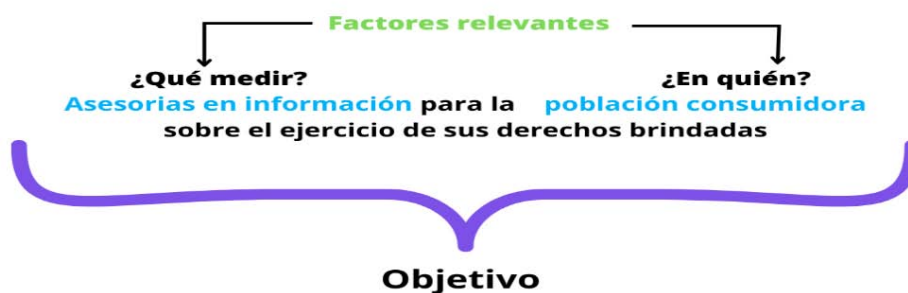
a) ¿En el indicador se identifica claramente su contribución para verificar el logro del objetivo al cual está asociado (qué medir y en quién medirlo)?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

El Componente 2 que forma parte del Programa B002, cuenta con el indicador "Porcentaje de cobertura nacional en asesorías en las promociones y sesiones educativas, excluyendo la Ciudad de México Nivel C2.2" este indicador busca ser relevante para el objetivo que se presenta en el siguiente diagrama:

Diagrama 9 Identificación de factores relevantes: Componente 2



Fuente: Elaboración propia

Se observa que cumple con los elementos de relevancia; para el "qué medir" son las asesorías en las promociones y sesiones educativas, y para el elemento en "en quién medir" se determina que se mide la población consumidora mediante la cobertura nacional. Por ello, el indicador tiene una relevancia adecuada para coadyuvar a la medición del objetivo del Componente.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR y Ficha Técnica.

a) ¿El indicador tiene establecida una meta congruente con su frecuencia de medición?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

La meta del indicador menciona que se quiere llegar a un 82% en cobertura nacional excluyendo a la Ciudad de México. Esta medición se hará de manera semestral y también se registra que para el próximo periodo se debe de alcanzar el mismo porcentaje. Se observa que hay dos periodos en el año y que estos tienen sincronía con la meta anual. Para establecer las metas de los ejercicios fiscales posteriores, es importante tomar en cuenta el crecimiento de la población en los estados de la República, esto con el fin de tener una precisión adecuada en las metas semestrales del indicador.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR, Ficha técnica y Cédula de Seguimiento 2023.

ADECUACIÓN

a) ¿La información que proporciona el indicador permite valorar el desempeño del programa en el nivel de objetivo al que está asociado? (en esta pregunta debe tomarse en cuenta lo siguiente:

- Componentes: en este nivel se hace referencia a la entrega de bienes o servicios y gestión)**

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

El objetivo del componente 2 "Asesorías e información para la población consumidora sobre el ejercicio de sus derechos brindadas" tiene congruencia con el indicador "Porcentaje de cobertura nacional en asesorías en las promociones y sesiones educativas, excluyendo la Ciudad de México Nivel C2.2" pues mide la proporción de las asesorías en las promociones y sesiones educativas en los estados de la república, con esto aporta información suficiente para emitir un juicio en el desempeño del programa.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR, Ficha técnica y Diagnostico del Programa presupuestario B002.

a) ¿El indicador tiene establecida una meta anual alcanzable orientada a impulsar el desempeño (se debe analizar la meta considerando el sentido del indicador y el valor de la línea base)?

b) Respuesta: NO

c) Análisis que justifique la respuesta

De acuerdo con la Ficha técnica el indicador cuenta con dos metas en el año con el mismo valor del 82%, estas están distribuidas semestralmente; las cuáles refieren a la cobertura nacional del programa a través de asesorías y sesiones educativas en territorio mexicano, exceptuando a la Ciudad de México; por su parte la misma ficha cuenta como línea base un punto de partida ubicado en 2015 con 84% y un sentido del indicador denominado como ascendente.

En este contexto el indicador presenta una meta esperada para el año 2023 de 82%, misma meta que fue planteada para el año 2022, por lo que se puede identificar que la meta planteada no se encuentra por encima de la línea base, metodológicamente no existe consistencia entre el desempeño esperado del indicador y el sentido plasmado a través de su ficha técnica al no reflejar la ascendencia esperada, es por ello que se puede identificar un sentido del indicador continuo.

De acuerdo con lo anterior, a pesar de que la meta resulta retadora al considerar que mantener un 82% del territorio nacional con asesorías en las promociones y sesiones educativas en el país, excepto la Ciudad de México, refleja un reto para el otorgamiento del componente, cuenta con oportunidades metodológicas que permitan comunicar adecuadamente el desempeño esperado del programa a través de una meta continua mostrando coherencia entre la línea base y la meta del indicador, o bien una actualización de la línea base.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR y Ficha Técnica.

a) ¿La dimensión del indicador está bien identificada (eficacia, eficiencia, calidad, economía)?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

En la Ficha técnica se menciona que la dimensión del indicador es de eficacia. Observando las cualidades del indicador se puede concluir que es pertinente la dimensión, pues se pretende tener que ampliar una cobertura de las asesorías en los 31 estados de la República. Sin embargo, el indicador tiene la oportunidad de tener otra

dimensión, como puede ser la calidad. Esta cualidad permitiría saber información sobre cómo fue la atención hacia las personas al implementar el servicio, la opinión de la población consumidora, entre otras. Se propone también medir la satisfacción de las personas que tienen al recibir el servicio para la mejora del desempeño del Programa.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR y Ficha técnica.

CLARIDAD

a) ¿El nombre del indicador es autoexplicativo (expresa correctamente la unidad de medida, no utiliza acrónimos o los define de manera precisa)?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

El indicador tiene como nombre “Porcentaje de cobertura nacional en asesorías en las promociones y sesiones educativas, excluyendo la Ciudad de México Nivel C2.2”, es evidente que precisa medir una proporción de algo ya que tiene como unidad de medida el porcentaje. A pesar de que no contempla la Ciudad de México y no es claro que su población objetivo sean las personas consumidoras, el indicador menciona su propósito a medir que son las asesorías en las promociones y sesiones educativas; asimismo, el indicador no maneja acrónimos y esto lo hace más entendible.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR y Ficha Técnica

a) ¿La fórmula de cálculo del indicador es congruente con su nombre?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

A continuación, se presenta la fórmula del indicador para responder a la pregunta:

$$\left(\frac{\text{Número de consumidores asesorados fuera de la Ciudad de México}}{\text{Total de consumidores asesorados en promociones y sesiones educativas realizadas en el país}} \right) * 100$$

De acuerdo con las variables de la fórmula, el indicador pretende medir a la población que es atendida en las 31 entidades federativas, ya que en el numerador menciona que sólo se tomarán en cuenta los consumidores asesorados fuera de la Ciudad de México, mientras que el denominador alude que se tomarán en cuenta el total de consumidores asesorados en promociones y sesiones educativas en todo el país. Estas variables al cotejarlas, se observa que hay congruencia, pues el nombre del indicador tiene como objetivo medir la cobertura nacional de asesorías. Sin embargo, el nombre del indicador puede ser más específico, ya que la cobertura nacional no se entiende a qué quiere cubrir, si es un área o una población. Se recomienda agregar o cambiar a qué se refiere con cobertura nacional.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR y Ficha Técnica.

a) ¿La definición del indicador es congruente con su nombre?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

De acuerdo con la Ficha técnica, el indicador "Porcentaje de cobertura nacional en asesorías en las promociones y sesiones educativas, excluyendo la Ciudad de México Nivel C2.2" tiene como definición "Mide la proporción de la población consumidora asesorada sobre el ejercicio de sus derechos en las promociones y sesiones educativas realizadas en las entidades federativas excluyendo la Ciudad de México".

Derivado de lo anterior, se puede observar que hay cierta congruencia de la definición con el nombre del indicador, pues la definición menciona la proporción que alude al porcentaje que se menciona en el nombre del indicador. Por otra parte, en la definición del indicador menciona los derechos del consumidor; este concepto no se menciona en el nombre del indicador, sin embargo, se mide las asesorías con el fin de saber si se preservan los derechos de los consumidores.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, MIR y Ficha Técnica.

a) ¿La definición del indicador es congruente con su fórmula de cálculo?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

La definición del indicador explica que se implementaron las asesorías en las promociones y sesiones educativas, con la finalidad que las personas consumidoras ejerzan sus derechos. Esta definición va acorde a lo que expresa la fórmula, sin embargo, en el apartado de definir el indicador, también se le puede agregar a

qué se refiere con promoción, asimismo, se puede dar una explicación del porqué se está acotando en medir en los 31 estados de la República y excluir a la Ciudad de México.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR, Ficha Técnica y Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

a) ¿Las unidades de medida de las variables de la fórmula de cálculo del indicador son congruentes?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

De acuerdo con la Ficha técnica del indicador, se observa que las variables del numerador y denominador tienen la misma unidad de medida que son los consumidores. Esto hace que el indicador sea sostenible para que la fórmula emane datos sobre personas asesoradas según la cobertura nacional; y cumple con uno de los criterios para el funcionamiento de un porcentaje, que es tener la misma unidad de medida.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR y Ficha técnica.

a) ¿La descripción de las variables de la fórmula de cálculo del indicador permite entender todos los elementos o conceptos que ésta incluye?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

En la descripción del numerador del porcentaje del indicador "Consiste en el total de consumidores que recibieron asesorías en las promociones y sesiones educativas realizadas fuera de la Ciudad de México", en esta descripción se observa que solamente se enfoca en los 31 estados de la república excluyendo a la Ciudad de México.

Para el denominador de porcentaje del indicador "Consiste en el total de consumidores que recibieron asesorías en las promociones y sesiones educativas realizadas en toda la República Mexicana" es evidente que se toma en cuenta a todos los estados que hay en el país, con el fin de poder medir el desempeño de las sesiones educativas fuera del país.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR y Ficha técnica.

MONITOREABILIDAD

- a) *¿La frecuencia de los medios de verificación de todas sus variables es consistente con la frecuencia de medición del indicador?*
- b) **Respuesta: SI**
- c) **Análisis que justifique la respuesta**

Para entrar a detalle sobre esta pregunta, a continuación, se presenta la siguiente tabla que recapitular algunos factores de la Ficha técnica:

Tabla 30 Medios de Verificación y frecuencia de medición indicador nivel C2.2

Variables	Medios de verificación	Frecuencia de medición
Número de consumidores asesorados fuera de la Ciudad de México	Formatos de registro de consumidores, listados de grupos de consumidores en el periodo a reportar, que obran en los archivos de la Dirección de Capacitación	Semestral
Total de consumidores asesorados en promociones y sesiones educativas realizadas en el país	Formato de Registro de Grupo u Organización de Consumidores y Formatos de Control de Asistencia de grupos de consumidores en el periodo a reportar en toda la República, que obran en los archivos de la Dirección de Capacitación.;	Semestral

Fuente: Elaboración propia

La frecuencia de medición que menciona la Ficha técnica es de cinco días hábiles posteriores al periodo a reportar. Cada variable se estima que se estará midiendo de manera semestral. Esto concuerda con la frecuencia de medición del indicador. A pesar de que hay una congruencia, el indicador puede medirlo en tiempo más reducido, ya que, de acuerdo al Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Educación y Divulgación, menciona que el director de Zona de la ODECO, mediante el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la PROFECO, informarán mensualmente vía correo electrónico los movimientos de actualización en los Grupos de Consumidores de su Padrón. Esto ayudaría a tener un monitoreo más oportuno y corregir a tiempo las anomalías que podría presentar el Programa.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

MIR, Ficha Técnica y Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Educación y Divulgación.

- a) *¿Los medios de verificación de todas sus variables son congruentes con lo que éste mide?*
 b) **Respuesta: NO**
 c) **Análisis que justifique la respuesta**

Del indicador “Porcentaje de cobertura nacional en asesorías en las promociones y sesiones educativas, excluyendo la Ciudad de México Nivel C2.2”, su método de cálculo está conformado por dos variables, cuyos medios de verificación son los siguientes:

Tabla 31 Medios de Verificación indicador nivel C2.2

Variables	Medios de verificación
Número de consumidores asesorados fuera de la Ciudad de México	Formatos de registro de consumidores, listados de grupos de consumidores en el periodo a reportar, que obran en los archivos de la Dirección de Capacitación
Total de consumidores asesorados en promociones y sesiones educativas realizadas en el país	Formato de Registro de Grupo u Organización de Consumidores y Formatos de Control de Asistencia de grupos de consumidores en el periodo a reportar en toda la República, que obran en los archivos de la Dirección de Capacitación.;

Fuente: Elaboración propia

Si bien las variables demuestran en términos generales correlación con los medios de verificación, ya que dichos medios de verificación toman en cuenta los formatos de registro de grupo y organización, tanto el numerador como el denominador. Sin embargo, es evidente que para la variable del denominador se toman en cuenta los formatos de registro y los formatos de asistencia y en cambio para la variable del numerador solamente se consideran los formatos de registro. Es importante considerar los formatos de asistencia para los medios de verificación del numerador “Número de consumidores asesorados fuera de la Ciudad de México” ya que proveerán la evidencia de cuántas personas reciben el servicio y así contribuirán a dar certeza sobre la población que se atiende en el país.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

MIR, Ficha técnica y Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Educación y Divulgación.

- a) *¿La descripción de los medios de verificación de todas sus variables expresa claramente el nombre completo de la fuente de información (documento, informe, encuesta, sistema, etc.)?*
 b) **Respuesta: SI**

c) Análisis que justifique la respuesta

Para los medios de verificación del numerador se precisan que son los formatos de registro de consumidores, así como las listas de grupos de consumidores en el periodo a reportar. Asimismo, según el Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Educación y Divulgación, los medios de verificación del denominador toman en cuenta los formatos de registro y los formatos de asistencia que son gestionados por las ODECO y entregados a la Dirección de Capacitación.

Tabla 32 Medios de Verificación indicador nivel C2.2

Variables	Medios de verificación
Número de consumidores asesorados fuera de la Ciudad de México	Formatos de registro de consumidores, listados de grupos de consumidores en el periodo a reportar, que obran en los archivos de la Dirección de Capacitación
Total de consumidores asesorados en promociones y sesiones educativas realizadas en el país	Formato de Registro de Grupo u Organización de Consumidores y Formatos de Control de Asistencia de grupos de consumidores en el periodo a reportar en toda la República, que obran en los archivos de la Dirección de Capacitación.;

Fuente: Elaboración propia

Si bien las variables presentan fuentes de información fidedignas, que proporcionan las áreas de la dependencia, sin embargo, puede haber más medios de verificación para el numerador ya que solo se toman en cuenta los formatos de registro. Esto puede sesgar la medición del indicador. Se propone tomar en cuenta los formatos de asistencia para la variable “Número de consumidores asesorados fuera de la Ciudad de México”.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

MIR, Ficha técnica y Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Educación y Divulgación.

a) ¿La descripción de los medios de verificación de todas sus variables indica la ubicación física o electrónica de la información?

b) Respuesta: NO

c) Análisis que justifique la respuesta

De acuerdo con la Ficha técnica el indicador menciona que la información es registrada en los Formatos de registros, listados y que están en la Dirección de Capacitación. Sin embargo, no se menciona la ubicación física, o en su caso, la página electrónica en donde actores externos puedan consultar la información. Al tener la información asequible para los ciudadanos, también ayudaría a la transparencia y la rendición de cuentas que se le solicita a la Institución.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Ficha técnica del indicador.

a) Para el cálculo de cada indicador ¿sus medios de verificación aportan toda la información requerida para el cálculo de las variables (son suficientes)?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

Parcialmente sí son suficientes, ya que para el numerador no se toman en cuenta los formatos de asistencia, para poder dar más solidez a la medición. Por otra parte, en la Ficha Técnica en la sección “Metas Ciclo Presupuestario en curso” cuenta con números relativos que toman en cuenta para implementar la fórmula, dichos números no son congruentes con lo que se expresa en las unidades de medida de cada variable, pues se menciona que son consumidores asesorados.

Otros elementos para considerar es que podría haber encuestas breves de satisfacción; esto sería importante, ya que a este nivel además de medir la cobertura, se tiene la oportunidad de saber que tan satisfechos está la población consumidora al recibir el servicio.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Ficha Técnica y MIR.

Componente 3: Materiales temáticos y didácticos entregados

Tabla 33 Características Generales del indicador nivel Componente C3

Indicador	Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos Nivel C3
Definición	Mide la proporción de materiales temáticos y paquetes didácticos entregados con fines educativos e informativos, incluyendo la Revista del Consumidor respecto a los materiales programados.
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{Número de materiales temáticos y didácticos difundidos y o distribuidos en el periodo}}{\text{Total de materiales temáticos y didácticos programados para su difusión y o distribución}} \right) * 100$

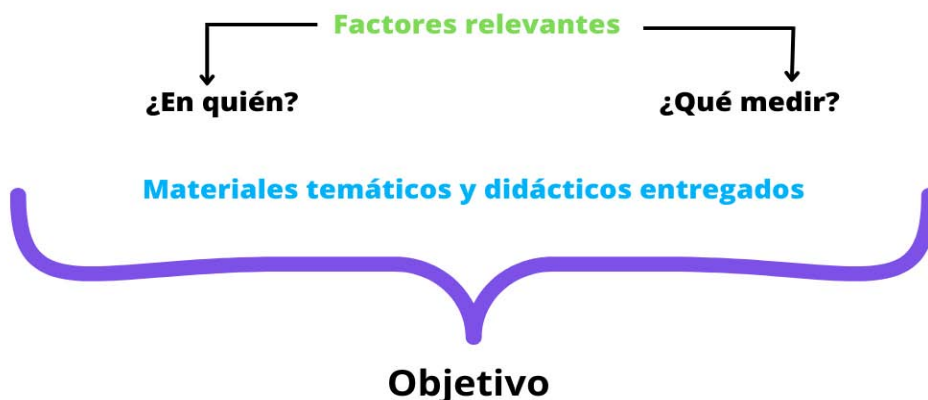
Fuente: Elaboración propia con datos de la MIR 2023

RELEVANCIA

- a) *¿En el indicador se identifica claramente su contribución para verificar el logro del objetivo al cual está asociado (qué medir y en quién medirlo)?*
- b) **Respuesta: SI**
- c) **Análisis que justifique la respuesta**

El tercer componente generado por el programa B002 se expresa en función del objetivo determinado como: Materiales temáticos y didácticos entregados, mismo que se encuentra definido a través del Documento diagnóstico del programa, así como de su MIR vigente y es medible por medio del cálculo del indicador "Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos Nivel C3", el cual de acuerdo con la identificación de factores presentados en el Diagrama 8 aporta información de los dos factores relevantes identificados.

Diagrama 10 Identificación de factores relevantes: Componente 3



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la identificación de factores relevantes se pudo constatar que el indicador contribuye con el logro del objetivo y es relevante al mostrar claridad acerca de qué se quiere medir, es decir la entrega; así como en quién se realizará la medición y materiales temáticos didácticos; considerando con ello que el indicador contempla los aspectos más importantes para mostrar el logro del objetivo.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Documento de Diagnóstico del Pp B002, Matriz de Indicadores para Resultados.

a) ¿El indicador tiene establecida una meta congruente con su frecuencia de medición?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

El indicador a nivel de componente de la MIR “Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos Nivel C3”, establece en su instrumento de desempeño una frecuencia de medición trimestral; por su parte de acuerdo con el Registro y actualización de las metas para el ejercicio 2023 del Pp B002 se establece para el mismo indicador una meta estimada de 25% para el primer trimestre; 50% acumulado para el segundo trimestre, 75% acumulado para el tercer trimestre y finalmente se espera llegar al 100% para el cuarto trimestre; datos que muestran relevancia en cuanto a la congruencia del indicador y nivel del mismo con su frecuencia de medición.

Así mismo, se puede identificar que la frecuencia de medición permite al indicador obtener datos acerca del cumplimiento de la entrega del componente, es decir la entrega de materiales temáticos y didácticos en el corto plazo, tal como lo sugiere para este tipo de nivel la MML; así mismo se establece con base en un programado que para el caso del ejercicio fiscal 2023 se estableció en 72 materiales en el año, dando congruencia entre el indicador y lo que se quiere medir y alcanzar, abonando solidez en cuanto al criterio de relevancia.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Matriz de Indicadores para Resultados y Registro y actualización de metas para el ejercicio 2023.

ADECUACIÓN

a) ¿La información que proporciona el indicador permite valorar el desempeño del programa en el nivel de objetivo al que está asociado? (en esta pregunta debe tomarse en cuenta lo siguiente:

Componentes: en este nivel se hace referencia a la entrega de bienes o servicios y gestión)

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

Considerando al programa como un proceso integral en el que el componente representa el producto o servicio generado, el indicador “Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos Nivel C3” resulta relevante para medir el desempeño del programa en función de los materiales temáticos y didácticos que genera, aportando solidez a la lógica vertical de la MIR del Pp B002.

Es por ello que el indicador, al ser adecuado para el nivel de la MIR en que se encuentra aporta información suficiente para emitir un juicio de desempeño sobre la entrega de materiales generada en torno a un producto de control directo del Pp B002 estableciendo una relación acorde con el ámbito de desempeño adecuado para el objetivo establecido.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Documento de Diagnóstico del Pp B002, Matriz de Indicadores para Resultados y Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 3.

a) *¿El indicador tiene establecida una meta anual alcanzable orientada a impulsar el desempeño (se debe analizar la meta considerando el sentido del indicador y el valor de la línea base)?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

El indicador que forma parte del tercer componente generado por el Pp B002 “Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos Nivel C3” cuenta con una periodicidad trimestral congruente con el nivel del objetivo al que reporta resultados; así mismo, de manera anual cuenta con una meta establecida que busca alcanzar un cumplimiento del 100% de los materiales temáticos y didácticos entregados con un sentido ascendente.

De acuerdo con el sentido del indicador y el establecimiento de su meta anual, se puede verificar que el establecimiento de la misma facilita el seguimiento oportuno del desempeño y por tal se encuentra orientado a impulsarlo al estar basado en el cumplimiento de una meta programada claramente identificada y establecida compuesta por un estimado de 72 materiales temáticos y didácticos programados para 2023 buscando alcanzar el desempeño a través de la entrega del 100% de ellos; los cuales cabe señalar, son diseñados por la PROFECO con fines didácticos, educativos e informativos, contribuyendo el establecimiento de la meta con el criterio de adecuación del indicador.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Documento de Diagnóstico del Pp B002; Matriz de Indicadores para Resultados 2022 y 2023; y Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 3 2022 y 2023.

a) *¿La dimensión del indicador está bien identificada (eficacia, eficiencia, calidad, economía)?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

La MML a través de la Guía MIR y el Manual para el diseño y construcción de indicadores emitidos por CONEVAL, establece que dentro de las dimensiones sugeridas para los indicadores de nivel componente se encuentran la eficacia, eficiencia y calidad; derivado de lo cual el equipo evaluador pudo constatar que el indicador “Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos Nivel C3”, manifiesta a través de la MIR del programa así como de su Ficha técnica, contar con una dimensión de eficacia.

Derivado de lo anterior se puede determinar que el indicador se encuentra adecuadamente identificado, ya que aporta evidencia acerca del grado de cumplimiento del objetivo a través de un porcentaje que muestra la entrega de materiales temáticos y didácticos, lo que muestra una relación directa entre lo que se calcula y lo que se pretende alcanzar, siendo la dimensión del indicador congruente con la MML.

d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; y Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 3 2023.

CLARIDAD

a) *¿El nombre del indicador es autoexplicativo (expresa correctamente la unidad de medida, no utiliza acrónimos o los define de manera precisa)?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

El indicador de nivel componente para el objetivo Materiales temáticos y didácticos entregados se encuentra denominado como: “Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos Nivel C3”; de acuerdo con lo cual se puede identificar que el nombre del indicador expresa correctamente la unidad de medida conformada por el porcentaje que muestra la magnitud que sirve como referencia para cuantificar los materiales entregados por el Pp B002.

Así mismo, no utiliza acrónimos y expresa al indicador en términos del concepto establecido como objetivo de manera clara, dando certeza acerca de lo que se busca medir, por lo que se puede considerar como autoexplicativo.

d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; y Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 3 2023.

a) *¿La fórmula de cálculo del indicador es congruente con su nombre?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

El indicador que busca medir logro del tercer objetivo a nivel componente del Pp B002 “*Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos Nivel C3*” cuenta con la expresión matemática que establece la forma en que será calculado identificada, de acuerdo con su MIR como:

$$\left(\frac{\text{Número de materiales temáticos y didácticos difundidos y o distribuidos en el periodo}}{\text{Total de materiales temáticos y didácticos programados para su difusión y o distribución}} \right) * 100$$

Como se puede apreciar, la fórmula de cálculo del indicador presenta congruencia con el nombre del mismo y, como ya se ha mencionado anteriormente, con el objetivo que se desea alcanzar; por lo que la fórmula establece de manera clara y sencilla la relación entre las variables y la forma en que interactúan para obtener como resultados el dato concreto (porcentaje de entrega de materiales) que busca aportar el indicador, aportando solidez al criterio de claridad.

d) **La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)**

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; y Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 3 2023.

a) *¿La definición del indicador es congruente con su nombre?*

b) **Respuesta: SI**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

De acuerdo con el instrumento de desempeño MIR del Pp B002 para el ejercicio 2023, el indicador “*Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos Nivel C3*” tiene como definición: Mide la proporción de materiales temáticos y paquetes didácticos entregados con fines educativos e informativos, incluyendo la Revista del Consumidor respecto a los materiales programados.

Derivado de lo anterior, se puede identificar la congruencia de la definición con el nombre del indicador al expresarlo en términos conceptuales asociados directamente con la definición del objetivo, mostrando congruencia con el tipo de valor de la meta y su unidad de medida al referirse al porcentaje con su sinónimo de proporción, haciendo posible entender el indicador de la misma forma en que es operado por la PROFECO como operadora del programa.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; y Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 3 2023.

a) ¿La definición del indicador es congruente con su fórmula de cálculo?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

El indicador de nivel componente “*Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos Nivel C3*” se define como: Mide la proporción de materiales temáticos y paquetes didácticos entregados con fines educativos e informativos, incluyendo la Revista del Consumidor, respecto a los materiales programados; así mismo su método de cálculo lo conforma la siguiente expresión:

$$\left(\frac{\text{Número de materiales temáticos y didácticos difundidos y o distribuidos en el periodo}}{\text{Total de materiales temáticos y didácticos programados para su difusión y o distribución}} \right) * 100$$

Como se puede apreciar la definición del indicador es congruente con la fórmula de cálculo al expresar la fórmula en forma de una proporción, así mismo se puede observar que se encuentra expresando en función de las variables que intervienen para su cálculo de forma sencilla; cabe señalar que su congruencia permite una expresión de ambos en la que no es necesaria la repetición de su sintaxis entre sí; así como que la fórmula está expresada en términos algebraicos sencillos.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; y Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 3 2023.

a) ¿Las unidades de medida de las variables de la fórmula de cálculo del indicador son congruentes?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

El indicador a nivel componente “*Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos Nivel C3*” cuenta con la fórmula de cálculo:

$$\left(\frac{\text{Número de materiales temáticos y didácticos difundidos y o distribuidos en el periodo}}{\text{Total de materiales temáticos y didácticos programados para su difusión y o distribución}} \right) * 100$$

En concordancia con la fórmula antes descrita y de acuerdo con lo establecido en la Ficha Técnica del Indicador de nivel componente, la variable establecida tanto en el numerador como en el denominador tienen como unidad de medida producto, que es la forma en que son cuantificados los materiales temáticos y didácticos difundidos y programados por difundir que conforman las variables de cálculo del indicador; unidad de medida que se adecua y brinda consistencia a la forma en que se calcula el porcentaje derivado del cálculo aportando claridad con relación al monitoreo del cumplimiento del objetivo al que obedece.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; y Ficha Técnica del Indicador Nivel Propósito 2023.

a) ¿La descripción de las variables de la fórmula de cálculo del indicador permite entender todos los elementos o conceptos que ésta incluye?

b) Respuesta SI

c) Análisis que justifique la respuesta

La descripción de las variables identificadas a través de la Ficha Técnica del Indicador “Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos Nivel C3” cuentan con relación respecto a la fórmula por medio de la cual se calcula el indicador:

$$\left(\frac{\text{Número de materiales temáticos y didácticos difundidos y o distribuidos en el periodo}}{\text{Total de materiales temáticos y didácticos programados para su difusión y o distribución}} \right) * 100$$

Cuya descripción de las variables se menciona como:

Numerador: Se refiere a las ediciones de la Revista del Consumidor difundidas, así como los materiales temáticos y didácticos distribuidos.

Denominador: Se refiere a las ediciones de la Revista del Consumidor, así como a los materiales temáticos y didácticos programados para distribución de manera física o digital.

Esta descripción de las variables permite entender los elementos que conforman la fórmula de cálculo, lo que aporta claridad en cuanto al establecimiento de las consideraciones de materiales que forman parte de las variables para el cálculo del indicador, mostrando coherencia para el establecimiento de la relación entre ambas.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; y Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 3.

MONITOREABILIDAD

a) ¿La frecuencia de los medios de verificación de todas sus variables es consistente con la frecuencia de medición del indicador?

b) Respuesta: SI

c) Análisis que justifique la respuesta

La frecuencia del medio de verificación de las variables del indicador “Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos Nivel C3”, cuentan con una temporalidad de cálculo, de acuerdo con lo identificado en la Ficha Técnica del Indicador, trimestral para ambas variables que conforman la siguiente expresión:

$$\left(\frac{\text{Número de materiales temáticos y didácticos difundidos y o distribuidos en el periodo}}{\text{Total de materiales temáticos y didácticos programados para su difusión y o distribución}} \right) * 100$$

Es por ello que, dado que la frecuencia de medición del indicador se encuentra establecida con una periodicidad trimestral, los medios de verificación de todas sus variables son consistentes con la frecuencia de medición del indicador.

a) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; y Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 3.

a) ¿Los medios de verificación de todas sus variables son congruentes con lo que éste mide?

b) Respuesta: NO

c) Análisis que justifique la respuesta

Los medios de verificación de las variables que conforman el indicador nivel componente “Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos Nivel C3”, están conformados por:

Tabla 34 Medios de Verificación indicador nivel C3

Variables	Medios de verificación
Número de materiales temáticos y didácticos difundidos y/o distribuidos en el periodo	Facturación de venta, reporte de envío, reporte de cortesías, reportes de entrega de dotación a unidades administrativas, delegaciones, personal de PROFECO, Instituciones de Gobierno, académicas y organizaciones, adicionalmente la información se contrastará con reportes del Departamento de Circulación de PROFECO. Envío de materiales temáticos para publicación y difusión en medios digitales o propios de la dependencia.
Total de materiales temáticos y didácticos programados para su difusión y/o distribución	Reporte de Analítica en Medios Digitales. Reporte trimestral de los Oficios mensuales de envío a imprenta, facturación respectiva, ejemplares físicos restando stock destinado al almacén y programados en el Programa Anual de Actividades de la Coordinación General de Educación y Divulgación, mismos que se localizan en sus archivos.

Fuente: Elaboración propia

Al respecto, se puede apreciar que los medios de verificación carecen de consistencia entre las mismas variables, poniendo en riesgo la comparabilidad y veracidad de la información generada por el indicador y por tal abriendo la probabilidad de un sesgo en el cumplimiento del objetivo, mostrando incongruencia entre las variables y el Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos que se busca medir con el indicador.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; y Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 2023.

a) *¿La descripción de los medios de verificación de todas sus variables expresa claramente el nombre completo de la fuente de información (documento, informe, encuesta, sistema, etc.)?*

b) **Respuesta: NO**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

La descripción de los medios de verificación de cada una de las variables se encuentra expresada en función de los reportes que forman parte del mismo; sin embargo, no se especifica la temporalidad de cada uno, así como la diversidad de su conformación, pues para cada variable se cuenta con medios de verificación distintos, de modo que:

Tabla 35 Medios de Verificación indicador nivel C3

Variables	Medios de verificación
Número de materiales temáticos y didácticos difundidos y/o distribuidos en el periodo	Facturación de venta, reporte de envío, reporte de cortesías, reportes de entrega de dotación a unidades administrativas, delegaciones, personal de PROFECO, Instituciones de Gobierno, académicas y organizaciones, adicionalmente la información se contrastará con reportes del Departamento de Circulación de PROFECO. Envío de materiales temáticos para publicación y difusión en medios digitales o propios de la dependencia.
Total de materiales temáticos y didácticos programados para su difusión y/o distribución	Reporte de Analítica en Medios Digitales. Reporte trimestral de los Oficios mensuales de envío a imprenta, facturación respectiva, ejemplares físicos restando stock destinado al almacén y programados en el Programa Anual de Actividades de la Coordinación General de Educación y Divulgación, mismos que se localizan en sus archivos.

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar, los medios de verificación no expresan claramente a qué documento específico se refiere, su periodicidad o si tienen alguna denominación en común, lo que hace poco preciso el cálculo del indicador mermando la característica de monitoreabilidad que apoya a la consistencia entre el indicador y el objetivo al que corresponde.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; y Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 3.

a) ¿La descripción de los medios de verificación de todas sus variables indica la ubicación física o electrónica de la información?

b) Respuesta: NO

c) Análisis que justifique la respuesta

La descripción de los medios de verificación plasmada en la MIR, así como en la Ficha Técnica del Indicador se encuentra plasmada de la siguiente manera:

Tabla 36 Medios de Verificación indicador C3

Variables	Medios de verificación
Número de materiales temáticos y didácticos difundidos y/o distribuidos en el periodo	Facturación de venta, reporte de envío, reporte de cortesías, reportes de entrega de dotación a unidades administrativas, delegaciones, personal de PROFECO, Instituciones de Gobierno, académicas y organizaciones, adicionalmente la información se contrastará con reportes del Departamento de Circulación de PROFECO. Envío de materiales temáticos para publicación y difusión en medios digitales o propios de la dependencia.
Total de materiales temáticos y didácticos programados para su difusión y/o distribución	Reporte de Analítica en Medios Digitales. Reporte trimestral de los Oficios mensuales de envío a imprenta, facturación respectiva, ejemplares físicos restando stock destinado al almacén y programados en el Programa Anual de Actividades de la Coordinación General de Educación y Divulgación, mismos que se localizan en sus archivos.

Fuente: Elaboración propia

Es por ello que, tal como se observa, los diversos reportes, envíos de materiales, facturación y demás documentos que integran los medios de verificación carecen de información suficiente que muestre la ubicación física o electrónica que permita que el indicador sea monitoreable.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; y Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 3.

a) *Para el cálculo de cada indicador ¿sus medios de verificación aportan toda la información requerida para el cálculo de las variables (son suficientes)?*

b) **Respuesta: NO**

c) **Análisis que justifique la respuesta**

El cálculo del indicador “Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos Nivel C3” se encuentra establecido conforme a variables cuyos medios de verificación son sumamente variados de la tal forma que:

Tabla 37 Medios de Verificación indicador C3

Variables	Medios de verificación
Número de materiales temáticos y didácticos difundidos y/o distribuidos en el periodo	Facturación de venta, reporte de envío, reporte de cortesías, reportes de entrega de dotación a unidades administrativas, delegaciones, personal de PROFECO,

	Instituciones de Gobierno, académicas y organizaciones, adicionalmente la información se contrastará con reportes del Departamento de Circulación de PROFECO. Envío de materiales temáticos para publicación y difusión en medios digitales o propios de la dependencia.
Total de materiales temáticos y didácticos programados para su difusión y/o distribución	Reporte de Analítica en Medios Digitales. Reporte trimestral de los Oficios mensuales de envío a imprenta, facturación respectiva, ejemplares físicos restando stock destinado al almacén y programados en el Programa Anual de Actividades de la Coordinación General de Educación y Divulgación, mismos que se localizan en sus archivos.

Fuente: Elaboración propia

Esos medios de verificación de las variables forman parte del medio de verificación identificado en la MIR del Pp B002 para el objetivo, por lo que como se puede apreciar además de especificar los reportes que componen a la variable que apoya en el cálculo del indicador no se puede valorar la suficiencia de los mismos en función de la falta de claridad en su especificación.

d) La evidencia que respalde la respuesta (en todos los casos que sea posible)

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; y Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 3.

Apartado II. Resultados generales de la valoración específica de indicadores

II.1 Resultados de la valoración específica del indicador de resultados (Propósito)

Propósito: La población consumidora en México utiliza la información que genera el Programa para la toma de decisiones de compra informadas

Tabla 38 Características Generales del indicador nivel Propósito

Indicador	Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO
Definición	Proporción de la población consumidora que afirmaron que dos o más de los productos o programas informativos de la PROFECO les fueron útiles para tomar decisiones de compra informadas.
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{Población consumidora en México encuestada a las que les han sido útiles dos o más de los productos o programas informativos de la PROFECO}}{\text{Total de personas encuestadas sobre los productos o programas informativos de la PROFECO}} \right) * 100$

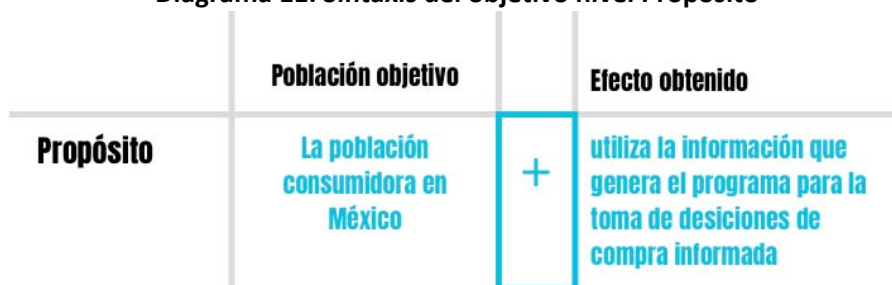
Fuente: Elaboración propia con datos de la MIR 2023

VALORACIÓN DE LA ORIENTACIÓN A RESULTADOS DEL OBJETIVO PROPÓSITO

- Pregunta *¿El objetivo de Propósito del programa cuenta con la siguiente sintaxis: población objetivo + efecto obtenido?***
- Nivel de respuesta otorgado; (2) La sintaxis está completamente formulada.**
- El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con el Documento Diagnóstico y la MIR del Pp B002, el resultado concreto que se espera obtener con la participación del programa, a través de la atención de la población objetivo, cuenta con una sintaxis adecuada de acuerdo con su nivel en el resumen narrativo, mismo que fue identificado por el equipo evaluador de la siguiente manera:

Diagrama 11. Sintaxis del objetivo nivel Propósito



Fuente: Elaboración propia

La sintaxis por medio de la cual se encuentra formulado el objetivo nivel propósito se encuentra construida a partir de la solución de la problemática: La población consumidora en México utiliza de forma insuficiente la información para la toma de decisiones de compra, derivado de la cual se constituye un objetivo central que considera las recomendaciones de sintaxis establecidas en la MML que menciona que el propósito debe encontrarse redactado considerando a la población objetivo y adicionado el efecto obtenido sobre la misma, así mismo se considera que se encuentra claramente identificado, toda vez que su redacción no presenta ambigüedad alguna.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Documento de Diagnóstico del Pp B002, Matriz de Indicadores para Resultados 2023.

- a) **Pregunta** *¿El Propósito del programa define de manera clara su población objetivo (PO) y esta es única?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Sí.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

En el objetivo a nivel Propósito del Pp B002 se puede identificar que la población objetivo del programa está definida como:

La población consumidora en México

En función de lo cual se muestra en quién se espera el cambio a través de la operación del programa identificándose esta población como única, por lo que se precisa que los resultados esperados sean medidos sobre la población consumidora del territorio mexicano, toda vez que es quien experimenta la problemática y sobre quien actúa la intervención pública.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Documento de Diagnóstico del Pp B002, Matriz de Indicadores para Resultados 2023.

- a) **Pregunta *¿En el Propósito del programa se identifica de manera clara y única la problemática atendida y por lo tanto, el cambio esperado en la PO?***
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Sí.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El Pp B002 busca la atención de la problemática definida en su Documento Diagnóstico como: La población consumidora en México utiliza de forma insuficiente la información para la toma de decisiones de compra; para lo cual se ha planeado como propósito:

La población consumidora en México utiliza la información que genera el Programa para la toma de decisiones de compra informadas.

En función de lo anterior se puede considerar que el propósito atiende a una problemática única, planteada como una situación alcanzada en apego a lo establecido por la MML, es decir la utilización de la información para la toma de decisiones de compra, siendo este el cambio esperado en la población consumidora en México; por lo cual se puede considerar que su redacción cuenta con un enfoque de resultados.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Documento de Diagnóstico del Pp B002, Matriz de Indicadores para Resultados 2023.

PERTINENCIA TEMÁTICA

- a) **Pregunta *¿El indicador es una buena aproximación para medir el resultado que busca lograr el programa en su PO?***
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Sí.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El propósito que busca alcanzar el programa se identifica en el Documento diagnóstico del Pp B002 como: *La población consumidora en México utiliza la información que genera el Programa para la toma de decisiones de compra informadas*; en función de lo cual, para dar seguimiento al cumplimiento de este objetivo, se cuenta con el indicador: *Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO.*

Aunado a lo anterior, en la definición del indicador plasmada en su Ficha Técnica se puede apreciar que existe una asociación entre el indicador y el objetivo al que se encuentra relacionado, al mostrar que lo que se pretende medir es la proporción de la población consumidora que afirmaron que dos o más de los productos o programas informativos de la PROFECO les fueron útiles para tomar decisiones de compra informadas.

Cabe mencionar que tal como se identificó en las preguntas 2 y 3 el objetivo al que se encuentra asociado el indicador hace referencia a un resultado en el que el cambio que se espera es que los consumidores en México utilicen información para sus decisiones de compra, por lo que al mostrar el indicador la proporción de la población objetivo a la que le fue útil la información se hace evidente el cambio en las condiciones de compra de los consumidores considerando con ello que el indicador resulta una buena aproximación para medir el resultado que se busca lograr sobre la población objetivo.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Documento de Diagnóstico del Pp B002, Matriz de Indicadores para Resultados 2023; y Ficha Técnica del Indicador Nivel Propósito 2023.

- a) **Pregunta *¿El indicador aporta de manera efectiva información sobre un resultado alcanzado por el programa en este nivel?***
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (1) Parcialmente.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El indicador ***“Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO”*** aporta información sobre los resultados alcanzados por el programa a través de la formulación de una encuesta en línea realizada por la Coordinación General de Educación y Divulgación de la PROFECO, en la que las personas interesadas a través de sus respuestas han respondido de manera afirmativa si al menos dos productos o programas informativos le han sido útil, pudiendo ser los siguientes: Revista del Consumidor, Trípticos y folletos, Programas en TV, programas en Radio, Brújula de Compra, Quién es Quién en los Precios, Quién es Quién en el envío de dinero, Encuestas y sondeos, Sitio Oficial de la PROFECO y Aplicación Quién es Quién en los Precios.

Al respecto, es importante considerar que los datos proporcionados por el indicador son generados a través de una encuesta en línea a la que los interesados acceden por medio de la página de internet de la PROFECO, siendo este el único lugar donde se hace referencia a la encuesta; por lo que se considera que la información que genera el indicador cuenta con una asociación directa sobre el resultado esperado (utilidad de la información) y una efectividad parcial de la información generada sobre el resultado alcanzado a nivel propósito, ya que sus resultados se encuentran condicionados al número de personas que cuenten con interés para responder la encuesta lo que dificulta la precisión para el establecimiento de metas que muestren información efectiva sobre los resultados de la intervención pública para la atención de la problemática que atiende el programa, abriendo paso a la posibilidad de no ser alcanzables o verse rebasadas con facilidad, tal como se muestra en el reporte de metas de los ejercicios 2022 y primer semestre 2023, donde la evidencia muestra que se vieron rebasadas.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Documento de Diagnóstico del Pp B002, Matriz de Indicadores para Resultados 2023, Ficha Técnica del Indicador Nivel Propósito 2023 y Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación (2do trimestre 2023).

FACTIBILIDAD TÉCNICA

a) Pregunta ¿La frecuencia de medición de todas las variables que integran el indicador es consistente con la actualización de los medios de verificación?

b) Nivel de respuesta otorgado; (2) Sí.

c) El análisis que justifique la respuesta.

El indicador nivel propósito *Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO* se encuentra integrado por las siguientes variables:

Tabla 39 Tabla Comparativa de frecuencia de medición de las variables y actualización de medios de verificación Propósito

Variable	Frecuencia de medición	Medios de verificación	Frecuencia de actualización
Total de personas encuestadas sobre los productos o programas informativos de la PROFECO	Semestral	Consulta de los resultados de la Encuesta sobre los servicios de la PROFECO, que realiza la Dirección General de Estudios sobre Consumo y que se encuentran en sus archivos Consulta de los resultados de la Encuesta sobre los servicios de la PROFECO, que realiza la Dirección General de Estudios sobre Consumo y que se encuentran en sus archivos	Trimestral
Población consumidora en México encuestada a las que les han sido útiles dos o más de los productos o programas informativos de la PROFECO	Semestral	Personas que en la Encuesta sobre los servicios de educación y difusión del Programa afirman que les han sido útil la información de al menos dos de los siguientes productos o programas informativos del Programa: Revista del Consumidor, Trípticos y folletos, Programas en TV, programas en Radio, Brújula de Compra, Quién es Quién en los Precios, Quién es Quién en el envío de dinero, Encuestas y sondeos, Sitio Oficial de la PROFECO y Aplicación Quién es Quién en los Precios.	Trimestral

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar, la frecuencia de medición de todas las variables que forman parte del cálculo del indicador cuentan con una medición con periodicidad semestral, expresada en la Ficha Técnica del Indicador a nivel propósito; respecto a los medios de verificación, a pesar de no expresar su periodo de actualización o formulación en la descripción contenida en la Ficha Técnica del Indicador, se pudo identificar que toda vez que la encuesta que conforma el medio de verificación es de carácter público se cuenta con una periodicidad de actualización trimestral; por lo que se considera que existe consistencia entre el periodo de actualización de los medios de verificación y la frecuencia de medición del indicador que permite la realización de su cálculo con información disponible en los periodos de medición.

Es importante mencionar que, si bien el medio de verificación cumple con la cualidad técnica evaluada, este cuenta con un área de oportunidad en cuanto a su precisión, ya que el equipo evaluador identificó que el nombre específico del medio de verificación es Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación, mientras que en la ficha Técnica del indicador se hace referencia a la Encuesta sobre los servicios de la PROFECO, que realiza la Dirección General de Estudios sobre Consumo por lo que se recomienda actualizar en la Ficha técnica del indicador el nombre del medio de verificación.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Documento de Diagnóstico del Pp B002, Matriz de Indicadores para Resultados 2023, Ficha Técnica del Indicador Nivel Propósito 2023 y Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación (2do trimestre 2023).

- a) **Pregunta *¿Las variables utilizadas en el método de cálculo del indicador están consideradas en los medios de verificación?***
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Sí.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con la MIR del Pp B002, así como lo expresado en la Ficha Técnica del Indicador de nivel propósito ***Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO***, el método de cálculo del indicador se encuentra conformado por las siguientes 2 variables:

Numerador: Población consumidora en México encuestada a las que les han sido útiles dos o más de los productos o programas informativos de la PROFECO

Denominador: Total de personas encuestadas sobre los productos o programas informativos de la PROFECO

En función de lo anterior, y toda vez que el medio de verificación lo conforma la Encuesta sobre los servicios de la PROFECO que realiza la Dirección General de Estudios sobre Consumo, del cual emana la pregunta ¿La

información que ha visto o consultado le ha sido útil para tomar mejores decisiones de consumo o de compra?, así como derivado de la revisión del medio de verificación se pudo constatar que las variables incluidas en el medio de verificación y utilizadas para el cálculo del indicador se encuentran incluidas en dicha encuesta, mostrando consistencia técnica entre las variables del método de cálculo y el medio de verificación del indicador.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados 2023, Ficha Técnica del Indicador Nivel Propósito 2023 y Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación (2do trimestre 2023).

- a) **Pregunta *¿Los medios de verificación son registros administrativos del programa, fuentes oficiales, informes internos del programa o de la dependencia coordinadora, que no impliquen recursos humanos o materiales extraordinarios por parte del programa para su obtención?***
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Todos sus medios de verificación.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Los datos que son considerados en cada una de las variables del indicador nivel propósito *Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO*, tienen como medio de verificación la Encuesta sobre los servicios de la PROFECO; esto de acuerdo con lo plasmado en la Ficha Técnica del Indicador para este nivel de objetivo; sin embargo, a través del trabajo de gabinete el equipo evaluador se detectó que el medio de verificación contó con una actualización de su denominación, en la que a partir del año 2020 se denomina como Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación, identificando que la información para el cálculo de las variables se encuentra en dicho documento, por lo cual es al que se aplicará la evaluación de la factibilidad técnica para esta pregunta.

Derivado de lo anterior, el Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación se conforma como una fuente oficial que publica la PROFECO a través de su página de internet, la cual cuenta como sustento para su realización de acuerdo al objetivo y las funciones de la Dirección General de Estudios Sobre el Consumo, Dirección adscrita a la Coordinación General de Educación y Divulgación, donde se establece que la dirección es la encargada de la planeación y evaluación de programas, encuestas e investigaciones sobre el consumo para promover un consumo responsable.

En función de lo anterior, se identificó que se cuenta con un proceso descrito en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Estudios sobre Consumo referente a las acciones necesarias para la realización de encuestas; esto en concordancia con las funciones de la Dirección establecidas en el Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación; por lo que se considera que la generación

del sondeo que conforma el medio de verificación del cual emana la información para el cálculo del indicador no implica la inversión de recursos humanos o materiales extraordinarios para su obtención.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados 2023, Ficha Técnica del Indicador Nivel Propósito 2023; Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación (2do trimestre 2023); Manual de Procedimientos de la Dirección General de Estudios sobre Consumo y Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación.

a) Pregunta ¿A través del método de cálculo del indicador se mide de forma precisa (no tiene sesgos metodológicos) el objetivo de Propósito del programa?

b) Nivel de respuesta otorgado; (1) Parcialmente.

c) El análisis que justifique la respuesta.

La Ficha técnica del Indicador para el nivel propósito expresa la siguiente fórmula para su cálculo:

Tabla 40 Método de cálculo indicador Nivel Propósito

Indicador	Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{Población consumidora en México encuestada a las que les han sido útiles dos o más de los productos o programas informativos de la PROFECO}}{\text{Total de personas encuestadas sobre los productos o programas informativos de la PROFECO}} \right) * 100$

Fuente: Elaboración propia

El propósito del Pp B002 presentado en su MIR es **“La población consumidora en México utiliza la información que genera el Programa para la toma de decisiones de compra informadas”**, midiendo su logro a través del porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO; así mismo, de acuerdo con la fórmula planteada en la Ficha Técnica del indicador esto se logra a través del cálculo de una proporción entre la población consumidora en México encuestada a las que les han sido útiles dos o más de los productos o programas informativos de la PROFECO entre el total de personas que respondieron la encuesta.

Con relación a lo anterior, es importante considerar que de acuerdo con el documento diagnóstico del programa, de manera específica, en el apartado 4.3 Cuantificación de la población o área de enfoque objetivo, la población objetivo (población consumidora en México) se cuantifica en 33,885,775; mientras que los resultados del indicador son estimados en función de dos variables que dependen de la disponibilidad de las personas consumidoras que respondan la encuesta publicada en la página de internet de la PROFECO.

En este sentido, se considera que a través del método de cálculo se mide con una precisión parcial el cumplimiento del objetivo; pues el indicador hace referencia al total de la población objetivo, mientras la fórmula hace referencia a una parte de la población; la cual si bien puede ser considerada como una muestra representativa, no se identificó en los documentos del programa que el cálculo se base en una muestra, o bien el establecimiento del número de encuestas que puedan representar la validez suficiente de la información que permita hacer la inferencia a la que se refiere el propósito; todo ello considerando que la encuesta denominada Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación cuenta con una vitrina metodológica que define a la población objetivo de la encuesta como las personas que visitan el sitio de PROFECO en internet y se interesan en contestar el cuestionario en línea.

Considerando que de acuerdo con los resultados de la encuesta antes mencionada 566 personas dieron respuesta a la misma, se abre un área de oportunidad para establecer que los resultados del propósito son determinados a través de una muestra representativa que dé solidez a la metodología por medio de la cual se calcula el indicador, lo cual se puede plasmar a través de la descripción de las variables en la Ficha Técnica del Indicador, así como en la vitrina metodológica del Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación; a fin de proporcionar total precisión acerca de cómo se mide el logro del objetivo a nivel propósito.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Documento de Diagnóstico del Pp B002; Matriz de Indicadores para Resultados 2023; Ficha Técnica del Indicador Nivel Propósito 2023; Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación (2do trimestre 2023); Manual de Procedimientos de la Dirección General de Estudios sobre Consumo y Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación.

ECONOMÍA

- a) **Pregunta *¿La utilidad del indicador para medir los resultados del programa en su población objetivo justifica el costo o esfuerzo asociado a su cálculo?***
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Completamente.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El cálculo del indicador de nivel propósito *Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO* se considera económico y útil en cuanto a que los resultados son medidos a través de una actividad que forma parte de las funciones de la Dirección General de Estudios sobre Consumo, la cual de acuerdo con el Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación, tiene como objetivo: planear, coordinar y evaluar programas, estudios, encuestas e investigaciones sobre el consumo con la finalidad de promover un consumo responsable; mientras entre sus funciones se encuentra autorizar la

metodología de las encuestas y sondeos para la aplicación de cuestionarios, necesarios para la recopilación de información en las relaciones entre las partes proveedora y consumidora; por lo que se considera que para el cálculo del indicador se encuentra justificado el costo o esfuerzo económico y humano asociado al mismo.

Cabe mencionar que el presupuesto anual para el programa, de acuerdo al Presupuesto de Egresos de la Federación publicado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para el ejercicio fiscal 2023, es de \$309,931,166; mismo que se distribuye entre los capítulos del gasto 1000 Servicios personales y 3000 Servicios Generales; mostrando congruencia con la modalidad del programa (B), al referirse a las actividades que se realizan para crear, fabricar y/o elaborar bienes que son competencia del Sector Público Federal, que para el caso del programa es la información para la toma de decisiones de compra.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; Ficha Técnica del Indicador Nivel Propósito 2023; Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación (2do trimestre 2023); Manual de Procedimientos de la Dirección General de Estudios sobre Consumo y Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación; Analíticos PEF 2023.

APORTE MARGINAL

- a) **Pregunta Considerando el conjunto de indicadores, ¿el indicador aporta información valiosa en relación con el logro del objetivo al cual se encuentra asociado?**
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2)**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

No aplica la valoración del aporte marginal, ya que existe un único indicador que reporta los resultados del objetivo a nivel propósito.

II.2 Resultados de la valoración específica de los indicadores de servicios (Componentes)

Componente 1: Productos informativos y educativos difundidos en medios digitales

Tabla 41 Características Generales del indicador nivel Componente 1.3

Indicador	Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3
Definición	Busca medir la utilidad de las publicaciones de los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales; contabilizando las interacciones positivas como: compartir, me gusta, retwit, visualización de duración total del audiovisual, comentarios positivos y agradecimientos, de acuerdo a la plataforma utilizada.
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{Interacciones positivas en los productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo}}{\text{Total de productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo}} \right) * 100$

Fuente: Elaboración propia con datos de la MIR 2023

VALORACIÓN DE LA ORIENTACIÓN A RESULTADOS

- Pregunta *¿El objetivo de Componente del programa cuenta con la siguiente sintaxis: productos terminados o servicios entregados + el verbo en participio?*
- Nivel de respuesta otorgado: (2) La sintaxis está completamente formulada.
- El análisis que justifique la respuesta.

Diagrama 12. Sintaxis del objetivo nivel Componente 1



Fuente: Elaboración propia

En la sintaxis del presente objetivo, se puede apreciar que los **productos informativos y educativos** es el bien que genera y entrega el programa, estos productos son aquellos que la Coordinación General de Educación y Divulgación, en el ámbito de sus atribuciones, diseña y difunde a través de los medios digitales, tales como

son: artículos de la revista del consumidor, Quién es Quién en los precios (QQP), Brújula de compra, sondeos y encuestas, e Investigaciones especiales; dichos productos son difundidos a través de radio, televisión, revista del consumidor, folletos y otros impresos, colaboraciones con medios y organismos externos, talleres con las organizaciones de consumidores y redes sociales, como lo son Facebook, Twitter, YouTube e Instagram.

En suma, se cumple con la sintaxis recomendada para el objetivo de la MIR a nivel componente, mediante el uso de un verbo en pasado participio, en este caso, “**difundidos**”, cumpliendo con la premisa en donde los objetivos a nivel componente deben expresar un bien alcanzado y no una acción.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Documento de Diagnóstico del Pp B002, Matriz de Indicadores para Resultados 2023, Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 2023.

- a) **Pregunta ¿El Componente del programa define de manera clara un bien o servicio entregado por el programa y es único para cada tipo de bien o servicio entregado?**
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Sí.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El componente “**Productos informativos y educativos difundidos en medios digitales**”, expresa de manera clara uno de los bienes y servicios que el programa está generando, y en este caso difundiendo, para alcanzar el propósito “**La población consumidora en México utiliza la información que genera el programa para la toma de decisiones de compra informadas**”.

En este caso, los productos informativos y educativos difundidos a los que hace referencia el objetivo a nivel componente, son aquellas fichas educativas, trípticos, infografías, posters, artículos de revista, etc., que diseñan, elaboran y difunden la Coordinación General de Educación y Divulgación, en materia de los derechos al consumo, razonado, informado, sostenible, seguro y saludable, que ayudan a las decisiones de compra de los consumidores.

Específicamente, los productos informativos y educativos que genera el programa contienen información que la PROFECO da a conocer a la población consumidora en cuanto a comparativos de productos, precios, servicios; comportamiento comercial de las empresas; teléfonos, domicilios y horarios de organismos públicos y privados; tecnologías domésticas, cómo formar parte de una organización de consumidores; estudios y temas abordados en la Revista del Consumidor y programas de otras instituciones de interés común como verificación vehicular, del programa Hoy no circula, SIEM, etc.; a su vez estos productos informativos se consideran como educativos, ya que promueven y fomentan en la población mexicana hábitos y patrones de consumo favorables para su economía, salud, medio ambiente y calidad de vida.

Los productos informativos y educativos son difundidos a través de los medios de comunicación propios de la institución como son, radio, televisión, revista del consumidor, folletos y otros impresos, colaboraciones con medios y organismos externos, talleres con las organizaciones de consumidores y redes sociales.

Entre los principales productos informativos y educativos, que el programa difunde, de manera objetiva y oportuna, a través de los diferentes medios digitales, son: artículos de revista del consumidor, Quién es Quién en los Precios (QQP), Brújula de Compras, sondeos y encuestas, e Investigaciones Especiales.

Como se puede apreciar, de acuerdo al análisis de la instancia evaluadora, el componente resulta ser necesario y suficiente para el logro del propósito **“La población consumidora en México utiliza la información que genera el programa para la toma de decisiones de compra informadas”**, en donde precisamente se requieren de productos informativos y educativos difundidos para que la población consumidora en México los utilice en aras de realizar compras informadas.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Documento de Diagnóstico del Pp B002, Matriz de Indicadores para Resultados 2023, Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 2023.

PERTINENCIA TEMÁTICA

- a) **Pregunta ¿El indicador es una buena aproximación para medir los bienes y/o servicios que entrega el programa para cumplir con su propósito?**
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Sí.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Mediante el indicador **“Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3”**, se mide la respuesta del consumidor a todos aquellos productos informativos o educativos que la DGD de la PROFECO ha generado, considerando la percepción positiva hacia las publicaciones que realiza la PROFECO, a través de las interacciones positivas; se deduce que el indicador es una buena aproximación para medir el bien que se genera para lograr que **“La población consumidora en México utiliza la información que genera el programa para la toma de decisiones de compra informadas”**; en el sentido de que si una persona comparte, le da me gusta, retwittea, visualiza un audiovisual, emite comentarios positivos y agradecimientos, es porque el producto informativo o educativo fue de su interés, y muy probablemente de utilidad, aproximándose así al logro del propósito.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Documento de Diagnóstico del Pp B002, Matriz de Indicadores para Resultados 2023, Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 2023.

FACTIBILIDAD TÉCNICA DE LOS INDICADORES DE COMPONENTE

- a) **Pregunta ¿La frecuencia de medición de todas las variables que integran el indicador es consistente con la actualización de los medios de verificación?**
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (0) No.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo a la ficha técnica del indicador “Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3”, el cual está compuesto por las siguientes variables:

Tabla 42 Tabla comparativa de frecuencia de medición de las variables y actualización de medios de verificación Componente 1.3

Variables	Frecuencia de medición	Medios de verificación	Frecuencia de actualización
Total de productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo	Semestral	Cuentas y perfiles oficiales de Medios Digitales manejados por la Dirección General de Difusión.	No específica
Interacciones positivas en los productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo	Semestral	Reporte de Satisfacción / Interacciones en las cuentas y perfiles oficiales de Medios Digitales elaborado por la Dirección General de Difusión.	No específica

Fuente: Elaboración propia.

En la MIR y en la ficha técnica del indicador, no se muestra evidencia de la periodicidad para realizar el reporte de satisfacción, ni de las cuentas y perfiles oficiales de medios digitales; por lo que se recomienda que así como se establece en los demás indicadores de la MIR, se especifique la frecuencia de medición de los medios de verificación, la cual debe ser igual o inferior a la del cálculo del indicador, cuidando que haya congruencia con la periodicidad con la que se reporta el indicador, con la finalidad que se disponga de la información en dicho momento.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Matriz de Indicadores para Resultados 2023 y Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 2023.

- a) **Pregunta** *¿Las variables utilizadas en el método de cálculo del indicador están consideradas en los medios de verificación?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Sí**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo a la ficha técnica del indicador, así como a la MIR, el equipo evaluador constata que las variables que se utilizan para el cálculo del indicador **“Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3”**, son contempladas en los medios de verificación, en donde del numerador en el cual se ubica la variable **“Interacciones positivas en los productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo”**, el medio de verificación es el **“Reporte de Satisfacción / Interacciones en las cuentas y perfiles oficiales de Medios Digitales elaborado por la Dirección General de Difusión”** y de la variable del denominador **“Total de productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo”**, su medio de verificación son las **“Cuentas y perfiles oficiales de Medios Digitales manejados por la Dirección General de Difusión”**.

No obstante, a pesar de estar consideradas las variables, persiste la observación del equipo evaluador respecto al medio de verificación de la variable **“Total de productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo”**, puesto que este debería de ser un reporte o informe del total de productos informativos o educativos que fueron difundidos en el periodo a través de medios digitales, y no tenerse que remitir a cuentas y perfiles para obtener la información.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Matriz de Indicadores para Resultados 2023, Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 2023.

- a) **Pregunta** *¿Los medios de verificación son registros administrativos del programa, fuentes oficiales, informes internos del programa o de la dependencia coordinadora, que no impliquen recursos humanos o materiales extraordinarios por parte del programa para su obtención?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Todos sus medios de verificación.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

La Dirección General de Difusión de la PROFECO es la encargada de concentrar y registrar la información referente a los productos informativos y educativos que difunde, en suma es el responsable de realizar el reporte de satisfacción de las interacciones en las cuentas y perfiles oficiales de medios digitales; en dicho caso se concluye, y a través de análisis de gabinete se corrobora que la información de los medios de verificación son informes internos del programa, que la DGD genera como parte de las funciones que desempeña de acuerdo al Manual Específico de Organización de la Dirección General de Difusión y su Manual de Procedimientos, por lo que no se requieren recursos adicionales para su obtención.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados 2023, Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 2023, Manual Específico de Organización de la Dirección General de Difusión y Manual de Procedimiento de la Dirección General de Difusión.

- a) **Pregunta ¿A través del método de cálculo del indicador se mide de forma precisa (no tiene sesgos metodológicos) el objetivo de Componente del programa?**
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (3). Sí.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con la Ficha técnica el indicador tiene las siguientes características:

Tabla 43 Método de cálculo indicador C1.3

Indicador	Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{Interacciones positivas en los productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo}}{\text{Total de productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo}} \right) * 100$

Fuente: Elaboración propia.

El indicador **“Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales”**, busca medir el logro del objetivo a nivel componente **“Productos Informativos y educativos difundidos en medios digitales”**; la metodología del indicador se basa en considerar las interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos y educativos que genera el programa.

Las interacciones positivas son el resultado de la percepción del consumidor hacia los productos informativos y educativos; dicha percepción positiva se deduce que el consumidor la expresa mediante el compartir, los “me gusta”, el retwittear, las visualizaciones a los audiovisuales, los comentarios positivos y agradecimientos hacia los productos informativos y educativos difundidos, de tal manera que dicha información ayudará a dimensionar la calidad de los productos que han sido generados.

Su medio de verificación de las interacciones positivas es el reporte de satisfacción, el cual concentra, de todas las plataformas institucionales utilizadas, las interacciones positivas de cada uno de los productos informativos y educativos difundidos. Dicha información se encuentra sistematizada y su análisis e interpretación se concentra en el Reporte de satisfacción.

En tanto del **“Total de productos informativos o educativos en medios digitales”**, la variable es correcta y permite que no existan sesgos metodológicos, sin embargo, el medio de verificación no resulta ser claro, puesto que establece que son las **“Cuentas y perfiles oficiales de Medios Digitales manejados por la Dirección**

General de Difusión”, en tanto debería ser algún informe o reporte como el “Reporte de la herramienta Google Analytics” en el cual se concentra cada uno de los productos informativos o educativos en medios digitales, y así obtener la información que permita el cálculo, sin tener sesgos en la información que se toma para el análisis.

Sin embargo, se considera que el indicador es factible técnicamente y que su estimación proporciona información relevante hacia el logro del objetivo, en cuanto a la percepción del consumidor hacia los productos informativos y educativos generados por el programa.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados 2023 y Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 2023.

ECONOMÍA

- a) *Pregunta ¿La utilidad del indicador para medir los bienes o servicios producidos o entregados justifica el costo o esfuerzo asociado a su cálculo?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Completamente.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Mediante el indicador “**Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales**”, se busca medir la calidad de aquello que el programa está generando, basándose en la percepción del consumidor hacia dichos productos informativos y educativos, por lo tanto, el indicador resulta ser de utilidad para el seguimiento del desempeño del programa a nivel componente, puesto que entre mayores sean las interacciones positivas, reflejara que los bienes generados están resultando ser del interés del consumidor.

La utilidad del indicador es mayor al costo o esfuerzo asociado a su cálculo, derivado que, como se mencionó anteriormente, la información utilizada para su cálculo deriva de los informes y reportes que son generados como parte de las actividades que la DGD realiza, por lo que no representa un esfuerzo adicional.

Asimismo, la información utilizada deriva de las interacciones positivas que el consumidor expresa mediante el compartir, me gusta, retwits, visualización de duración total del audiovisual, comentarios positivos y agradecimientos, a los productos informativos y educativos difundidos, de acuerdo a la plataforma utilizada como Facebook, YouTube, Twitter, etc., dicha información se encuentra sistematizada, lo cual facilita su análisis e interpretación.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados 2023, Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 2023.

APORTE MARGINAL

- a) **Pregunta** *Considerando el conjunto de indicadores, ¿el indicador aporta información valiosa en relación con el logro del objetivo al cual se encuentra asociado?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) La información que aporta el indicador es valiosa y, además, no es redundante con la de otro indicador.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

La información que genera el indicador es un promedio que nos indica, de todos los productos informativos y educativos difundidos en los medios digitales, cuantos consumidores responden positivamente a dicha información, lo cual es de utilidad para saber la calidad del bien generado.

El indicador es único, su información no se obtiene mediante ningún otro indicador integrado en la MIR, solo este indicador está relacionado con medir las interacciones positivas que se tienen a través de los diferentes medios digitales en donde la PROFECO publica contenido en materia de consumo, con la finalidad de informar al consumidor sobre diversos temas que le ayudaran a tomar una decisión en su consumo.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Matriz de Indicadores para Resultados 2023, Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 2023.

Componente 1: Productos informativos y educativos difundidos en medios digitales

Tabla 44 Características Generales del indicador nivel Componente 1.2

Indicador	Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2
Definición	Mide el crecimiento porcentual de las visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales del periodo a reportar respecto al periodo inmediato anterior.
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{Sumatoria de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales en el periodo} - \text{Sumatoria de visitas registradas y vistas a los los productos informativos y educativos en los medios digitales en el periodo inmediato anterior}}{\text{Sumatoria de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales en el periodo inmediato anterior}} \right) * 100$

Fuente: Elaboración propia con datos de la MIR 2023

VALORACIÓN DE LA ORIENTACIÓN A RESULTADOS

- a) Pregunta *¿El objetivo de Componente del programa cuenta con la siguiente sintaxis: productos terminados o servicios entregados + el verbo en participio?*
- b) Nivel de respuesta otorgado; (2) La sintaxis está completamente formulada.
- c) El análisis que justifique la respuesta.

Diagrama 13. Sintaxis del objetivo nivel Componente 1



Fuente: Elaboración propia

En la sintaxis del presente objetivo, se puede apreciar que los productos informativos y educativos es el bien que genera y entrega el programa, estos productos son aquellos que la Coordinación General de Educación y Divulgación, en el ámbito de sus atribuciones, diseña y difunde a través de los medios digitales, tales como son: artículos de la revista del consumidor, Quién es Quién en los precios (QQP), Brújula de compra, sondeos y encuestas e Investigaciones especiales; dichos productos son difundidos a través de radio, televisión, revista del consumidor, folletos y otros impresos, colaboraciones con medios y organismos externos, talleres con las organizaciones de consumidores y redes sociales, como lo son Facebook, Twitter, YouTube e Instagram.

En suma, se cumple con la sintaxis recomendada para el objetivo de la MIR a nivel componente, mediante el uso de un verbo en pasado participio, en este caso, “difundidos”, cumpliendo con la premisa en donde los objetivos a nivel componente deben expresar un bien alcanzado y no una acción.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Documento de Diagnóstico del Pp B002, Matriz de Indicadores para Resultados 2023, Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 2023.

- a) **Pregunta *¿El Componente del programa define de manera clara un bien o servicio entregado por el programa y es único para cada tipo de bien o servicio entregado?***
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2). Sí.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El componente “**Productos informativos y educativos difundidos en medios digitales**”, expresa de manera clara uno de los bienes y servicios que el programa está generando, y en este caso difundiendo, para alcanzar el propósito “**La población consumidora en México utiliza la información que genera el programa para la toma de decisiones de compra informadas**”.

En este caso, los productos informativos y educativos difundidos a los que hace referencia el objetivo a nivel componente, son aquellas fichas educativas, trípticos, infografías, posters, artículos de revista, etc., que diseñan, elaboran y difunden la Coordinación General de Educación y Divulgación, en materia de los derechos al consumo, razonado, informado, sostenible, seguro y saludable, que ayudan a las decisiones de compra de los consumidores.

Específicamente, los productos informativos y educativos que genera el programa contienen información que la PROFECO da a conocer a la población consumidora en cuanto a comparativos de productos, precios, servicios; comportamiento comercial de las empresas; teléfonos, domicilios y horarios de organismos públicos y privados; tecnologías domésticas, cómo formar parte de una organización de consumidores; estudios y temas abordados en la Revista del Consumidor y programas de otras instituciones de interés común como verificación vehicular, del programa Hoy no circula, SIEM, etc.; a su vez estos productos informativos se consideran como educativos, ya que promueven y fomentan en la población mexicana hábitos y patrones de consumo favorables para su economía, salud, medio ambiente y calidad de vida.

Los productos informativos y educativos son difundidos a través de los medios de comunicación propios de la institución como son radio, televisión, revista del consumidor, folletos y otros impresos, colaboraciones con medios y organismos externos, talleres con las organizaciones de consumidores y redes sociales.

Entre los principales productos informativos y educativos, que el programa difunde, de manera objetiva y oportuna, a través de los diferentes medios digitales, son: artículos de revista del consumidor, Quién es Quién en los Precios (QQP), Brújula de Compras, sondeos y encuestas, e Investigaciones Especiales.

Como se puede apreciar, de acuerdo al análisis de la instancia evaluadora, el componente resulta ser necesario y suficiente para el logro del propósito **“La población consumidora en México utiliza la información que genera el programa para la toma de decisiones de compra informadas”**, en donde precisamente se requieren de productos informativos y educativos difundidos para que la población consumidora en México los utilice en aras de realizar compras informadas.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Documento de Diagnóstico del Pp B002, Matriz de Indicadores para Resultados 2023, Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 2023.

PERTINENCIA TEMÁTICA

Con base en la respuesta a la pregunta 5, para cada uno de los indicadores de Componente contenidos en la MIR del programa, se deberá valorar la siguiente pregunta:

- a) **Pregunta *¿El indicador es una buena aproximación para medir los bienes y/o servicios que entrega el programa para cumplir con su propósito?***
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Sí.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El indicador **“Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2”**, resulto ser un indicador que permite corroborar el número de consumidores que buscan información acerca de temas en materia de calidad, precio, funcionalidad, etc.; por lo que se acerca a los diversos medios digitales en donde la PROFECO genera información de dicha índole.

En el momento en que un consumidor accede a dicha información, su visita o vista a la información queda registrada, lo cual para la DGD resulta ser de utilidad para reportar el desempeño del programa a nivel componente.

En suma, analizando la lógica vertical de la MIR se constata que el indicador a este nivel, el cual de acuerdo a la MML deberá reflejar los procedimientos y la calidad de los servicios de los programas, el indicador contribuye a cumplir el propósito.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados 2023, Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 2023.

FACTIBILIDAD TÉCNICA DE LOS INDICADORES DE COMPONENTE

- a) **Pregunta** *¿La frecuencia de medición de todas las variables que integran el indicador es consistente con la actualización de los medios de verificación?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Sí.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Del indicador “Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2”, el cual está compuesto por una sola variable, estudiada en dos diferentes puntos en el tiempo, su frecuencia de medición de estas, así como de sus medios de verificación es:

Tabla 45 Tabla comparativa de frecuencia de medición de las variables y actualización de medios de verificación Componente 1.2

Variables	Frecuencia de medición	Medios de verificación	Frecuencia de actualización
Sumatoria de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales en el periodo	Cuatrimestral	Reporte de resultados cuatrimestrales que se integra por los datos derivados de: Los informes Mensuales de Actividades de la Dirección General de Difusión y de la Dirección General de Estudios sobre Consumo. Reporte de la herramienta Google Analytics y que obran en sus archivos. Reportes de herramientas analíticas de los Medios Digitales de la Institución (cuentas en medios).	Cuatrimestral

Fuente: Elaboración propia

La frecuencia de medición de ambos elementos resulta ser congruente, por lo que cuatrimestralmente se tiene disponible la información para el cálculo del indicador, para el reporte del desempeño del programa, en suma, que la información se encuentra actualizada pues deriva de los reportes mensuales, y para fines del indicador, se realiza el concentrado cuatrimestral.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados 2023, Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 2023.

- a) **Pregunta** *¿Las variables utilizadas en el método de cálculo del indicador están consideradas en los medios de verificación?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Sí.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Como se mencionó anteriormente, en el caso del indicador “Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2”, existe una única variable, la cual tanto en Ficha Técnica del indicador y la MIR, se precisa el medio de verificación al que se deben remitir para la obtención de la información y realizar el cálculo correspondiente, en este caso, el reporte de resultados cuatrimestrales que se integra por los datos derivados de: Los informes Mensuales de Actividades de la Dirección General de Difusión y de la Dirección General de Estudios sobre Consumo.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Matriz de Indicadores para Resultados 2023, Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 2023.

- a) **Pregunta** *¿Los medios de verificación son registros administrativos del programa, fuentes oficiales, informes internos del programa o de la dependencia coordinadora, que no impliquen recursos humanos o materiales extraordinarios por parte del programa para su obtención?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Todos sus medios de verificación.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El medio de verificación utilizado para el cálculo del indicador, es el Reporte de resultados cuatrimestrales, que se integra por los datos derivados de: Los informes Mensuales de Actividades de la Dirección General de Difusión y de la Dirección General de Estudios sobre Consumo. Reporte de la herramienta Google Analytics y que obran en sus archivos. Reportes de herramientas analíticas de los Medios Digitales de la Institución (cuentas en medios); tanto la Dirección de Difusión, como la Dirección General de Estudios sobre Consumo, forman parte de la Estructura Orgánica de la Coordinación General de Educación y Divulgación, dichos reportes son generados como parte de sus actividades y funciones que ejecutan día a día, y que forman parte de la institución.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, Matriz de Indicadores para Resultados 2023, Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 2023.

- a) **Pregunta ¿A través del método de cálculo del indicador se mide de forma precisa (no tiene sesgos metodológicos) el objetivo de Componente del programa?**
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (3) Sí.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con la Ficha técnica el indicador tiene las siguientes características:

Tabla 46 Método de cálculo indicador C1.2

Indicador	Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y 46 en los medios digitales Nivel C1.2
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{Sumatoria de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales en el periodo} - \text{Sumatoria de visitas registradas y vistas a los los productos informativos y educativos en los medios digitales en el periodo inmediato anterior}}{\text{Sumatoria de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales en el periodo inmediato anterior}} \right) * 100$

Fuente: Elaboración propia

A través de la fórmula establecida para el indicador, se puede apreciar que no existen sesgos metodológicos; lo que se quiere obtener es una tasa de crecimiento de las visitas y vistas a los productos informativos y educativos en medios digitales, los cuales son generados por el programa, de tal manera que se pueda apreciar el logro del objetivo **“Productos informativos y educativos difundidos en medios digitales”**.

Para el cálculo del indicador se hace uso de la información generada del **“Reporte de la herramienta Google Analytics”**, de donde se obtiene la sumatoria de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos digitales en el periodo, con dicha información se realiza el cálculo de la tasa de crecimiento, la cual permitirá obtener información relevante acerca de si las visitas y vistas a los productos informativos crecen o decrecen, y resultado de esto considerar la utilidad de generarlos, en donde se deduce que si las visitas han aumentado es porque al consumidor le ha sido de utilidad el bien generado por el programa; para así seguir generando mayor información, y/o mejorar su calidad, con el objetivo de siempre mantener igual o mayores visitas y vistas a los productos generados.

Por lo tanto, se considera que el indicador es factible técnicamente, proporcionando la información que se pretende obtener con la estimación, solo la recomendación que realiza la instancia evaluadora, es en la especificación del medio de verificación que se enuncia en la MIR, ya que se verificó a través de la información proporcionada por la institución que para el cálculo del indicador se hace mediante el uso del **“Reporte de la herramienta Google Analytics”**, por lo que se debe especificar dicho medio, y no enunciar otros medios que verificación, que si bien también concentran los datos, el medio del cual se está haciendo uso es del **“Reporte de la herramienta Google Analytics”**.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Matriz de Indicadores para Resultados 2023 y Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 2023.

ECONOMÍA

- a) **Pregunta** *¿La utilidad del indicador para medir los bienes o servicios producidos o entregados justifica el costo o esfuerzo asociado a su cálculo?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Completamente.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

En concordancia con la pregunta 15, el indicador es calculado con la información que generan la Dirección de Difusión y la Dirección General de Estudios sobre Consumo, por lo que no representa algún costo o esfuerzo adicional, sin embargo, su utilidad es representativa para medir el bien que se produce, en este caso los productos informativos y educativos, en el sentido que la Dirección de Difusión diseña y difunde el contenido en diferentes medios digitales, no obstante, es necesario calcular el alcance de dichos productos, midiendo cuantas personas visitan o visualizan los sitios oficiales en busca de productos informativos y educativos en materia de consumo, a través del tiempo.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, Matriz de Indicadores para Resultados 2023, Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 2023.

APORTE MARGINAL

- a) **Pregunta** *Considerando el conjunto de indicadores, ¿el indicador aporta información valiosa en relación con el logro del objetivo al cual se encuentra asociado?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) La información que aporta el indicador es valiosa y, además, no es redundante con la de otro indicador.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El indicador "Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2" es único; en él se busca medir el cambio en el tiempo del número de visitas y vistas a los productos informativos y educativos que son generados por el programa, aportando información adicional a la de los demás indicadores incluidos para medir los productos informativos y educativos que son difundidos.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Matriz de Indicadores para Resultados 2023 y Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 2023.

Componente 1: Productos informativos y educativos difundidos en medios digitales

Tabla 47 Características Generales del indicador nivel componente 1.1

Indicador	Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México Nivel C1.1
Definición	Mide cuál es el porcentaje de las visitas a los medios digitales de la PROFECO que corresponde a las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México, sobre el total de visitas registradas en medio digitales de la PROFECO en el país.
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{Total de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México}}{\text{Total de visitas registradas a medios digitales en el país}} \right) * 100$

Fuente: Elaboración propia con datos de la MIR 2023

VALORACIÓN DE LA ORIENTACIÓN A RESULTADOS

- Pregunta *¿El objetivo de Componente del programa cuenta con la siguiente sintaxis: productos terminados o servicios entregados + el verbo en participio?*
- Nivel de respuesta otorgado; (2) La sintaxis está completamente formulada.
- El análisis que justifique la respuesta.

Diagrama 14. Sintaxis del objetivo nivel Componente 1



Fuente: Elaboración propia

En la sintaxis del presente objetivo, se puede apreciar que los productos informativos y educativos es el bien que genera y entrega el programa, estos productos son aquellos que la Coordinación General de Educación y Divulgación, en el ámbito de sus atribuciones, diseña y difunde a través de los medios digitales, tales como son: artículos de la revista del consumidor, Quién es Quién en los precios (QQP), Brújula de compra, sondeos y encuestas e Investigaciones especiales; dichos productos son difundidos a través de radio, televisión, revista del consumidor, folletos y otros impresos, colaboraciones con medios y organismos externos, talleres con las organizaciones de consumidores y redes sociales, como lo son Facebook, Twitter, YouTube e Instagram.

En suma, se cumple con la sintaxis recomendada para el objetivo de la MIR a nivel componente, mediante el uso de un verbo en pasado participio, en este caso, “difundidos”, cumpliendo con la premisa en donde los objetivos a nivel componente deben expresar un bien alcanzado y no una acción.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Documento de Diagnóstico del Pp B002, Matriz de Indicadores para Resultados 2023, Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 2023.

- a) **Pregunta *¿El Componente del programa define de manera clara un bien o servicio entregado por el programa y es único para cada tipo de bien o servicio entregado?***
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Sí.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El componente “**Productos informativos y educativos difundidos en medios digitales**”, expresa de manera clara uno de los bienes y servicios que el programa está generando, y en este caso difundiendo, para alcanzar el propósito “**La población consumidora en México utiliza la información que genera el programa para la toma de decisiones de compra informadas**”.

En este caso, los productos informativos y educativos difundidos a los que hace referencia el objetivo a nivel componente, son aquellas fichas educativas, trípticos, infografías, posters, artículos de revista, etc., que diseñan, elaboran y difunden la Coordinación General de Educación y Divulgación, en materia de los derechos al consumo, razonado, informado, sostenible, seguro y saludable, que ayudan a las decisiones de compra de los consumidores.

Específicamente, los productos informativos y educativos que genera el programa contienen información que la PROFECO da a conocer a la población consumidora en cuanto a comparativos de productos, precios, servicios; comportamiento comercial de las empresas; teléfonos, domicilios y horarios de organismos públicos y privados; tecnologías domésticas, cómo formar parte de una organización de consumidores; estudios y temas abordados en la Revista del Consumidor y programas de otras instituciones de interés común como verificación vehicular, del programa Hoy no circula, SIEM, etc.; a su vez estos productos informativos se consideran como educativos, ya que promueven y fomentan en la población mexicana hábitos y patrones de consumo favorables para su economía, salud, medio ambiente y calidad de vida.

Los productos informativos y educativos son difundidos a través de los medios de comunicación propios de la institución como son radio, televisión, revista del consumidor, folletos y otros impresos, colaboraciones con medios y organismos externos, talleres con las organizaciones de consumidores y redes sociales.

Entre los principales productos informativos y educativos, que el programa difunde, de manera objetiva y oportuna, a través de los diferentes medios digitales, son: artículos de revista del consumidor, Quién es Quién en los Precios (QQP), Brújula de Compras, sondeos y encuestas, e Investigaciones Especiales.

Como se puede apreciar, de acuerdo al análisis de la instancia evaluadora, el componente resulta ser necesario y suficiente para el logro del propósito **“La población consumidora en México utiliza la información que genera el programa para la toma de decisiones de compra informadas”**, en donde precisamente se requieren de productos informativos y educativos difundidos para que la población consumidora en México los utilice en aras de realizar compras informadas.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Documento de Diagnóstico del Pp B002, Matriz de Indicadores para Resultados 2023, Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 2023.

PERTINENCIA TEMÁTICA DE LOS INDICADORES COMPONENTE

Con base en la respuesta a la pregunta 5, para cada uno de los indicadores de Componente contenidos en la MIR del programa, se deberá valorar la siguiente pregunta:

- a) **Pregunta ¿El indicador es una buena aproximación para medir los bienes y/o servicios que entrega el programa para cumplir con su propósito?**
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Sí.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Uno de los bienes que genera el programa son los productos informativos y educativos, para la medición de la entrega de dichos productos se diseñó el indicador **“Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México Nivel C1.1”**, el cual refleja la proporción de visitas que se realizan en las entidades federativas, excluyendo a la Ciudad de México, este indicador toma importancia debido a que gran parte de la economía y actividades económicas se desarrollan en la Ciudad de México, y por ende es en la Ciudad de México en donde las visitas a medios digitales para consultar los productos informativos y educativos que la PROFECO genera podría ser mayor.

Al ser excluida la Ciudad de México, se busca cuantificar realmente qué porcentaje del total de visitas a medios digitales, son las realizadas del resto de las entidades federativas.

El cálculo del presente indicador mide los bienes y servicios generados, y analizando la lógica vertical de la MIR se constata que el indicador contribuye al cumplimiento del propósito **“La población consumidora en México utiliza la información que genera el programa para la toma de decisiones de compra informadas”**.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados 2023 y Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 2023.

FACTIBILIDAD TÉCNICA DE LOS INDICADORES DE COMPONENTE

- a) **Pregunta** *¿La frecuencia de medición de todas las variables que integran el indicador es consistente con la actualización de los medios de verificación?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Sí.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Del indicador “Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México Nivel C1.1”, las variables y frecuencia de medición corresponden de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 48 Tabla comparativa de frecuencia de medición de las variables y actualización de medios de verificación Componente 1.1

Variables	Frecuencia de medición	Medios de verificación	Frecuencia de actualización
Total de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México	Cuatrimestral	El Informe Cuatrimestral de Actividades de la Dirección General de Difusión, que se genera con base en los Informes mensuales de cada dirección y que se archiva para su consulta física en la carpeta de Indicadores de Gestión. Reporte de la herramienta Google Analytics para medir las páginas vistas de portales de difusión y que se reporta cuatrimestralmente. Reportes de herramientas analíticas de las cuentas y perfiles oficiales en los Medios Digitales de la Institución.	Cuatrimestral
Total de visitas registradas a medios digitales en el país	Cuatrimestral	El Programa Anual de Actividades y los reportes de avances cuatrimestrales de la Dirección General de Difusión, que puede ser consultado en las carpetas física y electrónica correspondientes Reporte de la herramienta Google Analytics para medir las páginas vistas de portales de difusión y que se reporta cuatrimestralmente. Reportes de herramientas analíticas de las cuentas y perfiles oficiales en los Medios Digitales de la Institución.	Cuatrimestral

Fuente: Elaboración propia

De los elementos antes descritos se concluye que existe congruencia entre la periodicidad en la que se actualizan los medios de verificación y la periodicidad en la que se reportan las variables, la cual es cuatrimestral.

En suma, la información se encuentra actualizada, puesto que se genera de reportes mensuales. Sin embargo, la observación que se realiza a los presentes medios de verificación es que se observan múltiples reportes, por lo que se recomienda que se especifique solo aquel que es consultado para fines de reportar el indicador.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados 2023 y Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 2023.

a) Pregunta *¿Las variables utilizadas en el método de cálculo del indicador están consideradas en los medios de verificación?*

b) Nivel de respuesta otorgado; (2) Sí.

c) El análisis que justifique la respuesta.

En la Ficha Técnica del Indicador y la MIR se documenta cuáles son los medios de verificación que serán utilizados para cada una de las variables que componen el indicador, en cuyo caso para la variable **“Total de visitas registradas a medios digitales en el país”** el medio de verificación es “El Programa Anual de Actividades y los reportes de avances cuatrimestrales de la Dirección General de Difusión, que puede ser consultado en las carpetas física y electrónica correspondientes Reporte de la herramienta Google Analytics para medir las páginas vistas de portales de difusión y que se reporta cuatrimestralmente. Reportes de herramientas analíticas de las cuentas y perfiles oficiales en los Medios Digitales de la Institución” y para la variable **“Total de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México”** es “El Informe Cuatrimestral de Actividades de la Dirección General de Difusión, que se genera con base en los Informes mensuales de cada dirección y que se archiva para su consulta física en la carpeta de Indicadores de Gestión. Reporte de la herramienta Google Analytics para medir las páginas vistas de portales de difusión y que se reporta cuatrimestralmente. Reportes de herramientas analíticas de las cuentas y perfiles oficiales en los Medios Digitales de la Institución”.

No obstante, como se mencionó en la primera etapa de la evaluación, es recomendable que se establezca solo el reporte en donde se encuentra documentada la información.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados 2023 y Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 2023.

- a) **Pregunta** *¿Los medios de verificación son registros administrativos del programa, fuentes oficiales, informes internos del programa o de la dependencia coordinadora, que no impliquen recursos humanos o materiales extraordinarios por parte del programa para su obtención?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Todos sus medios de verificación.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo al análisis de gabinete empleado por el equipo evaluador, se constató que los medios de verificación considerados para el cálculo del presente indicador son reportes generados por Dirección General de Difusión, la cual entre sus funciones le corresponde elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados, dichos informes son resultado del seguimiento que se realiza por parte de la Dirección General de Difusión a las actividades que realiza para la generación de productos informativos y educativos que difunden, sin que estos impliquen recursos humanos o materiales extraordinarios.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Manual Específico de Organización de la Dirección General de Difusión, Matriz de Indicadores para Resultados 2023 y Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 2023.

- a) **Pregunta** *¿A través del método de cálculo del indicador se mide de forma precisa (no tiene sesgos metodológicos) el objetivo de Componente del programa?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (3) Sí.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con la Ficha técnica el indicador tiene las siguientes características:

Tabla 49 Método de cálculo del indicador C1.1

Indicador	Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México Nivel C1.1
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{Total de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México}}{\text{Total de visitas registradas a medios digitales en el país}} \right) * 100$

Fuente: Elaboración propia

La metodología empleada para el cálculo del indicador **“Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país excluyendo a la Ciudad de México”**, cumple con el rigor técnico para conocer el alcance que están teniendo los productos informativos y educativos que difunde el programa, objetivo a nivel componente, excluyendo a la Ciudad de México, con la finalidad de observar el comportamiento del resto de las entidades federativas hacia el bien que genera el programa, en donde en ocasiones el acceso a la

información es limitado, a diferencia de la Ciudad de México en donde se concentra gran parte de la actividad económica y existe mayor acceso a la información.

De las variables que constituyen el cálculo del indicador, las cuales consideran las visitas registradas a medios digitales en el país; estas son precisamente las que el consumidor realiza a los productos informativos y educativos que difunde en materia de derechos al consumidor, y demás información que genera la Coordinación General de Educación y Divulgación, por lo cual no existen sesgos metodológicos, la información que genera el indicador a través del cálculo de las variables de las visitas registradas a medios digitales permite conocer el cumplimiento del objetivo a nivel componente.

En suma, los medios de verificación utilizados son aquellos en donde se concentra la información generada de las visitas que realizan los consumidores a cada uno de los productos informativos y educativos que genera el programa, información que se registra en el “Reporte de la herramienta Google Analytics para medir las páginas vistas de portales de difusión y que se reporta cuatrimestralmente”, el cual fue proporcionado por la institución, no obstante, se realiza la recomendación de delimitar el medio de verificación a dicho reporte, ya que en los medios de verificación se hace mención de otros informes y reportes, sin embargo, se debe ser específico en el medio de verificación que se usa para el cálculo del indicador, y así no se pudieran presentar sesgos en la información.

El indicador se considera factible técnicamente ya que, la estructura del método de cálculo para el caso de un porcentaje es correcta, así como las variables que fueron consideradas para dicho cálculo, pues especifica la manera y la información para estimar el alcance en las entidades federativas de los productos informativos y educativos, objetivo a nivel componente.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados 2023 y Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 2023.

ECONOMÍA

- a) **Pregunta *¿La utilidad del indicador para medir los bienes o servicios producidos o entregados justifica el costo o esfuerzo asociado a su cálculo?***
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Completamente.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

En congruencia con la pregunta No. 15 el indicador no considera recursos humanos o esfuerzos extraordinarios, y sin embargo, su utilidad es mayor al verdadero costo para la obtención de la información, ya que refleja el porcentaje de visitas de a medios digitales en las entidades federativas, excluyendo a la Ciudad de México. Su utilidad radica en medir de las entidades federativas, el porcentaje de visitas y vistas que estas realizan a los productos de información y educación difundidos en los distintos medios digitales.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, Matriz de Indicadores para Resultados 2023, Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 2023.

APORTE MARGINAL

- a) *Pregunta Considerando el conjunto de indicadores, ¿el indicador aporta información valiosa en relación con el logro del objetivo al cual se encuentra asociado?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) La información que aporta el indicador es valiosa y, además, no es redundante con la de otro indicador.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Como se mencionó anteriormente el indicador muestra información valiosa, en el sentido de que da cuenta de las visitas y visualizaciones a los productos informativos y educativo en las entidades federativas, excluyendo a la Ciudad de México, ya que en ella es donde se concentra gran parte de las actividades económica y por ende según los registros existe un mayor número de consumidores que buscan acceder a este tipo de información para realizar sus compras de manera informada, contrario a lo que existe al resto de las entidades federativas en donde existen múltiples factores como lo es el limitado acceso a internet, su comportamiento de consumo y los niveles de ingreso; factores que tienen una estrecha relación con la visualización o no de los productos informativos y educativos que genera el programa.

De tal manera que el indicador tiene un aporte marginal, derivado que aporta información adicional a lo que miden los demás indicadores considerados en el componente “Productos informativos y educativos difundidos en medios digitales”.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados 2023 y Ficha Técnica del Indicador Nivel Componente 2023.

Componente 2: Asesorías e información para la población consumidora sobre el ejercicio de sus derechos brindadas

Tabla 50 Características Generales del indicador nivel Componente 2

Indicador	Tasa de crecimiento en la atención o asesoría a la población consumidora en las sesiones educativas del Programa Nivel C2.1
Definición	Mide el crecimiento en el número de consumidores atendidos o asesorados en sesiones educativas impartidas sobre el ejercicio de sus derechos respecto al periodo inmediato anterior.
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{Número de consumidores atendidos o asesorados en } t - \text{número de consumidores atendidos o asesorados en } t - 1}{\text{Número de consumidores atendidos o asesorados en } t - 1} \right) * 100$

Fuente: Elaboración propia con datos de la MIR 2023

VALORACIÓN DE LA ORIENTACIÓN A RESULTADOS

- a) **Pregunta** ¿El objetivo de Componente del programa cuenta con la siguiente sintaxis: *productos terminados o servicios entregados + el verbo en participio?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (1) La sintaxis está parcialmente formulada.**
- c) El análisis que justifique la respuesta.

A continuación, se presenta la siguiente tabla que desglosará la sintaxis

Diagrama 15. Sintaxis del objetivo nivel Componente 2



Fuente: Elaboración propia

El Componente “Asesorías e información para la población consumidora sobre el ejercicio de sus derechos brindadas”, menciona que los servicios que proporciona el Programa son las **asesorías** e **información**. Estos productos están complementados por el verbo “brindada” que está en pasado participio; con esta característica se entiende que los productos han sido entregados a la población atendida.

A pesar de que el indicador tiene la estructura requerida para el nivel Componente, es importante tomar en cuenta que la sintaxis debe mencionar un bien o servicio. En el objetivo del Componente se observa que hay dos bienes o servicios, los cuales son las **asesorías** e **información**. Se recomienda señalar en el componente un

bien o servicio que se entregue a la población atendida. Si se considera que el otro bien o servicio es sustancial en el Programa se recomienda formular otro Componente para ese producto.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 2023, Ficha técnica del Indicador Nivel C2.1 2023 y Ley Federal de Protección al Consumidor.

- a) **Pregunta *¿El Componente del programa define de manera clara un bien o servicio entregado por el programa y es único para cada tipo de bien o servicio entregado?***
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (1) Parcialmente.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El componente “Asesorías e información para la población consumidora sobre el ejercicio de sus derechos brindadas” define dos servicios los cuales son **asesorías** e **información**, dichos productos se observan que son entregados en las sesiones educativas.

Para conocer más sobre los productos que entrega el programa se definirá que las **asesorías** las imparten el personal del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las ODECO con el fin de fortalecer el consumo responsable y sostenible de las personas consumidoras. Para el otro producto, **información**, de acuerdo con el Manual de Procedimiento de la Coordinación general de Educación y Divulgación, lo define *como un servicio de la PROFECO que da a conocer a la población comparativos de productos, precios, servicios; comportamiento comercial de las empresas; teléfonos, domicilios y horarios de organismos públicos y privados; tecnologías domésticas, cómo formar parte de una organización de consumidores; estudios y temas abordados en la Revista del Consumidor y programas de otras instituciones de interés común como verificación vehicular, del programa Hoy no circula, SIEM, etcétera*. Esta información se proporciona en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) o medios electrónicos a los Grupos de Consumidores y Población abierta interesada.

A pesar de que los bienes o servicios mencionados anteriormente son diferentes y pueden complementar satisfactoriamente el objetivo del Propósito, no es correcto asentarlos en un solo componente ya que, al momento de su cuantificación puede causar confusión sobre cuál producto se le está midiendo sus resultados. Se recomienda mencionar un bien o servicios en cada componente, esto con el fin de que sea claro y en su medición no tenga sesgos.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 2023, Ficha técnica del Indicador Nivel Componente 2.1 2023 y Manual de Procedimiento de la Coordinación General de Educación y Divulgación.

PERTINENCIA TEMÁTICA DE LOS INDICADORES COMPONENTE

- a) **Pregunta** *¿El indicador es una buena aproximación para medir los bienes y/o servicios que entrega el programa para cumplir con su propósito?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Sí.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El indicador “Tasa de crecimiento en la atención o asesoría a la población consumidora en las sesiones educativas del Programa Nivel C2.1” busca medir las atenciones que se les otorgan a los consumidores en las sesiones educativas. Dichos servicios pretenden contribuir al objetivo principal del Programa, que de acuerdo con la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) B002 2023 es “**La población consumidora en México utiliza la información que genera el Programa para la toma de decisiones de compra informadas**”. Al analizar las propiedades del objetivo de Propósito, es claro que su logro sea que la población consumidora tome decisiones de compra informadas. Entonces, el indicador al medir las asesorías aporta una aproximación para lograr el propósito del Programa.

El indicador, al ser analizado desde la lógica vertical, se observa que cuenta con ciertos atributos que contribuyen con su nivel superior, que en este caso es el propósito.

De acuerdo con el artículo 76 de la Ley General de Desarrollo Social, menciona que “Los indicadores de gestión y servicios que se establezcan deberán reflejar los procedimientos y la calidad de los servicios de los programas” (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2022).

De acuerdo con el artículo citado anteriormente, se constata que el indicador verifica la entrega de bienes o servicios y que refleja la contribución del Propósito del programa.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 2023 y Ficha técnica del Indicador Nivel C2.1 2023.

FACTIBILIDAD TÉCNICA DE LOS INDICADORES DE COMPONENTE

- a) **Pregunta** *¿La frecuencia de medición de todas las variables que integran el indicador es consistente con la actualización de los medios de verificación?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Sí.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

A continuación se presenta la siguiente tabla que recopila las características de las variables y medios de verificación:

Tabla 51 Tabla comparativa de frecuencia de medición de las variables y actualización de medios de verificación Componente 2.1

Variables	Frecuencia de medición	Medios de verificación	Frecuencia de actualización
Número de consumidores atendidos o asesorados en t	Semestral	Formatos de registro de consumidores, listados de grupos de consumidores en el periodo a reportar y que obran en los archivos de la Dirección de Capacitación	Mensual
Número de consumidores atendidos o asesorados en t-1	Semestral	Formatos de registro de consumidores, listados de grupos de consumidores en el periodo anterior a reportar y que obran en los archivos de la Dirección de Capacitación	Mensual

Fuente: Elaboración propia

Para las variables “Número de consumidores atendidos o asesorados en t” y “Número de consumidores atendidos o asesorados en t-1”, cuentan con una frecuencia de medición semestral; mientras que en los medios de verificación de cada variable la actualización de información es mensual.

Es evidente que existe sincronía hasta el sexto mes entre la frecuencia de medición de las variables y la actualización de los medios de verificación; este último se procesa mediante reportes sobre las acciones implementadas y resultados obtenidos el día último hábil de cada mes, y los envía a la Coordinación General de Educación y Divulgación. Al tener datos disponibles y sistematizados, las variables del indicador tienen a disposición información para hacer la medida semestral (de acuerdo con su frecuencia de medición), esto con el fin de examinar el cumplimiento de las metas del mismo.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 2023, Ficha técnica del Indicador Nivel Componente 2.1 2023 y Criterios de Operatividad para el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las ODECO.

- a) **Pregunta ¿Las variables utilizadas en el método de cálculo del indicador están consideradas en los medios de verificación?**
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (1) Parcialmente.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con la Ficha técnica, las variables del indicador consideran los consumidores que fueron atendidos y asesorados en ciertos periodos; para verificar la asistencia, se toman en cuenta **los formatos de registro de consumidores** o bien **los listados de grupos de los consumidores**, esto según los medios de verificación del indicador. Dichos medios de verificación pueden traer información fidedigna para medir los resultados, sin embargo, estos instrumentos no son mencionados en los Criterios de Operatividad para el desarrollo de

actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), ya que, en este documento se señalan los formatos de **“Registro de Grupo de Consumidores”** y **“Formato Único de Control de Asistencia”**. Se recomienda establecer los conceptos adecuados en los medios de verificación para los instrumentos que recopilan información sobre los asistentes, ya que causa confusión e incluso si se tomara un instrumento inadecuado puede sesgar los resultados.

Por otra parte, los medios de verificación registrados en la Ficha técnica o en la MIR, no son congruentes con los que presenta la dependencia, ya que, se muestran las Certificaciones de información 2023, que recopilan la información que tiene cada una de las ODECO del país. Se recomienda actualizar la información en los medios de verificación, o bien, tomar en cuenta los Formatos **“Registro de Grupo de Consumidores”** y **“Formato Único de Control de Asistencia”**.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 2023, Ficha técnica del Indicador Nivel C2.1 2023, Criterios de Operatividad para el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las ODECO y Manual de Procedimiento de la Coordinación General de Educación y Divulgación.

- a) **Pregunta *¿Los medios de verificación son registros administrativos del programa, fuentes oficiales, informes internos del programa o de la dependencia coordinadora, que no impliquen recursos humanos o materiales extraordinarios por parte del programa para su obtención?***
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Todos sus medios de verificación.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Al momento en que los grupos u organizaciones de consumidores requieren tomar sesiones educativas, las ODECO tienen la obligación de registrar mediante el Formato de Registro de Grupo u Organización de Consumidores a las personas que se quieran constituir. Estas actividades ayudan a que se quede asentado un registro, el cual sirve para llevar un control sobre los grupos que pretenden participar. Esto genera que los gastos en recursos humanos o materias sean menores para obtener la información.

Como se mencionó en el párrafo anterior, gracias a las actividades de registros de participantes que son parte de las atribuciones del programa hacen que la información sea económica, sin embargo, existe la posibilidad de tener medios de verificación con una mayor solidez si se toman en cuenta los Formatos de Control de asistencia de Consumidores Atendidos. De acuerdo con el Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Educación y Divulgación, menciona que el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones tiene la obligación de registrar las acciones implementadas y resultados obtenidos, estas son reportadas el último día hábil de cada mes a las áreas correspondientes de la Coordinación General de Educación y Divulgación, para determinar el cumplimiento de las acciones en apego a las metas establecidas en los Criterios de Operatividad vigentes. Se recomienda tomar en cuenta los Formatos de asistencia para tener certeza de quiénes asisten a las sesiones educativas.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 2023, Ficha técnica del Indicador Nivel 2.1 2023, Criterios de Operatividad para el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las ODECO y Manual de Procedimiento de la Coordinación general de Educación y Divulgación.

- a) **Pregunta ¿A través del método de cálculo del indicador se mide de forma precisa (no tiene sesgos metodológicos) el objetivo de Componente del programa?**
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (1) Parcialmente.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con la Ficha técnica el indicador tiene las siguientes características:

Tabla 52 Método de cálculo del indicador C2.1

Indicador	Tasa de crecimiento en la atención o asesoría a la población consumidora en las sesiones educativas del Programa Nivel C2.1
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{Número de consumidores atendidos o asesorados en } t - \text{número de consumidores atendidos o asesorados en } t - 1}{\text{Número de consumidores atendidos o asesorados en } t - 1} \right) * 100$

Fuente: Elaboración propia

La fórmula del indicador menciona que se mide la **atención** o **asesoría** que se le otorga a la población consumidora que asiste en las sesiones educativas. Estos productos identificados en el indicador apoyan a la medición de uno de los servicios señalados en el objetivo del Componente 2 que son las asesorías.

Por otro lado, no se pudo identificar en el indicador el producto **información** que se le otorga a la población atendida. De acuerdo con el Manual de Procedimiento de la Coordinación general de Educación y Divulgación, la información es entregada en cada sesión educativa mediante revistas del consumidor, periódico mensual, folletos trípticos y otros. Sería oportuno formular un indicador independiente para saber la entrega de materias informativas a la población consumidora atendida en las sesiones educativas.

Retomando las respuestas 4 y 5, se puede observar que el objetivo del Componente 2 pretende medir dos productos, sin embargo, este puede sesgar la meta ya que, no se sabría cuál de los dos bienes o servicios se está midiendo y cuál tiene mayor entrega en la población. Otra de las cuestiones es que si se sumaran las dos entregas podría rebasar la meta propuesta y estaría dando un dato erróneo sobre su desempeño. Es recomendable ajustar el objetivo del componente o bien, gestionar otro Componente e indicador para ver el desempeño del servicio.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 2023, Ficha técnica del Indicador Nivel 2.1 2023 y Manual de Procedimiento de la Coordinación General de Educación y Divulgación.

ECONOMÍA

- a) **Pregunta** *¿La utilidad del indicador para medir los bienes o servicios producidos o entregados justifica el costo o esfuerzo asociado a su cálculo?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Completamente.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Dentro de las funciones de los departamentos, Áreas o Direcciones está la gestión y resguardo de información sobre las personas o grupos que participan en las sesiones educativas. Al momento en que la población consumidora participa en las sesiones educativas, el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la ODECO es el encargado del registro mediante los Formatos de control de asistencia. Después del registro, se integran en una base de datos y son enviados a la Dirección de Capacitación. La Dirección puede implementar los datos dentro de la fórmula en el periodo requerido y obtendrá los resultados del Componente. Con este proceso es evidente que hay utilidad para generar información.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 2023.

APORTE MARGINAL

- a) **Pregunta** *Considerando el conjunto de indicadores, ¿el indicador aporta información valiosa en relación con el logro del objetivo al cual se encuentra asociado?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) La información que aporta el indicador es valiosa y, además, no es redundante con la de otro indicador.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El indicador “Tasa de crecimiento en la atención o asesoría a la población consumidora en las sesiones educativas del Programa Nivel C2.1” forma parte de un conjunto de tres indicadores que mide el desempeño del Componente 2. Dicho indicador cuenta con algunas características similares al indicador “Porcentaje de cobertura nacional en asesorías en las promociones y sesiones educativas, excluyendo la Ciudad de México Nivel C2.2”, pues los dos miden las asesorías en la población abierta y grupos consumidores.

A pesar de que los indicadores miden el mismo producto y a la misma población, estos aportan diferente información valiosa y no redundante, ya que el indicador C2.1 lo hace mediante una tasa de variación, el indicador C2.2 por un porcentaje y la medición va dirigida a la población que habita fuera de la ciudad de México.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 2023 y Ficha técnica del Indicador Nivel C2.1 2023.

Componente 2: Asesorías e información para la población consumidora sobre el ejercicio de sus derechos brindadas

Tabla 53 Características Generales del indicador nivel Componente 2.3

Indicador	Porcentaje de asesorías brindadas a través de medios digitales Nivel C2.3
Definición	Busca medir la proporción de asesorías brindadas a través de medios digitales a partir de consultas realizadas.
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{Asesorías a través de medios digitales en el periodo}}{\text{Total de consultas realizadas en medios digitales en el periodo}} \right) * 100$

Fuente: Elaboración propia con datos de la MIR 2023

VALORACIÓN DE LA ORIENTACIÓN A RESULTADOS

- a) **Pregunta** *¿El objetivo de Componente del programa cuenta con la siguiente sintaxis: productos terminados o servicios entregados + el verbo en participio?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (1) La sintaxis está parcialmente formulada.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

A continuación, se presenta la siguiente tabla que desglosará la sintaxis

Diagrama 16 Sintaxis del objetivo nivel Componente 2



Fuente: Elaboración propia

El Componente “Asesorías e información para la población consumidora sobre el ejercicio de sus derechos brindadas”, menciona que los servicios que proporciona el Programa son las **asesorías** e **información**. Estos productos están complementados por el verbo “brindada” que está en pasado participio; con esta característica se entiende que los productos han sido entregados a la población atendida.

A pesar de que el indicador tiene la estructura requerida para el nivel Componente, es importante tomar en cuenta que la sintaxis debe mencionar un bien o servicio. En el objetivo del Componente se observa que hay

dos bienes o servicios, los cuales son las **asesorías e información**. Se recomienda señalar en el componente un bien o servicio que se entregue a la población atendida. Si se considera que el otro bien o servicio es sustancial en el Programa se recomienda formular otro Componente para ese producto.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 2023, Ficha técnica del Indicador Nivel Componente 2.3 2023 y Ley Federal de Protección al Consumidor.

- a) **Pregunta *¿El Componente del programa define de manera clara un bien o servicio entregado por el programa y es único para cada tipo de bien o servicio entregado?***
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (1) Parcialmente.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El componente “Asesorías e información para la población consumidora sobre el ejercicio de sus derechos brindadas” define dos servicios los cuales son **asesorías e información**, dichos productos se observan que son entregados en las sesiones educativas.

Para conocer más sobre los productos que entrega el programa se definirá que las **asesorías** las imparten el personal del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las ODECO con el fin de fortalecer el consumo responsable y sostenible de las personas consumidoras. Para el otro producto, **información**, de acuerdo con el Manual de Procedimiento de la Coordinación General de Educación y Divulgación, lo define *como un servicio de la PROFECO que da a conocer a la población comparativos de productos, precios, servicios; comportamiento comercial de las empresas; teléfonos, domicilios y horarios de organismos públicos y privados; tecnologías domésticas, cómo formar parte de una organización de consumidores; estudios y temas abordados en la Revista del Consumidor y programas de otras instituciones de interés común como verificación vehicular, del programa Hoy no circula, SIEM, etcétera*. Esta información se proporciona en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) o medios electrónicos a los Grupos de Consumidores y Población abierta interesada.

A pesar de que los bienes o servicios mencionados anteriormente, son diferentes y pueden complementar satisfactoriamente el objetivo del Propósito, no es correcto asentarlos en un solo componente ya que, al momento de su cuantificación puede causar confusión sobre cuál producto se le está midiendo sus resultados. Se recomienda mencionar un bien o servicios en cada componente, esto con el fin de que sea claro y en su medición no tenga sesgos.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 2023, Ficha técnica del Indicador Nivel Componente 2 2023 y Manual de Procedimiento de la Coordinación general de Educación y Divulgación.

PERTINENCIA TEMÁTICA

- a) **Pregunta** *¿El indicador es una buena aproximación para medir los bienes y/o servicios que entrega el programa para cumplir con su propósito?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Sí.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El indicador “Porcentaje de asesorías brindadas a través de medios digitales Nivel C2.3” pretende medir las asesorías que se dieron mediante medios digitales que administra la PROFECO; dichos medios utilizados con mayor demanda por parte de la población consumidora son Facebook y Twitter, donde expresan dudas, denuncias, inquietudes entre otros. Estas cuestiones son atendidas mediante asesorías que ayudan a que el consumidor esté informado para que tome decisiones sobre sus compras. Con este servicio se pretende contribuir al objetivo del Propósito “La población consumidora en México utiliza la información que genera el Programa para la toma de decisiones de compra informadas”.

Las redes sociales facilitan el acercamiento entre las personas e Institución, el cual es aprovechado por la PROFECO para implementar los procedimientos que conlleva el asesoramiento de las personas consumidoras. Dicha instrumentación de las redes sociales hace que el Programa pueda alcanzar su objetivo, el cual consiste en que la población consumidora tome decisiones de compra informadas.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 2023 y Ficha técnica del Indicador Nivel C2.3 2023.

FACTIBILIDAD TÉCNICA

- a) **Pregunta** *¿La frecuencia de medición de todas las variables que integran el indicador es consistente con la actualización de los medios de verificación?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Sí.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

A continuación, se presenta la siguiente tabla que recopila las características de las variables y medios de verificación:

Tabla 54 Tabla comparativa de frecuencia de medición de las variables y actualización de medios de verificación Componente 2.3

Variables	Frecuencia de medición	Medios de verificación	Frecuencia de actualización
Asesorías a través de medios digitales en el periodo	Trimestral	Reporte de la Dirección General de Difusión elaborado con la información mensual registrada de las asesorías brindadas en medios digitales.	Mensual
Total de consultas realizadas en medios digitales en el periodo	Trimestral	Reporte de la Dirección General de Difusión elaborado con la información mensual registrada de las consultas realizadas en medios digitales.	Mensual

Fuente: Elaboración propia

Para las variables del indicador 2.3 “Asesorías a través de medios digitales en el periodo” y “Total de consultas realizadas en medios digitales en el periodo”, cuentan con una frecuencia de medición trimestral; mientras que los medios de verificación de cada variable, la actualización de su información es cada mes, esto de acuerdo con el artículo 64 fracción VI del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor menciona que tiene la atribución la Dirección General de Difusión de hacer informes mensuales de atención a usuarios en redes sociales. Asimismo, la Matriz de indicadores para Resultados (MIR) menciona que el Reporte de la Dirección es elaborado con la información registrada de las consultas realizadas, así como también de las asesorías brindadas, estas son recopiladas mensualmente.

Estos datos, al ser procesados por parte de la Dirección de Contenidos, se tiene la información que provee a las variables del indicador para hacer la medida trimestralmente, con el fin de examinar el cumplimiento de las metas de este.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 2023 y Ficha técnica del Indicador Nivel C2.3 2023.

- a) **Pregunta ¿Las variables utilizadas en el método de cálculo del indicador están consideradas en los medios de verificación?**
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Sí.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con la Ficha técnica, la variable del numerador “Asesorías a través de **medios digitales** en el periodo” tiene como medio de verificación “Reporte de la Dirección General de Difusión elaborado con la información mensual registrada de las **asesorías brindadas en medios digitales**”, dicho medio de verificación

contempla el registro de asesorías brindadas, en consecuencia, la variable cuenta con una fuente de datos de confiabilidad.

Por otro lado, el denominador “Total de **consultas realizadas en medios digitales** en el periodo” tiene como medio de verificación “Reporte de la Dirección General de Difusión elaborado con la información mensual registrada de las **consultas realizadas en medios digitales**”, este medio de verificación recopila las consultas realizadas para que la variable pueda procesarlas. Al haber coherencia con la información y el objetivo de la variable, se considera que son pertinentes los informes que emanan de la Dirección de Contenidos.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 2023 y Ficha técnica del Indicador Nivel C2.3 2023

- a) **Pregunta** *¿Los medios de verificación son registros administrativos del programa, fuentes oficiales, informes internos del programa o de la dependencia coordinadora, que no impliquen recursos humanos o materiales extraordinarios por parte del programa para su obtención?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Todos sus medios de verificación.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

La Dirección de Capacitación dentro de sus actividades tiene la obligación de registrar a las personas que realizan consultas y que son asesoradas por las redes sociales que maneja la PROFECO. La Dirección de Contenido se encarga de recopilar los datos mensualmente, y son enviados a la Dirección General de Difusión. Con este procedimiento hace que los costos en la recopilación no impliquen recursos extraordinarios.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 202, Ficha técnica del Indicador Nivel C2.3 2023 y Manual Específico de Organización de la Dirección General de Difusión.

- a) **Pregunta** *¿A través del método de cálculo del indicador se mide de forma precisa (no tiene sesgos metodológicos) el objetivo de Componente del programa?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (3) Sí.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con la ficha Técnica el indicador tiene las siguientes características:

Tabla 55 Método de cálculo del indicador C2.3

Indicador	Porcentaje de asesorías brindadas a través de medios digitales Nivel C2.3
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{Asesorías a través de medios digitales en el periodo}}{\text{Total de } \mathbf{consultas} \text{ realizadas en medios digitales en el periodo}} \right) * 100$

Fuente: Elaboración propia

Se puede identificar que la variable del numerador del indicador mide las asesorías que se les otorgan a la población consumidora mediante las redes sociales, este servicio identificado contribuye a las diversas formas de atender a la población consumidora de acuerdo con el objetivo del Componente 2.

Dichas asesorías no se encuentran identificadas en el denominador ya que, su unidad de medida se señala que son las consultas, sin embargo, esto no modifica lo que se pretende medir porque en el resultado de la fórmula se verá a las personas atendidas mediante las asesorías que les otorga el Programa.

Las asesorías y consultas pueden ser sinónimos y a veces se usan indistintamente, pero en este contexto y de acuerdo con los requisitos que se requieren para formular indicadores, es indispensable tomar en cuenta los conceptos que se mencionan en los manuales de procedimientos, reglamentos, entre otros. Esto con el fin de conocer puntualmente las actividades y los conceptos que son utilizados. Una vez identificados es preciso homologar en las variables las unidades de medida para que la fórmula cuente con consistencia y esta pueda valorar de manera óptima el desempeño del Componente.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 202 y Ficha técnica del Indicador Nivel C2.3 2023.

ECONOMÍA

- a) **Pregunta** *¿La utilidad del indicador para medir los bienes o servicios producidos o entregados justifica el costo o esfuerzo asociado a su cálculo?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Completamente.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Dentro de las funciones de la Dirección de Contenidos es elaborar un reporte mensual sobre las personas que se atendieron en las redes sociales, estos reportes son canalizados a la Dirección General de Difusión, la cual tendrá a disposición la información para poder implementarla en la fórmula del indicador. Es evidente que la información que se genera es un beneficio mayor que los gastos de recursos humanos y materiales para

gestionar dicha información. En conclusión, se identifica que el indicador es económico y da la información oportunamente a las áreas que lo requieren.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 202, Ficha técnica del Indicador Nivel C2.3 2023 y Manual Específico de Organización de la Dirección General de Difusión.

APORTE MARGINAL

- a) **Pregunta** *Considerando el conjunto de indicadores, ¿el indicador aporta información valiosa en relación con el logro del objetivo al cual se encuentra asociado?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) La información que aporta el indicador es valiosa y, además, no es redundante con la de otro indicador.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El indicador “Porcentaje de asesorías brindadas a través de medios digitales, Nivel C2.3”, forma parte de un conjunto de tres indicadores que mide el desempeño del Componente 2. Dicho indicador tiene diferencia con los otros indicadores ya que, miden las asesorías que se les otorgan a la población consumidora mediante medios digitales.

En la actualidad las personas consumidoras que requieren asesoramiento optan por medios digitales para que les resuelvan sus dudas ya que son una forma asequible sin gastar recursos extraordinarios. Ante este contexto, el indicador es pertinente para medir los diferentes aspectos que no consideran los demás indicadores para tener un monitoreo acertado.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 202 y Ficha técnica del Indicador Nivel C2.3 2023.

Componente 2: Asesorías e información para la población consumidora sobre el ejercicio de sus derechos brindadas

Tabla 56 Características Generales del indicador nivel Componente 2.2

Indicador	Porcentaje de cobertura nacional en asesorías en las promociones y sesiones educativas, excluyendo la Ciudad de México Nivel C2.2
Definición	Mide la proporción de la población consumidora asesorada sobre el ejercicio de sus derechos en las promociones y sesiones educativas realizadas en las entidades federativas excluyendo la Ciudad de México.
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{Número de consumidores asesorados fuera de la Ciudad de México}}{\text{Total de consumidores asesorados en promociones y sesiones educativas realizadas en el país}} \right) * 100$

Fuente: Elaboración propia con datos de la MIR 2023

VALORACIÓN DE LA ORIENTACIÓN A RESULTADOS

- a) Pregunta *¿El objetivo de Componente del programa cuenta con la siguiente sintaxis: productos terminados o servicios entregados + el verbo en participio?*
- b) Nivel de respuesta otorgado; (1) La sintaxis está parcialmente formulada.
- c) El análisis que justifique la respuesta.

A continuación, se presenta la siguiente tabla que desglosará la sintaxis

Diagrama 17. Sintaxis del objetivo nivel Componente 2



Fuente: Elaboración propia

El Componente “Asesorías e información para la población consumidora sobre el ejercicio de sus derechos brindadas”, menciona que los servicios que proporciona el Programa son las **asesorías** e **información**. Estos

productos están complementados por el verbo “brindada” que está en pasado participio; con esta característica se entiende que los productos han sido entregados a la población atendida.

A pesar de que el indicador tiene la estructura requerida para el nivel Componente, es importante tomar en cuenta que la sintaxis debe mencionar un bien o servicio. En el objetivo del Componente se observa que hay dos bienes o servicios, los cuales son las **asesorías** e **información**. Se recomienda señalar en el componente un bien o servicio que se entregue a la población atendida. Si se considera que el otro bien o servicio es sustancial en el Programa se recomienda formular otro Componente para ese producto.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 2023, Ficha técnica del Indicador Nivel C2.2 2023 y Ley Federal de Protección al Consumidor.

a) Pregunta ¿El Componente del programa define de manera clara un bien o servicio entregado por el programa y es único para cada tipo de bien o servicio entregado?

b) Nivel de respuesta otorgado; (1) Parcialmente.

c) El análisis que justifique la respuesta.

El componente “Asesorías e información para la población consumidora sobre el ejercicio de sus derechos brindados” define dos servicios los cuales son **asesorías** e **información**, dichos productos se observan que son entregados en las sesiones educativas.

Para conocer más sobre los productos que entrega el programa se definirá que las **asesorías** las imparten el personal del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las ODECO con el fin de fortalecer el consumo responsable y sostenible de las personas consumidoras. Para el otro producto, **información**, de acuerdo con el Manual de Procedimiento de la Coordinación General de Educación y Divulgación, lo define como un servicio de la PROFECO que da a conocer a la población comparativos de productos, precios, servicios; comportamiento comercial de las empresas; teléfonos, domicilios y horarios de organismos públicos y privados; tecnologías domésticas, cómo formar parte de una organización de consumidores; estudios y temas abordados en la Revista del Consumidor y programas de otras instituciones de interés común como verificación vehicular, del programa Hoy no circula, SIEM, etcétera. Esta información se proporciona en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) o medios electrónicos a los Grupos de Consumidores y Población abierta interesada.

A pesar de que los bienes o servicios mencionados anteriormente son diferentes y pueden complementar satisfactoriamente el objetivo del Propósito, no es correcto asentarlos en un solo componente ya que, al momento de su cuantificación puede causar confusión sobre cuál producto se le está midiendo sus resultados. Se recomienda mencionar un bien o servicios en cada componente, esto con el fin de que sea claro y en su medición no tenga sesgos.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 2023, Ficha técnica del Indicador Nivel C2.2 2023 y Manual de Procedimiento de la Coordinación general de Educación y Divulgación.

PERTINENCIA TEMÁTICA DE LOS INDICADORES COMPONENTE

- a) **Pregunta** *¿El indicador es una buena aproximación para medir los bienes y/o servicios que entrega el programa para cumplir con su propósito?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Sí.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El indicador busca medir las asesorías que se le otorgan a la población consumidora mediante las promociones y sesiones educativas. Dichos servicios pretenden contribuir al objetivo principal del Programa, que de acuerdo con la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2023 es **“La población consumidora en México utiliza la información que genera el Programa para la toma de decisiones de compra informadas”**. Al discernir las propiedades del objetivo del Propósito, es evidente que su logro es que la población consumidora tome decisiones de compra informada. Entonces, el indicador al medir las asesorías aporta una aproximación para lograr el propósito del Programa.

El indicador, si se analiza desde la lógica vertical, se observa que cuenta con ciertos atributos que contribuyen a su nivel superior, que es el propósito.

El indicador demuestra que hay una entrega de bienes o servicios y que refleja la contribución del Propósito del programa, sin embargo, se observa que las asesorías provienen de dos diferentes lugares, los cuales son las **promociones** y las **sesiones educativas**. En la primera va dirigida a la población abierta a través de cursos especializados; mientras que para las segundas van dirigidas a grupos consumidores.

Es recomendable cuantificar estas sesiones de una manera que se distinga el tipo de población que toma las asesorías, esto con el fin de saber las necesidades específicas de la población abierta y los grupos consumidores, así como también identificar el desempeño de estos para poder hacer correcciones puntuales a los diferentes tipos de sesiones.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 2023, Ficha técnica del Indicador Nivel C2.2 2023 y Criterios de Operatividad para el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las ODECO de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

FACTIBILIDAD TÉCNICA DE LOS INDICADORES DE COMPONENTE

- a) **Pregunta ¿La frecuencia de medición de todas las variables que integran el indicador es consistente con la actualización de los medios de verificación?**
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Sí.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

A continuación, se presenta la siguiente tabla que recopila las características de las variables y medios de verificación:

Tabla 57 Tabla comparativa de frecuencia de medición de las variables y actualización de medios de verificación Componente 2.2

Variables	Frecuencia de medición	Medios de verificación	Frecuencia de actualización
Número de consumidores asesorados fuera de la Ciudad de México	Semestral	Formatos de registro de consumidores, listados de grupos de consumidores en el periodo a reportar, que obran en los archivos de la Dirección de Capacitación	Mensual
Total de consumidores asesorados en promociones y sesiones educativas realizadas en el país	Semestral	Formato de Registro de Grupo u Organización de Consumidores y Formatos de Control de Asistencia de grupos de consumidores en el periodo a reportar en toda la República, que obran en los archivos de la Dirección de Capacitación.	Mensual

Fuente: Elaboración propia

Para las variables “Número de consumidores asesorados fuera de la Ciudad de México” y “Total de consumidores asesorados en promociones y sesiones educativas realizadas en el país”, cuentan con una frecuencia de medición semestral; mientras que los medios de verificación de cada variable, la actualización de información es mensual, esto de acuerdo con los Criterios de Operatividad para el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las ODECO.

Es evidente que existe sincronía hasta el sexto mes entre la frecuencia de medición de las variables y la actualización de los medios de verificación; este último se procesa mediante reportes sobre las acciones implementadas y resultados obtenidos el día último hábil de cada mes, y los envía a la Coordinación General de Educación y Divulgación.

Entonces, al tener datos disponibles para implementarlos en las variables del indicador, se presenta consistencia y puede haber una medición oportuna para el cumplimiento de las metas del Componente.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 2023, Ficha técnica del Indicador Nivel C2.2 2023 y Criterios de Operatividad para el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las ODECO de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

- a) **Pregunta *¿Las variables utilizadas en el método de cálculo del indicador están consideradas en los medios de verificación?***
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (1) Parcialmente.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Para la variable del numerador "Número de consumidores asesorados fuera de la Ciudad de México", se contempla que los datos son consultados en los "Formatos de registro de consumidores, listados de grupos de consumidores". Al tomar en cuenta estos Formatos de registro no da por hecho de que las personas tomaron las asesorías mediante las promociones o asesorías educativas.

De acuerdo con el artículo 71 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, menciona que la Dirección de Capacitación tiene la atribución de fomentar la constitución de grupos o asociaciones de consumidores. Mientras que el Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Educación y Divulgación alude que el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones tiene la obligación de registrar las acciones implementadas y resultados obtenidos, en los eventos para la población objetivo y son reportados para la Dirección de Capacitación y otras jerarquías mayores.

Es importante considerar los Formatos de Control de Asistencia en el numerador para saber con precisión quienes asistieron a los eventos.

Para la otra variable del denominador "Total de consumidores asesorados en promociones y sesiones educativas realizadas en el país" se toman en cuenta los "Formatos de Registro de Grupo u Organización de Consumidores y Formatos de control de asistencia de grupos consumidores". Esta variable sí está considerada en los medios de verificación ya que, el Formato de registro puede aclarar el universo de personas interesadas en informarse. Mientras que el formato de control de asistencia sería recomendable dirigirlo al numerador de la variable para tener certeza de las personas a las que se les otorgaron asesorías.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 2023, Ficha técnica del Indicador Nivel C2.2 2023, Criterios de Operatividad para el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las ODECO y Manual de Procedimiento de la Coordinación general de Educación y Divulgación.

- a) **Pregunta** *¿Los medios de verificación son registros administrativos del programa, fuentes oficiales, informes internos del programa o de la dependencia coordinadora, que no impliquen recursos humanos o materiales extraordinarios por parte del programa para su obtención?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Todos sus medios de verificación.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Cuando los grupos de consumidores y la población abierta requieren servicios de asesoría, las áreas correspondientes registran a cada uno de los asistentes mediante formatos, unos son para la Constitución de las organizaciones y los otros para los que asistieron a las promociones o sesiones educativas. Con estas acciones, las áreas responsables asientan un registro, el cual sirve para llevar un control sobre los grupos que pretenden participar. Esto genera que los gastos en recursos humanos o materias no sean extraordinarios para obtener la información.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 2023, Ficha técnica del Indicador Nivel C2.2 2023, Criterios de Operatividad para el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las ODECO y Manual de Procedimiento de la Coordinación general de Educación y Divulgación.

- a) **Pregunta** *¿A través del método de cálculo del indicador se mide de forma precisa (no tiene sesgos metodológicos) el objetivo de Componente del programa?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (1) Parcialmente.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con la Ficha técnica el indicador tiene las siguientes características:

Tabla 58 Método de cálculo del indicador C2.2

Indicador	Porcentaje de cobertura nacional en asesorías en las promociones y sesiones educativas, excluyendo la Ciudad de México Nivel C2.2
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{Número de consumidores asesorados fuera de la Ciudad de México}}{\text{Total de consumidores asesorados en promociones y sesiones educativas realizadas en el país}} \right) * 100$

Fuente: Elaboración propia

La fórmula del indicador menciona que se miden las asesorías en las promociones y sesiones educativas. Estos eventos atienden a diferentes tipos de personas, las que se constituyeron dentro de un grupo y la población abierta. Para los grupos de consumidores, los cursos se imparten con un tema predeterminado de acuerdo a

sus características. Mientras que para la población abierta toman cursos que están dentro de la agenda de las autoridades.

Es importante no homogeneizar estos datos ya que, los resultados estarán sesgados y al compararlo con la meta no dará información fidedigna. Por otra parte, al juntar estos tipos de consumidores no se sabrán sus necesidades o demandas, así como también se desconocerá las áreas de las oportunidades de las sesiones educativas y promociones.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 2023, Ficha técnica del Indicador Nivel C2.2 2023, Criterios de Operatividad para el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y Manual de Procedimiento de la Coordinación general de Educación y Divulgación.

ECONOMÍA

- a) **Pregunta** *¿La utilidad del indicador para medir los bienes o servicios producidos o entregados justifica el costo o esfuerzo asociado a su cálculo?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Completamente.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Dentro de las funciones de los departamentos, Áreas o Direcciones está la gestión y resguardo de información sobre las personas o grupos que se registran y participan en las sesiones educativas. Al momento de que la población consumidora participa en las sesiones educativas o promociones, el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la ODECO es el encargado de registrar mediante los Formatos de control de asistencia. Después del registro, se integran en una base de datos y son enviados a la Dirección de Capacitación. La Dirección puede implementar los datos dentro de la fórmula en el periodo requerido y obtendrá los resultados del Componente. Con este proceso es evidente que hay utilidad para generar información.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 2023.

APORTE MARGINAL

- a) **Pregunta** *Considerando el conjunto de indicadores, ¿el indicador aporta información valiosa en relación con el logro del objetivo al cual se encuentra asociado?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2)** **La información que aporta el indicador es valiosa y, además, no es redundante con la de otro indicador.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El indicador “Porcentaje de cobertura nacional en asesorías en las promociones y sesiones educativas, excluyendo la Ciudad de México Nivel C2.2” forma parte de un conjunto de tres indicadores que mide el desempeño del Componente 2. Dicho indicador cuenta con algunas características similares al indicador “Tasa de crecimiento en la atención o asesoría a la población consumidora en las sesiones educativas del Programa Nivel C2.1”, pues los dos miden las asesorías en la población abierta y grupos consumidores.

A pesar de que los indicadores miden el mismo producto y a la misma población, estos aportan diferente información valiosa y no redundante, ya que el indicador C2.2 lo hace mediante un porcentaje y el indicador C2.1 por una tasa de variación y la medición va dirigida a la población que asiste en las ODECO que están en todo el país.

El indicador 2.2 tiene una característica que es la exclusión de la Ciudad de México, esto puede ser valioso en cuanto a la información que emane, ya que se pueden tomar decisiones que vayan enfocadas a crear mecanismos para que la población se acerque a la Institución, y así el Programa cierre brechas en temas de derechos del consumidor.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 2023 y Ficha técnica del Indicador Nivel C2.2 2023.

Componente 3: Materiales temáticos y didácticos entregados

Tabla 59 Características Generales del indicador nivel Componente 3

Indicador	Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos Nivel C3
Definición	Mide la proporción de materiales temáticos y paquetes didácticos entregados con fines educativos e informativos, incluyendo la Revista del Consumidor respecto a los materiales programados.
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{Número de materiales temáticos y didácticos difundidos y o distribuidos en el periodo}}{\text{Total de materiales temáticos y didácticos programados para su difusión y o distribución}} \right) * 100$

Fuente: Elaboración propia con datos de la MIR 2023

VALORACIÓN DE LA ORIENTACIÓN A RESULTADOS

- a) Pregunta *¿El objetivo de Componente del programa cuenta con la siguiente sintaxis: productos terminados o servicios entregados + el verbo en participio?*
- b) Nivel de respuesta otorgado; (2) La sintaxis está completamente formulada.
- c) El análisis que justifique la respuesta.

Diagrama 18. Sintaxis del objetivo nivel Componente 3



Fuente: Elaboración propia

La narrativa del objetivo C.3 a nivel de componente de la MIR del Pp B002, cumple con la sintaxis completamente formulada, ya que en esta se puede apreciar de manera precisa los bienes producidos por el programa, mismos, que hacen referencia a **“Materiales temáticos y didácticos”**.

Para lograr el cumplimiento del objetivo central **“La población consumidora en México utiliza la información que genera el Programa para la toma de decisiones de compra informadas”** es necesario proporcionar información de calidad, veraz y oportuna, de los temas relevantes de consumo que permita equilibrar las

relaciones comerciales de los productores con los consumidores. Para ello, la PROFECO, a través del Pp B002, proporcionan infografías, trípticos y la revista del consumidor (la cual se publica de manera mensual) con resultados de estudios de calidad, los comparativos de precios y sobre los derechos de los consumidores², los cuales permiten que los demandantes de bienes y servicios, realicen mejores decisiones de compras informadas.

De igual forma se identifica el verbo en pasado participio **“entregados”**, es de resaltar que dicha entrega de los materiales temáticos y didácticos a la población consumidora en México se realiza a través de herramientas digitales, lo cual permite cubrir una mayor cobertura, como son páginas electrónicas y plataformas de redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram etc.

Cabe destacar que dichos bienes descritos anteriormente son congruentes con la descripción gráfica en el árbol de objetivos del Pp B002, en la cual se identifican como medios directos.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 2023 y Ficha técnica del Indicador Nivel C3 2023.

- a) **Pregunta *¿El Componente del programa define de manera clara un bien o servicio entregado por el programa y es único para cada tipo de bien o servicio entregado?***
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Sí.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

En efecto, el componente C.3 **“Materiales temáticos y didácticos entregados”** se define de manera clara, no existe ambigüedad en el bien que produce y entrega a la población objetivo del programa, y a pesar de que en la descripción se podrían identificar por separado los Materiales temáticos y los Materiales didácticos, de manera implícita se puede deducir que ambos materiales son herramientas que facilitan la enseñanza y el entendimiento, las cuales se utilizan para dotar a los consumidores de conocimientos con información relevante de bienes y servicios, que les permita realizar mejores decisiones de compra.

En este sentido, se demuestra que el componente es único para cada tipo de bien que entrega el programa, en función de la correlación que guardan dichos materiales.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 2023 y Ficha técnica del Indicador Nivel C3 2023.

² Revista del Consumidor, disponible para su consulta en:
<https://www.gob.mx/profeco/articulos/revista-del-consumidor?idiom=es>

PERTINENCIA TEMÁTICA DE LOS INDICADORES COMPONENTE

- a) **Pregunta** *¿El indicador es una buena aproximación para medir los bienes y/o servicios que entrega el programa para cumplir con su propósito?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Sí.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

En contexto con la interrogante se puede aseverar que el indicador **“Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos”** es buen instrumento de medición de los bienes para cumplir con el objetivo central (Propósito) del programa, el cual se describe como: **“La población consumidora en México utiliza la información que genera el programa para la toma de decisiones de compra informadas”**, aporta información precisa del avance de entrega de los materiales temáticos y didácticos, los cuales mostrarían un resultado vinculado al propósito.

Además, se debe de tener en cuenta que el indicador cumple con la característica de ser único y se incluye exclusivamente para el monitoreo del objetivo C.3 al cual está vinculado, lo que permite solo reportar información relativa a dicho objetivo.

Se considera que el indicador es pertinente porque aporta información relevante sobre los resultados vinculados al objetivo central del programa (Propósito), como la entrega de los materiales temáticos y didácticos, ya que funcionan como insumos para informar a la población consumidora de los productos y servicios que existen en el mercado.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 2023 y Ficha técnica del Indicador Nivel C3 2023.

FACTIBILIDAD TÉCNICA DE LOS INDICADORES DE COMPONENTE

- a) **Pregunta** *¿La frecuencia de medición de todas las variables que integran el indicador es consistente con la actualización de los medios de verificación?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (1) Parcialmente.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

A continuación, se presenta la siguiente tabla con las características de las variables y medios de verificación del indicador "Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos" C3.

Tabla 60 Tabla comparativa de frecuencia de medición de las variables y actualización de medios de verificación Componente 3

Variables	Frecuencia de medición	Medios de verificación	Frecuencia de actualización
Número de materiales temáticos y didácticos difundidos y/o distribuidos en el periodo	Trimestral	Facturación de venta, reporte de envío, reporte de cortesías, reportes de entrega de dotación a unidades administrativas, delegaciones, personal de PROFECO, Instituciones de Gobierno, académicas y organizaciones, adicionalmente la información se contrastará con reportes del Departamento de Circulación de PROFECO	No especifica
Total de materiales temáticos y didácticos programados para su difusión y/o distribución	Trimestral	Reporte de Analítica en Medios Digitales. Reporte trimestral de los Oficios mensuales de envío a imprenta, facturación respectiva, ejemplares físicos restando stock destinado al almacén y programados en el Programa Anual de Actividades de la Coordinación General de Educación y Divulgación	Trimestral

Fuente: Elaboración propia

Los medios de verificación de la variable del numerador **“Número de materiales temáticos y didácticos difundidos y/o distribuidos en el periodo”** están identificados en la ficha técnica como: **“Facturación de venta, reporte de envío, reporte de cortesías, reportes de entrega de dotación a unidades administrativas, delegaciones, personal de PROFECO, Instituciones de Gobierno, académicas y organizaciones, adicionalmente la información se contrastará con reportes del Departamento de Circulación de PROFECO”**, asimismo, para la variable de denominador **“Total de materiales temáticos y didácticos programados para su difusión y/o distribución”**, los medios de verificación se identifican como: **“Reporte de Analítica en Medios Digitales. Reporte trimestral de los Oficios mensuales de envío a imprenta, facturación respectiva, ejemplares físicos restando stock destinado al almacén y programados en el Programa Anual de Actividades de la Coordinación General de Educación y Divulgación”**, como es de observarse, los medios anteriormente se refieren a diversos reportes internos que integran información con datos para la cuantificación de las variables. Se ha seleccionado el nivel de respuesta 1. Parcial, en función de que los medios de verificación del numerador no registran la periodicidad de actualización y solo algunos medios de la variable del denominador cuentan con frecuencia de medición trimestral, la cual guarda consistencia con las variables, lo que dificulta la verificación de la consistencia de la información entre los medios de verificación y las variables con las que se calcula el indicador, así como la disponibilidad de la misma en los periodos de reporte.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 2023 y Ficha técnica del Indicador Nivel C.3 2023.

- a) **Pregunta *¿Las variables utilizadas en el método de cálculo del indicador están consideradas en los medios de verificación?***
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (0) No.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

A pesar de que se enumeran diversos medios de verificación, los cuales son en caso del numerador: **“Facturación de venta, reporte de envío, reporte de cortesías, reportes de entrega de dotación a unidades administrativas, delegaciones, personal de PROFECO, Instituciones de Gobierno, académicas y organizaciones, adicionalmente la información se contrastará con reportes del Departamento de Circulación de PROFECO”**, y para el denominador: **“Reporte de Analítica en Medios Digitales. Reporte trimestral de los Oficios mensuales de envío a imprenta, facturación respectiva, ejemplares físicos restando stock destinado al almacén y programados en el Programa Anual de Actividades de la Coordinación General de Educación y Divulgación”**, en ninguno se logra identificar de manera explícita las variables que integran el indicador, esto obedece a que cada medio de verificación definido en la ficha técnica expone de manera aislada la información que aporta para la consolidación y cuantificación de las metas de las variables.

Por otra parte, cabe mencionar que los medios de verificación presentan inconsistencias con el registro de las metas del indicador, pues de acuerdo con el registro de avance de los indicadores de la MIR 2023, se puede identificar que las metas que se registran refieren al número de materiales que se elaboran (Revistas del consumidor y Trípticos elaborados en el periodo) y que posteriormente se difunden en sus diversas presentaciones, por otro lado, y de manera implícita los medios de verificación hacen alusión al número de ejemplares que son distribuidos entre los diferentes actores que participan en la utilidad de los materiales.

Por lo que se presenta un área de oportunidad en la precisión de los medios de verificación.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 2023 y Ficha técnica del Indicador Nivel C3 2023, Registro de avance de los Indicadores de la MIR 2023.

- a) **Pregunta *¿Los medios de verificación son registros administrativos del programa, fuentes oficiales, informes internos del programa o de la dependencia coordinadora, que no impliquen recursos humanos o materiales extraordinarios por parte del programa para su obtención?***
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Todos sus medios de verificación.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Definitivamente, todos los medios de verificación definidos en la ficha técnica del indicador refieren a registros administrativos del programa como son: **“Facturación de venta, reporte de envío, reporte de cortesías, reportes de entrega de dotación a unidades administrativas, delegaciones, personal de PROFECO, Instituciones de Gobierno, académicas y organizaciones, adicionalmente la información se contrastará con**

reportes del Departamento de Circulación de PROFECO”, sen cambio, no se considera monitoreable ya que, la información es dispersa y ambigua, debido a la ausencia de especificaciones del tipo de datos que se deben recolectar para la cuantificación de las variables en los diferentes medios de verificación, restándole importancia a la certeza de las fuentes de información que permitan someter a juicio el desempeño del programa.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 2023 y Ficha técnica del Indicador Nivel C.3 2023.

- a) **Pregunta ¿A través del método de cálculo del indicador se mide de forma precisa (no tiene sesgos metodológicos) el objetivo de Componente del programa?**
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (3) Sí.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Tabla 61 Método de cálculo del indicador C3

Indicador	Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos Nivel C3
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{Número de materiales temáticos y didácticos difundidos y/o distribuidos en el periodo}}{\text{Total de materiales temáticos y didácticos programados para su difusión y/o distribución}} \right) * 100$

Fuente: Elaboración propia

El método de cálculo del indicador es claro, dado que especifica cómo expone el avance en el cumplimiento de las metas del indicador, asimismo, determina el porcentaje en el que el programa elabora y proporciona los materiales temáticos y didácticos hacia la población consumidora.

Con ello busca dar cumplimiento al objetivo central del programa al cual está vinculado, como lo es, que **“La población consumidora en México utiliza la información que genera el Programa para la toma de decisiones de compra informadas”** al proporcionar dichos materiales genera que la población cuente con herramientas de información que le permitan tomar mejores decisiones de compra en productos de bienes y servicios.

El indicador se considera factible técnicamente pues, especifica la manera y la información en que se estiman los bienes (Materiales temáticos y didácticos) que produce el programa, asimismo, los medios de verificación son fuentes oficiales y registros internos de los que no se requieren esfuerzos adicionales a la operación del programa, sin embargo, existen áreas de oportunidad para definir un solo medio de verificación por variable que consolide la información integral con periodicidad trimestral para que sea consistente con la frecuencia de medición del indicador a nivel de componente.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 2023 y Ficha técnica del Indicador Nivel C.3 2023.

ECONOMÍA

- a) **Pregunta** *¿La utilidad del indicador para medir los bienes o servicios producidos o entregados justifica el costo o esfuerzo asociado a su cálculo?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2) Completamente.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El indicador se considera económico ya que, no requiere de esfuerzos adicionales a la operación del programa. El seguimiento al cumplimiento de las metas se cuantifica con reportes e información que se generan con los procesos sistematizados con el trabajo cotidiano de las áreas que operan el programa.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) B002 2023 y Ficha técnica del Indicador Nivel C.3 2023.

APORTE MARGINAL

- a) **Pregunta** *Considerando el conjunto de indicadores, ¿el indicador aporta información valiosa en relación con el logro del objetivo al cual se encuentra asociado?*
- b) **Nivel de respuesta otorgado; (2)**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

No aplica la valoración del aporte marginal, ya que existe un único indicador que reporta los resultados del objetivo a nivel Componente C.3.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Apartado III. Resultados generales de la valoración global de indicadores

III.1 Resultados de la valoración global del indicador de resultados (Propósito)

Propósito: La población consumidora en México utiliza la información que genera el Programa para la toma de decisiones de compra informadas

Tabla 62 Características Generales del indicador nivel Propósito

Indicador	Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO
Definición	Proporción de la población consumidora que afirmaron que dos o más de los productos o programas informativos de la PROFECO les fueron útiles para tomar decisiones de compra informadas.
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{Población consumidora en México encuestada a las que les han sido útiles dos o más de los productos o programas informativos de la PROFECO}}{\text{Total de personas encuestadas sobre los productos o programas informativos de la PROFECO}} \right) * 100$

Fuente: Elaboración propia con datos de la MIR 2023

RECURSOS, USO Y SOSTENIBILIDAD

- Pregunta.** *¿Se cuenta con los recursos humanos y materiales para la gestión de los indicadores, es decir, la recolección y procesamiento de los datos, su estimación y seguimiento?*
- Respuesta:** (3) **El programa cuenta con los recursos materiales y recursos humanos para realizar la gestión de los indicadores, se cuenta con evidencia documentada.**
- El análisis que justifique la respuesta.**

La información presupuestaria del Pp B002 clasificada por objeto del gasto, muestra que a nivel partida se cuenta con los recursos de capital suficientes para la gestión del indicador *Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO*, lo cual se pudo corroborar al contar con presupuesto original y ejercido en la partida 33605 Información en medios masivos derivada de la operación y administración de las dependencias y entidades y 36901 Servicios relacionados con monitoreo de información en medios masivos; mostrando una relación entre estas partidas y la información que se recolecta para el cálculo del indicador por el cual se monitorea el cumplimiento del propósito del programa.

De igual forma existen recursos del programa otorgados y ejercidos en el capítulo 1000 Servicios personales, por lo que el equipo evaluador procedió a realizar una revisión de la estructura organizacional, así como de las funciones del personal involucrado en la realización de las acciones del programa contenidas en su manual de

organización y sus manuales de procedimientos de donde se pudo constatar la existencia de recursos materiales y humanos implícitos para la recolección y procesamiento de la información por medio de la cual se calcula el indicador de nivel propósito; por lo cual se puede considerar la existencia de recursos suficientes para la gestión del mismo.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Presupuesto B002 2022 y 2023; Presupuesto de Egresos de la Federación avances al 3er trimestre; Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Educación y Divulgación; Manual de Procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación; y AVISO por el que se da a conocer el Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor.

a) *¿Existen políticas, manuales, lineamientos u otros documentos de naturaleza similar que definan las responsabilidades de los diferentes participantes en la gestión de los indicadores, la recolección y procesamiento de los datos?*

b) Respuesta: No procede valoración cuantitativa.

c) Consideraciones.

En el ámbito de la operación del Pp B002 se identificó la existencia de manuales y documentos que definen las responsabilidades de quienes participan en la gestión de los indicadores como parte de la recolección y procesamiento de los datos; ya que de acuerdo con el Manual de Organización de la PROFECO, en el que como parte de su estructura autorizada vigente se encuentra la Coordinación General de Educación y Divulgación (CGED), así como la Dirección General de Planeación y Evaluación (DGPE), se pudieron identificar las funciones que definen la interacción de cada una en la gestión del indicador de nivel propósito.

En este contexto, la CGED como parte de sus funciones lleva a cabo la planeación y establecimiento de los programas de difusión y de educación para el consumo, con la finalidad de transmitir información sobre dichos temas, así como el establecimiento, validación y autorización de los indicadores estratégicos y de gestión derivados del ámbito de su competencia; por lo que en el manual de Procedimientos de la Coordinación se identificó como parte del aseguramiento de que los recursos humanos y materiales destinados para la recolección y procesamiento de la información con la que se calcula el indicador a nivel propósito el procedimiento para el diseño, aplicación y evaluación de programas de educación y capacitación en materia de consumo en el que se establece como mecanismo de control coordinar las acciones de planeación, difusión para establecer los programas de educación para el consumo y capacitación de consumidores; en consistencia con lo anterior, en el Programa Anual de Actividades 2023 de la PROFECO, para la Dirección General de Estudios Sobre el Consumo, dirección adscrita a la Coordinación, se establece la actividad de Realizar encuestas o Sondeos en línea respecto a la utilidad de los productos y programas de la PROFECO; siendo estos documentos evidencia de la existencia de instrumentos de control para la gestión del indicador por parte del área generadora de información.

Por su parte, en el Manual de Procedimientos de la DGPE se encuentra entre sus funciones el dirigir y dar seguimiento a los indicadores estratégicos y de gestión de PROFECO, para lo cual se identificó como elemento de control para el procesamiento de la información el procedimiento para establecer y dar seguimiento a los indicadores institucionales, en el que se identifican los siguientes mecanismos de control.

- Ratificar o rectificar la información de indicadores en las fechas establecidas.
- Registrar e informar los avances en materia de indicadores, a la Secretaría de Economía.
- Registrar la entrega de los indicadores firmados por la Unidad Administrativa.

Así mismo, en el ya mencionado Programa Anual, la DGPE tiene como actividad el reporte mensual de los indicadores de la MIR, lo cual constituye un elemento de control para el procesamiento de la información generada por el indicador.

d) Fuentes de información.

Manual de Organización de la PROFECO; Programa Anual de Actividades 2023; Manual de procedimientos de la Coordinación General de Educación y Divulgación; y Manual de procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación.

a) *¿Los recursos humanos responsable de la gestión de los indicadores, la recolección y el procesamiento de los datos, cuenta con la experiencia y está calificado para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales?*

b) Respuesta: No procede valoración cuantitativa.

c) Consideraciones.

Como parte de la Gestión del indicador de nivel propósito, la Dirección General de Planeación y Evaluación cuenta con funciones específicas en las que de acuerdo con el Manual de Organización de la PROFECO participa y coordina con las Unidades Administrativas en la definición de la estructura de indicadores estratégicos, así como en la dirección y seguimiento de los indicadores.

En función de lo anterior, y derivado de la evidencia presentada se pudo constatar a través de diplomas que parte de los recursos humanos que se responsabilizan de la gestión de los indicadores, así como de la recolección de la información que genera la Dirección General de Estudios Sobre el Consumo para el cálculo del indicador nivel propósito cuentan con capacitación en Materia de Presupuesto basado en Resultados; lo cual contribuye con la experiencia y capacidad para la realización eficiente de las actividades que apoyan en el seguimiento a la consecución del objetivo por medio del cual se pretende revertir el problema público que atiende el Pp B002.

d) Fuentes de información.

Manual de Organización de la PROFECO, Constancias de Capacitación “Diplomado de Presupuesto basado en Resultados” impartido por la SHCP.

- a) **Pregunta. ¿La información del cálculo de los indicadores del nivel propósito es necesaria para la toma de decisiones de la dirección del Programa?**
- b) **Respuesta: (3) Totalmente de acuerdo.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

La información que se utiliza para el cálculo del indicador de nivel propósito *Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO* deriva del Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación, el cual muestra el nivel de penetración que tienen los productos y servicios ofertados por la PROFECO sobre la población consumidora; por lo que los resultados de la encuesta aportan información que ha permitido a la Coordinación realizar las acciones pertinentes que mejore la entrega de bienes y servicios del programa a la población objetivo.

En el ámbito del desempeño, se pudo identificar que existen sesiones de trabajo en las que se analizan los resultados de desempeño del programa proporcionados por los resultados del Índice de Seguimiento al Desempeño (ISeD), estableciendo acciones que permitan mejorar la calificación del desempeño del programa y con ello mejorar la atención de la problemática que da origen a la intervención pública en la provisión de información para el consumo informado.

En materia operativa se pudo identificar que la información sobre el cumplimiento del propósito, es decir la información ofrecida a la población consumidora, aporta elementos para la toma de decisiones del programa, lo cual se puede observar en su Programa Anual de Actividades 2023, en el que se establecen acciones concretas respecto a los medios y formas en que se generará y difundirá la información derivada del programa, adaptándose esta información a las necesidades y condiciones de la sociedad, por lo que se pueden observar acciones a realizarse por radio, televisión, internet y presenciales; cabe mencionar que los resultados de estas acciones son plasmados por parte de la PROFECO en su Informe Anual, en el que se dedica un apartado a la presentación de los resultados alcanzados por la CGED a través de la operación del Pp B002.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Programa Anual de Actividades 2023; Minuta de Resultados del ISeD 2022; Presentación Diagnóstico de los Programas presupuestarios valorados en el ISeD 2021-2022 (Reunión de trabajo); e Informe Anual 2022 PROFECO.

- a) **Pregunta. ¿Los responsables del Programa analizan la información de los indicadores al menos de manera trimestral para tomar decisiones relacionadas con la gestión de los bienes y servicios?**
- b) **Respuesta: (99) No aplica.**

- a) **Pregunta. ¿Qué tanto se conoce a los principales usuarios de la información de la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa?**
- b) **Respuesta: (3) Mucho**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

La información generada por la MIR del Pp B002 forma parte de la Coordinación General de Educación y Divulgación, identificando como usuarios directos de la información, además de esta, a la Dirección General de Estudios sobre el consumo; esto para la realización de la planeación, coordinación y evaluación de los programas, estudios, encuestas e investigaciones acerca del consumo y la relación entre proveedores y consumidores.

Además de la Dirección antes mencionada, se identificó que la Dirección General de Planeación y Evaluación también forma parte de los usuarios de la información contenida en los indicadores, toda vez que sus acciones se encuentran enfocadas en el cumplimiento de metas y objetivos de PROFECO, entre los que se encuentran los del Pp B002, realizando la recopilación de los datos para poder ser reportados en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda, así como para verificar el cumplimiento de lo planteado en la Mir y sus metas registradas.

Derivado de lo anterior, se pudo constatar que se cuenta con amplio conocimiento acerca de quienes son los usuarios de la información contenida en la MIR, de manera específica en la información contenida acerca del propósito.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; Ficha Técnica del Indicador a nivel Propósito 2023; y Manual de Organización de la PROFECO.

- a) **Pregunta. ¿Con qué frecuencia se da seguimiento a las necesidades de información contenida en los indicadores por parte de los principales usuarios identificados?**
- b) **Respuesta: (3) Siempre**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El seguimiento realizado a las necesidades de información contenida en el indicador a nivel propósito *Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO* de la MIR del Pp B002 cuenta con una atención continua por parte de la Coordinación General de Educación y Divulgación, toda vez que la encuesta denominada Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación se encuentra pública a través de su página de internet; contando con elementos que permitan un seguimiento continuo, aunado a la presentación formal de los resultados de manera trimestral en formato de informe en la misma página web.

Por su parte, la Dirección General de Planeación y Evaluación, cuenta con mecanismos que le permiten contar con información continua acerca de los resultados del indicador a través de formatos de reporte de metas previamente establecidos; por lo cual se puede identificar que los principales usuarios de la información de la MIR para el nivel propósito se encuentra disponible y con un seguimiento continuo de tal forma que los usuarios cuentan con ella previo a la periodicidad de reporte de cumplimiento de metas establecido en la Ficha Técnica del indicador, que es semestral.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Ficha Técnica del Indicador a nivel Propósito; Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación; Manual de procedimientos de la Coordinación General de Educación y Divulgación; y Manual de procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación.

- a) **Pregunta. ¿Cuántas observaciones históricas anuales tiene el indicador? Por observación histórica se entiende aquella medición anual anterior al ejercicio fiscal vigente.**
- b) **Respuesta: (3) El indicador tiene tres o más observaciones históricas.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El indicador a nivel propósito de la MIR del Pp B002 *Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO* fue incorporado como parte de la herramienta de seguimiento al desempeño del programa a partir del ejercicio fiscal 2015; por lo que derivado de la recopilación de las observaciones históricas del cumplimiento del indicador reportado en cuenta pública se identificó la existencia de 8 observaciones desde el ejercicio 2015 al ejercicio 2022, mismas que se presentan a continuación:

Tabla 63 Observaciones históricas del indicador nivel Propósito

Observación /año	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Meta anual aprobada	50	50	50	50	45	45	45	51
Meta anual modificada	50	50	45	45	45	45	45	51
Realizado al periodo	53.77	31.87	47.07	47.56	52.22	60.4	63.06	76.55
% Avance anual vs modificada	107.54%	63.74%	104.60%	105.69%	116.04%	134.22%	140.13%	150.10%

Fuente: Elaboración propia con datos de cuenta pública

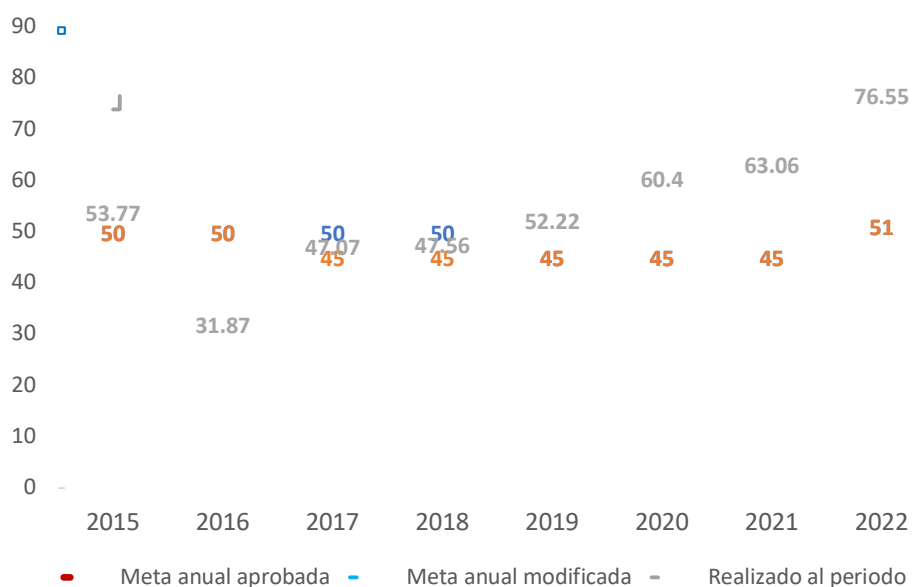
d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; Ficha Técnica del Indicador a nivel Propósito 2023; Cuenta Pública /información programática 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022.

- a) **Pregunta.** *¿La información histórica con la que cuenta el indicador permite analizar la evolución de los resultados alcanzados por el Programa? En los indicadores de Propósito se hace referencia a los resultados logrados en su población objetivo; en los indicadores de componentes al desempeño en la entrega de los bienes y servicios que otorga a su población objetivo.*
- b) **Respuesta: (2) Permite analizar completamente la evolución de los resultados alcanzados.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

La información histórica que proporciona el indicador a nivel propósito *Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO*, es recopilada, de acuerdo con lo manifestado por los responsables de la operación del programa, como resultado de la aplicación del Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación a una muestra representativa de la población objetivo; por lo que sus resultados permiten realizar inferencias sobre la evolución de los resultados alcanzados por el programa sobre la población objetivo; contando con los siguientes resultados:

Gráfico 1 Información histórica del indicador propósito (2015-2022)



Fuente: Elaboración propia con datos de cuenta pública

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; Ficha Técnica del Indicador a nivel Propósito 2023; Cuenta Pública/ información programática 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022.

DEFINICIÓN DE METAS

LÍNEA BASE

Se evalúa que la línea base haya sido establecida utilizando métodos y técnicas adecuadas de tal manera que sea creíble y confiable.

- a) **Pregunta. ¿La línea base final del indicador se definió a partir de criterios técnicos?**
- b) **Respuesta: (3) Se emplearon series de información y se recurrió a opinión de o procedimientos precisos para la decisión final en el establecimiento de valores.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con la Ficha Técnica del indicador a nivel propósito del Pp B002 *Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO* la línea base que se fija como punto de partida para el seguimiento del mismo se definió con un valor de 50.49% para el año 2015, año en que el indicador fue incluido en la MIR; así mismo se identificó que fue definida a partir de criterios técnicos en los que se consideró el número de encuestas realizadas en ese entonces de manera presencial en la denominada Encuesta sobre los servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación.

Cabe mencionar que, la Ficha Técnica del indicador establece como justificación para la línea base 2015 la observación de valores cercanos a la meta en ediciones previas de la encuesta; mientras que en la publicación de los resultados de la encuesta para el mismo año, se identificó como parte de la metodología que la aplicación de 1929 cuestionarios serían considerados como una muestra significativa con un margen de error de 2.26% y un nivel de confianza de 95%.

Los procedimientos en los que se basa la definición de la línea base cuentan con criterios técnicos e información previa a la que se le ha dado seguimiento puntual por parte de la PROFECO; por lo que su establecimiento de valores se basa en criterios de confiabilidad de la información.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; Ficha Técnica del Indicador a nivel Propósito 2023; Encuesta sobre los servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación 2015; y Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación.

META

ESPECÍFICA Y ACOTADA EN EL TIEMPO

La meta establece un período de tiempo para su consecución, así como los momentos clave del seguimiento o "hitos" a lograr durante el período. Igualmente, la meta asociada al indicador es concreta y clara. Debe especificar "qué" y "cuánto" va a cambiar en la situación de referencia del indicador.

- a) **Pregunta.** *¿Está claramente cuantificado el cambio que se quiere lograr con el cumplimiento del objetivo, es decir, el indicador tiene establecido el sentido de la meta, cuenta con una línea base, metas intermedias y meta final que al compararse son consistentes entre sí?*
- b) **Respuesta:** (3) **Sí, el indicador cuenta con línea base, metas intermedias y meta final, y la comparación entre ellas de acuerdo con el sentido del indicador determina claramente el cambio que se espera.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El indicador de nivel propósito *Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO* se encuentra diseñado para dar seguimiento a la consecución del objetivo. **La población consumidora en México utiliza la información que genera el Programa para la toma de decisiones de compra informadas**, para lo cual cuenta con una línea base que establece como punto de partida para evaluar y dar seguimiento a la consecución del propósito con un valor de 50% desde el año 2015; así mismo, de acuerdo con lo planteado por la Ficha Técnica del indicador el sentido del mismo es ascendente, por lo cual se cuenta con una meta planeada para el ejercicio 2023 de 51% y una meta intermedia del sexenio de 51%.

Derivado de lo anterior, se puede considerar que al realizar una comparación entre las metas y la línea base, el sentido del indicador permite cuantificar el cambio que se quiere lograr con el cumplimiento del objetivo, toda vez que la meta establecida es mayor que la línea base y existe una consistencia entre la meta anual e intermedia del sexenio; por lo cual se puede cuantificar el cambio esperado sobre la problemática que atiende el programa.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; Ficha Técnica del Indicador a nivel Propósito 2023.

RELEVANTE

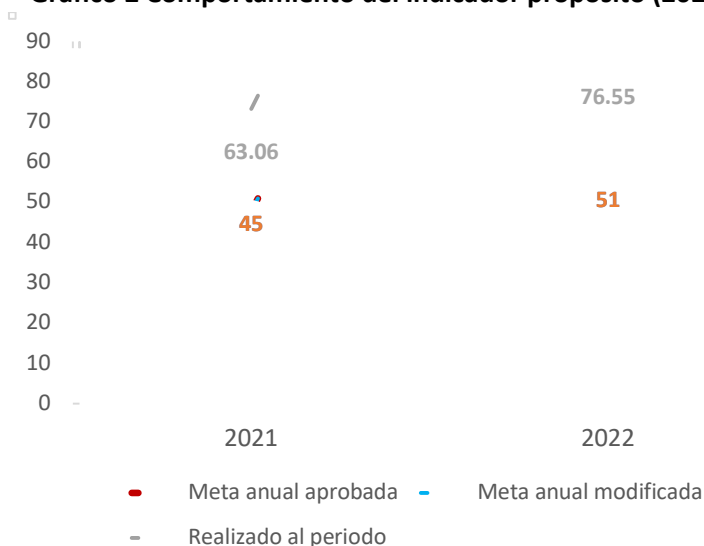
La meta debe ser pertinente e importante, por lo que debe reflejar resultados significativos.

- a) **Pregunta.** *Para el indicador evaluado, ¿la meta está orientada a mejorar en forma significativa los resultados del Programa, es decir, es retadora?*
- b) **Respuesta:** (1) **No, la meta no es retadora, los reportes de desempeño muestran que consistentemente el programa asigna metas por debajo de su capacidad real.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El indicador a nivel propósito del Pp B002 *Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO*, cuenta con un comportamiento que muestra una inconsistencia entre sus metas planeadas y sus metas alcanzadas,

ya que las metas alcanzadas se encuentran por encima del valor establecido como meta anual; por lo cual, derivado del análisis del comportamiento del indicador se puede observar que las metas planteadas actualmente son fácilmente superables de acuerdo a las capacidades de intervención de la PROFECO.

Gráfico 2 Comportamiento del indicador propósito (2021-2022)



Fuente: Elaboración propia con datos de cuenta pública

De igual forma, se puede identificar que la meta planeada para el ejercicio 2021 se encuentra por debajo de la línea base, mientras que para el ejercicio 2022 se plantea una meta por encima de la línea base; por lo que si bien en el caso del año 2021, el país atravesaba por una emergencia sanitaria que pudo presentar un panorama incierto para el cumplimiento del indicador; para ambos años la meta alcanzada ha presentado resultados muy por encima de la meta planeada.

En este contexto, se pudo identificar que las metas para el indicador de nivel propósito presentan un área de oportunidad de mejora; toda vez que se muestra que en los dos últimos ejercicios fiscales se han logrado cumplir con facilidad considerando los recursos humanos, económicos y tecnológicos con los que cuenta la PROFECO; cabe mencionar que de acuerdo con lo expresado por los responsables del programa para el ejercicio fiscal 2023 se consideró una meta inicial de 51% ajustando la misma al 61% para el segundo semestre del presente ejercicio fiscal, por lo que derivado de los resultados del ejercicio 2023 se considera recomendable realizar un análisis para el replanteamiento de metas a fin de que el planteamiento de la meta considere el comportamiento y la tendencia ascendente del mismo, así como los resultados obtenidos del ajuste, aportando con ello mayor realismo y reto para su cumplimiento, lo cual permitirá que el indicador cuente con un valor agregado hacia su cumplimiento y por tal a los resultados que reporta.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados 2021, 2022 y 2023; Ficha Técnica del Indicador a nivel Propósito 2022 y 2023; Ficha de monitoreo 2021-2022; y Cuenta Pública / información programática 2021 y 2022.

ACORDADA

La concertación contribuye a su logro. Deben participar en su definición los responsables de la producción institucional; los directivos de los Programas y autoridades de la institución en que se inserta el Programa.

- a) **Pregunta. ¿Se consideró la opinión de los actores clave en la definición de la meta?**
- b) **Respuesta: (3) Sí, se realizaron consultas a las distintas áreas relacionadas con la gestión y operación del Programa y se documentó este proceso.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Para la definición de las metas de los indicadores del Pp B002 se identificó en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación (DGPE) la existencia del Procedimiento para establecer y dar seguimiento a los indicadores institucionales; mismo que es realizado bajo la coordinación de esta dirección; considerando actividades de revisión acorde a lo establecido por la MML; así mismo, considera de manera integral la intervención de las Unidades Administrativas que forman parte de los actores clave de la operación del programa y por tal, de la definición de las metas de los indicadores.

De manera específica para el indicador a nivel Propósito *Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO*; por medio de la información proporcionada, se pudo corroborar que para el establecimiento, reporte y ajuste de metas se cuenta con evidencia documental que muestra la interacción existente entre la DGPE y la Coordinación General de Educación y Divulgación (CGED), en la que se documenta el proceso a través del envío de oficios en los que queda constancia de la aportación de los diversos actores, así como de la existencia de formatos preestablecidos que apoyan la comunicación de las metas establecidas.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Manual de procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación; Oficios de solicitud de metas por parte de la DGPE 2022 y 2023; y Oficios de comunicación de metas por parte de la CGEyD 2022 y 2023.

FUENTES DE INFORMACIÓN

METADATOS

La información que se presenta en la matriz de indicadores y en la ficha de indicadores debe proporcionar elementos al usuario que le permitan identificar la información de interés sobre cuál es la fuente de datos.

- a) **Pregunta. En los medios de verificación, ¿se identifica de manera adecuada el censo, encuesta, registro administrativo o estadística, del cual se obtiene la información para el cálculo del indicador, así como al responsable de su producción?**

- b) **Respuesta: (3) Sí, se identifica el censo, encuesta, registro administrativo o estadística agregada y además son de acceso público, así como al responsable de su producción.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El medio de verificación del indicador del Pp B002 a nivel propósito *Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO* identificado en la Fiche Técnica del Indicador para el año 2023 es la consulta de los resultados de la Encuesta sobre los servicios de la PROFECO, que realiza la Dirección General de Estudios sobre Consumo; sin embargo derivado del análisis de gabinete se identificó que la mencionada encuesta cuenta con una actualización, por lo que a partir del año la PROFECO realizó el Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación, sondeo por medio de la cual se obtiene la información utilizada como parte de las variables para el cálculo del indicador.

Al respecto, se puede considerar que el proyecto estadístico del cual se obtiene la información para el cálculo del propósito identifica claramente a la Unidad Administrativa de su aplicación y procesamiento de la información, así como que sus resultados son de acceso público al presentar a través de la página de internet de la PROFECO los resultados obtenidos por el sondeo de manera trimestral.

En este contexto, a pesar de contar con un medio de verificación que permite identificar claramente la fuente de información a la cual se puede recurrir, se recomienda realizar una actualización del medio de verificación en la Ficha Técnica del Indicador, así como en la MIR a fin de dar a conocer la fuente fidedigna de información, así como que esta cuente con los criterios de la MML que establece que el medio de verificación sea público y permita que sujetos ajenos a la operación del programa puedan replicar el indicador, mencionando como medio de verificación los resultados del Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación y la liga en que se encuentran disponibles para su consulta.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; Ficha Técnica del Indicador a nivel Propósito 2023; y Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación.

- a) **Pregunta. ¿El o los medios de verificación están disponibles para consulta por parte de los responsables de la estimación del indicador al interior del Programa?**
- b) **Respuesta: (3) Sí, los medios de verificación se encuentran disponibles para su consulta y además se pueden consultar los microdatos, base de datos o tabulados fuente.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación que proporciona la información para el cálculo del indicador a nivel propósito *Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO*, además de presentar sus resultados en la página web de PROFECO, cuenta con resultados disponibles para la consulta por parte de los responsables del programa a través de un

archivo en Excel que concentra las respuestas de cada pregunta respondida por los consumidores denominada Resultados Encuesta CGED; el cual representa la base de datos fuente de la información.

Esta base de datos permite a los responsables del programa, además de realizar el informe de resultados, publicar, consultar y procesar la información necesaria para la estimación del indicador de manera oportuna para su estimación.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Página web del Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación <https://www.gob.mx/profeco/documentos/encuestas-y-sondeos-34675>; Documento formato Excel Resultados Encuesta CGED; presentación en Power Point Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación.

a) Pregunta. ¿El o los medios de verificación están disponibles en la red para la consulta de usuarios externos al Programa?

b) Respuesta: (2) Sí, todos los medios de verificación se encuentran disponibles en la red para su consulta.

c) El análisis que justifique la respuesta.

Para el indicador de nivel propósito *Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO* la fuente de información que muestra los datos para el cálculo del indicador se compone de los resultados del Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación; mismos que son publicados al público en general de manera trimestral en la página web de PROFECO, por lo que se considera que se encuentra disponible en la red para la consulta de usuarios externos al programa.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Página web del Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación <https://www.gob.mx/profeco/documentos/encuestas-y-sondeos-34675>

MÉRITOS TÉCNICOS NIVEL RESULTADOS (PROPÓSITO)

Se identifica si la operación estadística para la generación de los medios de verificación a nivel resultados se realiza utilizando métodos y técnicas adecuadas de tal manera que genere información creíble y confiable.

- a) **Pregunta.** *¿El o los medios de verificación del indicador del Propósito se basan en estándares, lineamientos y buenas prácticas establecidas para el sistema Estadístico Nacional (INEGI) u otro organismo especializado en la producción de información?*
- b) **Respuesta:** (1) **El indicador cuenta con una metodología documentada, pero no está respaldada en estándares nacionales o internacionales.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación, que conforma el medio de verificación del indicador a nivel propósito *Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO* muestra en su presentación de resultados una vitrina metodológica que menciona el objetivo del sondeo, la población objetivo, la población encuestada y el periodo de levantamiento; sin embargo, no se basa en metodologías estandarizadas o en la aplicación de lineamientos o buenas prácticas implementadas por el INEGI u otro organismo nacional o internacional especializado en la producción de la información.

Cabe mencionar que, la implementación de buenas prácticas implicaría que la encuesta sea realizada replicando algún modelo metodológico o estándar implementado por el INEGI a fin de que sirva como modelo para desarrollarla o demuestre una mejora sobre la misma; para lo cual se identificaron como guías para las buenas prácticas el proceso estándar para encuestas por muestreo, guía de diseño conceptual para encuestas, el programa de estándares Estadísticos y Geográficos Internacionales o la Norma Técnica para el proceso de producción de información estadística y Geográfica; todos ellos realizados e implementados por el INEGI.

En este sentido, no se identificó el diseño de una metodología específica documentada por medio de la cual se especifique de manera general o particular la aplicación y proceso de la información de las encuestas, donde se establezca el diseño del instrumento de captación de información, los criterios de validación de la información, la unidad y esquema de muestreo, microdatos generados y demás elementos que den fortaleza metodológica al Sondeo y que actualmente son aplicados por el INEGI por lo que el desarrollo de estos criterios metodológicos abren paso a un área de oportunidad para el medio de verificación.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación.

MÉRITOS TÉCNICOS, NIVEL SERVICIOS (COMPONENTES)

Se identifica si la operación estadística para la generación de los medios de verificación de nivel Componente, se realizan utilizando métodos y técnicas adecuadas de tal manera que genere información creíble y confiable.

- a) **Pregunta.** *¿El o los medios de verificación del indicador de Componente se basan en un proceso metodológico documentado que regula los registros, sistemas de información, mecanismos de captura y controles de calidad de la información?*
- b) **Respuesta:** (99) No aplica.

REGISTROS ADMINISTRATIVOS

En este subapartado se evalúa por cada medio de verificación de cada indicador de Propósito o Componente que se caracterice por ser un registro administrativo (R.A.)

IDENTIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL R.A.

NATURALEZA DE LA INFORMACIÓN

La información que el Programa registra como Medio de Verificación, puede provenir de los Registros Administrativos (R.A.) resultado de la operación del mismo. Por Registro Administrativo se puede entender aquellos registros internos elaborados con metodologías y procedimientos y/o encuestas establecidas al interior del Programa.

- a) **Pregunta.** *¿Los medios de verificación son Registros Administrativos (R.A.)?*
- b) **Respuesta:** (3) Sí, la totalidad de los medios de verificación provienen de R.A.
- c) El análisis que justifique la respuesta.

El medio de verificación del indicador denominado Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación, mismo que provee de información para el cálculo del indicador a nivel propósito *Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO*, forma parte de los registros administrativos de la Coordinación; cabe mencionar que acorde con lo establecido por la MML la generación de la información necesaria se encuentra a cargo de la PROFECO y que es recolectada como parte de sus funciones.

d) La evidencia que respalde la respuesta

Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación; y Documento formato Excel Resultados Encuesta CGED.

RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE ELEMENTOS

En caso de que el Medio de Verificación, provenga de un Registro Administrativo, debe existir, dentro del Programa presupuestario, un responsable de la administración de dicho recurso. Se debe contar con claridad en la identificación de los elementos que caracterizan al R.A.: nombre, descripción, objetivo, cobertura y desagregación geográfica.

- a) **Pregunta.** *¿Es posible identificar al responsable de la información del R.A., es decir, se identifica Dependencia y/o Área administrativa, puesto y datos de contacto?*
- b) **Respuesta:** (3) **Sí, se tiene claridad en la identificación del responsable de la información del R.A., nombre de Dependencia y/o Área administrativa, puesto y datos de contacto, igualmente es posible identificar los elementos que deben conformarlo.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Como parte del Registro Administrativo que conforma el Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación, mismo que proporciona la información para el cálculo del indicador a nivel propósito, se puede identificar que se cuenta con claridad acerca de la Unidad Administrativa Responsable de la información del sondeo, es decir la Coordinación General de Educación y Divulgación; así mismo se identificó el objetivo del sondeo.

Por su parte, por medio de la Ficha Técnica del indicador se pueden identificar el nombre, teléfono, correo electrónico, área y puesto de la persona responsable de la generación del indicador y la información que lo conforma, constatando que su área de adscripción forma parte de la Coordinación General de Educación y Divulgación.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación; y Ficha Técnica del Indicador a nivel Propósito 2023.

MARCO NORMATIVO

El Programa presupuestario debe contar con el sustento legal, normativo o programático que avale la existencia del R.A. y que dé continuidad a su registro.

- a) **Pregunta.** *¿Se tiene claridad en la identificación del sustento legal, normativo o programático que le da continuidad o certidumbre, al menos de manera anual, al Registro Administrativo?*
- b) **Respuesta:** (3) **Sí, el R.A. cuenta con sustento legal, normativo o programático, necesario para que el registro alimente la estimación del indicador.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

La realización de encuestas o sondeos realizadas por parte de PROFECO, y de las cuales forma parte el Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación, mismo que proporciona la información para el cálculo del indicador a nivel propósito, cuenta como fundamento legal para su realización lo establecido en el art. 24 fracción IV de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en donde se establece como atribución de la procuraduría recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.

Así mismo, como parte del sustento normativo que contribuye con la certidumbre para la realización del registro administrativo, se identificó que en el Manual de Organización de la PROFECO la Dirección General de Estudios Sobre el Consumo, Unidad Administrativa adscrita a la Coordinación General de Educación y Divulgación, tiene entre sus funciones planear, evaluar y comunicar los resultados de las acciones derivadas de los programas Quién es Quién en los Precios (QQP), Quién es Quién en el Envío de Dinero (QQED); y cualquier otro que se realice en el ámbito de sus atribuciones.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Ley Federal de Protección al Consumidor; y AVISO por el que se da a conocer el Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor.

PROCESAMIENTO DE DATOS

Se evalúa que el Programa cuente con un sistema para el almacenamiento y sistematización de los datos colectados, que permita identificar cuántos registros se encuentran almacenados y la periodicidad con que se realiza el almacenamiento y se genera la base de datos final.

SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- a) **Pregunta.** *¿El Programa utiliza algún programa informático o sistema de almacenamiento de la información, mismo que sea preciso, consistente, confiable y se encuentre disponible?*
- b) **Respuesta:** (4) **El sistema informático es propio, es confiable y es accesible.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

La información que se utiliza para el cálculo del indicador del Pp B002 a nivel propósito *Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO*, es generada por las respuestas del Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación, mismo que se alberga todo el año en la página web de PROFECO; una vez contestadas las preguntas del sondeo los resultados son albergados en una base de datos del programa Excel que forma parte de la paquetería informática de office; programa donde se almacenan para su tratamiento y generación de los datos que forman parte del medio de verificación, así como de aquellos que se consideran específicamente para el cálculo del indicador; en este sentido, se puede considerar que el programa es propio, toda vez que este tipo de programas se manejan bajo un sistema de licencias, así como que es confiable, preciso y accesible para PROFECO.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación; y Documento formato Excel Resultados Encuesta CGED.

PERIODICIDAD

- a) **Pregunta. ¿La periodicidad con la que se recolectan y almacenan los datos es consistente con la periodicidad con la que se realiza la estimación del indicador?**
- b) **Respuesta: (3) Sí, la periodicidad para el almacenamiento de los datos es consistente con los tiempos establecidos para la recolección de datos, y estimación del indicador.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación, medio que proporciona información que apoya con el cálculo del indicador a nivel propósito *Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO*, es generado y publicado en la página web de PROFECO con una periodicidad trimestral, por lo que es esta la periodicidad con que se recolectan y almacenan los datos; lo cual se pudo constatar a través de la base de datos de Excel de los primeros dos trimestres del ejercicio 2023 denominado Documento formato Excel Resultados Encuesta CGED, misma que alimenta el sondeo; en este sentido, y toda vez que el cálculo del indicador tiene una periodicidad semestral se considera que existe consistencia entre los tiempos establecidos para la recolección de la información y la estimación del indicador.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación; Documento formato Excel Resultados Encuesta CGED (Trimestre enero-marzo); y Documento formato Excel Resultados Encuesta CGED (Trimestre abril-junio).

- a) **Pregunta. ¿Se tiene un periodo establecido para contar una base de datos disponible?**
- b) **Respuesta: (3) Sí, el Programa cuenta con un periodo establecido para realizar la entrega de la base de datos que es consistente con el almacenamiento de datos y la periodicidad de medición del indicador.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

La generación y publicación del Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación, medio que proporciona información que apoya con el cálculo del indicador a nivel propósito *Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO* se alimenta de una base de datos

generada de manera trimestral; lo cual guarda consistencia con lo establecido en el Programa Anual de Actividades 2023; donde se realiza la programación del el Sondeo en línea de manera trimestral por parte de la Dirección General de Estudios Sobre el Consumo, estableciendo como medio de verificación la entrega del mismo.

De acuerdo con lo anterior, y considerando que se cuenta con evidencia documental de la entrega trimestral de la información, se considera que se cuenta con un periodo establecido para realizar la entrega de la información, por lo cual esta se encuentra disponible para realizar el cálculo del indicador en el periodo establecido en la Ficha Técnica del Indicador, es decir, Semestral.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación; Documento formato Excel Resultados Encuesta CGED (Trimestre enero-marzo); Documento formato Excel Resultados Encuesta CGED (Trimestre abril-junio); y Programa Anual de Actividades 2023.

FUENTE ADMINISTRATIVA

CONTROLES TÉCNICOS

Evalúa la existencia de normas, estatutos o controles que regulen el procedimiento para el almacenamiento, procesamiento y difusión de los R.A.

- a) **Pregunta.** *¿Existen términos de entrega de los datos por parte de la fuente de datos administrativa hacia el usuario primario, es decir, el usuario que toma el R.A. para la estimación del indicador? Los términos de entrega deben incluir las fechas y medios de entrega, así como formatos de los archivos.*
- b) **Respuesta:** (3) **Los términos de entrega están definidos de manera formal, incluyen fechas o medios de entrega.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

La realización y entrega del Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación, se encuentra a cargo de la Dirección General de Estudios sobre el Consumo, Unidad Administrativa que forma parte de la Coordinación; cabe destacar que es esta misma Dirección quien retoma la información para el cálculo del indicador de nivel propósito, por lo que se le considera el usuario primario.

Por su parte, la información generada por el sondeo es retomada y entregada a la Dirección General de Planeación y Evaluación, también usuaria de la información, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento para establecer y dar seguimiento a los indicadores, esto de conformidad con los términos de entrega establecidos por el oficio enviado por la Dirección a la Coordinación estableciendo los indicadores autorizados y fechas en que deberán ser reportados, así como con el formato E-2-MP-140-01 Registro y actualización de

metas y formato I-1-MP-140-01 Cédula de Seguimiento; por lo que se considera que existen términos de entrega de la información, así como formatos previamente establecidos que permiten contar con información oportuna para cálculo y reporte del indicador.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación; Oficios de solicitud de reporte de indicadores; Oficio de entrega de reporte de indicadores; Formato de Registro y actualización de metas; y Formato Cédula de Seguimiento.

- a) **Pregunta. ¿Existen algún procedimiento de captura de los datos del registro administrativo (incluidos procedimientos de supervisión y verificación de digitación)?**
- b) **Respuesta: (0) No, se cuenta con procedimientos de captura de los datos definidos.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con la información considerada como parte del trabajo de gabinete consistente en la información encontrada en fuentes de consulta públicas, así como en la proporcionada por la PROFECO respecto a los medios de verificación y registros administrativos que contienen información acerca del indicador a nivel propósito, no se identificó la documentación formal o informal de algún procedimiento que establezca las acciones a seguir para el registro de los datos que forman parte del Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

No aplica.

- a) **Pregunta. Para las variables del R.A. que son de mayor utilidad en la construcción del indicador, por favor, evaluar su descripción:**
- b) **Respuesta: (3) Todas las variables cuentan con una descripción clara que permite su entendimiento y utilidad en la construcción del indicador.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El registro administrativo Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación, que es alimentado por la base de datos denominada Resultados Encuesta CGED, la cual también forma parte de los registros administrativos en los que se deposita la información que permite la realización del cálculo del indicador a nivel propósito “Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO” se cuenta con variables que son de mayor utilidad para el cálculo del indicador, las cuales cuentan con una descripción clara respecto a la utilidad para la construcción y cálculo del indicador.

Cabe mencionar que, toda vez que la información es generada a través de las respuestas que responden los consumidores, las variables están conformadas por las preguntas que se formulan, siendo las de mayor relevancia para el cálculo del indicador las que se formulan como: ¿Le ha sido útil la información de...?; mismas que hacen referencia a los diferentes productos y servicios informativos de la Coordinación General de Educación y Divulgación.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación; Documento formato Excel Resultados Encuesta CGED.

DATOS

Se evalúa la calidad en el registro y que se cuente con la totalidad de los datos para la definición de las variables que se consideran en la construcción del indicador.

- a) **Pregunta. ¿Todas las variables empleadas en la construcción del indicador contienen al menos el 80% de los registros de datos?**
- b) **Respuesta: (2) Se cuenta con reportes de control de cifras sobre registros válidos en la fuente de información proveedora, y estos están documentados.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación que contiene las preguntas que conforman las variables que integran el registro administrativo, se encuentra diseñado con base en criterios de discriminación de datos que permiten que la información generada cuente con criterios de control que aseguren registros válidos y útiles en la fuente de información; lo cual se logra mediante el diseño de la encuesta en la plataforma.

Derivado de lo anterior, las variables empleadas en la construcción del indicador cuentan con al menos el 80% de registros válidos, asegurándose esta situación desde la programación de las preguntas; así mismo se identificó que el registro administrativo denominado Documento formato Excel Resultados Encuesta CGED, que concentra los resultados de la encuesta cuenta con registros de la identificación de la IP de quien responde, aportando mayor validez de la información registrada.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación; Documento formato Excel Resultados Encuesta CGED. Encuesta Sondeo Sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación de PROFECO, disponible en: https://qged.profeco.gob.mx/Indicadores_cged/

a) **Pregunta.** *En el registro de las variables, ¿se hace uso de clasificadores estándar (ya sea nacionales o internacionales)?*

b) **Respuesta:** (99) No aplica.

a) **Pregunta.** *Si se calcula el indicador en temporalidades diferentes a su frecuencia de medición, ¿qué tan coherentes son las variables del R.A. para realizar la construcción del indicador?*

b) **Respuesta:** (3) Totalmente coherentes.

c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Toda vez que la totalidad de las variables del registro administrativo provienen de los resultados de la aplicación del Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación; así como que esta se encuentra abierta durante todo el año, mientras que sus resultados son recolectados de manera trimestral, se cuenta con coherencia en la información al seccionar los resultados con base en una recolección trimestral.

Lo anterior, a razón de que el indicador al ser calculado con una frecuencia de medición semestral, la información que se toma para su cálculo corresponde a los resultados obtenidos de la suma de los dos trimestres anteriores, teniendo periodos completos y congruentes de reporte que permiten una construcción objetiva del cálculo del indicador; lo cual pudo ser corroborado por el equipo evaluador a través de los formatos de reporte de cumplimiento de metas del indicador que se hacen llegar a la Dirección General de Planeación y Evaluación.

d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación; Documento formato Excel Resultados Encuesta CGED; Formato de Registro y actualización de metas del nivel propósito.

III.2 Resultados de la valoración global de los indicadores de servicios (Componentes)

Componente 1: Productos informativos y educativos difundidos en medios digitales

Tabla 64 - Características Generales del indicador nivel componente 1.3

Indicador	Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3
Definición	Busca medir la utilidad de las publicaciones de los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales; contabilizando las interacciones positivas como: compartir, me gusta, retwit, visualización de duración total del audiovisual, comentarios positivos y agradecimientos, de acuerdo a la plataforma utilizada.
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{Interacciones positivas en los productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo}}{\text{Total de productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo}} \right) * 100$

Fuente: Elaboración propia con datos de la MIR 2023

RECURSOS, USO Y SOSTENIBILIDAD

- Pregunta.** *¿Se cuenta con los recursos humanos y materiales para la gestión de los indicadores, es decir, la recolección y procesamiento de los datos, su estimación y seguimiento?*
- Respuesta:** (3) **El programa cuenta con los recursos materiales y recursos humanos para realizar la gestión de los indicadores, se cuenta con evidencia documentada.**
- El análisis que justifique la respuesta.**

Derivado del análisis de gabinete realizado por la instancia evaluadora, se concluye que el programa cuenta con los recursos materiales y recursos humanos para realizar la gestión del indicador “Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3”, y se cuenta con evidencia documentada.

El presente indicador fue diseñado con la finalidad de medir el logro del objetivo “Productos informativos y educativos difundidos en medios digitales”, los cuales son realizados como parte de las funciones que se le han sido atribuidas a la Dirección General de Difusión, y que se encuentran documentadas en el Manual Específico de Organización de la Dirección General de Difusión, y a su vez, como parte de sus funciones y para monitorear el desempeño de sus actividades se han establecido indicadores para dicho fin, para lo cual la misma Dirección

genera la información que le permite informar del cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en el área.

En suma, el equipo evaluador constató que en el Presupuesto de Egresos de la Federación se ha otorgado los recursos necesarios para la gestión del programa, identificando las partidas 1000 relacionada con servicios personales, 2000 materiales y suministros, y 3000 Servicios Generales, en donde dicho recurso no solo es propiamente para producir los productos informativos y educativos difundidos en medios digitales, sino todas aquellas actividades que se realizan como parte de la planeación, programación, presupuestación, ejercicio y control, seguimiento, evaluación y rendición de cuentas del programa presupuestarios de la Procuraduría Federal del Consumidor B002 “Generación y Difusión de Información para el consumidor”.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor; Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Difusión; Manual Específico de Organización de la Dirección General de Difusión; Manual de Procedimientos de la Dirección General de Difusión; Organigrama de la Procuraduría Federal del Consumidor; Organigrama de la Coordinación General de Educación y Divulgación; Organigrama de la Dirección General de Difusión; Analíticos del Presupuesto de Egresos de la Federación 2023; y Presupuesto de Egresos de la Federación 2023, Programas Presupuestarios en clasificación Económica.

a) ¿Existen políticas, manuales, lineamientos u otros documentos de naturaleza similar que definan las responsabilidades de los diferentes participantes en la gestión de los indicadores, la recolección y procesamiento de los datos?

b) Respuesta: No procede valoración cuantitativa.

c) Consideraciones.

Específicamente, las responsabilidades de los diferentes participantes en la gestión del indicador, la recolección y procesamiento de los datos se encuentran enmarcadas en el Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor, el Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Difusión, el Manual Específico de Organización de la Dirección General de Difusión; y el Manual Específico de Organización de la Dirección General de Planeación y Evaluación.

En dichos documentos se enuncia que de acuerdo a la Estructura Orgánica vigente de la Procuraduría Federal del Consumidor, a la Coordinación General de Educación y Divulgación le corresponde en materia de la gestión de indicadores: “Establecer, validar y autorizar los indicadores estratégicos y/o de gestión de la Coordinación y de las unidades administrativas bajo su adscripción, con la finalidad de ver los avances de la ejecución de los programas, así como el seguimiento y adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento”.

A la Dirección General de Difusión, área adscrita a la Coordinación General de Educación y Divulgación, concretamente, y como responsable de reportar el indicador **“Promedio de interacciones positivas del**

consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3”, se le atribuye en los Manuales antes referidos, la responsabilidad de “Establecer los indicadores de gestión en materia de su competencia; así como validar y presentar los informes respectivos”.

La Dirección General de Planeación y Evaluación además de participar y coordinar a las Unidades Administrativas de la Institución en el proceso de definición de la estructura de Indicadores estratégicos, de gestión y los que requiera la Procuraduría, con la finalidad de que dichos indicadores cumplan con los criterios de claridad, relevancia, ser económico, medibles y adecuados; también le corresponde dirigir y dar seguimiento a los indicadores estratégicos y de gestión de la institución, a fin de actualizar la información en los sistemas que administran las Secretarías de Economía, Hacienda y Crédito Público y la de la Función Pública y contar elementos objetivos para medir los resultados de los programas presupuestarios de la Procuraduría, entre ellos el B002 “Generación y Difusión de información para el consumo”.

De tal manera que se comprueba la existencia de Manuales de Organización en donde se delimitan las funciones de la estructura orgánica encargada de la gestión de los indicadores.

d) Fuentes de información consultadas:

Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor, Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Difusión; Manual Específico de Organización de la Dirección General de Difusión; y Manual Específico de Organización de la Dirección General de Planeación y Evaluación.

a) *¿Los recursos humanos responsable de la gestión de los indicadores, la recolección y el procesamiento de los datos, cuenta con la experiencia y está calificado para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales?*

c) **Respuesta: No procede valoración cuantitativa.**

d) **Consideraciones.**

El personal responsable de la gestión de los indicadores, la recolección y el procesamiento de los datos, cuenta con la experiencia para reportar el indicador, basándose en que son los propios operadores del programa quienes recolectan la información y la procesan para identificar los resultados obtenidos de la generación de los productos informativos y educativos difundidos en medios digitales.

Asimismo, como parte de la Gestión del indicador, la Dirección General de Planeación y Evaluación cuenta con funciones específicas para participar y coordinar con las Unidades Administrativas la definición de la estructura de indicadores estratégicos, así como en la dirección y seguimiento de los indicadores, por lo que el personal adscrito a dicha área cuenta con la experiencia para la definición de indicadores.

A largo de la evaluación, los recursos humanos responsables de la gestión de los indicadores han demostrado el dominio en cuanto a las variables que integran el cálculo del indicador, así como hacia los medios de

verificación, es decir, tienen conocimiento de las fuentes de información que son utilizadas para el cálculo del indicador y cuál es el proceso para recolectar dicha información, su periodicidad y lo que para ellos significa cada resultado, lo que refleja que tienen la experiencia en la gestión del indicador.

En cuanto si el personal está calificado para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales, de acuerdo al Programa Anual de Actividades 2023 de la PROFECO, se programaron en el año la aplicación de dos evaluaciones del desempeño del personal de mando en los meses de abril y septiembre, en atención al Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera; no obstante los informes de la evaluación quedaron bajo resguardo de la Dirección de Capacitación y Desarrollo.

Respecto a la capacitación que reciben los responsables de la gestión de los indicadores, específicamente en el tema, se cuenta con evidencia de constancias de los principales colaboradores que reportan los indicadores; estas constancias corresponden a la acreditación del Diplomado de Presupuesto basado en Resultados, el cual es impartido anualmente por la Unidad de Evaluación del Desempeño de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

d) Fuentes de información.

Constancia que acredita haber cursado el Diplomado Presupuesto basado en Resultados y Programa Anual de Actividades 2023.

- a) **Pregunta.** *¿La información del cálculo de los indicadores del nivel propósito es necesaria para la toma de decisiones de la dirección del Programa?*
- b) **Respuesta:** (99) No aplica.

- a) **Pregunta.** *¿Los responsables del Programa analizan la información de los indicadores al menos de manera trimestral para tomar decisiones relacionadas con la gestión de los bienes y servicios?*
- b) **Respuesta:** (3) Siempre.
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

En el caso del indicador Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3, este se reporta semestralmente, sin embargo, cabe resaltar que la información se recaba mensualmente de acuerdo a los registros proporcionados, en donde a través de los Reportes de herramientas de analítica de los diferentes medios digitales en donde se difunden

los productos informativos y educativos se puede observar las interacciones positivas hacia dichos productos, lo que permite tomar decisiones relacionadas con su producción.

Así mismo, mensualmente se emite la Cédula de seguimiento, sin embargo, el indicador se considera en el periodo que le corresponde, es decir, semestral. En dicha cédula se documentan los resultados y las causas de las variaciones respecto a las metas autorizadas, esto con la finalidad de conducir las decisiones a mejorar el bien generado. Para el presente indicador, las variaciones han sido a favor, enfatizando que esto se ha logrado gracias a que se han generado productos informativos y educativos con criterios y elementos que presentan un mayor rendimiento por publicación, que influye en la cantidad de personas que ven, se interesan y demuestran aceptación de este; es decir, gracias al análisis de los resultados obtenidos se toman criterios para la generación del presente componente.

Así mismo, la Coordinación General de Educación y Difusión, cuenta con el concentrado denominado “Cifras sexenales”, en donde mes a mes se va integrando la información de los indicadores, esto con la finalidad de dar seguimiento al desempeño del programa, y sus elementos, como son los componentes, de forma que este concentrado sirve para analizar el comportamiento, en este caso, de las interacciones positivas de cada uno de los productos informativos y educativos difundidos; y así tomar decisiones para mejorar, o mantener la calidad de los productos generados.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Cédula de seguimiento 2023, Reporte Google Analytics y Cifras Sexenales 2023.

- a) **Pregunta. ¿Qué tanto se conoce a los principales usuarios de la información de la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa?**
- b) **Respuesta: (3) Mucho.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Como se mencionó anteriormente, es la Dirección General de Difusión la encargada de reportar el indicador “Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3”, y es el personal adscrito a dicha dirección quien concentra la información que será reportada en la MIR, tal como se indica en la Ficha Técnica del Indicador “Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3” 2023, en donde se indica los dos principales contactos del indicador, la Directora General de Difusión y el Director de Contenidos.

Así mismo, se identificó que la Dirección General de Planeación es usuario de la información contenida en la MIR, como responsable de dirigir y dar seguimiento a los indicadores estratégicos y de gestión de la institución, entre ellos el indicador “Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3”, a fin de reportar sus resultados en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Ficha Técnica del Indicador 2023 y Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor.

a) Pregunta. ¿Con qué frecuencia se da seguimiento a las necesidades de información contenida en los indicadores por parte de los principales usuarios identificados?

b) Respuesta: (3) Siempre.

c) El análisis que justifique la respuesta.

Continuamente se da seguimiento a las necesidades de información contenida en los indicadores, por los diferentes usuarios identificados.

Como se mencionó anteriormente, la Dirección General de Planeación y Evaluación tiene la función de dirigir y dar seguimientos a los indicadores estratégicos y de gestión a fin de ser reportados, bajo dicho fundamento mediante oficio, dicha dirección a principios de año, solicita que los reportes de los indicadores se le remitan en los 5 días naturales posteriores a la conclusión del periodo que se reporta.

Dicho oficio es el antecedente en donde se estipula que el seguimiento será continuo, y que en este caso cada Dirección responsable de los indicadores atenderá la necesidad de información contenida en los indicadores para remitir sus reportes a través de la Cédula de Seguimiento a la Dirección General de Planeación y Evaluación de acuerdo al periodo que le corresponda, en el caso del indicador **“Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3”**, será semestral.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Oficio N° PFC/OP/DGPE/049/2023 y Cédulas de Seguimiento 2023.

a) Pregunta. ¿Cuántas observaciones históricas anuales tiene el indicador? Por observación histórica se entiende aquella medición anual anterior al ejercicio fiscal vigente.

b) Respuesta: (2) El indicador tiene dos observaciones históricas.

c) El análisis que justifique la respuesta.

El indicador **“Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3”** fue incorporado en la Matriz de Indicadores para Resultados a partir del año 2021; por lo que se identificaron 2 observaciones históricas desde el año en que dicho indicador fue incluido en la MIR:

Tabla 65 Observaciones históricas del indicador nivel Componente 1.3

Observación /año	2021	2022
Meta anual aprobada	12000	15000
Meta anual modificada	12000	22500
Realizado al periodo	12103	25554
% Avance anual vs modificada	100.86%	113.57%

Fuente: Elaboración propia con datos de cuenta pública

d) La evidencia que respalde la respuesta.

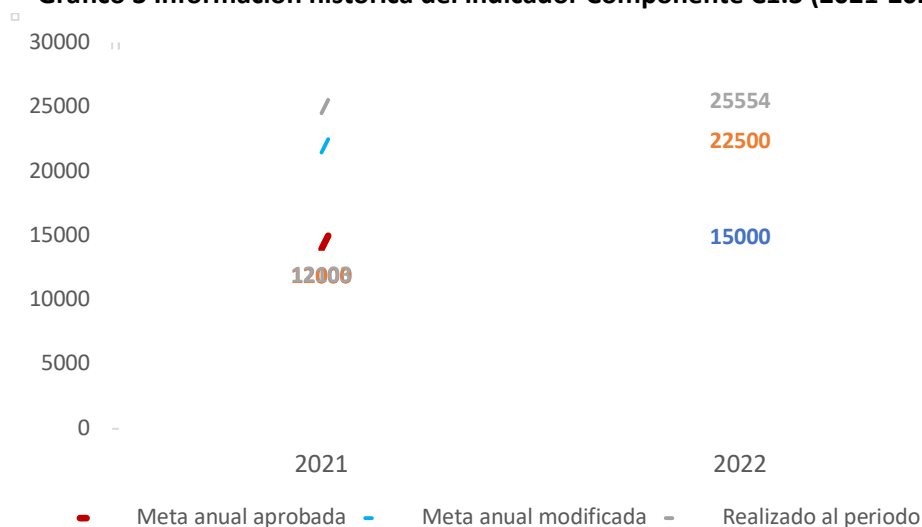
Matriz de Indicadores para Resultados 2023; Ficha Técnica del Indicador; Cuenta Pública / información programática 2020, 2021 y 2022.

- a) **Pregunta.** *¿La información histórica con la que cuenta el indicador permite analizar la evolución de los resultados alcanzados por el Programa? En los indicadores de Propósito se hace referencia a los resultados logrados en su población objetivo; en los indicadores de componentes al desempeño en la entrega de los bienes y servicios que otorga a su población objetivo.*
- b) **Respuesta: (1) Permite analizar parcialmente la evolución de los resultados alcanzados.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El indicador **Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales, Nivel C1.3**, solo tiene dos observaciones históricas, las cuales permiten parcialmente analizar los resultados de la generación de los productos informativos y educativos difundidos.

Aún no se cuenta con la información histórica suficiente para emitir un juicio si los productos informativos y educativos están teniendo anualmente el impacto esperado, ya que con dos observaciones solo se hace un comparativo del desempeño de los productos informativos y educativos respecto al año anterior.

Gráfico 3 Información histórica del indicador Componente C1.3 (2021-2022)



Fuente: Elaboración propia con datos de cuenta pública

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; Ficha Técnica del Indicador a nivel componente C1.3, 2023; Cuenta Pública / información programática 2020, 2021 y 2022.

DEFINICIÓN DE METAS

LÍNEA BASE

Se evalúa que la línea base haya sido establecida utilizando métodos y técnicas adecuadas de tal manera que sea creíble y confiable.

a) Pregunta. ¿La línea base final del indicador se definió a partir de criterios técnicos?

b) Respuesta: (0) No se consideraron criterios técnicos para la decisión final en el establecimiento de valores.

c) El análisis que justifique la respuesta.

En la Ficha técnica del indicador Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3, se tiene establecida una línea base de 1449, que refiere al año 2019, sin embargo, no se encontró evidencia que demuestre que dicha línea base fue establecida bajo alguna estrategia, además que, de acuerdo con la información reportada en Cuenta Pública, el indicador es incluido en la MIR a partir del año 2021.

Dado que el indicador, es relativamente nuevo, se debió utilizar los criterios para estimar la línea base cuando existe información incompleta, sin embargo, no se tiene documentado como fue que se estableció dicho valor.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Ficha Técnica del Indicador.

META

ESPECÍFICA Y ACOTADA EN EL TIEMPO

La meta establece un período de tiempo para su consecución, así como los momentos clave del seguimiento o "hitos" a lograr durante el período. Igualmente, la meta asociada al indicador es concreta y clara. Debe especificar "qué" y "cuánto" va a cambiar en la situación de referencia del indicador.

- a) **Pregunta.** *¿Está claramente cuantificado el cambio que se quiere lograr con el cumplimiento del objetivo, es decir, el indicador tiene establecido el sentido de la meta, cuenta con una línea base, metas intermedias y meta final que al compararse son consistentes entre sí?*
- b) **Respuesta:** (3) **Sí, el indicador cuenta con línea base, metas intermedias y meta final, y la comparación entre ellas de acuerdo con el sentido del indicador determina claramente el cambio que se espera.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El indicador a nivel componente C1.3 tiene establecida una línea base de 1449, la cual se tomó del año 2019, esta es el punto de partida para dar seguimiento al desempeño de los productos informativos y educativos; en suma, en la ficha del indicador se establece que el indicador tiene un sentido ascendente, por lo que se ha establecido para el año 2023 una meta de 19,500 interacciones positivas, estableciendo que de acuerdo a su frecuencia de medición, la cual es semestral, para el periodo del mes de enero a junio una meta promedio de 18,000 interacciones positivas y la segunda que es acumulativa del mes de enero-diciembre un promedio de 19,500.

Derivado de lo anterior, se puede considerar que realizando una comparación entre las metas 2023 y la línea base, y considerando el sentido del indicador, se permite cuantificar el cambio que se quiere lograr con el cumplimiento del objetivo, toda vez que la meta establecida es mayor que la línea base. Sin embargo, no existen metas intermedias del sexenio, derivado que el indicador es nuevo.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Registro y actualización de metas para el ejercicio 2023, Ficha técnica 2023 C1.3 y Matriz de indicadores para resultados para el ejercicio fiscal 2023.

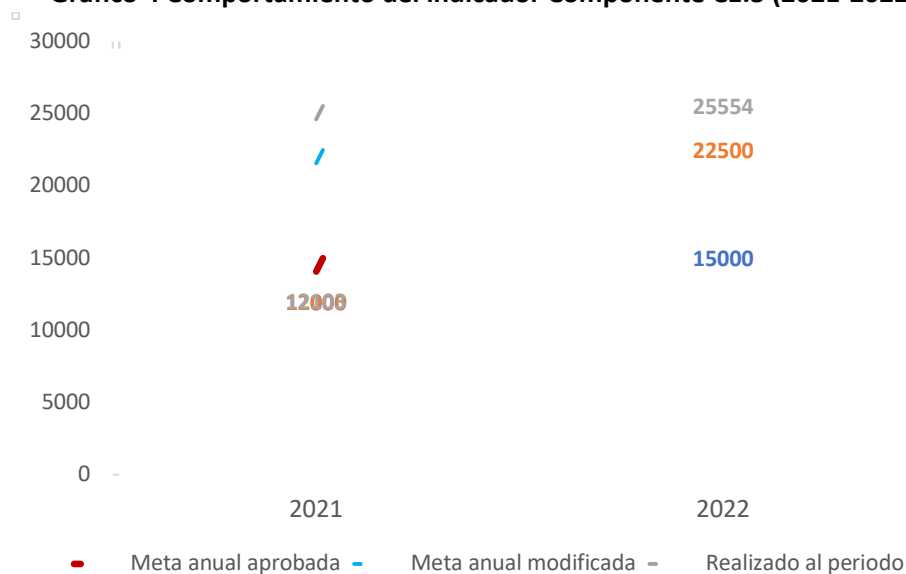
RELEVANTE

La meta debe ser pertinente e importante, por lo que debe reflejar resultados significativos.

- a) **Pregunta.** Para el indicador evaluado, ¿la meta está orientada a mejorar en forma significativa los resultados del Programa, es decir, es retadora?
- b) **Respuesta: (2) La meta es parcialmente retadora. Los reportes de desempeño muestran que el programa pudo haber asignado metas más retadores con respecto a su capacidad real.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Del indicador a nivel componente C1.3 del Pp B002 *Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales*, se puede analizar que la meta es parcialmente retadora, puesto que las metas planeadas están muy por debajo de lo que realmente se logra alcanzar, por lo que al establecer las metas en los años subsecuentes se debe analizar el desempeño del programa de acuerdo a la línea base y las metas alcanzadas en periodos anteriores.

Gráfico 4 Comportamiento del indicador Componente C1.3 (2021-2022)



Fuente: Elaboración propia con datos de cuenta pública

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Registro y actualización de metas para el ejercicio 2023, Ficha técnica 2023 C1.3 y Matriz de indicadores para resultados para el ejercicio fiscal 2023.

ACORDADA

La concertación contribuye a su logro. Deben participar en su definición los responsables de la producción institucional; los directivos de los Programas y autoridades de la institución en que se inserta el Programa.

- a) **Pregunta. ¿Se consideró la opinión de los actores clave en la definición de la meta?**
- b) **Respuesta: (3) Sí, se realizaron consultas a las distintas áreas relacionadas con la gestión y operación del Programa y se documentó este proceso.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Para la definición de las metas de los indicadores del Pp B002 la Dirección General de Planeación y Evaluación tiene establecido en su Manual de Procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación para establecer y dar seguimiento a los indicadores institucionales; mismo que es realizado bajo la coordinación de esta dirección; considerando actividades de revisión de acuerdo a lo establecido por la MML; así mismo, considera de manera integral la intervención de las Unidades Administrativas que forman parte de los actores clave de la operación del programa y de la definición de las metas de los indicadores.

Así mismo, la Dirección de Planeación y Evaluación, como concentrador de la información a reportar en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda, establece que el reporte de los indicadores le sean remitidos a través de la Cédula de Seguimiento con la finalidad de dar seguimiento a los indicadores y establecer estrategias encaminadas a cumplir las metas establecidas, para lo cual la Dirección General de Difusión en el periodo correspondiente del indicador, hace llegar dicha información, así como las causas de posibles variaciones.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Manual de procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación; Oficio N° PFC/OP/DGPE/049/2023 y Cédulas de Seguimiento 2023.

FUENTES DE INFORMACIÓN

METADATOS

La información que se presenta en la matriz de indicadores y en la ficha de indicadores debe proporcionar elementos al usuario que le permitan identificar la información de interés sobre cuál es la fuente de datos.

- a) **Pregunta.** *En los medios de verificación, ¿se identifica de manera adecuada el censo, encuesta, registro administrativo o estadística, del cual se obtiene la información para el cálculo del indicador, así como al responsable de su producción?*
- b) **Respuesta: (0) No, no se identifica el censo, encuesta, registro administrativo o estadística agregada, ni al responsable de su producción.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Para el cálculo del indicador **Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3**, se consideran los medios de verificación:

- Cuentas y perfiles oficiales de Medios Digitales manejados por la Dirección General de Difusión.
- Reporte de Satisfacción / Interacciones en las cuentas y perfiles oficiales de Medios Digitales elaborado por la Dirección General de Difusión.

La valoración otorgada por la instancia evaluadora se basa principalmente en que las **“Cuentas y perfiles oficiales de Medios Digitales manejados por la Dirección General de Difusión”** no cumplen con el criterio de ser un censo, encuesta, registro administrativo o estadística agregada. Como se especificó en la etapa uno de la presente evaluación, no resulta ser claro como las cuentas y perfiles oficiales de medios digitales aportan la información requerida para establecer el **“Total de productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo”**, en cuyo caso el medio de verificación debería ser un reporte o informe en el cual se concentre los productos informativos o educativos que son difundidos en cada cuenta o perfil oficial de medios digitales, tal como se muestra en la información proporcionada, el cual es un reporte de la herramienta Google Analytics, en donde se concentra cada producto informativo y educativo difundido en las distintas plataformas institucionales y la interacción positiva que estos tuvieron. Por lo que este Reporte es el que se pudiera considerar como medio de verificación y ser susceptible a evaluación.

En tanto, el medio de verificación **Reporte de Satisfacción / Interacciones en las cuentas y perfiles oficiales de Medios Digitales elaborado por la Dirección General de Difusión**, de la información proporcionada este sigue siendo un reporte de la herramienta Google Analytics, sin especificar que se denomina Reporte de Satisfacción, sin embargo, del análisis de la información se identificó que este concentra el registro de las interacciones positivas a los productos informativos y educativos, consideradas a través de las veces compartidas, me gusta, retwit, visualización de duración total del audiovisual, comentarios positivos y agradecimientos, de acuerdo a la plataforma utilizada; lo que resulta que el medio de verificación son estadísticas recopiladas por dicha herramienta, y el responsable de su producción es la Dirección General de Difusión.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Ficha Técnica del Indicador Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3 2023; Matriz de Indicadores para Resultados 2023. Reportes de Google Analytics proporcionados por la institución.

- a) **Pregunta. ¿El o los medios de verificación están disponibles para consulta por parte de los responsables de la estimación del indicador al interior del Programa?**
- b) **Respuesta: (3) Sí, los medios de verificación se encuentran disponibles para su consulta y además se pueden consultar los microdatos, base de datos o tabulados fuente.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De la información proporcionada por la institución, los medios de verificación utilizados para el cálculo del presente indicador son fuentes directas que maneja la Dirección General de Difusión.

Es la Dirección General de Difusión, quien en el ámbito de sus atribuciones, recopila a través de las herramientas analíticas de los medios digitales, y específicamente de la herramienta Google Analytics, la información acerca de las interacciones positivas a los productos informativos y educativos difundidos en las distintas plataformas digitales institucionales, y es la propia Dirección General de Difusión la encargada de estimar el indicador, por lo tanto, la información está disponible para su consulta, en suma, que se tiene disponible no solo los resultados sino toda la base de datos en donde se concentra cada producto informativo y educativo difundido y las veces que fueron compartidas, me gusta, retwit, visualización de duración total del audiovisual, comentarios positivos y agradecimientos.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Ficha Técnica del Indicador Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3 2023; Matriz de Indicadores para Resultados 2023. Reportes de Google Analytics proporcionados por la institución.

- a) **Pregunta. ¿El o los medios de verificación están disponibles en la red para la consulta de usuarios externos al Programa?**
- b) **Respuesta: (0) No, la información estadística no puede ser consultada.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De la información proporcionada por la institución como medios de verificación del indicador, esta no se encuentra disponible en algún sitio web oficial. La información proporcionada es parte de los reportes que la Dirección General de Difusión genera a través de las herramientas analíticas de los medios digitales y específicamente de Google Analytics.

Cabe mencionar que la información proporcionada, no corresponde a los medios de verificación que se encuentran especificados en la Ficha Técnica del Indicador y de la MIR, por lo que se recomienda precisar el nombre del reporte o informe al que se remiten para obtener los datos para el cálculo del indicador, puesto que la información sí se encuentra disponible en los reportes proporcionados, pero estos carecen de un nombre en específico.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Ficha Técnica del Indicador Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3 2023; Matriz de Indicadores para Resultados 2023. Reportes de Google Analytics proporcionados por la institución.

MÉRITOS TÉCNICOS, NIVEL RESULTADOS (PROPÓSITO)

- a) **Pregunta.** *¿El o los medios de verificación del indicador del Propósito se basan en estándares, lineamientos y buenas prácticas establecidas para el sistema Estadístico Nacional (INEGI) u otro organismo especializado en la producción de información?*
- b) **Respuesta:** (99) **No aplica.**

MÉRITOS TÉCNICOS, NIVEL SERVICIOS (COMPONENTES)

Se identifica si la operación estadística para la generación de los medios de verificación de nivel Componente, se realizan utilizando métodos y técnicas adecuadas de tal manera que genere información creíble y confiable.

- a) **Pregunta.** *¿El o los medios de verificación del indicador de Componente se basan en un proceso metodológico documentado que regula los registros, sistemas de información, mecanismos de captura y controles de calidad de la información?*
- b) **Respuesta:** (0) **No, el medio de verificación no se respalda en un proceso metodológico documentado.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Como se mencionó anteriormente, en el presente indicador no se especifica claramente el medio de verificación, sin embargo, de la evidencia recabada, se obtuvo el reporte de Google Analytics el cual concentra los datos para el cálculo del indicador.

Sin embargo, es importante resaltar que dicho reporte no se respalda en un proceso metodológico documentado, sino que la herramienta de Google Analytics ha sido adoptada gracias a sus ventajas para procesar, medir y reportar información útil de las plataformas digitales institucionales de PROFECO, a través de factores claves, que permiten conocer datos de los usuarios y su comportamiento, en este caso hacia los productos informativos y educativos difundidos.

La metodología empleada es aquella que la misma herramienta indica para su uso y aprovechamiento.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

No existe evidencia documental que respalde la metodología del medio de verificación.

REGISTROS ADMINISTRATIVOS

En este subapartado se evalúa por cada medio de verificación de cada indicador de Propósito o Componente que se caracterice por ser un registro administrativo (R.A.)

IDENTIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL R.A.

NATURALEZA DE LA INFORMACIÓN

La información que el Programa registra como Medio de Verificación, puede provenir de los Registros Administrativos (R.A.) resultado de la operación del mismo. Por Registro Administrativo se puede entender aquellos registros internos elaborados con metodologías y procedimientos y/o encuestas establecidas al interior del Programa.

a) Pregunta. ¿Los medios de verificación son Registros Administrativos (R.A.)?

b) Respuesta: (3) Sí, la totalidad de los medios de verificación provienen de R.A.

c) El análisis que justifique la respuesta.

Los medios de verificación que son considerados para la obtención de los datos del indicador **“Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3”**, son las “Cuentas y perfiles oficiales de Medios Digitales manejados por la Dirección General de Difusión” y el “Reporte de Satisfacción / Interacciones en las cuentas y perfiles oficiales de Medios Digitales elaborado por la Dirección General de Difusión”.

Sin embargo, la evidencia recabada como medio de verificación fueron los reportes de Google Analytics, por lo que se recomienda que se especifique cual es el medio de verificación utilizado para el cálculo del indicador.

Evaluando los Reportes Analíticos como medio de verificación, se considera que estos pasan a ser Registros Administrativos, derivado que a través de las herramientas de analítica se registra información propiamente de las plataformas oficiales de PROFECO.

Hoy en día el uso de las herramientas de analítica web, se ha adoptado como un recurso tecnológico que permite analizar gran cantidad de datos, por lo que para PROFECO ha sido de utilidad para hacer la recopilación de datos que permitan visualizar las interacciones positivas, y así hacer sus reportes institucionales para dar cuenta del desempeño del programa y el comportamiento de sus indicadores.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Reporte Google Analytics, Ficha Técnica del Indicador.

RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE ELEMENTOS

En caso de que el Medio de Verificación, provenga de un Registro Administrativo, debe existir, dentro del Programa presupuestario, un responsable de la administración de dicho recurso. Se debe contar con claridad en la identificación de los elementos que caracterizan al R.A.: nombre, descripción, objetivo, cobertura y desagregación geográfica.

- a) **Pregunta.** *¿Es posible identificar al responsable de la información del R.A., es decir, se identifica Dependencia y/o Área administrativa, puesto y datos de contacto?*
- b) **Respuesta:** (3) **Sí, se tiene claridad en la identificación del responsable de la información del R.A., nombre de Dependencia y/o Área administrativa, puesto y datos de contacto, igualmente es posible identificar los elementos que deben conformarlo.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

En la Ficha Técnica del Indicador 2023, se identifican los responsables de la información del Registro Administrativo, los cuales son personal adscrito a la Dirección de Difusión, el puesto que ocupan dentro de la Dirección es el de Directora General de Difusión y el de Director de Contenidos, así mismo, en la ficha técnica se especifica su correo electrónico, teléfono y extensión en donde pueden ser contactados para consultar información del indicador y sus medios de verificación.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Ficha Técnica del Indicador 2023.

MARCO NORMATIVO

El Programa presupuestario debe contar con el sustento legal, normativo o programático que avale la existencia del R.A. y que dé continuidad a su registro.

- a) **Pregunta.** *¿Se tiene claridad en la identificación del sustento legal, normativo o programático que le da continuidad o certidumbre, al menos de manera anual, al Registro Administrativo?*
- b) **Respuesta:** (3) **Sí, el R.A. cuenta con sustento legal, normativo o programático, necesario para que el registro alimente del indicador.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Como se mencionó anteriormente, el uso de las herramientas de analítica se ha adoptado para el análisis de datos de las plataformas digitales que son manejadas por la PROFECO para difundir los productos informativos

y educativos en materia de consumo, dichos datos obtenidos a través de los analíticos se convierten en registros administrativos que son utilizados para el reporte de indicadores.

Toda información que se genera del programa, como en este caso los reportes de los analíticos, es tratada de acuerdo a Ley General de Archivo, la cual tiene como objeto establecer los principios y bases generales para la organización y conservación, administración y preservación homogénea de los archivos en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos, así como de cualquier persona física, moral o sindicato que reciba y ejerza recursos públicos o realice actos de autoridad de la federación, las entidades federativas y los municipios.

De tal modo que PROFECO, para los procesos de gestión documental que incluyen la producción, organización, acceso, consulta, valoración documental, disposición documental y conservación, se apegan a dicha Ley, lo que da certidumbre de que la información sea confiable.

Las herramientas de analítica proporcionan a detalle a los usuarios que visitan los sitios en donde se difunden los productos informativos y educativos de la PROFECO, así como sus acciones hacia dichos productos, lo cual resulta oportuno para recopilar, analizar y presentar informes respecto al indicador **“Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3”**.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Reporte Analytics, Ficha Técnica del Indicador 2023.

PROCESAMIENTO DE DATOS

Se evalúa que el Programa cuente con un sistema para el almacenamiento y sistematización de los datos colectados, que permita identificar cuántos registros se encuentran almacenados y la periodicidad con que se realiza el almacenamiento y se genera la base de datos final.

SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- a) **Pregunta. ¿El Programa utiliza algún programa informático o sistema de almacenamiento de la información, mismo que sea preciso, consistente, confiable y se encuentre disponible?**
- b) **Respuesta: (3) El sistema informático es propio, es confiable, pero no es accesible.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

La información que se utiliza para el cálculo del indicador Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3, se genera a través de las herramientas de analítica de las diferentes Plataformas en donde se difunden los productos informativos

y educativos. Si bien dichas herramientas no son propiamente de la institución, estas son programadas con la información propia de la PROFECO, en donde se busca que la herramienta genere los reportes de las plataformas digitales, así como del comportamiento del usuario hacia el contenido que se publica en estas. Hoy en día el uso de Google Analytics y demás herramientas analíticas han demostrado ser confiables, sin embargo, la información que genera no es pública, sino propiamente para el análisis y reporte de los indicadores.

Así mismo, PROFECO hace uso para el almacenamiento y concentrado de información del programa Excel que forma parte de la paquetería informática de office; el cual se considera propio, toda vez que este tipo de programas se manejan bajo un sistema de licencias, así como que es confiable, preciso y accesible para PROFECO.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Reportes de Analytics y Bases de datos proporcionadas por la institución.

PERIODICIDAD

a) Pregunta. ¿La periodicidad con la que se recolectan y almacenan los datos es consistente con la periodicidad con la que se realiza la estimación del indicador?

b) Respuesta: (3) Sí, la periodicidad para el almacenamiento de los datos es consistente con los tiempos establecidos para la recolección de datos, y estimación del indicador.

c) El análisis que justifique la respuesta.

La información utilizada para el indicador **“Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3”** no sólo se recolecta semestralmente según la periodicidad del indicador, sino que existe evidencia que demuestra que esta se recolecta mensualmente y que se va realizando el concentrado de información para el reporte del indicador en el periodo establecido.

Dicha evidencia son los Reportes mensuales que la PROFECO proporcionó referente a las interacciones positivas que tuvieron los productos informativos y educativos de acuerdo con la herramienta de Google Analytics, y la base de datos proporcionada denominada **“Cifras sexenales 2023”**, la cual es un compendio de toda la información referente a los indicadores del programa.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Reportes de Google Analytics mensuales y base de datos denominada **“Cifras sexenales 2023”**.

- a) **Pregunta. ¿Se tiene un periodo establecido para contar una base de datos disponible?**
- b) **Respuesta: (3) Sí, el Programa cuenta con un periodo establecido para realizar la entrega de la base de datos que es consistente con el almacenamiento de datos y la periodicidad de medición del indicador.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con el estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, la Dirección de Contenidos, debe elaborar un informe estadístico mensual de las visitas y seguidores de redes sociales y Revista del Consumidor en Línea, dicha área pertenece a la Dirección General de Difusión la cual es la encargada de reportar el indicador.

Este informe estadístico mensual es elaborado con base a los reportes que arroja la herramienta de Google Analytics, los cuales de la misma forma son generados mensualmente. De forma que toda la información se genera mensualmente y se va recopilando en la base de datos denominada “Cifras sexenales”, en la cual aparecen los productos informativos y educativos generados y su impacto de manera mensual.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Base de datos “Cifras sexenales 2023”.

FUENTE ADMINISTRATIVA

CONTROLES TÉCNICOS

Evalúa la existencia de normas, estatutos o controles que regulen el procedimiento para el almacenamiento, procesamiento y difusión de los R.A.

- a) **Pregunta. ¿Existen términos de entrega de los datos por parte de la fuente de datos administrativa hacia el usuario primario, es decir, el usuario que toma el R.A. para la estimación del indicador? Los términos de entrega deben incluir las fechas y medios de entrega, así como formatos de los archivos.**
- b) **Respuesta: (3) Los términos de entrega están definidos de manera formal, incluyen fechas o medios de entrega.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De manera formal la Dirección de Planeación y Evaluación solicita a principios de año, mediante oficio, se realice la entrega de los reportes de los indicadores a dicha dirección, en formato electrónico editable 5 días naturales posteriores a la conclusión del periodo que se reporta o, en caso de ser día inhábil, la entrega deberá realizarse el siguiente día hábil. Especificando que la fecha de corte de los reportes podrá ser el día 25 de la conclusión del periodo que se informa. Y en el caso del reporte para la integración de la Cuenta Pública 2023, el corte para el reporte del cierre del ejercicio será el día 31 de diciembre.

En dicho oficio se estipula que la entrega de la información será a través de la Cédula de Seguimiento, la cual es remitida a los enlaces designados para dicho fin.

Ante dichos términos, en la Ficha Técnica del Indicador se especifica que cada medio de verificación estará disponible 5 días hábiles posteriores al cierre del semestre, en el caso del presente indicador.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Oficio N° PFC/OP/DGPE/049/2023 y Ficha Técnica del Indicador 2023.

a) Pregunta. ¿Existen algún procedimiento de captura de los datos del registro administrativo (incluidos procedimientos de supervisión y verificación de digitación)?

b) Respuesta: (1) Los procedimientos de captura y consistencia están definidos de manera informal, y no consideran criterios para su supervisión o digitación.

c) El análisis que justifique la respuesta.

La captura de datos de los registros administrativos se realiza siguiendo procedimientos que el mismo personal ha implementado con la finalidad de disponer de la información en bases de datos que ayudan al manejo y la interpretación de la información, en donde usualmente hacen uso de hojas de cálculo de Excel.

En algunos casos y con la finalidad que la información se presente de manera homologada, las áreas han generado sus propios formatos, los cuales son remitidos a las áreas involucradas, para que hagan uso de ellos.

En cuanto a la generación de los Reportes de Analíticos de los medios digitales que maneja PROFECO, las mismas herramientas tienen su procedimiento para la generación de los informes, sin embargo, estos procedimientos son propios de dichas herramientas, el cual es conocido por los responsables de la información con la finalidad de obtener los reportes de las interacciones positivas que los usuarios han tenido respecto a los productos informativos y educativos.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Bases de datos de Excel, Reporte de Google Analytics.

a) Pregunta. Para las variables del R.A. que son de mayor utilidad en la construcción del indicador, por favor, evaluar su descripción:

b) Respuesta: (3) Todas las variables cuentan con una descripción clara que permite su entendimiento y utilidad en la construcción del indicador.

c) El análisis que justifique la respuesta.

De las variables del indicador “Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3”, la variable “Total de productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo” la cual se define como: Consiste en la sumatoria de materiales temáticos y educativos que la institución oferta en medios digitales en un tiempo determinado; y la variable Interacciones positivas en los productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo, cuya definición es conjunto de reacciones favorables en medios digitales de la población sobre los productos que oferta la institución en un tiempo determinado, dichas variables se describen claramente y se sabe su utilidad en el cálculo del indicador; por lo que los reportes de las herramientas de Analíticas de las diferentes plataformas manejadas por la institución cobran importancia para obtener los datos de las variables.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Ficha Técnica del indicador 2023.

DATOS

Se evalúa la calidad en el registro y que se cuente con la totalidad de los datos para la definición de las variables que se consideran en la construcción del indicador.

- a) **Pregunta. *¿Todas las variables empleadas en la construcción del indicador contienen al menos el 80% de los registros de datos?***
- b) **Respuesta: (2) Se cuenta con reportes de control de cifras sobre registros válidos en la fuente de información proveedora, y estos están documentados.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De las variables, Interacciones positivas en los productos informativos o educativos en medios digitales, y el total de productos informativos o educativos en medios digitales, se cuenta con al menos el 80% de los registros administrativos. Lo cual se puede corroborar a través del concentrado de cifras sexenales, en donde mes a mes dicha base de datos se va alimentando, con la información que se genera de los Reportes de las herramientas de Analítica de las plataformas digitales, los cuales a su vez son generados mensualmente, lo que permite que los datos se tengan disponibles para cualquier consulta o reporte.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Reportes de herramientas de analítica y base de datos denominada “Cifras sexenales”.

- a) **Pregunta. *En el registro de las variables, ¿se hace uso de clasificadores estándar (ya sea nacionales o internacionales)?***
- b) **Respuesta: (99) No aplica.**

- a) **Pregunta.** *Si se calcula el indicador en temporalidades diferentes a su frecuencia de medición, ¿qué tan coherentes son las variables del R.A. para realizar la construcción del indicador?*
- b) **Respuesta: (3) Totalmente coherentes.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Derivado a que la información de las variables del indicador se obtiene mensualmente mediante los reportes de Google Analytics, el indicador se puede calcular en temporalidades superiores o inferiores a la estipulada, sin que existieran sesgos en los resultados.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Reporte de Google Analytics, Ficha Técnica del Indicador.

Componente 1: Productos informativos y educativos difundidos en medios digitales

Tabla 66 Características Generales del indicador nivel componente 1.2

Indicador	Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2
Definición	Mide el crecimiento porcentual de las visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales del periodo a reportar respecto al periodo inmediato anterior.
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{Sumatoria de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales en el periodo} - \text{Sumatoria de visitas registradas y vistas a los los productos informativos y educativos en los medios digitales en el periodo inmediato anterior}}{\text{Sumatoria de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales en el periodo inmediato anterior}} \right) * 100$

Fuente: Elaboración propia con datos de la MIR 2023

RECURSOS, USO Y SOSTENIBILIDAD

- a) **Pregunta.** *¿Se cuenta con los recursos humanos y materiales para la gestión de los indicadores, es decir, la recolección y procesamiento de los datos, su estimación y seguimiento?*
- b) **Respuesta:** (3) **El programa cuenta con los recursos materiales y recursos humanos para realizar la gestión de los indicadores, se cuenta con evidencia documentada.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Para la gestión del indicador **“Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2”**, se cuenta con evidencia documentada de disponer con los recursos humanos y materiales para su gestión.

Del Presupuesto de Egresos de la Federación se ha otorgado al programa B002 “Generación y Difusión de Información para el consumidor” los recursos necesarios para la gestión no solo del indicador, sino del programa, identificados en las partidas 1000 servicios personales, 2000 materiales y suministros, y 3000 Servicios Generales, dichos recursos son utilizados para el cumplimiento de las metas del programa, abarcando todas aquellas actividades relacionadas con la planeación, programación, presupuestación, ejercicio y control, seguimiento, evaluación y rendición de cuentas del Pp B002, mismas que son ejecutadas por personal de la Unidad Administrativa del Pp, es decir, de la Procuraduría Federal del Consumidor.

La Procuraduría Federal del Consumidor, a su vez, cuenta con la estructura orgánica en la cual se apoya para el despacho de los asuntos que les corresponde atender. De su estructura orgánica, se identifica a la Dirección General de Difusión, la cual de acuerdo a su Manual Específico de Organización tiene la función de “Establecer

los indicadores de gestión en materia de su competencia; así como validar y presentar los informes respectivos”, de modo que el personal adscrito a dicha área, son quienes de acuerdo a sus niveles de responsabilidad apoyan en la gestión del indicador en mención, por lo que se concluye, se cuenta con los recursos humanos para la gestión del indicador.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor; Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Difusión; Manual Específico de Organización de la Dirección General de Difusión; Manual de Procedimientos de la Dirección General de Difusión; Organigrama de la Procuraduría Federal del Consumidor; Organigrama de la Coordinación General de Educación y Divulgación; Organigrama de la Dirección General de Difusión; Analíticos del Presupuesto de Egresos de la Federación 2023; y Presupuesto de Egresos de la Federación 2023, Programas Presupuestarios en clasificación Económica.

a) ¿Existen políticas, manuales, lineamientos u otros documentos de naturaleza similar que definan las responsabilidades de los diferentes participantes en la gestión de los indicadores, la recolección y procesamiento de los datos?

b) Respuesta: No procede valoración cuantitativa.

c) Consideraciones.

Al igual que el indicador de “Interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales”, el indicador “Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2”, es gestionado por la Dirección General de Difusión; sus funciones de recolección y procesamiento de los datos se encuentran enmarcadas en el Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor, el Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Difusión y el Manual Específico de Organización de la Dirección General de Difusión.

En dichos documentos se enuncia que de acuerdo a la Estructura Orgánica vigente de la Procuraduría Federal del Consumidor, a la Coordinación General de Educación y Divulgación le corresponde en materia de la gestión de indicadores: “Establecer, validar y autorizar los indicadores estratégicos y/o de gestión de la Coordinación y de las unidades administrativas bajo su adscripción, con la finalidad de ver los avances de la ejecución de los programas, así como el seguimiento y adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento”; y a la Dirección General de Difusión, área adscrita a la Coordinación General de Educación y Divulgación, le corresponde “Establecer los indicadores de gestión en materia de su competencia; así como validar y presentar los informes respectivos”.

Asimismo, de la Estructura Orgánica vigente de la Procuraduría Federal, la Dirección General de Planeación y Evaluación participa en dar seguimiento a los indicadores estratégicos y de gestión del programa, con la

finalidad de reportar los resultados a diferentes instancias, dicha función se encuentra documentada en el Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor y el Manual Específico de Organización de la Dirección General de Planeación y Evaluación.

De tal manera que se comprueba la existencia de Manuales de Organización en donde se delimitan las funciones de la estructura orgánica encargada de la gestión de los indicadores, recolección y procesamiento de datos.

d) Fuentes de información.

Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor; Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Difusión; Manual Específico de Organización de la Dirección General de Difusión y Manual Específico de Organización de la Dirección General de Planeación y Evaluación.

a) ¿Los recursos humanos responsable de la gestión de los indicadores, la recolección y el procesamiento de los datos, cuenta con la experiencia y está calificado para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales?

b) Respuesta: No procede valoración cuantitativa.

c) Consideraciones.

El personal responsable de la gestión de los indicadores, la recolección y el procesamiento de los datos, cuenta con la experiencia para reportar el indicador, basándose en que los propios operadores del programa son quienes recolectan la información y la procesan para identificar los resultados obtenidos de la generación de los productos informativos y educativos difundidos en medios digitales.

A largo de la evaluación, los recursos humanos responsables de la gestión de los indicadores han demostrado el dominio en cuanto a las variables que integran el cálculo del indicador, así como hacia los medios de verificación, es decir, tienen conocimiento de las fuentes de información que son utilizadas para el cálculo del indicador y cuál es el proceso para recolectar dicha información, su periodicidad y lo que para ellos significa cada resultado, lo que refleja que tienen la experiencia en la gestión del indicador.

En cuanto si el personal está calificado para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales, de acuerdo al Programa Anual de Actividades 2023 de la PROFECO, se programaron en el año la aplicación de dos evaluaciones del desempeño del personal de mando en los meses de abril y septiembre, en atención al Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carretera; no obstante los informes de la evaluación quedaron bajo resguardo de la Dirección de Capacitación y Desarrollo.

Respecto a la capacitación que reciben los responsables de la gestión de los indicadores, específicamente en el tema, se cuenta con evidencia de constancias de los principales colaboradores que reportan los indicadores; estas constancias corresponden a la acreditación del Diplomado de Presupuesto basado en Resultados, el cual es impartido anualmente por la Unidad de Evaluación del Desempeño de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

d) Fuentes de información.

Constancia que acredita haber cursado el Diplomado Presupuesto basado en Resultados y Programa Anual de Actividades 2023.

a) **Pregunta.** *¿La información del cálculo de los indicadores del nivel propósito es necesaria para la toma de decisiones de la dirección del Programa?*

b) **Respuesta:** (99) No aplica.

a) **Pregunta.** *¿Los responsables del Programa analizan la información de los indicadores al menos de manera trimestral para tomar decisiones relacionadas con la gestión de los bienes y servicios?*

b) **Respuesta:** (3) Siempre.

c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El indicador Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2, de acuerdo a la MIR y la Ficha Técnica del indicador es reportado cuatrimestralmente, sin embargo, la información utilizada para su cálculo se concentra de manera mensual, en donde a través de los Reportes de herramientas analíticas de los diferentes medios digitales se obtiene el registro de las visitas y las vistas a los productos informativos y educativos difundidos, lo que permite tomar decisiones relacionadas con los productos que se difundirán posteriormente.

Otro medio en el cual se concentra la información de los indicadores es la Cédula de seguimiento, la cual ha sido diseñada para reportar los resultados de los indicadores y ser analizados para la toma de decisiones, sin embargo, debido a que el indicador se reporta cuatrimestralmente, su Cédula se presenta en el periodo correspondiente.

Así mismo, la Coordinación General de Educación y Difusión, cuenta con el concentrado denominado “Cifras sexenales”, en donde mes a mes se van integrando la información de los indicadores, esto con la finalidad de dar seguimiento al desempeño del programa, y sus elementos, como son los componentes, de forma que este concentrado sirve para analizar las visitas registradas y las vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales; y así tomar decisiones para mejorar, o mantener la calidad de los productos generados, ya que como se estipula en la Cédula de Seguimiento, con la producción y publicación de materiales

informativos y educativos innovadores, se logra aumentar la cantidad de visitas a los medios digitales institucionales por parte del público consumidor.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Cédula de seguimiento 2023, Reporte Google Analytics y Cifras Sexenales 2023.

a) Pregunta. ¿Qué tanto se conoce a los principales usuarios de la información de la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa?

b) Respuesta: (3) Mucho.

c) El análisis que justifique la respuesta.

De acuerdo a la Ficha Técnica del Indicador, los principales usuarios de la información del indicador “Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2”, es personal adscrito a la Dirección General de Difusión, quienes de acuerdo a su nivel de responsabilidad como directores, tienen amplio conocimiento de la información relacionada con el indicador asociado a los Productos informativos y educativos difundidos en medios digitales, mismos que son gestionados en la misma área.

Además del personal de la Dirección General de Difusión, también personal de la Dirección General de Planeación y Evaluación se identifican como usuarios de la información contenida en el indicador, como responsables de reportar en los sistemas que administran las Secretarías de Economía, Hacienda y Crédito Público y la de la Función Pública los resultados de los indicadores estratégicos y de gestión del Pp B002.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; Ficha Técnica del Indicador a nivel componente C1.3, 2023; y Manual General de Organización de la PROFECO.

a) Pregunta. ¿Con qué frecuencia se da seguimiento a las necesidades de información contenida en los indicadores por parte de los principales usuarios identificados?

b) Respuesta: (3) Siempre.

c) El análisis que justifique la respuesta.

Los principales usuarios identificados siempre dan seguimiento a las necesidades de información; en donde es de su conocimiento cada cuando deben de reportar el indicador, así como la información que a solicitud de la Dirección General de Planeación y Evaluación, en el ámbito de sus atribuciones, ha requerido vía oficio N° PFC/OP/DGPE/049/2023, el cual es enviado a principios de año; por lo que según el periodo, los usuarios de la información del indicador “Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y

educativos en los medios digitales Nivel C1.2”, remiten a través de las Cédulas de Seguimiento los resultados de los indicadores; así como justifican las razones de las posibles variaciones en los resultados, con la finalidad de tomar las decisiones pertinentes para estar en posibilidad de cumplir con las metas estipuladas o realizar el ajuste de estas.

La solicitud de la información de los indicadores que realiza la Dirección de Planeación y Evaluación a la Coordinación General de Educación y Divulgación, es para estar en posibilidad de reportar en los diferentes sistemas que administran las Secretarías de Economía, Hacienda y Crédito Público y la de la Función Pública, los resultados del Pp B002.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Oficio N° PFC/OP/DGPE/049/2023; Cédulas de Seguimiento 2023; Manual de procedimientos de la Coordinación General de Educación y Divulgación; y Manual de procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación.

a) Pregunta. ¿Cuántas observaciones históricas anuales tiene el indicador? Por observación histórica se entiende aquella medición anual anterior al ejercicio fiscal vigente.

b) Respuesta: (3) El indicador tiene una observación histórica.

c) El análisis que justifique la respuesta.

El indicador a nivel componente C1.2 del Pp B002, **Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2**, cuenta con 7 observaciones históricas, sin embargo, es preciso aclarar que durante 2016 y hasta el 2020, el nombre del indicador correspondía al de “Porcentaje de tendencia de consulta en la plataforma digital”, y en el 2021 el nombre del indicador era “Porcentaje de tendencia de consulta en medios digitales”, no obstante, el método de cálculo en todo los ejercicios es el utilizado actualmente para calcular la tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales, motivo por lo que la instancia evaluadora considero dichas observaciones.

Tabla 67 Observaciones históricas del indicador nivel Componente C1.2

Observación /año	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Meta anual aprobada	18	18	8	8	8	17	23
Meta anual modificada	18	9	8	8	8	17	28
Realizado al periodo	14.4	9.69	9.35	8.09	6.76	17.66	32.12
% Avance anual vs modificada	80.00%	107.67%	116.88%	101.13%	84.50%	103.88%	114.71%

Fuente: Elaboración propia con datos de cuenta pública

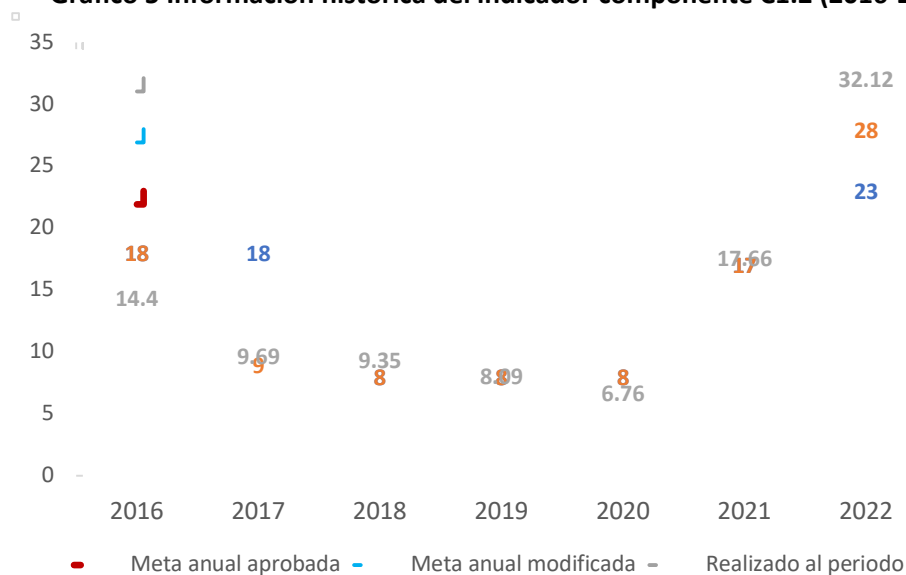
d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; Ficha Técnica del Indicador a nivel Componente 2023; Cuenta Pública / información programática 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022.

- a) **Pregunta.** *¿La información histórica con la que cuenta el indicador permite analizar la evolución de los resultados alcanzados por el Programa? En los indicadores de Propósito se hace referencia a los resultados logrados en su población objetivo; en los indicadores de componentes al desempeño en la entrega de los bienes y servicios que otorga a su población objetivo.*
- b) **Respuesta:** (2) **Permite analizar completamente la evolución de los resultados alcanzados.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Las observaciones identificadas del indicador, **Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2**, datan a partir de 2016, dicha información permite tener un panorama amplio del comportamiento del indicador a través de los años, para medir el desempeño de los productos informativos y educativos que genera el programa, permitiendo analizar los resultados y hacer predicciones para los ejercicios subsecuentes.

Gráfico 5 Información histórica del indicador componente C1.2 (2016-2022)



Fuente: Elaboración propia con datos de cuenta pública

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; Ficha Técnica del Indicador a nivel Componente 2023; Cuenta Pública / información programática 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022.

DEFINICIÓN DE METAS

LÍNEA BASE

Se evalúa que la línea base haya sido establecida utilizando métodos y técnicas adecuadas de tal manera que sea creíble y confiable.

- a) **Pregunta.** *¿La línea base final del indicador se definió a partir de criterios técnicos?*
- b) **Respuesta:** (3) **Se emplearon series de información y se recurrió a opinión de expertos o procedimientos precisos para la decisión final en el establecimiento de valores.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

En la Ficha técnica del indicador Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2, se tiene establecida una línea base de 18%, que refiere al año 2016, dicha línea base fue establecida considerando que fue el primer año que se midió el indicador, a partir de dicho año se tiene información histórica que permite actualizar o mantener la línea base, sin embargo, de acuerdo a la experiencia de los operadores del programa, esta se ha mantenido. Sin embargo, se debería hacer nuevamente el análisis del establecimiento de la Línea base, ya que, de acuerdo a la información histórica, en los años 2018, 2019, 2020 y 2021, y de acuerdo al sentido del indicador, el cual es ascendente, no se logró ver el cambio esperado, ya que las cifras reportadas fueron por debajo de la línea base.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Ficha Técnica del Indicador 2023

META

ESPECÍFICA Y ACOTADA EN EL TIEMPO

La meta establece un período de tiempo para su consecución, así como los momentos clave del seguimiento o "hitos" a lograr durante el período. Igualmente, la meta asociada al indicador es concreta y clara. Debe especificar "qué" y "cuánto" va a cambiar en la situación de referencia del indicador.

- a) **Pregunta.** *¿Está claramente cuantificado el cambio que se quiere lograr con el cumplimiento del objetivo, es decir, el indicador tiene establecido el sentido de la meta, cuenta con una línea base, metas intermedias y meta final que al compararse son consistentes entre sí?*

b) Respuesta: (3) Sí, el indicador cuenta con línea base, metas intermedias y meta final, y la comparación entre ellas de acuerdo con el sentido del indicador determina claramente el cambio que se espera.

c) El análisis que justifique la respuesta.

El indicador de nivel componente Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2, se encuentra diseñado para dar seguimiento a los productos informativos y difundidos en medios digitales, para lo cual cuenta con una línea base de 18% desde el año 2016; así mismo, de acuerdo con lo planteado por la Ficha Técnica del indicador el sentido del mismo es ascendente, por lo cual se cuenta con una meta planeada para el ejercicio 2023 de 29% y una meta intermedia del sexenio de 29%.

Derivado de lo anterior, se puede considerar que realizando una comparación entre las metas y la línea base, el sentido del indicador permite cuantificar el cambio que se quiere lograr con el cumplimiento del objetivo, toda vez que la meta establecida es mayor que la línea base y existe una consistencia entre la meta anual e intermedia del sexenio; por lo cual se puede cuantificar el desempeño de los productos informativos y educativos difundidos en medios digitales.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Ficha Técnica del Indicador.

RELEVANTE

La meta debe ser pertinente e importante, por lo que debe reflejar resultados significativos.

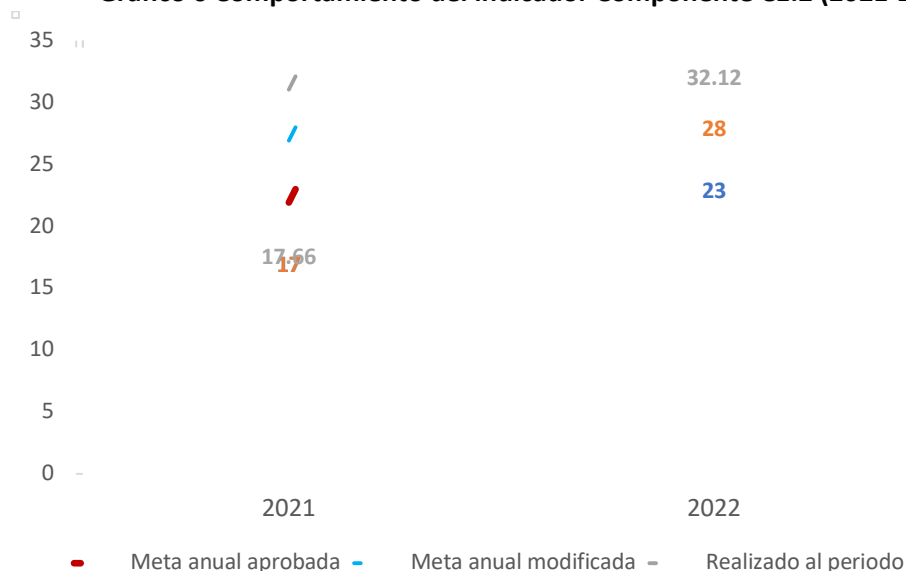
a) Pregunta. Para el indicador evaluado, ¿la meta está orientada a mejorar en forma significativa los resultados del Programa, es decir, es retadora?

b) Respuesta: (2) La meta es parcialmente retadora. Los reportes de desempeño muestran que el Programa pudo haber asignado metas más retadoras con respecto a su capacidad real.

c) El análisis que justifique la respuesta.

Del indicador a nivel componente C1.2 del Pp B002 Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2, se puede analizar que la meta es parcialmente retadora, ya que las metas planeadas están muy por debajo de lo que realmente se logra alcanzar, por lo que al establecer las metas en los años subsecuentes se debe analizar el desempeño del programa de acuerdo a la línea base y las metas alcanzadas en periodos anteriores.

Gráfico 6 Comportamiento del indicador Componente C1.2 (2021-2022)



Fuente: Elaboración propia con datos de cuenta pública

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Ficha Técnica del Indicador 2023.

ACORDADA

La concertación contribuye a su logro. Deben participar en su definición los responsables de la producción institucional; los directivos de los Programas y autoridades de la institución en que se inserta el Programa.

a) Pregunta. ¿Se consideró la opinión de los actores clave en la definición de la meta?

b) Respuesta: (3) Sí, se realizaron consultas a las distintas áreas relacionadas con la gestión y operación del Programa y se documentó este proceso.

c) El análisis que justifique la respuesta.

Para la definición de las metas de los indicadores del Pp B002 la Dirección General de Planeación y Evaluación tiene establecido en su Manual de Procedimientos establecer y dar seguimiento a los indicadores institucionales; mismo que es realizado bajo la coordinación de esta dirección; considerando actividades de revisión de acuerdo a lo establecido por la MML; así mismo, considera de manera integral la intervención de las Unidades Administrativas que forman parte de los actores clave de la operación del programa y de la definición de las metas de los indicadores.

Así mismo la Dirección de Planeación y Evaluación, como concentrador de la información a reportar en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda, establece que el reporte de los indicadores se le sean remitidos a través de la Cédula de Seguimiento con la finalidad de dar seguimiento a los indicadores y establecer estrategias encaminadas a cumplir las metas establecidas, para lo cual la Dirección General de Difusión en el periodo correspondiente del indicador, hace llegar dicha información, así como las causas de posibles variaciones.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Manual de procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación; Oficio N° PFC/OP/DGPE/049/2023 y Cédulas de Seguimiento 2023.

FUENTES DE INFORMACIÓN

METADATOS

La información que se presenta en la matriz de indicadores y en la ficha de indicadores debe proporcionar elementos al usuario que le permitan identificar la información de interés sobre cuál es la fuente de datos.

- a) **Pregunta.** *En los medios de verificación, ¿se identifica de manera adecuada el censo, encuesta, registro administrativo o estadística, del cual se obtiene la información para el cálculo del indicador, así como al responsable de su producción?*
- b) **Respuesta:** (1) **Sí, se identifica el censo, encuesta, registro administrativo o estadística agregada, pero son de conocimiento interno, así como al responsable de su producción.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con la Ficha Técnica del Indicador “Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2”, el medio de verificación de la variable que integra el método de cálculo de la tasa de crecimiento es el **“Reporte de resultados cuatrimestrales que se integra por los datos derivados de: Los informes Mensuales de Actividades de la Dirección General de Difusión y de la Dirección General de Estudios sobre Consumo. Reporte de la herramienta Google Analytics que obran en sus archivos. Reportes de herramientas analíticas de los Medios Digitales de la Institución (cuentas en medios)”**.

Como se puede apreciar, se identifica más de un medio de verificación, siendo que a partir de la evidencia proporcionada, la información que se ocupa para el cálculo del indicador es el **Reporte de la herramienta Google Analytics**, por lo cual se realiza la recomendación de delimitar el medio de verificación solo a este reporte o aquel al que se remitan para cálculo del Indicador.

No obstante, la instancia evaluadora consideró para su respuesta todos aquellos que se enuncian como medios de verificación, y concluye que el **“Reporte de resultados cuatrimestrales que se integra por los datos**

derivados de: Los informes Mensuales de Actividades de la Dirección General de Difusión y de la Dirección General de Estudios sobre Consumo”, es un registro administrativo que ambas direcciones integran con la finalidad de monitorear las visitas registradas y las vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales, sin embargo, no se tuvo acceso a dicho reporte por lo cual no se pudo constatar la información que lo integra, ya que este tampoco es público.

En tanto, el **Reporte de la herramienta Google Analytics**, proporciona los datos de las plataformas digitales que maneja la PROFECO, en donde son publicados los productos informativos y educativos, dicha herramienta proporciona estadísticas e informes, lo que permite medir y analizar el desempeño de las visitas y vistas a los productos informativos y educativos que genera el programa, sin embargo, estos son de conocimiento interno, manejados propiamente por la Dirección General de Difusión.

Así mismo, los **Reportes de herramientas analíticas de los Medios Digitales de la Institución (cuentas en medios)**, son aquellos con los que la institución se basa para recopilar y medir los datos de los medios digitales de la institución mediante los cuales difunde los productos informativos y educativos; al igual que los demás medios de verificación estos no son de acceso público.

En los tres medios de verificación, se conoce que el responsable de su producción y manejo es la Dirección General de Difusión y la Dirección General de Estudios sobre Consumo, sin embargo, la información no es pública tal y como lo establece la Guía para la elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados, emitida por el CONEVAL, en donde se menciona que es importante considerar que las fuentes de información estén disponibles, permitiendo que sujetos ajenos a la operación del programa puedan replicar los indicadores.

Si bien en la MIR, se resalta que los medios de verificación obran en los archivos de la Dirección General de Difusión y la Dirección General de Estudios sobre Consumo, ni en la MIR, ni en su Ficha Técnica del indicador, ni en documentos normativos y operativos del programa se especifica que estos están a disposición para todo aquel que requiera consultarlos.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Ficha Técnica del indicador Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales, Nivel C1.2, 2023; Matriz de Indicadores para Resultados, Reporte de la herramienta Google Analytics.

- a) **Pregunta. ¿El o los medios de verificación están disponibles para consulta por parte de los responsables de la estimación del indicador al interior del Programa?**
- b) **Respuesta: (3) Sí, los medios de verificación se encuentran disponibles para su consulta y además se pueden consultar los microdatos, base de datos o tabulados fuente.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Como se mencionó anteriormente, existen tres medios de verificación que se están considerando para el cálculo del indicador

- Reporte de resultados cuatrimestrales que se integra por los datos derivados de: Los informes Mensuales de Actividades de la Dirección General de Difusión y de la Dirección General de Estudios sobre Consumo
- Reporte de la herramienta Google Analytics
- Reportes de herramientas analíticas de los Medios Digitales de la Institución (cuentas en medios)

En todos los casos la información está disponible para consulta por parte de los responsables de la estimación del indicador al interior del Programa, basándose que son los propios responsables del programa, quienes como parte de sus actividades, han utilizado las herramientas necesarias para monitorear el comportamiento de los usuarios de los medios digitales en donde se difunden los productos informativos y educativos que generan. Para lo cual ha resultado de su utilidad la Herramienta Google Analytics y las herramientas analíticas de los Medios Digitales de la Institución; en tanto el “Reporte de resultados cuatrimestrales que se integra por los datos derivados de: Los informes Mensuales de Actividades de la Dirección General de Difusión y de la Dirección General de Estudios sobre consumo”, de manera interna, se genera como parte de las actividades que realizan ambas direcciones, que en este caso también se encuentran involucradas en reportar el indicador.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Ficha Técnica del indicador Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales, Nivel C1.2, 2023; Matriz de Indicadores para Resultados, Reporte de la herramienta Google Analytics.

- a) **Pregunta. ¿El o los medios de verificación están disponibles en la red para la consulta de usuarios externos al Programa?**
- b) **Respuesta: (0) No, la información estadística no puede ser consultada.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De los tres medios de verificación identificados para el cálculo del indicador “**Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2**”, no se tuvo evidencia que la información sea pública, si bien los productos informativos y educativos que genera el programa son difundidos en las diferentes plataformas institucionales, los analíticos que dan cuenta de las visitas registradas y vistas a los productos informativos no son de acceso público.

Así mismo, ni en la ficha técnica del indicador, ni en la MIR, se especifica su ubicación física, por lo que con la finalidad de mejorar la calidad de la MIR, se recomienda que, en su caso, se especifique la ubicación física o sitio web en donde cualquier usuario externo pueda consultar la información.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Ficha Técnica del indicador Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2, 2023; Matriz de Indicadores para Resultados; Página Oficial de PROFECO.

MÉRITOS TÉCNICOS, NIVEL RESULTADOS (PROPÓSITO)

- a) **Pregunta.** *¿El o los medios de verificación del indicador del Propósito se basan en estándares, lineamientos y buenas prácticas establecidas para el sistema Estadístico Nacional (INEGI) u otro organismo especializado en la producción de información?*
- b) **Respuesta: (99) No aplica.**

MÉRITOS TÉCNICOS, NIVEL SERVICIOS (COMPONENTES)

Se identifica si la operación estadística para la generación de los medios de verificación de nivel Componente, se realizan utilizando métodos y técnicas adecuadas de tal manera que genere información creíble y confiable.

- a) **Pregunta.** *¿El o los medios de verificación del indicador de Componente se basan en un proceso metodológico documentado que regula los registros, sistemas de información, mecanismos de captura y controles de calidad de la información?*
- b) **Respuesta: (0) No, el medio de verificación no se respalda en un proceso metodológico documentado.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Del medio de verificación “Reporte de resultados cuatrimestrales que se integra por los datos derivados de: Los informes Mensuales de Actividades de la Dirección General de Difusión y de la Dirección General de Estudios sobre Consumo”, no existe evidencia de la metodología empleada para su integración, solo en el mismo medio se indica que es integrado con los informes mensuales de actividades de la Dirección General de Difusión y de la Dirección General de Estudios sobre Consumo.

En cuanto a los medios de verificación: Reporte de la herramienta Google Analytics y Reportes de herramientas analíticas de los Medios Digitales de la Institución (cuentas en medios), tampoco está documentada la metodología para obtener los reportes. Dichas herramientas han sido adoptadas gracias a sus ventajas para procesar, medir y reportar información útil de las plataformas digitales institucionales de PROFECO, a través de factores claves, que permiten conocer las visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos difundidos, sin embargo, no existen evidencia documental del proceso metodológico para obtener dichos reportes.

Si bien, el proceso metodológico no se encuentra documentado, es importante mencionar, que para el uso de la herramienta de Google Analytics, se tiene la metodología propia de la herramienta para su uso y aprovechamiento.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

No existe evidencia documental que respalde la metodología del medio de verificación.

REGISTROS ADMINISTRATIVOS

En este subpartado se evalúa por cada medio de verificación de cada indicador de Propósito o Componente que se caracterice por ser un registro administrativo (R.A.)

IDENTIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL R.A.

NATURALEZA DE LA INFORMACIÓN

La información que el Programa registra como Medio de Verificación, puede provenir de los Registros Administrativos (R.A.) resultado de la operación del mismo. Por Registro Administrativo se puede entender aquellos registros internos elaborados con metodologías y procedimientos y/o encuestas establecidas al interior del Programa.

a. Pregunta. ¿Los medios de verificación son Registros Administrativos (R.A.)?

b. Respuesta: (3) Sí, la totalidad de los medios de verificación provienen de R.A.

c. El análisis que justifique la respuesta.

Como se mencionó anteriormente, el presente indicador enuncia diferentes medios de verificación, por lo que se recomienda se haga la especificación del medio de verificación que es utilizado para el cálculo del indicador, el cual de acuerdo con la información proporcionada por la institución como medio de verificación fueron los reportes de Google Analytics.

Estos reportes se consideran Registros Administrativos, ya que reportan propiamente información de las plataformas oficiales de PROFECO.

Hoy en día el uso de las herramientas de analítica web, se ha adoptado como un recurso tecnológico que permite analizar gran cantidad de datos, por lo que para PROFECO ha sido de utilidad para hacer la recopilación de datos de las visitas y vistas a los productos informativos y educativos difundidos, y así hacer sus reportes institucionales para dar cuenta del desempeño del programa y el comportamiento de sus indicadores.

d. La evidencia que respalde la respuesta.

Reportes de Google Analytics, Ficha Técnica del Indicador.

RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE ELEMENTOS

En caso de que el Medio de Verificación, provenga de un Registro Administrativo, debe existir, dentro del Programa presupuestario, un responsable de la administración de dicho recurso. Se debe contar con claridad en la identificación de los elementos que caracterizan al R.A: nombre, descripción, objetivo, cobertura y desagregación geográfica.

- a) **Pregunta. ¿Es posible identificar al responsable de la información del R.A., es decir, se identifica Dependencia y/o Área administrativa, puesto y datos de contacto?**
- b) **Respuesta: (3) Sí, se tiene claridad en la identificación del responsable de la información del R.A., nombre de Dependencia y/o Área administrativa, puesto y datos de contacto, igualmente es posible identificar los elementos que deben conformarlo.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

En la Ficha Técnica del Indicador 2023, se identifican los responsables de la información del Registro Administrativo, los cuales son personal adscrito a la Dirección de Difusión, el puesto que ocupan dentro de la Dirección es el de Directora General de Difusión y el de Director de Contenidos, así mismo, en la ficha técnica se especifica su correo electrónico, teléfono y extensión en donde pueden ser contactados para consultar información del indicador y sus medios de verificación.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Ficha técnica del Indicador 2023.

MARCO NORMATIVO

El Programa presupuestario debe contar con el sustento legal, normativo o programático que avale la existencia del R.A. y que dé continuidad a su registro.

- a) **Pregunta. ¿Se tiene claridad en la identificación del sustento legal, normativo o programático que le da continuidad o certidumbre, al menos de manera anual, al Registro Administrativo?**
- b) **Respuesta: (3) Sí, el R.A. cuenta con sustento legal, normativo o programático, necesario para que el registro alimente la estimación del indicador.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El uso de las herramientas de analítica se ha adoptado para el análisis de datos de las plataformas digitales que son manejadas por la PROFECO para difundir los productos informativos y educativos en materia de consumo, dichos datos obtenidos a través de los analíticos se convierten en registros administrativos que son utilizados para el reporte de indicadores.

Toda información que se genera del programa, como en este caso los reportes de los analíticos, es tratada de acuerdo a Ley General de Archivo, la cual tiene como objeto establecer los principios y bases generales para la organización y conservación, administración y preservación homogénea de los archivos en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos, así como de cualquier persona física, moral o sindicato que reciba y ejerza recursos públicos o realice actos de autoridad de la federación, las entidades federativas y los municipios.

De tal modo que PROFECO, para los procesos de gestión documental que incluyen la producción, organización, acceso, consulta, valoración documental, disposición documental y conservación, se apega a dicha Ley, lo que da certidumbre a que la información sea confiable.

Las herramientas de analítica proporcionan a detalle a los usuarios que visitan los sitios en donde se difunden los productos informativos y educativos de la PROFECO, lo cual resulta oportuno para recopilar, analizar y presentar informes respecto al indicador **“Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2”**.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Reporte Analytics, Ficha Técnica del Indicador 2023.

PROCESAMIENTO DE DATOS

Se evalúa que el Programa cuente con un sistema para el almacenamiento y sistematización de los datos colectados, que permita identificar cuántos registros se encuentran almacenados y la periodicidad con que se realiza el almacenamiento y se genera la base de datos final.

SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- a) **Pregunta.** *¿El Programa utiliza algún programa informático o sistema de almacenamiento de la información, mismo que sea preciso, consistente, confiable y se encuentre disponible?*
- b) **Respuesta:** (3) **El sistema informático es propio, es confiable, pero no es accesible.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

La obtención de datos para calcular el Indicador Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2, se lleva a cabo mediante herramientas de análisis disponibles en las diversas plataformas de difusión de estos productos. Aunque estas herramientas no son propiedad de la institución, están configuradas con información específica de PROFECO para generar informes tanto sobre el desempeño de las plataformas digitales como sobre la interacción del usuario con el contenido publicado en ellas.

Hasta la fecha, las herramientas como Google Analytics y otras soluciones analíticas son fiables para recabar información de las visitas a los productos informativos y educativos. Es importante destacar que, los datos

generados por estas herramientas no son de dominio público, sino que están destinados exclusivamente para el análisis y la generación de informes de indicadores.

Además, PROFECO utiliza Microsoft Excel, que forma parte del paquete de software de Office, para el almacenamiento y la consolidación de información. Esta elección se basa en que Excel es una herramienta de software con licencia y que ha demostrado ser confiable, precisa y accesible para PROFECO.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Reportes de Analytics y Bases de datos proporcionadas por la institución.

PERIODICIDAD

a) **Pregunta.** *¿La periodicidad con la que se recolectan y almacenan los datos es consistente con la periodicidad con la que se realiza la estimación del indicador?*

b) **Respuesta:** (3) **Sí, la periodicidad para el almacenamiento de los datos es consistente con los tiempos establecidos para la recolección de datos, y estimación del indicador.**

c) El análisis que justifique la respuesta.

La información utilizada para el indicador Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2 no solo se recolecta cuatrimestralmente según la periodicidad del indicador, sino que existe evidencia que demuestra que esta se recolecta mensualmente y que se va realizando el concentrado de información para el reporte del indicador en el periodo establecido.

Dicha evidencia son los Reportes de Google Analytics que la PROFECO proporcionó referente al número de visitas que tuvieron los productos informativos y educativos de acuerdo con los datos proporcionados por dicha herramienta; así como la base de datos proporcionada denominada “Cifras sexenales 2023”, la cual es un compendio de toda la información referente a los indicadores del programa.

d) La evidencia que respalde la respuesta

Reportes de Google Analytics mensuales y base de datos denominada “Cifras sexenales 2023”

a) **Pregunta.** *¿Se tiene un periodo establecido para contar una base de datos disponible?*

b) **Respuesta:** (3) **Sí, el Programa cuenta con un periodo establecido para realizar la entrega de la base de datos que es consistente con el almacenamiento de datos y la periodicidad de medición del indicador.**

c) El análisis que justifique la respuesta.

De acuerdo con el estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, la Dirección de Contenidos, debe elaborar un informe estadístico mensual de las visitas y seguidores de redes sociales y Revista del Consumidor en Línea. Dicha área pertenece a la Dirección General de Difusión, la cual es la encargada de reportar el indicador.

Este informe estadístico mensual es elaborado con base a los reportes que arroja la herramienta de Google Analytics, los cuales de la misma forma son generados mensualmente. De forma que toda la información se genera mensualmente y se va recopilando en la base de datos denominada “Cifras sexenales”, en la cual aparecen los productos informativos y educativos generados y su impacto de manera mensual.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Base de datos “Cifras sexenales 2023”.

FUENTE ADMINISTRATIVA

CONTROLES TÉCNICOS

Evalúa la existencia de normas, estatutos o controles que regulen el procedimiento para el almacenamiento, procesamiento y difusión de los R.A.

- a) **Pregunta.** *¿Existen términos de entrega de los datos por parte de la fuente de datos administrativa hacia el usuario primario, es decir, el usuario que toma el R.A. para la estimación del indicador? Los términos de entrega deben incluir las fechas y medios de entrega, así como formatos de los archivos.*
- b) **Respuesta:** (3) **Los términos de entrega están definidos de manera formal, incluyen fechas o medios de entrega.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De manera formal, la Dirección de Planeación y Evaluación solicita a principios de año, mediante oficio, se realice la entrega de los reportes de los indicadores a dicha dirección, en formato electrónico editable 5 días naturales posteriores a la conclusión del periodo que se reporta o, en caso de ser día inhábil, la entrega deberá realizarse el siguiente día hábil. Especificando que la fecha de corte de los reportes podrá ser el día 25 de la conclusión del periodo que se informa. Y en el caso del reporte para la integración de la Cuenta Pública 2023, el corte para el reporte del cierre del ejercicio será el día 31 de diciembre.

En dicho oficio se estipula que la entrega de la información será a través de la Cédula de Seguimiento, la cual es remitida a los enlaces designados para dicho fin.

Ante dichos términos, en la Ficha Técnica del Indicador sé específica que cada medio de verificación estará disponible 5 días hábiles posteriores al cierre del periodo, en el caso del presente indicador.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Oficio N° PFC/OP/DGPE/049/2023 y Ficha Técnica del Indicador 2023.

- a) **Pregunta. ¿Existen algún procedimiento de captura de los datos del registro administrativo (incluidos procedimientos de supervisión y verificación de digitación)?**
- b) **Respuesta: (1) Los procedimientos de captura y consistencia están definidos de manera informal, y no consideran criterios para su supervisión o digitación.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

La captura de datos de los registros administrativos se realiza siguiendo procedimientos que el mismo personal ha implementado con la finalidad de disponer de la información en bases de datos que ayudan al manejo y la interpretación de la información, en donde usualmente hacen uso de hojas de cálculo de Excel.

En algunos casos y con la finalidad que la información se presente de manera homologada, las áreas han generado sus propios formatos, los cuales son remitidos a las áreas involucradas, para que hagan uso de ellos.

En cuanto a la generación de los Reportes de Analíticos de los medios digitales que maneja PROFECO, las mismas herramientas tienen su procedimiento para la generación de los informes, sin embargo, estos procedimientos son propios de dichas herramientas, el cual es conocido por los responsables de la información con la finalidad de obtener los reportes de las visitas registradas a los productos informativos y educativos.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Bases de datos de Excel, Reporte de Google Analytics.

- a) **Pregunta. Para las variables del R.A. que son de mayor utilidad en la construcción del indicador, por favor, evaluar su descripción:**
- b) **Respuesta: (3) Todas las variables cuentan con una descripción clara que permite su entendimiento y utilidad en la construcción del indicador.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De las variables del indicador “Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2”, existe una única variable “Sumatoria de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales en el periodo” definida como: total de visitas o vistas registradas a los productos informativos y educativos en medios digitales administrados por el Programa, su definición es clara, y se sabe que dicha información se obtendrá de los Reportes de Analítica.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Ficha Técnica del Indicador 2023.

DATOS

Se evalúa la calidad en el registro y que se cuente con la totalidad de los datos para la definición de las variables que se consideran en la construcción del indicador.

- a) **Pregunta.** *¿Todas las variables empleadas en la construcción del indicador contienen al menos el 80% de los registros de datos?*
- b) **Respuesta: (2) Se cuenta con reportes de control de cifras sobre registros válidos en la fuente de información proveedora, y estos están documentados.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De la variable, Sumatoria de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales, se tiene al menos el 80% de los registros administrativos. Lo cual se puede corroborar a través del concentrado de cifras sexenales, en donde mes a mes dicha base de datos se va alimentando con la información que se genera de los Reportes de las herramientas de Analítica de las plataformas digitales, los cuales a su vez son generados mensualmente, lo que permite que los datos se tengan disponibles para cualquier consulta o reporte.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Reportes de herramientas de analítica y base de datos denominada “Cifras sexenales”.

- a) **Pregunta.** *En el registro de las variables, ¿se hace uso de clasificadores estándar (ya sea nacionales o internacionales)?*
- b) **Respuesta: (99) No aplica.**

- a) **Pregunta.** *Si se calcula el indicador en temporalidades diferentes a su frecuencia de medición, ¿qué tan coherentes son las variables del R.A. para realizar la construcción del indicador?*
- a) **Respuesta: (3) Totalmente coherentes.**
- b) **El análisis que justifique la respuesta.**

Derivado que la información de las variables del indicador se obtiene mensualmente mediante los reportes de Google Analytics, el indicador se puede calcular en temporalidades superiores o inferiores a la estipulada, sin que existieran sesgos en los resultados.

- c) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Reporte de Google Analytics, Ficha Técnica del Indicador.

Componente 1: Productos informativos y educativos difundidos en medios digitales

Tabla 68 - Características Generales del indicador nivel Componente 1.1

Indicador	Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México Nivel C1.1
Definición	Mide cuál es el porcentaje de las visitas a los medios digitales de la PROFECO que corresponde a las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México, sobre el total de visitas registradas en medio digitales de la PROFECO en el país.
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{Total de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México}}{\text{Total de visitas registradas a medios digitales en el país}} \right) * 100$

Fuente: Elaboración propia con datos de la MIR 2023

RECURSOS, USO Y SOSTENIBILIDAD

- a) **Pregunta. ¿Se cuenta con los recursos humanos y materiales para la gestión de los indicadores, es decir, la recolección y procesamiento de los datos, su estimación y seguimiento?**
- b) **Respuesta: (3) El programa cuenta con los recursos materiales y recursos humanos para realizar la gestión de los indicadores, se cuenta con evidencia documentada.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

En el mismo sentido que los indicadores anteriores del componente “Productos informativos y educativos difundidos en medios digitales” los cuales son gestionados por la Dirección General de Difusión, se concluye que el programa cuenta con los recursos materiales y recursos humanos para realizar la gestión del indicador “Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México Nivel C1.1”, y se cuenta con evidencia documentada.

De acuerdo al Manual Específico de Organización de la Dirección General de Difusión, a esta le corresponde “Coordinar los contenidos a transmitirse por radio y televisión, el Portal del Consumidor, la Revista del Consumidor física o en línea y sitios de redes sociales operados por la Dirección General de Difusión tomando en consideración las instrucciones de la Coordinación General de Educación y Difusión”, a su vez, como parte de sus funciones y para monitorear el desempeño de sus actividades se han establecido indicadores para dicho fin, para lo cual la misma Dirección genera la información que le permite informar del cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en el área.

En cuanto al presupuesto otorgado al programa, el equipo evaluador constató en el Presupuesto de Egresos de la Federación que al programa se le han otorgado recursos a través de los capítulos 1000 relacionados con servicios personales, 2000 materiales y suministros, y 3000 Servicios Generales, dichos recursos son utilizados para todas aquellas gestiones que el personal realiza para la planeación, programación, presupuestación, ejercicio y control, seguimiento, evaluación y rendición de cuentas del programa presupuestario de la Procuraduría Federal del Consumidor B002 “Generación y Difusión de Información para el consumidor”.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor; Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Difusión; Manual Específico de Organización de la Dirección General de Difusión; Manual de Procedimientos de la Dirección General de Difusión; Organigrama de la Procuraduría Federal del Consumidor; Organigrama de la Coordinación General de Educación y Divulgación; Organigrama de la Dirección General de Difusión; Analíticos del Presupuesto de Egresos de la Federación 2023; y Presupuesto de Egresos de la Federación 2023, Programas Presupuestarios en clasificación Económica.

a) ¿Existen políticas, manuales, lineamientos u otros documentos de naturaleza similar que definan las responsabilidades de los diferentes participantes en la gestión de los indicadores, la recolección y procesamiento de los datos?

b) Respuesta: No procede valoración cuantitativa.

c) Consideraciones.

La instancia evaluadora comprobó que existen Manuales de Organización en donde se delimitan las funciones de la estructura orgánica encargada de la gestión del presente indicador.

Las responsabilidades de los diferentes participantes en la gestión del indicador, la recolección y procesamiento de los datos se encuentran documentadas en el Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor, el Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Difusión, el Manual Específico de Organización de la Dirección General de Difusión, y el Manual Específico de Organización de la Dirección General de Planeación y Evaluación.

En dichos documentos se enuncia que de acuerdo a la Estructura Orgánica vigente de la Procuraduría Federal del Consumidor, a la Coordinación General de Educación y Divulgación le corresponde en materia de la gestión de indicadores: “Establecer, validar y autorizar los indicadores estratégicos y/o de gestión de la Coordinación y de las unidades administrativas bajo su adscripción, con la finalidad de ver los avances de la ejecución de los programas, así como el seguimiento y adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento”.

Mientras que a la Dirección General de Difusión, área adscrita a la Coordinación General de Educación y Divulgación, concretamente, y como responsable de reportar el indicador “Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2”, se le atribuye

en los Manuales antes referidos, la responsabilidad de “Establecer los indicadores de gestión en materia de su competencia; así como validar y presentar los informes respectivos”.

La Dirección General de Planeación y Evaluación, de acuerdo a su manual de organización, le corresponde participar en dar seguimiento a los indicadores estratégicos y de gestión del programa, con la finalidad de reportar los resultados a diferentes instancias.

d) Fuentes de información.

Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor; Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Difusión, Manual Específico de Organización de la Dirección General de Difusión, y Manual Específico de Organización de la Dirección General de Planeación y Evaluación.

- a) *¿Los recursos humanos responsable de la gestión de los indicadores, la recolección y el procesamiento de los datos, cuenta con la experiencia y está calificado para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales?*

b) Respuesta: No procede valoración cuantitativa.

c) Consideraciones.

El personal responsable de la gestión de los indicadores, la recolección y el procesamiento de los datos, cuenta con la experiencia para reportar el indicador, basándose en que los propios operadores del programa son quienes recolectan la información y la procesan para identificar los resultados obtenidos de la generación de los productos informativos y educativos difundidos en medios digitales.

A largo de la evaluación, los recursos humanos responsables de la gestión de los indicadores han demostrado el dominio en cuanto a las variables que integran el cálculo del indicador, así como hacia los medios de verificación, es decir, tienen conocimiento de las fuentes de información que son utilizadas para el cálculo del indicador y cuál es el proceso para recolectar dicha información, su periodicidad y lo que para ellos significa cada resultado, lo que refleja que tienen la experiencia en la gestión del indicador.

En cuanto si el personal está calificado para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales, de acuerdo al Programa Anual de Actividades 2023 de la PROFECO, se programaron en el año la aplicación de dos evaluaciones del desempeño del personal de mando en los meses de abril y septiembre, en atención al Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carretera; no obstante los informes de la evaluación quedaron bajo resguardo de la Dirección de Capacitación y Desarrollo.

En cuanto a la capacitación que reciben los responsables de la gestión de los indicadores, específicamente en el tema, se cuenta con algunas constancias de los principales colaboradores que reportan los indicadores; estas

constancias corresponden a la acreditación del Diplomado de Presupuesto basado en Resultados, el cual es impartido anualmente por la Unidad de Evaluación del Desempeño de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

d) Fuentes de información.

Constancia que acredita haber cursado el Diplomado Presupuesto basado en Resultados y Programa Anual de Actividades 2023.

a) Pregunta. *¿La información del cálculo de los indicadores del nivel propósito es necesaria para la toma de decisiones de la dirección del Programa?*

b) Respuesta: (99) No aplica.

a) Pregunta. *¿Los responsables del Programa analizan la información de los indicadores al menos de manera trimestral para tomar decisiones relacionadas con la gestión de los bienes y servicios?*

b) Respuesta: (3) Siempre.

c) El análisis que justifique la respuesta.

La información que se genera para reportar el indicador se integra de manera mensual, a pesar de que el indicador se reporte cuatrimestralmente, el que se haga la integración de la información mensualmente permite identificar cómo se va comportando el usuario de las entidades federativas, excluyendo a la Ciudad de México, hacia los productos informativos y educativos difundidos, en donde por medio del registro de sus visitas se puede apreciar si el producto difundido logró captar la atención en los usuarios fuera de la Ciudad de México, donde en ocasiones, el acceso a los medios digitales, puede ser limitado.

El análisis de la información se realiza a través de diferentes fuentes, en primera instancia, la Dirección General de Difusión, cada mes se apoya de la herramienta Google Analytics y analíticos de las diferentes plataformas digitales institucionales con la finalidad de ver cuantas visitas tuvieron los productos informativos y educativos difundidos en las entidades federativas, y así poder tomar decisiones en cuanto a los siguientes productos que va a difundir.

Así mismo, para la toma de decisiones, se analiza la información contenida en la Cédula de Seguimiento, sin embargo, esta se integra en la periodicidad que le corresponde ser reportado el indicador. Los resultados presentados en dicha Cédula permiten verificar si se está logrando la meta y de no ser así tomar las medidas pertinentes para que las visitas a medios digitales fuera de la Ciudad aumenten derivado del interés por los productos informativos y educativos difundidos.

Otra base de datos que es integrada y que sirve para la toma de decisiones, ya que es el compendio de los resultados que el programa está generando, es la base denominada "Cifras Sexenales 2023". Dicha información

permite conocer a detalle los productos informativos y educativos que se han difundido mes a mes, y cuál ha sido su impacto medido en el número de visitas registradas, de manera que permiten analizar si estos han tenido el impacto esperado o tomar alternativas para mejorar los productos que se generan, u orientar la información hacia los sectores que se desarrollan fuera de la Ciudad de México.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Cédula de seguimiento 2023, Reporte Google Analytics y Cifras Sexenales 2023.

a) Pregunta. ¿Qué tanto se conoce a los principales usuarios de la información de la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa?

b) Respuesta: (3) Mucho.

c) El análisis que justifique la respuesta.

De acuerdo a la Ficha Técnica del Indicador, los principales usuarios de la información del indicador **“Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México Nivel C1.1”**, es personal adscrito a la Dirección General de Difusión, quienes tienen conocimiento de la información relacionada con el indicador, dichos usuarios son conocidos de acuerdo al cargo que desempeñan en la Dirección General de Difusión, se conoce su ubicación y medios de contacto para cualquier consulta relacionada con el indicador.

Asimismo, personal adscrito a la Dirección de Planeación y Evaluación se identificaron como usuarios de la información, puesto que ellos realizan el concentrado de los resultados obtenidos, con la finalidad de reportarlos en los diferentes sistemas que administran las Secretarías de Economía, Hacienda y Crédito Público y Función Pública.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; Ficha Técnica del Indicador a nivel Componente C1.1 2023; y Manual General de Organización de la PROFECO.

a) Pregunta. ¿Con qué frecuencia se da seguimiento a las necesidades de información contenida en los indicadores por parte de los principales usuarios identificados?

b) Respuesta: (3) Siempre.

c) El análisis que justifique la respuesta.

Como se mencionó anteriormente los usuarios tienen conocimiento amplio de la información de los indicadores, así como de los requerimientos de información para reportar dichos indicadores, como por ejemplo aquel que la Dirección General de Planeación y Evaluación hizo a principios de año mediante oficio N°

PFC/OP/DGPE/049/2023, para que sea remitida la información del indicador a través de las Cédulas de Seguimiento, esto con la finalidad de monitorear el desempeño del programa y si se están alcanzando las metas programadas, y de no ser así, considerar su ajuste en el marco de los “Lineamientos para el proceso de seguimiento y modificación extemporánea de los instrumentos de Seguimiento del Desempeño de los Programas presupuestarios para el Ejercicio Fiscal 2023, emitidos por la Unidad de Evaluación del Desempeño de la Subsecretaría de Egresos de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público”.

En contexto con lo anterior, los usuarios de la información que pertenecen a la Dirección General de Difusión, disponen y presentan la información necesaria, en los periodos establecidos.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Oficio N° PFC/OP/DGPE/049/2023 y Cédulas de Seguimiento 2023.

a) Pregunta. ¿Cuántas observaciones históricas anuales tiene el indicador? Por observación histórica se entiende aquella medición anual anterior al ejercicio fiscal vigente.

b) Respuesta: (3) El indicador tiene tres o más observaciones históricas.

c) El análisis que justifique la respuesta.

De acuerdo a la información reportada en Cuenta Pública, el indicador a nivel componente C1.1 del Pp B002, **Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México Nivel C1.1**, tiene siete observaciones históricas, las cuales corresponden a partir del año 2016, en donde el nombre del indicador era “Porcentaje del grado de cobertura nacional en la plataforma digital”, en 2021 “Porcentaje del grado de cobertura nacional en medios digitales”, y finalmente en el 2022 se especificó como “**Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México Nivel C1.1**”, sin embargo, los operadores del programa indicaron que el método de cálculo ha sido el mismo a través del tiempo.

Tabla 69 Observaciones históricas del indicador nivel Componente C1.1

Observación /año	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Meta anual aprobada	40	40	40	40	40	55	67
Meta anual modificada	40	40	40	40	40	55	67
Realizado al periodo	58.34	44.03	43.04	59.22	30.25	57.49	67.08
% Avance anual vs modificada	145.85%	110.08%	107.60%	148.05%	75.63%	104.53%	100.12%

Fuente: Elaboración propia con datos de cuenta pública

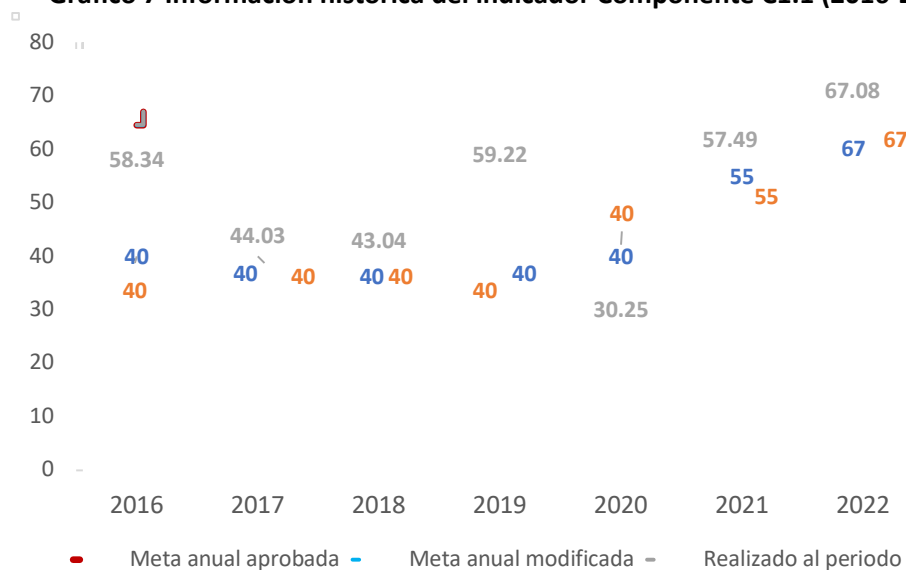
d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; Ficha Técnica del Indicador a nivel Componente 2023; Cuenta Pública / información programática 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022.

- a) **Pregunta.** *¿La información histórica con la que cuenta el indicador permite analizar la evolución de los resultados alcanzados por el Programa? En los indicadores de Propósito se hace referencia a los resultados logrados en su población objetivo; en los indicadores de componentes al desempeño en la entrega de los bienes y servicios que otorga a su población objetivo.*
- b) **Respuesta:** (2) **Permite analizar completamente la evolución de los resultados alcanzados.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Derivado que existen siete observaciones históricas, la instancia evaluadora considera que dichos datos son suficientes para identificar los resultados que año con año ha logrado el programa con la generación de productos informativos y educativos, y el alcance de estos en las entidades federativas, teniendo información suficiente para predecir el comportamiento en ejercicios subsecuentes.

Gráfico 7 Información histórica del indicador Componente C1.1 (2016-2022)



Fuente: Elaboración propia con datos de cuenta pública

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; Ficha Técnica del Indicador a nivel Componente 2023; Cuenta Pública / información programática 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022.

DEFINICIÓN DE METAS

LÍNEA BASE

Se evalúa que la línea base haya sido establecida utilizando métodos y técnicas adecuadas de tal manera que sea creíble y confiable.

- a) **Pregunta.** *¿La línea base final del indicador se definió a partir de criterios técnicos?*
- b) **Respuesta:** (3) *Se emplearon series de información y se recurrió a opinión de expertos o procedimientos precisos para la decisión final en el establecimiento de valores.*
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

En la Ficha técnica del indicador Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México Nivel C1.1, se tiene establecida una línea base de 40%, que refiere al año 2016, dicha línea base fue establecida considerando que fue el primer año que se midió el indicador, a partir de dicho año se tiene información histórica que permite actualizar o mantener la línea base, sin embargo, de acuerdo a la experiencia de los operadores del programa, esta se ha mantenido, ya que de acuerdo a la información proporcionada, siempre las metas han estado por arriba de la línea base, lo que es consistente con el sentido del indicador, el cual es ascendente, con excepción del año 2020, año en el que se desató la pandemia del COVID-19.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Ficha Técnica del Indicador.

META

ESPECÍFICA Y ACOTADA EN EL TIEMPO

La meta establece un período de tiempo para su consecución, así como los momentos clave del seguimiento o "hitos" a lograr durante el período. Igualmente, la meta asociada al indicador es concreta y clara. Debe especificar "qué" y "cuánto" va a cambiar en la situación de referencia del indicador.

- a) **Pregunta.** *¿Está claramente cuantificado el cambio que se quiere lograr con el cumplimiento del objetivo, es decir, el indicador tiene establecido el sentido de la meta, cuenta con una línea base, metas intermedias y meta final que al compararse son consistentes entre sí?*
- b) **Respuesta:** (3) *Sí, el indicador cuenta con línea base, metas intermedias y meta final, y la comparación entre ellas de acuerdo con el sentido del indicador determina claramente el cambio que se espera.*
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El indicador de nivel componente Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México Nivel C1.1, se encuentra diseñado para dar seguimiento a los productos informativos y difundidos en medios digitales, para lo cual cuenta con una línea base de 40% desde el año 2016; así mismo, de acuerdo con lo planteado por la Ficha Técnica del indicador el sentido del mismo es ascendente, por lo cual se cuenta con una meta planeada para el ejercicio 2023 de 81% y una meta intermedia del sexenio de 81%.

Derivado de lo anterior, se puede considerar que realizando una comparación entre las metas y la línea base, el sentido del indicador permite cuantificar el cambio que se quiere lograr con el cumplimiento del objetivo, toda vez que la meta establecida es mayor que la línea base y existe una consistencia entre la meta anual e intermedia del sexenio; por lo cual se puede cuantificar el desempeño de los productos informativos y educativos.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Ficha Técnica del Indicador.

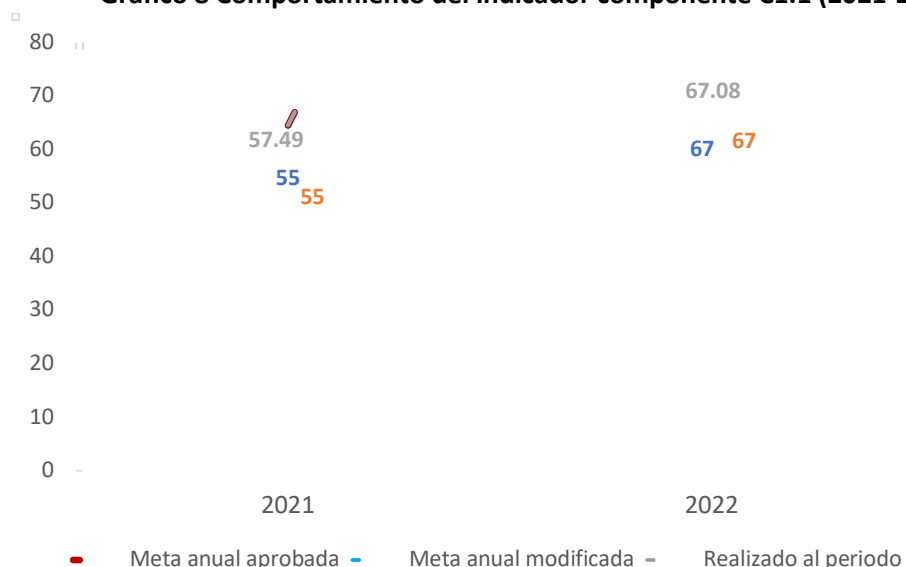
RELEVANTE

La meta debe ser pertinente e importante, por lo que debe reflejar resultados significativos.

- a) **Pregunta. Para el indicador evaluado, ¿la meta está orientada a mejorar en forma significativa los resultados del Programa, es decir, es retadora?**
- b) **Respuesta: (3) La meta retadora. Las metas intermedias y finales presentan un nivel de exigencia al Programa, cuando se compara con el desempeño mostrado en periodos anteriores.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Del indicador a nivel componente C1.1 del Pp B002 Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México Nivel C1.1, se puede analizar que la meta es retadora, ya que como se muestra en su historial se ha planteado retos que implican subir la meta, mostrando niveles de exigencia para su cumplimiento que van acorde con la tendencia; en este sentido cabe destacar que para el ejercicio fiscal 2023 el indicador se ha planteado el cumplimiento de una meta anual del 81%, lo que implica un reto mayor y por tal, mayores exigencias para el programa.

Gráfico 8 Comportamiento del indicador componente C1.1 (2021-2022)



Fuente: Elaboración propia con datos de cuenta pública

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Ficha Técnica del Indicador.

ACORDADA

La concertación contribuye a su logro. Deben participar en su definición los responsables de la producción institucional; los directivos de los Programas y autoridades de la institución en que se inserta el Programa.

- a) **Pregunta. ¿Se consideró la opinión de los actores clave en la definición de la meta?**
- b) **Respuesta: (3) Sí, se realizaron consultas a las distintas áreas relacionadas con la gestión y operación del Programa y se documentó este proceso.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Para la definición de las metas de los indicadores del Pp B002 la Dirección General de Planeación y Evaluación tiene establecido en su Manual de Procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación para establecer y dar seguimiento a los indicadores institucionales; mismo que es realizado bajo la coordinación de esta dirección; considerando actividades de revisión de acuerdo a lo establecido por la MML; así mismo, considera de manera integral la intervención de las Unidades Administrativas que forman parte de los actores clave de la operación del programa y por tal, de la definición de las metas de los indicadores.

Así mismo, la Dirección de Planeación y Evaluación, como concentrador de la información a reportar en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda, establece que el reporte de los indicadores se le sean remitidos

a través de la Cédula de Seguimiento con la finalidad de dar seguimiento a los indicadores y establecer estrategias encaminadas a cumplir las metas establecidas, para lo cual la Dirección General de Difusión en el periodo correspondiente del indicador, hace llegar dicha información, así como las causas de posibles variaciones.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Manual de procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación; Oficio N° PFC/OP/DGPE/049/2023 y Cédulas de Seguimiento 2023.

FUENTES DE INFORMACIÓN

METADATOS

La información que se presenta en la matriz de indicadores y en la ficha de indicadores debe proporcionar elementos al usuario que le permitan identificar la información de interés sobre cuál es la fuente de datos.

- a) **Pregunta.** *En los medios de verificación, ¿se identifica de manera adecuada el censo, encuesta, registro administrativo o estadística, del cual se obtiene la información para el cálculo del indicador, así como al responsable de su producción?*
- b) **Respuesta:** (1) **Sí, se identifica el censo, encuesta, registro administrativo o estadística agregada, pero son de conocimiento interno, así como al responsable de su producción.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Para el caso del indicador “Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México, Nivel C1.1”, en la Ficha técnica del indicador y en la propia MIR, por variable se consideran los siguientes medios de verificación:

Variable 1: El Programa Anual de Actividades y los reportes de avances cuatrimestrales de la Dirección General de Difusión, que pueden ser consultados en las carpetas física y electrónica correspondientes Reporte de la herramienta Google Analytics para medir las páginas vistas de portales de difusión y que se reporta cuatrimestralmente. Reportes de herramientas analíticas de las cuentas y perfiles oficiales en los Medios Digitales de la Institución.

Variable 2: El Informe Cuatrimestral de Actividades de la Dirección General de Difusión, que se genera con base en los Informes mensuales de cada dirección y que se archiva para su consulta física en la carpeta de Indicadores de Gestión. Reporte de la herramienta Google Analytics para medir las páginas vistas de portales de difusión y que se reporta cuatrimestralmente. Reportes de herramientas analíticas de las cuentas y perfiles oficiales en los Medios Digitales de la Institución.

No obstante, como se puede apreciar, de las dos variables resultan 5 medios de verificación, que para fines de la pregunta se evaluarán, sin embargo, se sigue realizando la recomendación que se especifique solo el medio de verificación al cual se remiten para obtener los datos para reportar el indicador, como lo es el Reporte de la herramienta Google Analytics; que fue aquel proporcionado por la institución, como medio de verificación para el cálculo del indicador.

- El Programa Anual de Actividades;
- Reportes de avances cuatrimestrales de la Dirección General de Difusión
- Reporte de la herramienta Google Analytics
- Reportes de herramientas analíticas de las cuentas y perfiles oficiales en los Medios Digitales de la Institución
- Informe Cuatrimestral de Actividades de la Dirección General de Difusión, que se genera con base en los Informes mensuales de cada dirección y que se archiva para su consulta física en la carpeta de Indicadores de Gestión

Del Programa Anual de Actividades, este es un documento institucional en donde se describen las acciones realizadas en el año, en el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, así como las acciones trascendentales que estuvieron a cargo de las Unidades Administrativas que integran la PROFECO, en dicho programa se concentran registros administrativos y estadística, además este es de acceso público, no obstante, no se considera su viabilidad para seguirse considerando como medio de verificación, ya que en este se concentran resultados del año inmediato anterior y dado que el indicador se reporta cuatrimestralmente, la información no está disponible en dicho periodo.

Del Reporte de avances cuatrimestrales de la Dirección General de Difusión, se entiende que este es un reporte generado por la Dirección General de Difusión, por lo que estaría integrado por registros administrativos, sin embargo, no se tuvo acceso a dicho reporte, por lo cual no se pudo constatar la información que lo integra, ya que este tampoco es público.

Fue el Reporte de la herramienta Google Analytics, el reporte que fue entregado como evidencia del medio de verificación, en el cual se puede constatar que este cuenta con los registros de las visitas a medios digitales por región, de los medios digitales institucionales en donde se difunden los productos informativos y educativos, cabe especificar que este reporte no es público, y no se especifica el responsable de su producción.

El Reporte de herramientas analíticas de las cuentas y perfiles oficiales en los Medios Digitales de la Institución, se deduce, es otra herramienta que tiene la misma utilidad del Google Analytics, sin embargo, tampoco es pública y no se especifica el responsable de su producción.

Respecto al Informe Cuatrimestral de Actividades de la Dirección General de Difusión, que se genera con base en los Informes mensuales de cada dirección y que se archiva para su consulta física en la carpeta de Indicadores de Gestión, no se tuvo acceso a dicho reporte por lo cual no se pudo constatar la información que lo integra, ya que este tampoco es público. Además, no se pudo constatar si los Reportes de avances cuatrimestrales de la Dirección General de Difusión y el Informe Cuatrimestral de Actividades de la Dirección General de Difusión, es el mismo documento.

De los medios de verificación establecidos para el cálculo del indicador, se desprende que no todos son de acceso público, así como que no se obtuvo la evidencia de la existencia de algunos de ellos, de tal forma que permita que sujetos ajenos a la operación del programa puedan replicar el indicador por medio de información pública o solicitarle a los responsables de su producción, así mismo, no existe evidencia en donde se especifique la ubicación física del medio de verificación, para que en el caso de los que son de conocimiento interno, estos puedan ser consultados por cualquier ciudadano que lo solicite.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Ficha Técnica del indicador Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2, 2023; Matriz de Indicadores para Resultados; Reporte de la herramienta Google Analytics; e Informe Anual de Actividades.

- a) **Pregunta.** *¿El o los medios de verificación están disponibles para consulta por parte de los responsables de la estimación del indicador al interior del Programa?*
- b) **Respuesta:** (3) **Sí, los medios de verificación se encuentran disponibles para su consulta y además se pueden consultar los microdatos, base de datos o tabulados fuente.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

La información considerada como medios de verificación, es generada por la Dirección General de Difusión, a partir de los reportes mensuales de sus actividades, así como por el uso de herramientas analíticas de las plataformas digitales; en dicho caso, la información está disponible para consulta de los responsables de la estimación del indicador, puesto que es la misma Dirección la responsable de reportar el presente indicador, sin tener que recurrir a otra instancia o área para obtener los datos que proporcionen las visitas a los medios digitales.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Ficha Técnica del indicador Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2, 2023; Matriz de Indicadores para Resultados; y Reporte de la herramienta Google Analytics.

- a) **Pregunta.** *¿El o los medios de verificación están disponibles en la red para la consulta de usuarios externos al Programa?*
- b) **Respuesta:** (0) **No, la información estadística no puede ser consultada.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De los medios de verificación considerados para el cálculo del indicador, solo el Programa Anual de Actividades es público, no obstante, como se mencionó anteriormente, no es viable su utilidad, considerando que su publicación es anual.

En tanto, los Reportes de avances cuatrimestrales de la Dirección General de Difusión y el Informe Cuatrimestral de Actividades de la Dirección General de Difusión, que se genera con base en los Informes mensuales de cada dirección, no son públicos, pero sí específica que se archivan para su consulta física en la Dirección General de Difusión, por lo que pudieran ser consultados por externos a solicitud.

Los Reportes de la herramienta Google Analytics y Reportes de herramientas analíticas de las cuentas y perfiles oficiales en los Medios Digitales de la Institución, no son de acceso público, estos son generados propiamente para monitorear las plataformas digitales y el comportamiento del usuario hacia los productos informativos y educativos generados.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Ficha Técnica del indicador Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2, 2023; Matriz de Indicadores para Resultados, Reporte de la herramienta Google Analytics; e Informe Anual de Actividades.

MÉRITOS TÉCNICOS, NIVEL RESULTADOS (PROPÓSITO)

a) Pregunta. *¿El o los medios de verificación del indicador del Propósito se basan en estándares, lineamientos y buenas prácticas establecidas para el sistema Estadístico Nacional (INEGI) u otro organismo especializado en la producción de información?*

b) Respuesta: (99) No aplica.

MÉRITOS TÉCNICOS, NIVEL SERVICIOS (COMPONENTES)

Se identifica si la operación estadística para la generación de los medios de verificación de nivel Componente, se realizan utilizando métodos y técnicas adecuadas de tal manera que genere información creíble y confiable.

a) Pregunta. *¿El o los medios de verificación del indicador de Componente se basan en un proceso metodológico documentado que regula los registros, sistemas de información, mecanismos de captura y controles de calidad de la información?*

b) Respuesta: (0) No, el medio de verificación no se respalda en un proceso metodológico documentado.

c) El análisis que justifique la respuesta.

De acuerdo con la evidencia proporcionada, el principal medio de verificación del cual se hace uso para la obtención de los datos que permiten el cálculo del indicador es el Reporte de Google Analytics, sin embargo, no se cuenta documentado el proceso metodológico para su obtención. Esta herramienta ha sido utilizada

basándose en las ventajas que tiene la propia herramienta para procesar, medir y reportar información de las plataformas digitales institucionales de PROFECO, que permite obtener la información de las visitas a los productos informativos y educativos difundidos por entidades federativas, dato necesario para calcular el Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades del país, excluyendo a la Ciudad de México.

Si bien, el proceso metodológico no se encuentra documentado, es importante mencionar, que para el uso de la herramienta de Google Analytics, se tiene la metodología propia de la herramienta para su uso y aprovechamiento.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

No existe evidencia documental que respalde la metodología del medio de verificación.

REGISTROS ADMINISTRATIVOS

En este subapartado se evalúa por cada medio de verificación de cada indicador de Propósito o Componente que se caracterice por ser un registro administrativo (R.A.)

IDENTIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL R.A.

NATURALEZA DE LA INFORMACIÓN

La información que el Programa registra como Medio de Verificación, puede provenir de los Registros Administrativos (R.A.) resultado de la operación del mismo. Por Registro Administrativo se puede entender aquellos registros internos elaborados con metodologías y procedimientos y/o encuestas establecidas al interior del Programa.

a) Pregunta. ¿Los medios de verificación son Registros Administrativos (R.A.)?

b) Respuesta: (3) Sí, la totalidad de los medios de verificación provienen de R.A.

c) El análisis que justifique la respuesta.

En el mismo sentido que el indicador anterior, el indicador Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México Nivel C1.1 enuncia diferentes medios de verificación, por lo que se recomienda se haga la especificación del medio de verificación que es utilizado para el cálculo del indicador, el cual de acuerdo a la información proporcionada por la institución como medio de verificación fueron los reportes de Google Analytics.

Estos reportes se consideran Registros Administrativos, ya que reportan propiamente información de las plataformas oficiales de PROFECO.

El uso de las herramientas de analítica web, se ha adoptado como un recurso tecnológico que permite analizar gran cantidad de datos, por lo que para PROFECO ha sido de utilidad para la recopilación de datos de las vistas

de las entidades federativas a los productos informativos y educativos difundidos, y así hacer sus reportes institucionales para dar cuenta del desempeño del programa y el comportamiento de sus indicadores.

d) La evidencia que respalde la respuesta

Reportes de Google Analytics, Ficha Técnica del Indicador.

RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE ELEMENTOS

En caso de que el Medio de Verificación, provenga de un Registro Administrativo, debe existir, dentro del Programa presupuestario, un responsable de la administración de dicho recurso. Se debe contar con claridad en la identificación de los elementos que caracterizan al R.A: nombre, descripción, objetivo, cobertura y desagregación geográfica.

a) Pregunta. ¿Es posible identificar al responsable de la información del R.A., es decir, se identifica Dependencia y/o Área administrativa, puesto y datos de contacto?

b) Respuesta: (3) Sí, se tiene claridad en la identificación del responsable de la información del R.A., nombre de Dependencia y/o Área administrativa, puesto y datos de contacto, igualmente es posible identificar los elementos que deben conformarlo.

c) El análisis que justifique la respuesta.

En la Ficha Técnica del Indicador 2023, se identifican los responsables de la información del Registro Administrativo, los cuales son personal adscrito a la Dirección de Difusión, el puesto que ocupan dentro de la Dirección es el de Directora General de Difusión y el de Director de Contenidos, así mismo, en la ficha técnica se especifica su correo electrónico, teléfono y extensión en donde pueden ser contactados para consultar información del indicador y sus medios de verificación.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Ficha técnica del Indicador 2023.

MARCO NORMATIVO

El Programa presupuestario debe contar con el sustento legal, normativo o programático que avale la existencia del R.A. y que dé continuidad a su registro.

a) Pregunta. ¿Se tiene claridad en la identificación del sustento legal, normativo o programático que le da continuidad o certidumbre, al menos de manera anual, al Registro Administrativo?

- b) **Respuesta: (3) Sí, el R.A. cuenta con sustento legal, normativo o programático, necesario para que el registro alimente la estimación del indicador.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El uso de las herramientas de analítica se ha adoptado para el análisis de datos de las plataformas digitales que son manejadas por la PROFECO para difundir los productos informativos y educativos en materia de consumo, dichos datos obtenidos a través de los analíticos se convierten en registros administrativos que son utilizados para el reporte de indicadores.

Toda información que se genera del programa, como en este caso los reportes de los analíticos, es tratada de acuerdo a Ley General de Archivo, la cual tiene como objeto establecer los principios y bases generales para la organización y conservación, administración y preservación homogénea de los archivos en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos, así como de cualquier persona física, moral o sindicato que reciba y ejerza recursos públicos o realice actos de autoridad de la federación, las entidades federativas y los municipios.

De tal modo que PROFECO, para los procesos de gestión documental que incluyen la producción, organización, acceso, consulta, valoración documental, disposición documental y conservación, se apega a dicha Ley, lo que da certidumbre a que la información sea confiable.

Las herramientas de analítica proporcionan a detalle a los usuarios que visitan los sitios en donde se difunden los productos informativos y educativos de la PROFECO, lo cual resulta oportuno para recopilar, analizar y presentar informes respecto al indicador **“Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México Nivel C1.1”**.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Reporte Analytics, Ficha Técnica del Indicador 2023.

PROCESAMIENTO DE DATOS

Se evalúa que el Programa cuente con un sistema para el almacenamiento y sistematización de los datos colectados, que permita identificar cuántos registros se encuentran almacenados y la periodicidad con que se realiza el almacenamiento y se genera la base de datos final.

SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- a) **Pregunta. ¿El Programa utiliza algún programa informático o sistema de almacenamiento de la información, mismo que sea preciso, consistente, confiable y se encuentre disponible?**
- b) **Respuesta: (3) El sistema informático es propio, es confiable, pero no es accesible.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

La información empleada en el cálculo del Indicador Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México Nivel C1.1 se origina a través de herramientas de análisis presentes en diversas plataformas donde se difunden estos productos. A pesar de que estas herramientas no son propiedad de la institución, se configuran con datos específicos de PROFECO con el objetivo de generar informes tanto sobre el rendimiento de las plataformas digitales como sobre la conducta de los usuarios en relación con el contenido publicado en estas.

Es fundamental destacar que, en la actualidad, el uso de herramientas analíticas como Google Analytics y otras similares ha demostrado ser confiable. Sin embargo, es crucial señalar que la información generada por estas herramientas no está disponible públicamente; esta se destina exclusivamente al análisis y la elaboración de informes de indicadores.

Adicionalmente, PROFECO utiliza el programa Excel, que forma parte del paquete de software de Office, para el almacenamiento y la consolidación de información. Se considera una elección propia debido a que este tipo de programas opera bajo un sistema de licencias, además de ser reconocido por su fiabilidad, precisión y accesibilidad para PROFECO.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Reportes de Analytics y Bases de datos proporcionadas por la institución.

PERIODICIDAD

- a) **Pregunta. ¿La periodicidad con la que se recolectan y almacenan los datos es consistente con la periodicidad con la que se realiza la estimación del indicador?**
- b) **Respuesta: (3) Sí, la periodicidad para el almacenamiento de los datos es consistente con los tiempos establecidos para la recolección de datos, y estimación del indicador.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Gracias a la herramienta de Google Analytics, la información utilizada para el indicador Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México Nivel C1.1 se obtiene mensualmente, de lo cual se tiene evidencia. Esta información mensual permite estar en la posibilidad de reportar el indicador en la periodicidad que le corresponde, que en este caso es cuatrimestral.

d) La evidencia que respalde la respuesta

Reportes de Google Analytics y base de datos denominada “Cifras sexenales 2023”

- a) **Pregunta. ¿Se tiene un periodo establecido para contar una base de datos disponible?**

b) **Respuesta: (3) Sí, el Programa cuenta con un periodo establecido para realizar la entrega de la base de datos que es consistente con el almacenamiento de datos y la periodicidad de medición del indicador.**

c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo al estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, la Dirección de Contenidos, debe elaborar un informe estadístico mensual de las visitas y seguidores de redes sociales y Revista del Consumidor en Línea, dicha área pertenece a la Dirección General de Difusión la cual es la encargada de reportar el indicador.

Este informe estadístico mensual es elaborado con base a los reportes que arroja la herramienta de Google Analytics, los cuales de la misma forma son generados mensualmente. De forma que toda la información se genera mensualmente y se va recopilando en la base de datos denominada “Cifras sexenales”, en la cual aparecen los productos informativos y educativos generados y su impacto de manera mensual.

d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Base de datos “Cifras sexenales 2023”.

FUENTE ADMINISTRATIVA

CONTROLES TÉCNICOS

Evalúa la existencia de normas, estatutos o controles que regulen el procedimiento para el almacenamiento, procesamiento y difusión de los R.A.

a) **Pregunta. ¿Existen términos de entrega de los datos por parte de la fuente de datos administrativa hacia el usuario primario, es decir, el usuario que toma el R.A. para la estimación del indicador? Los términos de entrega deben incluir las fechas y medios de entrega, así como formatos de los archivos.**

b) **Respuesta: (3) Los términos de entrega están definidos de manera formal, incluyen fechas o medios de entrega.**

c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De manera formal, la Dirección de Planeación y Evaluación solicita a principios de año, mediante oficio, se realice la entrega de los reportes de los indicadores a dicha dirección, en formato electrónico editable 5 días naturales posteriores a la conclusión del periodo que se reporta o, en caso de ser día inhábil, la entrega deberá realizarse el siguiente día hábil. Especificando que la fecha de corte de los reportes podrá ser el día 25 de la conclusión del periodo que se informa. Y en el caso del reporte para la integración de la Cuenta Pública 2023, el corte para el reporte del cierre del ejercicio será el día 31 de diciembre.

En dicho oficio se estipula que la entrega de la información será a través de la Cédula de Seguimiento, la cual es remitida a los enlaces designados para dicho fin.

Ante dichos términos, en la Ficha Técnica del Indicador sé específica que cada medio de verificación estará disponible 5 días hábiles posteriores al cierre del periodo, en el caso del presente indicador.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Oficio N° PFC/OP/DGPE/049/2023 y Ficha Técnica del Indicador 2023.

- a) **Pregunta. ¿Existen algún procedimiento de captura de los datos del registro administrativo (incluidos procedimientos de supervisión y verificación de digitación)?**
- b) **Respuesta: (1) Los procedimientos de captura y consistencia están definidos de manera informal, y no consideran criterios para su supervisión o digitación.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

La captura de datos de los registros administrativos se realiza siguiendo procedimientos que el mismo personal ha implementado con la finalidad de disponer de la información en bases de datos que ayudan al manejo y la interpretación de la información, en donde usualmente hacen uso de hojas de cálculo de Excel.

En algunos casos y con la finalidad que la información se presente de manera homologada, las áreas han generado sus propios formatos, los cuales son remitidos a las áreas involucradas, para que hagan uso de ellos.

En cuanto a la generación de los Reportes de Analíticos de los medios digitales que maneja PROFECO, las mismas herramientas tienen su procedimiento para la generación de los informes, sin embargo, estos procedimientos son propios de dichas herramientas, el cual es conocido por los responsables de la información con la finalidad de obtener los reportes de las visitas a los medios digitales en donde se difunden los productos informativos y educativos.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Bases de datos de Excel, Reporte de Google Analytics.

- a) **Pregunta. Para las variables del R.A. que son de mayor utilidad en la construcción del indicador, por favor, evaluar su descripción:**
- b) **Respuesta: (3) Todas las variables cuentan con una descripción clara que permite su entendimiento y utilidad en la construcción del indicador.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El indicador se conforma por las variables “Total de visitas registradas a medios digitales en el país” definida como, el conjunto de visitas en el periodo, es decir, las páginas vistas registradas a nivel nacional, en los Medios Digitales de la Institución; y la variable “Total de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México”, definido como el conjunto de visitas alcanzadas en el periodo en medios digitales en las Entidades Federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México.

El registro administrativo en donde se concentra dicha información son los reportes de Google Analytics, en ellos se concentra la información de cada entidad, dejando claro que es esa la información de la cual será uso para realizar la sumatoria de las visitas a medios digitales en las entidades federativas, excluyendo a la Ciudad de México.

De esta manera, es clara la definición del indicador para la obtención de la información de los Reportes de Google Analytics.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Ficha Técnica del Indicador 2023.

DATOS

Se evalúa la calidad en el registro y que se cuente con la totalidad de los datos para la definición de las variables que se consideran en la construcción del indicador.

- a) **Pregunta. *¿Todas las variables empleadas en la construcción del indicador contienen al menos el 80% de los registros de datos?***
- b) **Respuesta: (2) Se cuenta con reportes de control de cifras sobre registros válidos en la fuente de información proveedora, y estos están documentados.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De la variable “Total de visitas registradas a medios digitales en el país” se tiene al menos el 80% de los registros administrativos, derivado de que se realiza un seguimiento continuo a la información, por lo que se concentra la información, lo que permite que los datos se tengan disponibles para cualquier consulta o reporte.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Reportes de herramientas de analítica y base de datos denominada “Cifras sexenales”.

- a) **Pregunta. *En el registro de las variables, ¿se hace uso de clasificadores estándar (ya sea nacionales o internacionales)?***

b) Respuesta: (99) No aplica.

a) Pregunta. Si se calcula el indicador en temporalidades diferentes a su frecuencia de medición, ¿qué tan coherentes son las variables del R.A. para realizar la construcción del indicador?

b) Respuesta: (3) Totalmente coherentes.

c) El análisis que justifique la respuesta.

Derivado que la información de las variables del indicador se obtiene mensualmente mediante los reportes de Google Analytics, el indicador se puede calcular en temporalidades superiores o inferiores a la estipulada, sin que existieran sesgos en los resultados.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Reporte de Google Analytics, Ficha Técnica del Indicador.

Componente 2: Asesorías e información para la población consumidora sobre el ejercicio de sus derechos brindadas

Tabla 70 - Características Generales del indicador nivel componente 2.1

Indicador	Tasa de crecimiento en la atención o asesoría a la población consumidora en las sesiones educativas del Programa Nivel C2.1
Definición	Mide el crecimiento en el número de consumidores atendidos o asesorados en sesiones educativas impartidas sobre el ejercicio de sus derechos respecto al periodo inmediato anterior.
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{Número de consumidores atendidos o asesorados en } t - \text{número de consumidores atendidos o asesorados en } t - 1}{\text{Número de consumidores atendidos o asesorados en } t - 1} \right) * 100$

Fuente: Elaboración propia con datos de la MIR 2023

RECURSOS, USO Y SOSTENIBILIDAD

- a) **Pregunta.** *¿Se cuenta con los recursos humanos y materiales para la gestión de los indicadores, es decir, la recolección y procesamiento de los datos, su estimación y seguimiento?*
- b) **Respuesta: (3) El programa cuenta con los recursos materiales y recursos humanos para realizar la gestión de los indicadores, se cuenta con evidencia documentada.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

La Coordinación General de Educación y Divulgación, a través de la Dirección de Capacitación y el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, tienen la función de registrar a los grupos consumidores y la población abierta que se acerquen en las ODECO ya sean de manera presencial o virtual, para tomar las sesiones educativas u otro servicio que proporcione la dependencia.

Además de registrar a la población atendida, el Departamento debe llenar el Formato de Certificación de Información que resume todas las actividades mensuales que tiene cada ODECO, esta es entregada a la Dirección de Capacitación. Otra forma de dar seguimiento a los resultados es a través del Formato de resultados y evaluación de desempeño; dicho seguimiento es realizado por la Dirección de Capacitación y la Dirección de Educación con el fin de validar el cumplimiento de las acciones comprometidas con las metas establecidas.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

a) *¿Existen políticas, manuales, lineamientos u otros documentos de naturaleza similar que definan las responsabilidades de los diferentes participantes en la gestión de los indicadores, la recolección y procesamiento de los datos?*

b) **Respuesta: No procede valoración cuantitativa.**

c) **Consideraciones.**

Sí, existen documentos normativos que describen las funciones que deben tener las áreas adscritas a la Coordinación General de Educación y Divulgación, para la gestión de los indicadores, la recolección y procesamiento de los datos. Un ejemplo de ello son los Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), el cual menciona los instrumentos con que se recolecta la información, los cuales son los Formatos de Registro de Grupo de Consumidores, Formato Único de Control de Asistencia, Formato de Certificación de Información y Formatos de resultados y evaluación de desempeño.

El Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación menciona que la Dirección de Capacitación tiene la encomienda de evaluar el desempeño del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, esta evaluación se hace con las actividades que realiza el Departamento, como es la gestión, las actualizaciones de registros y la entrega de información para proveer de información a los indicadores de desempeño.

d) **Fuentes de información.**

Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación y Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

a) *¿Los recursos humanos responsable de la gestión de los indicadores, la recolección y el procesamiento de los datos, cuenta con la experiencia y está calificado para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales?*

b) **Respuesta: No procede valoración cuantitativa.**

c) **Consideraciones.**

Los funcionarios presentaron algunas constancias que dan fe que se están capacitando constantemente; sin embargo, es importante saber con precisión si el personal que está dentro de la Dirección de Capacitación que gestiona la información, son capacitados y si dentro de estas funciones están conscientes de que las actividades

que realiza son relevantes para proveer información a los indicadores. No basta que sus funciones estén descritas en manuales de procedimientos.

d) Fuentes de información.

Constancias que acreditan su capacitación y Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación.

a) Pregunta. ¿La información del cálculo de los indicadores del nivel propósito es necesaria para la toma de decisiones de la dirección del Programa?

b) Respuesta: (99) No aplica.

a) Pregunta. ¿Los responsables del Programa analizan la información de los indicadores al menos de manera trimestral para tomar decisiones relacionadas con la gestión de los bienes y servicios?

b) Respuesta: (3) Siempre.

c) El análisis que justifique la respuesta.

La recolección de la información es cada mes mediante el instrumento llamado Formato de resultados y evaluación de desempeño, el cual desglosa la información por actividad, grupo etario y las autoridades que son responsables de cada ODECO. Dicho Formato tiene metas establecidas que, de acuerdo con los Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), son gestionadas por el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones y la Dirección de Capacitación, para enviarlos a la Coordinación General de Educación y Divulgación con el fin de que establezca las metas de los indicadores junto con las Direcciones responsables al indicador.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación y Cédula de Seguimiento 2023.

a) Pregunta. ¿Qué tanto se conoce a los principales usuarios de la información de la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa?

b) El nivel de respuesta otorgado; (3) Mucho.

c) El análisis que justifique la respuesta.

En la Ficha Técnica del indicador se menciona a los responsables del indicador. Los responsables del indicador son el Coordinador General de Educación y Divulgación y la Directora de Capacitación. Dichos usuarios tienen datos para poder contactarlos como son teléfono y correo.

Por otro lado, de acuerdo con el artículo 19 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se identificó que la Dirección General de Planeación y Evaluación también forma parte de los usuarios de la información contenida en los indicadores, ya que supervisa la clasificación de información de los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados y de las ODECO, para su publicación en Internet; así como también con el diseño y revisión de los objetivos y metas de la MIR.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Ficha Técnica del indicador C2.1 y Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

a) Pregunta. ¿Con qué frecuencia se da seguimiento a las necesidades de información contenida en los indicadores por parte de los principales usuarios identificados?

b) Respuesta: (3) Siempre.

c) El análisis que justifique la respuesta.

De acuerdo con el Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación, la Dirección de Capacitación, con ayuda del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, menciona que tienen la función de informar el cumplimiento de los resultados obtenidos solicitados (mensual, trimestral, semestral y anual); así como también, realizar el informe para el cumplimiento de indicadores de desempeño. El corte de información se realizará los días 25 de cada mes, con excepción de diciembre, cuyo corte será el día 31. Por lo tanto, cuentan con al menos cinco días hábiles para remitir dicha información, esto de acuerdo con los Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

Otros usuarios que le dan seguimiento a las necesidades de la información, de acuerdo con el artículo 19 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, es la Dirección General de Planeación y Evaluación, que tiene la atribución de elaborar el informe de seguimiento y evaluación de los Indicadores de las ODECO, dichos informes tienen disponible información cada mes. Con lo descrito anteriormente, se constata que las áreas administrativas tienen previamente información para incorporarla en las fórmulas y así ver los resultados de acuerdo con su frecuencia de medición.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del

Consumidor (PROFECO), Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación y Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

- a) **Pregunta. ¿Cuántas observaciones históricas anuales tiene el indicador? Por observación histórica se entiende aquella medición anual anterior al ejercicio fiscal vigente.**
- b) **Respuesta: (3) El indicador tiene tres o más observaciones históricas.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

A pesar de que el indicador con el paso de tiempo ha cambiado de nombre, este cuenta con operaciones similares al ejercicio actual, esto permite identificar ocho observaciones históricas a través de los ejercicios fiscales, considerando el año 2015 como línea base.

Tabla 71 Observaciones históricas del indicador nivel Componente C2.1

Observación /año	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Meta anual aprobada	100	2	100	4	6	6	3	3
Meta anual modificada	100	2	4	4	7	2	1.5	1
Realizado al periodo	101.62	2.32	3.11	4.09	7.52	1.96	1.68	1.38
% Avance anual vs modificada	101.62%	116.00%	77.75%	102.25%	107.43%	98.00%	112.00%	138%

Fuente: Elaboración propia con datos de cuenta pública

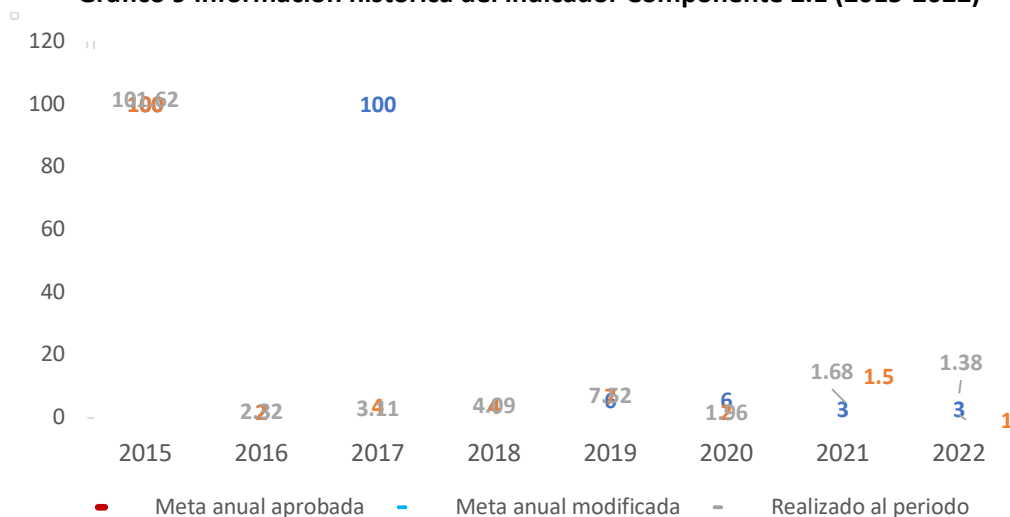
- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; Ficha Técnica del Indicador a nivel componente C2.1 2023; Cuenta Pública /información programática 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022.

- a) **Pregunta. ¿La información histórica con la que cuenta el indicador permite analizar la evolución de los resultados alcanzados por el Programa? En los indicadores de Propósito se hace referencia a los resultados logrados en su población objetivo; en los indicadores de componentes al desempeño en la entrega de los bienes y servicios que otorga a su población objetivo**
- b) **Respuesta: (2) Permite analizar completamente la evolución de los resultados alcanzados.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Tomando como partida la línea base del indicador, se revisaron las cifras de Cuenta Pública de los ejercicios fiscales 2015-2022, estos datos permiten analizar la evolución de los bienes y servicios entregados, así como las metas alcanzadas por el programa. A continuación, se presenta en la siguiente gráfica:

Gráfico 9 Información histórica del indicador Componente 2.1 (2015-2022)



Fuente: Elaboración propia con datos de cuenta pública

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; Ficha Técnica del Indicador a nivel componente C2.1 2023; Cuenta Pública /información programática 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022.

DEFINICIÓN DE METAS

LÍNEA BASE

Se evalúa que la línea base haya sido establecida utilizando métodos y técnicas adecuadas de tal manera que sea creíble y confiable.

- a) **Pregunta. ¿La línea base final del indicador se definió a partir de criterios técnicos?**
- b) **Respuesta: (2) Se emplearon series de información y se recurrió a opinión de expertos o procedimientos precisos, pero se consideraron otros criterios para la decisión final en el establecimiento de valores.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con la Ficha técnica del indicador, menciona que para determinar la línea base se consideraron datos registrados durante el primer semestre del 2015, dicha línea es del 2%. Por otro lado, el procedimiento

para establecer la línea base no es preciso, sin embargo, gracias a la inercia de su medición que ha tenido el indicador a través de los ejercicios fiscales, se aprecia que cuenta con un proceso para definir el punto de partida.

Como se había mencionado anteriormente, la línea base se determinó con datos registrados durante el primer semestre del 2015, sin embargo, más allá de lo cuantitativo, no se encontró evidencia que la línea base haya sido establecido bajo un acuerdo entre las diferentes áreas como son la Coordinación General de Educación y Divulgación, la Dirección de Capacitación, la Dirección General de Planeación y Evaluación, así como la opinión de expertos.

En la medición que se le aplica al indicador cada seis meses, se observa que la operación se aplica de manera errónea puesto que no se aplica el procedimiento para obtener una tasa de variación, si no se calcula un porcentaje. Se recomienda hacer la operación correctamente para que no sesgue el resultado y también pueda haber un criterio certero para calcular la línea base.

A pesar de que hubo un cambio extraordinario en la manera de atender a la gente por el contexto del COVID 19 esta línea base no ha cambiado. Ante estos acontecimientos es importante considerarlo para hacer un punto de inflexión en el cual puede establecerse otro dato como punto de partida.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Ficha Técnica C2.1 y Cédulas de Seguimiento para los ejercicios fiscales 2022 y 2023

META

ESPECÍFICA Y ACOTADA EN EL TIEMPO

La meta establece un período de tiempo para su consecución, así como los momentos clave del seguimiento o "hitos" a lograr durante el período. Igualmente, la meta asociada al indicador es concreta y clara. Debe especificar "qué" y "cuánto" va a cambiar en la situación de referencia del indicador.

- a) **Pregunta.** *¿Está claramente cuantificado el cambio que se quiere lograr con el cumplimiento del objetivo, es decir, el indicador tiene establecido el sentido de la meta, cuenta con una línea base, metas intermedias y meta final que al compararse son consistentes entre sí?*
- b) **Respuesta:** (3) **Sí, el indicador cuenta con línea base, metas intermedias y meta final, y la comparación entre ellas de acuerdo con el sentido del indicador determina claramente el cambio que se espera.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El indicador tiene una frecuencia de medición semestral, entonces al año se cuenta con dos metas establecidas, una es en el mes de enero-junio con un 2% y la segunda es de julio-diciembre 3%, la del último año es

acumulativa. De acuerdo con la Ficha técnica se menciona que el sentido de la meta es ascendente, con esta característica se observa que es congruente con las metas establecidas y su sentido. Además, es retadora ya que, pretende superar por un punto porcentual la línea base establecida.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Registro y actualización de metas para el ejercicio 2023, Ficha técnica 2023 C2.1 y Matriz de indicadores para resultados para el ejercicio fiscal 2023.

RELEVANTE

La meta debe ser pertinente e importante, por lo que debe reflejar resultados significativos.

- a) **Pregunta. Para el indicador evaluado, ¿la meta está orientada a mejorar en forma significativa los resultados del Programa, es decir, es retadora?**
- b) **El nivel de respuesta otorgado; (2) La meta es parcialmente retadora. Los reportes de desempeño muestran que el Programa pudo haber asignados metas más retadores con respecto a su capacidad real.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Durante los primeros nueve meses del ejercicio fiscal 2022, se observa que hubo un resultado del 43.92%, la meta establecida para este indicador fue de un 50% y se observa que los resultados están cerca de lo programado por seis puntos porcentuales. Con lo descrito anteriormente, la meta es retadora y puede ser asequible de acuerdo con los recursos que cuente el programa; otro de los obstáculos a superar es que el programa se estableció en el contexto de la pandemia del COVID-19, es importante considerar este tema ya, que varios programas tuvieron varias dificultades para cumplir con sus metas.

Para el ejercicio fiscal 2023 las metas cambiaron a porcentajes más bajos, ya que el método de cálculo era una tasa de variación, es decir, se medía el crecimiento o decremento de las personas asesoradas en las sesiones educativas. La meta programada para el año fue de 3%, esta fue superada por el resultado 14.29% es decir, esta meta fue superada por 4.76 veces. Esta meta no fue retadora y tuvo una facilidad de alcanzarla. Para estos casos se recomienda establecer metas reales y que sean retadoras.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Reportes de la Matriz de Indicadores para Resultados del C2.1 de los ejercicios fiscales 2021, 2022 y 2023, Oficios internos de las Direcciones generales.

ACORDADA

La concertación contribuye a su logro. Deben participar en su definición los responsables de la producción institucional; los directivos de los Programas y autoridades de la institución en que se inserta el Programa.

- a) **Pregunta. ¿Se consideró la opinión de los actores clave en la definición de la meta?**
- b) **Respuesta: (3) Sí, se realizaron consultas a las distintas áreas relacionadas con la gestión y operación del Programa y se documentó este proceso.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con los oficios emitidos por la Dirección General de Planeación y Evaluación, las unidades adscritas a la Coordinación General de Educación y Divulgación que están a cargo de los indicadores deben realizar un análisis de las metas establecidas o de la programación comprometida, dicha exhortación es materializada en los oficios de los Registros y actualización de metas para el ejercicio fiscal 2023, los cuales vienen firmados por el responsable del Departamento de Estadística y Evaluación, la Dirección de Capacitación y el Coordinador General de Educación y Divulgación. Con estos documentos rubricados se constata que hay participación de varias áreas en el proceso de programación de metas.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Registros y actualización de metas para el ejercicio fiscal 2023, Oficios internos de la Dependencia.

FUENTES DE INFORMACIÓN

METADATOS

La información que se presenta en la matriz de indicadores y en la ficha de indicadores debe proporcionar elementos al usuario que le permitan identificar la información de interés sobre cuál es la fuente de datos.

- a) **Pregunta. En los medios de verificación, ¿se identifica de manera adecuada el censo, encuesta, registro administrativo o estadística, del cual se obtiene la información para el cálculo del indicador, así como al responsable de su producción?**
- b) **Respuesta: (3) Sí, se identifica el censo, encuesta, registro administrativo o estadística agregada, y además son de acceso público, así como al responsable de su producción.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con la Matriz de Indicadores para Resultados para el ejercicio fiscal 2023, en el apartado de los medios de verificación, se plasma que para obtener información con el fin de calcular el indicador se cuenta con los Formatos de Registros de consumidores y listados de grupos, dicha información es gestionada por la Dirección de Capacitación que tiene como facultad recolectar la información en cada una de las ODECO existentes en el país.

En la columna de los medios de verificación, se encuentran identificados plenamente los formatos que usan y el responsable de su gestión; así mismo que encontró que estos son de conocimiento público al encontrarse

en su manual de procedimientos de la Dirección; por lo que a pesar de no ser documentos públicos se cuentan con elementos externos que podrían facilitar el acceso a la información pública en caso de solicitarse.

Haciendo una búsqueda en el portal de la página de la dependencia, se constató que no hay evidencia de los Formatos que recolecta la información; solamente se encontró una dirección electrónica y números telefónicos de la Dirección General de Planeación y Evaluación; siendo estos datos de utilidad para adquirir información de la dependencia, sin embargo, esto no se hace de una manera expedita. De acuerdo con la Guía para la elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados emitida por el CONEVAL, menciona que es importante considerar que las fuentes de información estén a la mano, pues facilita que cualquier persona ajena al programa verifique el cálculo de los indicadores.

Así mismo, es considerable destacar, que la puntuación otorgada se encuentra basada en el medio de verificación descrita en la MIR del Pp B002; sin embargo, de acuerdo con lo proporcionado por la dependencia, los datos son concentrados en los formatos llamados certificaciones de información y concentrado de certificación de información; por lo que en caso de que este sea el medio de verificación actualmente utilizado se recomienda su actualización en la Ficha Técnica del indicador.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados del ejercicio fiscal 2023 y Guía para la Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados.

a) Pregunta. ¿El o los medios de verificación están disponibles para consulta por parte de los responsables de la estimación del indicador al interior del Programa?

b) Respuesta: (3) Sí, los medios de verificación se encuentran disponibles para su consulta y además se pueden consultar los microdatos, base de datos o tabulados fuente.

c) El análisis que justifique la respuesta.

De acuerdo con los Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa de Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), la información es capturada por medio de Certificaciones de Información, dicha información es canalizada hacia la Dirección de Capacitación y el Departamento de Estadística y Evaluación, los cuales son concentrados por un formato que junta de toda la información de las ODECO. Entonces dicha información queda disponible para la consulta y así poder estimar el indicador cada vez que lo requiera el Programa.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa de Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y Concentración de Certificaciones de información.

- a) **Pregunta.** *¿El o los medios de verificación están disponibles en la red para la consulta de usuarios externos al Programa?*
- b) **Respuesta: (0) No, la información estadística no puede ser consultada.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con la Matriz de indicadores para Resultados del ejercicio fiscal 2023, la columna Medios de Verificación, no tiene un enlace donde pueda consultar la población consumidora información que provee a los indicadores; solamente se menciona que se encuentra en los archivos de la Dirección de Capacitación. Se recomienda que dicha información sea asequible para el público en general para mejorar la confianza de las personas hacia la Institución.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Matriz de Indicadores para Resultados del ejercicio fiscal 2023.

MÉRITOS TÉCNICOS, NIVEL RESULTADOS (PROPÓSITO).

- a) **Pregunta.** *¿El o los medios de verificación del indicador del Propósito se basan en estándares, lineamientos y buenas prácticas establecidas para el sistema Estadístico Nacional (INEGI) u otro organismo especializado en la producción de información?*
- b) **Respuesta: (99) No aplica.**

MÉRITOS TÉCNICOS, NIVEL SERVICIOS (COMPONENTES)

Se identifica si la operación estadística para la generación de los medios de verificación de nivel Componente, se realizan utilizando métodos y técnicas adecuadas de tal manera que genere información creíble y confiable.

- a) **Pregunta.** *¿El o los medios de verificación del indicador de Componente se basan en un proceso metodológico documentado que regula los registros, sistemas de información, mecanismos de captura y controles de calidad de la información?*
- b) **Respuesta: (0) No, el medio de verificación no se respalda en un proceso metodológico.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con lo que se menciona en los medios de verificación, están resguardados por la Dirección de Capacitación. La iniciación de los registros se hace por medio de Formatos, que son registrados por el personal de las ODECO, dicha información es requerida cada mes por las jerarquías superiores. Una vez que los Formatos llegan a la Dirección de Capacitación, se vacían en un Concentrado de Formatos de Certificación. El cual puede ver el desempeño de las ODECO con base a lo que se estipula en los criterios de operación para los Departamentos de Servicios, Educación y Telecomunicaciones.

Al observar este proceso se puede constatar que no existe una metodología rigurosa que regule los registros, sin embargo, esto no significa que no haya una organización y que no sean verídicos. Los procesos son adecuados para la obtención de información.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa de Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y Matriz de Indicadores para Resultados ejercicio fiscal 2023.

REGISTROS ADMINISTRATIVOS

En este subapartado se evalúa por cada medio de verificación de cada indicador de Propósito o Componente que se caracterice por ser un registro administrativo (R.A.)

IDENTIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL R.A.

NATURALEZA DE LA INFORMACIÓN

La información que el Programa registra como Medio de Verificación, puede provenir de los Registros Administrativos (R.A.) resultado de la operación del mismo. Por Registro Administrativo se puede entender aquellos registros internos elaborados con metodologías y procedimientos y/o encuestas establecidas al interior del Programa.

a) Pregunta. ¿Los medios de verificación son Registros Administrativos (R.A.)?

b) Respuesta: (3) Sí, la totalidad de los medios de verificación provienen de R.A.

c) El análisis que justifique la respuesta.

Para las dos variables que vienen descritas en la Ficha técnica del indicador, se puede observar que los medios de verificación son Registros Administrativos, pues se toman en cuenta los Formatos de Registro de consumidores y las listas de grupos de consumidores. Dichos formatos son actividades que deben acatar el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa de Consumidor (ODECO), que son canalizados a la Dirección de Capacitación para proveer información al indicador. Con la

descripción del proceso anterior, se constata que en su totalidad los medios de verificación son gestionados internamente.

d) La evidencia que respalde la respuesta

Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa de Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y Matriz de Indicadores para Resultados ejercicio fiscal 2023.

RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE ELEMENTOS

En caso de que el Medio de Verificación, provenga de un Registro Administrativo, debe existir, dentro del Programa presupuestario, un responsable de la administración de dicho recurso. Se debe contar con claridad en la identificación de los elementos que caracterizan al R.A: nombre, descripción, objetivo, cobertura y desagregación geográfica.

- a) **Pregunta. ¿Es posible identificar al responsable de la información del R.A., es decir, se identifica Dependencia y/o Área administrativa, puesto y datos de contacto?**
- b) **Respuesta: (3) Sí, se tiene claridad en la identificación del responsable de la información del R.A., nombre de Dependencia y/o Área administrativa, puesto y datos de contacto, igualmente es posible identificar los elementos que deben conformarlo.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con la información de la Ficha técnica, el indicador cuenta con información de las personas que son responsables de gestionar la información de los Registros Administrativos para proveer información a las variables del indicador del desempeño. Estos responsables son la Directora de Capacitación y el Coordinador General de Educación y Divulgación; estos actores cuentan con datos generales para su contacto como son el correo institucional y números telefónicos.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Ficha técnica del indicador C2.1.

MARCO NORMATIVO

El Programa presupuestario debe contar con el sustento legal, normativo o programático que avale la existencia del R.A. y que dé continuidad a su registro.

- a) **Pregunta. ¿Se tiene claridad en la identificación del sustento legal, normativo o programático que le da continuidad o certidumbre, al menos de manera anual, al Registro Administrativo?**
- b) **El nivel de respuesta otorgado; (3) Sí, el R.A. cuenta con sustento legal, normativo o programático, necesario para que el registro alimente la estimación del indicador.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Para la obtención de Registros administrativos, son actividades que son atribuidas por la Dirección de Capacitación que las gestiona por medio del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de cada ODECO. Estas atribuciones están estipuladas por el Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación que se basa en el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. Asimismo, en el Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Educación y Divulgación, se estipula de cómo se llenan los formatos requeridos para llevar a cabo los registros Administrativos correspondientes para dar fe a las personas que son atendidas en cada ODECO.

Otro de los documentos que regulan los Registros Administrativos son los Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa de Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO); los cuales mencionan las actividades que se deben realizar en cada ODECO y quiénes deben llenar los Formatos de registro.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación, Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Educación y Divulgación y Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO).

PROCESAMIENTO DE DATOS

Se evalúa que el Programa cuente con un sistema para el almacenamiento y sistematización de los datos colectados, que permita identificar cuántos registros se encuentran almacenados y la periodicidad con que se realiza el almacenamiento y se genera la base de datos final.

SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- a) **Pregunta. ¿El Programa utiliza algún programa informático o sistema de almacenamiento de la información, mismo que sea preciso, consistente, confiable y se encuentre disponible?**
- b) **Respuesta: (3) El sistema informático es propio, es confiable, pero no es accesible.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Como ya se había mencionado anteriormente, la información es gestionada por el personal de las ODECO y enviada a la Dirección de Capacitación. La información al ser enviada es capturada por medio de un programa llamado Edu-Cert 1.0 el cual solo se puede entrar si eres personal interno del programa, mediante este enlace: <https://educert.profeco.gob.mx/>; ya que al querer abrir el enlace no se pudo entrar a la plataforma.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Oficios enviados entre Áreas administrativas y Matriz de Indicadores para Resultados ejercicio fiscal 2023

PERIODICIDAD

- a) **Pregunta. ¿La periodicidad con la que se recolectan y almacenan los datos es consistente con la periodicidad con la que se realiza la estimación del indicador?**
- b) **Respuesta: (3) Sí, la periodicidad para el almacenamiento de los datos es consistente con los tiempos establecidos para la recolección de datos, y estimación del indicador.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Los datos son pedidos por la Dirección de Capacitación mensualmente, dicha información es registrada mediante Certificaciones de Información, las cuales tienen reportadas las actividades de las ODECO. Esta información es almacenada por la Dirección. La medición del indicador se realiza cada seis meses, entonces a pesar de que haya un monitoreo a las Oficinas cada mes, los tiempos son consistentes para que los indicadores tengan información oportunamente para observar sus resultados.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa de Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y Ficha técnica del C2.1.

- a) **Pregunta. ¿Se tiene un periodo establecido para contar una base de datos disponible?**
- b) **Respuesta: (3) Sí, el Programa cuenta con un periodo establecido para realizar la entrega de la base de datos que es consistente con el almacenamiento de datos y la periodicidad de medición del indicador.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con los Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa de Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), menciona que las certificaciones de información son llenadas por el Jefe del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones y/o Administrativos para que el Director de Zona lo valide y autorice el envío de la Información. Una vez autorizado, se envía de forma electrónica a la

cuenta orgconsumidores@profeco.gob.mx dentro de los cinco días hábiles posteriores a la conclusión del periodo que se reporta.

Con esta actualización de información mensual. Es posible que el indicador al momento de hacer su medición semestral pueda tener información disponible para hacer dicha actividad.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa de Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y Matriz de Indicadores para resultados.

FUENTE ADMINISTRATIVA

CONTROLES TÉCNICOS

Evalúa la existencia de normas, estatutos o controles que regulen el procedimiento para el almacenamiento, procesamiento y difusión de los R.A.

- a) **Pregunta.** *¿Existen términos de entrega de los datos por parte de la fuente de datos administrativa hacia el usuario primario, es decir, el usuario que toma el R.A. para la estimación del indicador? Los términos de entrega deben incluir las fechas y medios de entrega, así como formatos de los archivos.*
- b) **Respuesta:** (3) **Los términos de entrega están definidos de manera formal, incluyen fechas o medios de entrega.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo a los Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa de Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) establece que las fechas para entregar reportes de las actividades de las ODECO sean mensuales y que deben ser acordes a finales de cada mes, mediante los formatos de Certificación de información dichos formatos alimentan a una base de datos llamada concentración de Certificación de información. Y son entregados por medio de correos electrónicos, así como también, por la herramienta de captura Edu-cert 1.0.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa de Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y correos enviados al personal para que gestionen la información.

- a) **Pregunta. ¿Existen algún procedimiento de captura de los datos del registro administrativo (incluidos procedimientos de supervisión y verificación de digitación)?**
- b) **Respuesta: (2) Los procedimientos de captura y consistencia están definidos de manera formal, y no consideran criterios para su supervisión o digitación.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Las prácticas para obtener información que provee a los indicadores eficientemente, se encuentran estipuladas en Criterios y manuales de procedimientos, además de eso las jerarquías superiores exhortan a las jerarquías menores que deben de entregar la información de acuerdo con las fechas establecidas mediante correos electrónicos. Con lo descrito anteriormente pareciera que el procedimiento es pulcro, sin embargo, no se mencionan mecanismos para la supervisión de la digitalización de información. Se sugiere que haya mecanismos que describan cómo supervisa esta captura de datos para proveer de información al indicador.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa de Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y correos enviados al personal para que gestionen la información.

- a) **Pregunta. Para las variables del R.A. que son de mayor utilidad en la construcción del indicador, por favor, evaluar su descripción:**
- b) **Respuesta: (3) Todas las variables cuentan con una descripción clara que permite su entendimiento y utilidad en la construcción del indicador.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Las variables cuentan con una descripción clara, el cual expresa que busca medir las personas consumidoras que fueron atendidas en las sesiones educativas; por otro lado, en la descripción de los medios de verificación menciona que las actividades fueron registradas por medio de los Formatos que maneja los Departamentos que elaboran en cada ODECO. También se plasma que dichos formatos se encuentran en la Dirección de Capacitación. Con lo descrito anteriormente, se constata que hay una clara descripción de todos los elementos que tiene cada variable.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Ficha técnica del indicador C2.1.

DATOS

Se evalúa la calidad en el registro y que se cuente con la totalidad de los datos para la definición de las variables que se consideran en la construcción del indicador.

- a) **Pregunta.** *¿Todas las variables empleadas en la construcción del indicador contienen al menos el 80% de los registros de datos?*
- b) **Respuesta: (2)** Se cuenta con reportes de control de cifras sobre registros válidos en la fuente de información proveedora, y estos están documentados.
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El indicador es una tasa de variación, por lo tanto, tiene las mismas cualidades para su medición, a excepción que sean de diferente tiempo. Entonces el indicador cuenta con registros que son calculados cada mes, estos están sistematizados por formatos de Certificación de información por cada ODECO que son resguardados por las unidades y la Dirección de Capacitación. Dicha Dirección sintetiza la información en una base de datos llamada Concentrado Certificación de información, las cuales proveen de información al indicador que su frecuencia de medición es cada seis meses.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Concentrado Certificación de información y las Certificaciones de información de cada ODECO

- a) **Pregunta.** *En el registro de las variables, ¿se hace uso de clasificadores estándar (ya sea nacionales o internacionales)?*
- b) **Respuesta: (99)** No aplica

- a) **Pregunta.** *Si se calcula el indicador en temporalidades diferentes a su frecuencia de medición, ¿qué tan coherentes son las variables del R.A. para realizar la construcción del indicador?*
- b) **Respuesta: (3)** Totalmente coherentes.
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

La recolección de información para cumplir con sus responsabilidades ante la Dirección de Capacitación se realiza cada mes; mientras que la frecuencia de medición se hace cada seis meses, o sea, que hay una sincronización cada seis meses entre lo que se recolecta y lo que se mide. Esta información es recolectada antes que finalice cada mes. Entonces se tiene información oportuna y es coherente con su frecuencia de medición.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Correos electrónicos donde se exhorta a tener información en las fechas establecidas y Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

Componente 2: Asesorías e información para la población consumidora sobre el ejercicio de sus derechos brindadas

Tabla 72 Características Generales del indicador nivel Componente 2.3

Indicador	Porcentaje de asesorías brindadas a través de medios digitales Nivel C2.3
Definición	Busca medir la proporción de asesorías brindadas a través de medios digitales a partir de consultas realizadas.
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{Asesorías a través de medios digitales en el periodo}}{\text{Total de consultas realizadas en medios digitales en el periodo}} \right) * 100$

Fuente: Elaboración propia con datos de la MIR 2023

RECURSOS, USO Y SOSTENIBILIDAD

- a) **Pregunta.** *¿Se cuenta con los recursos humanos y materiales para la gestión de los indicadores, es decir, la recolección y procesamiento de los datos, su estimación y seguimiento?*
- b) **Respuesta: (3) El programa cuenta con los recursos materiales y recursos humanos para realizar la gestión de los indicadores, se cuenta con evidencia documentada.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con el Manual de procedimientos de la Dirección General de Difusión, la Dirección de Contenidos tiene la función de elaborar un informe estadístico mensual de la atención brindada a los usuarios en redes sociales. Al hacer esta gestión de la información se entrega a la Dirección General de Difusión y a la Coordinación General de Educación y Divulgación, conteniendo el número de respuestas y el número de publicaciones por mes.

De esta forma, esta arista del Programa cuenta con recursos materiales y recursos humanos; aunque no se estipule cuánto es el gasto económico en esta Dirección, implícitamente se constata que hay un gasto para un funcionamiento óptimo.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Manual de procedimientos de la Dirección General de Difusión.

a) *¿Existen políticas, manuales, lineamientos u otros documentos de naturaleza similar que definan las responsabilidades de los diferentes participantes en la gestión de los indicadores, la recolección y procesamiento de los datos?*

b) **Respuesta: No procede valoración cuantitativa.**

c) **Consideraciones.**

Sí existen normas que facultan a ciertas personas y áreas administrativas para la gestión de los indicadores, una de ellas es el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Difusión, el cual menciona las áreas y los responsables que generan y administran la información. Por otro lado, existe el Manual Específico de Organización de la Dirección General de Difusión, que se basa en el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, el cual dicta las actividades para procesar la información de los indicadores.

d) **Fuentes de información.**

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Difusión y Manual Específico de Organización de la Dirección General de Difusión.

a) *¿Los recursos humanos responsable de la gestión de los indicadores, la recolección y el procesamiento de los datos, cuenta con la experiencia y está calificado para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales?*

b) **Respuesta: No procede valoración cuantitativa.**

c) **Consideraciones.**

Los funcionarios presentaron algunas constancias que dan fe de que se están capacitando constantemente; sin embargo, es importante saber con precisión si el personal que está dentro de la Dirección de Capacitación que gestiona la información, son capacitados y si dentro de estas funciones están conscientes de que las actividades que realizan son relevantes para proveer información a los indicadores. No basta que sus funciones estén descritas en manuales de procedimientos.

d) **Fuentes de información.**

Constancias que acreditan su capacitación y Manual Específico de Organización de la Dirección General de Difusión.

a) **Pregunta. ¿La información del cálculo de los indicadores del nivel propósito es necesaria para la toma de decisiones de la dirección del Programa?**

b) **Respuesta: (99) No aplica.**

- a) **Pregunta.** *¿Los responsables del Programa analizan la información de los indicadores al menos de manera trimestral para tomar decisiones relacionadas con la gestión de los bienes y servicios?*
- b) **Respuesta: (3) Siempre.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Como se menciona en el Manual de procedimientos de la Dirección General de Difusión, la Dirección de Capacitación tiene la función de realizar reportes mensuales de las personas atendidas por las redes sociales de la institución; a pesar de que la frecuencia de medición sea cada trimestre. Además de lo anterior, la Dirección de Contenidos elabora un informe trimestral y lo entrega a la Dirección General de Difusión y a la Coordinación General de Educación y Divulgación, el cual contiene número de respuestas y número de publicaciones por mes.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Manual de procedimientos de la Dirección General de Difusión.

- a) **Pregunta.** *¿Qué tanto se conoce a los principales usuarios de la información de la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa?*
- b) **Respuesta: (3) Mucho.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Los actores principales que tienen una responsabilidad directa con la gestión de la información se describen en la Ficha técnica del indicador; se menciona a la Directora General de Difusión y al Director de contenidos, ambos funcionarios tienen información general como el nombre del funcionario, medios de contacto los cuales son número telefónico y correo electrónico institucional. Estos datos son importantes, ya que la dependencia sigue los lineamientos de transparencia que deben tener las dependencias públicas.

Además de las Direcciones mencionadas, se identificó el papel que tiene la Dirección General de Planeación y Evaluación puesto que forma parte de los usuarios de la información contenida en los indicadores. La participación de esta área radica en que recopila la información generada por la Dirección General de Difusión y la Dirección de Contenidos para reportar el indicador C2.3 al Porta Aplicativo de la Secretaría de Hacienda.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Ficha técnica del indicador C2.3 y Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

- a) **Pregunta. ¿Con qué frecuencia se da seguimiento a las necesidades de información contenida en los indicadores por parte de los principales usuarios identificados?**
- b) **Respuesta: (3) Siempre.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

A pesar de que el indicador tenga una frecuencia de medición cada tres meses, los responsables de los indicadores tienen que estar al pendiente de la población consumidora que son atendidos cada mes o incluso puede ser una frecuencia mayor, pues ya que hay campañas o contenidos que son publicados en las redes sociales y la población objetivo tiene dudas o comentarios sobre los publicados.

De acuerdo con el Manual de procedimientos de la Dirección General de Difusión, menciona que la DC y la Unidad de Transparencia, así como los Community Managers, elaborarán informes diarios, semanales, mensuales y anuales con base en los indicadores establecidos y se entregarán a la DGD. Con esta información, se puede observar que la Dirección de Contenidos está atenta a cualquier cambio drástico o adversidad.

Por su parte, la Dirección General de Planeación y Evaluación, cuenta con mecanismos que le permiten contar con información continua acerca de los resultados del indicador a través de formatos de reporte de metas previamente establecidos; por lo cual se puede identificar que los principales usuarios de la información de la MIR para el nivel componente se encuentra disponible y con un seguimiento continuo de tal forma que los usuarios cuentan con ella previo a la periodicidad de reporte de cumplimiento de metas establecido en la Ficha Técnica del indicador, que es trimestral.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Manual de procedimientos de la Dirección General de Difusión y Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor y Manual de procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación.

- a) **Pregunta. ¿Cuántas observaciones históricas anuales tiene el indicador? Por observación histórica se entiende aquella medición anual anterior al ejercicio fiscal vigente.**
- b) **Respuesta: (2) El indicador tiene dos observaciones históricas.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El indicador “**Porcentaje de asesorías brindadas a través de medios digitales Nivel C2.3**” fue incorporado en la Matriz de Indicadores para Resultados a partir del año 2021; por lo que se identificaron 2 observaciones históricas desde el año en que dicho indicador fue incluido en la MIR:

Tabla 73 Observaciones históricas del indicador nivel C2.3

Observación /año	2021	2022
Meta anual aprobada	48	56
Meta anual modificada	48	56
Realizado al periodo	49.27	51.21
% Avance anual vs modificada	102.65%	91.45%

Fuente: Elaboración propia con datos de cuenta pública

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; Ficha Técnica del Indicador; Cuenta Pública /información programática 2020, 2021 y 2022.

- a) **Pregunta.** *¿La información histórica con la que cuenta el indicador permite analizar la evolución de los resultados alcanzados por el Programa? En los indicadores de Propósito se hace referencia a los resultados logrados en su población objetivo; en los indicadores de componentes al desempeño en la entrega de los bienes y servicios que otorga a su población objetivo.*
- b) **Respuesta:** (1) **Permite analizar parcialmente la evolución de los resultados alcanzados.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo a la información de Cuenta Pública 2021 y 2022, se cuenta con dos observaciones históricas que permiten analizar los resultados de los asesorados por redes sociales, sin embargo, al no tener más ejercicios fiscales para analizar, no se permite observar la evolución de la entrega de los bienes y servicios.

Gráfico 10 Información histórica del indicador componente C2.3 (2021-2022)



Fuente: Elaboración propia con datos de cuenta pública

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; Ficha Técnica del Indicador a nivel componente C2.3, 2023; Cuenta Pública /información programática 2021 y 2022.

DEFINICIÓN DE METAS

LÍNEA BASE

Se evalúa que la línea base haya sido establecida utilizando métodos y técnicas adecuadas de tal manera que sea creíble y confiable.

a) Pregunta. ¿La línea base final del indicador se definió a partir de criterios técnicos?

b) Respuesta: (2) Se emplearon series de información y se recurrió a opinión de expertos o procedimientos precisos, pero se consideraron otros criterios para la decisión final en el establecimiento de valores.

c) El análisis que justifique la respuesta.

De acuerdo con la Ficha técnica, menciona que para determinar la línea base se consideró el ejercicio fiscal 2019 como primer año de medición del indicador, dicha línea es del 30.25% de las personas que fueron atendidas por medios digitales. Sin embargo, el indicador comenzó a medir resultados en el ejercicio fiscal 2021, esto con base a la información de las cuentas públicas. A pesar de que se tiene estimaciones en los años recientes, el indicador tiene antecedentes previos al 2019; esto significa que el indicador ha tenido procedimiento que con el avance de los ejercicios fiscales se va actualizando de acuerdo a las necesidades identificadas en la población consumidora por las áreas administrativas que gestionan el programa.

Para establecer la línea base se consideró el ejercicio fiscal 2019 y el punto de partida, que es 30.25%, pero no se encontró evidencia de cómo se definió, ni quiénes fueron los actores que participaron. Es importante documentar el procedimiento para saber el criterio que tomaron, esto con el fin de saber si hay congruencia con el punto de partida y los resultados que vaya dando el indicador.

Este indicador midió los servicios en tiempos del COVID 19, ante este fenómeno la línea base no fue modificada; es importante tomar en cuenta este contexto para poder cambiar una línea que fuera retardadora para los siguientes ejercicios fiscales posteriores, pues como se pudo percibir se utilizaron con mayor frecuencia los medios digitales.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Ficha Técnica C2.3 y Cédulas de Seguimiento para los ejercicios fiscales 2022 y 2023.

META

ESPECÍFICA Y ACOTADA EN EL TIEMPO

La meta establece un período de tiempo para su consecución, así como los momentos clave del seguimiento o “hitos” a lograr durante el período. Igualmente, la meta asociada al indicador es concreta y clara. Debe especificar “qué” y “cuánto” va a cambiar en la situación de referencia del indicador.

- a) **Pregunta. *¿Está claramente cuantificado el cambio que se quiere lograr con el cumplimiento del objetivo, es decir, el indicador tiene establecido el sentido de la meta, cuenta con una línea base, metas intermedias y meta final que al compararse son consistentes entre sí?***
- b) **Respuesta: (3) Sí, el indicador cuenta con línea base, metas intermedias y meta final, y la comparación entre ellas de acuerdo con el sentido del indicador determina claramente el cambio que se espera.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El indicador tiene una frecuencia de medición trimestral, es decir, que al año cuenta con cuatro metas establecidas; la primera es del mes de marzo con un 58%, para junio un 60%, para el mes de septiembre 62% y para cerrar el año en diciembre con un 64%. De acuerdo con la Ficha técnica, menciona que el comportamiento del indicador es ascendente, por lo tanto, se constata que es congruente con las metas establecidas y su sentido del indicador. Además, es retadora, ya que pretende superar su cobertura de acuerdo con la línea base que es tomada desde el ejercicio fiscal 2019 con un 30.25%.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Ficha técnica C2.3 del ejercicio fiscal 2023 y Matriz de indicadores para resultados para el ejercicio fiscal 2023.

RELEVANTE

La meta debe ser pertinente e importante, por lo que debe reflejar resultados significativos.

- a) **Pregunta. *Para el indicador evaluado, ¿la meta está orientada a mejorar en forma significativa los resultados del Programa, es decir, es retadora?***
- b) **Respuesta: (3) Sí, la meta es retadora. Las metas intermedias y finales presentan un nivel de exigencia al Programa, cuando se compara con el desempeño mostrado en periodos anteriores.**

c) El análisis que justifique la respuesta.

Durante el ejercicio fiscal 2022 las metas programadas y los resultados fueron casi a la par, un ejemplo de ello se puede observar que el primer trimestre del 2022 se tuvo una meta del 50% dicha meta fue superada por el 51.13% de personas atendidas; para el siguiente periodo se contempló una meta del 52%, el resultado fue de un 51.66% dicho resultado es inferior a la meta; en el tercer trimestre se puso una meta del 54% para atender personas y el resultado fue del 53.46% nuevamente inferior a la meta. Para el último trimestre se programó una meta del 56%, en la cual solo se atendió el 51.21% de las personas que expresaron sus dudas en las redes sociales en la institución.

Dicho lo anterior, se observa que las metas tienen un grado de exigencia conforme pasa el ejercicio fiscal y los resultados que da el servicio se acercan a las metas establecidas, sin embargo, en el último trimestre se puede observar que hay una distancia considerable entre la meta y el resultado en comparación con los otros trimestres.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Reportes de la Matriz de Indicadores para Resultados del C2.3 de los ejercicios fiscales 2021, 2022 y 2023, Oficios internos de las Direcciones generales.

ACORDADA

La concertación contribuye a su logro. Deben participar en su definición los responsables de la producción institucional; los directivos de los Programas y autoridades de la institución en que se inserta el Programa.

a) Pregunta. ¿Se consideró la opinión de los actores clave en la definición de la meta?

b) Respuesta: (3) Sí, se realizaron consultas a las distintas áreas relacionadas con la gestión y operación del Programa y se documentó este proceso.

c) El análisis que justifique la respuesta.

De acuerdo con el artículo 64 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, la Dirección de Contenidos tiene la función de dar cumplimiento a los programas y metas establecidos por la Dirección General de Difusión, con base en el presupuesto asignado.

Con esta regla es evidente que las metas son gestionadas por la Dirección general, sin embargo, los documentos que establecen las metas para el ejercicio fiscal 2023, mencionan que varias áreas formulan las metas; una de ellas es el especialista en Estadística de Mercado quien las elabora, otro de ellos es el Director de Contenidos el cual las revisa, y finalmente, la Directora General de Difusión autoriza las metas del ejercicio fiscal.

Con lo mencionado anteriormente, se observa que en la normatividad a alguien se le confiere dicha encomienda; sin embargo, en los procesos administrativos diferentes áreas participan en la creación del indicador.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor y Registros y actualización de metas para el ejercicio fiscal 2023.

FUENTES DE INFORMACIÓN

METADATOS

La información que se presenta en la matriz de indicadores y en la ficha de indicadores debe proporcionar elementos al usuario que le permitan identificar la información de interés sobre cuál es la fuente de datos.

- a) **Pregunta.** *En los medios de verificación, ¿se identifica de manera adecuada el censo, encuesta, registro administrativo o estadística, del cual se obtiene la información para el cálculo del indicador, así como al responsable de su producción?*
- b) **Respuesta:** (1) **Sí, se identifica el censo, encuesta, registro administrativo o estadística agregada, pero son de conocimiento interno, así como al responsable de su producción.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con la Matriz de Indicadores para Resultados para el ejercicio fiscal 2023, en el apartado de los medios de verificación, se plasma que para obtener información con el fin de calcular el indicador se cuenta con un registro denominado Reporte de la Dirección General de Difusión elaborado con la información mensual registrada de las consultas realizadas en medios digitales; sin embargo, se identificó que la fuente de información empleada es la denominada Asesorías Redes Sociales, siendo esta una base de datos que de manera mensual registra la información necesaria para el cálculo del indicador.

Por tal motivo, se puede considerar que la información que forma parte del cálculo del indicador se basa en un registro administrativo, así como que se identifica al responsable de la información; sin embargo, este registro no es de conocimiento público, por lo que no se considera que se cuente con un acceso del mismo que permita su consulta.

Cabe señalar que en la columna de los medios de verificación de la MIR, si bien están explícitos los formatos que usan y el responsable, no se encuentra un enlace o se dice con exactitud donde puede ser localizada la información para que sea consultada por las personas externas del programa. Se recomienda hacer accesibles estas consultas a la población externa.

Es importante tener información expedita para que las personas ajenas a PROFECO puedan replicar el cálculo del indicador oportunamente. Además de dar información al ciudadano, se estaría fortaleciendo temas de transparencia, ya que, de acuerdo con la Guía para la elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados emitida por el CONEVAL, menciona que es relevante considerar que las fuentes de información estén a la mano, pues facilita que cualquier persona ajena al programa verifique el cálculo de los indicadores.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados del ejercicio fiscal 2023 y Guía para la elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados.

- a) **Pregunta.** *¿El o los medios de verificación están disponibles para consulta por parte de los responsables de la estimación del indicador al interior del Programa?*
- b) **Respuesta:** (3) **Sí, los medios de verificación se encuentran disponibles para su consulta y además se pueden consultar los microdatos, base de datos o tabulados fuente.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De la información proporcionada por la institución, los medios de verificación utilizados para el cálculo del presente indicador son fuentes directas que maneja la Dirección General de Difusión.

Dichas fuentes de información son gestionadas por la Dirección de Contenidos, a través de informes mensuales de atención a usuarios en redes sociales. Con esta información sistematizada, tanto la Dirección de Contenidos como la Dirección General de Difusión (encargadas del indicador); cuentan con información para el cálculo del indicador de acuerdo con su frecuencia de medición. Además, se cuenta con base de datos el cual viene contabilizando por días las actividades que realiza el usuario en las redes sociales que tiene la Institución.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Manual Específico de Organización de la Dirección General de Difusión, Informes mensuales, Ficha técnica del C2.3 y Matriz de Indicadores para Resultados del ejercicio fiscal 2023.

- a) **Pregunta.** *¿El o los medios de verificación están disponibles en la red para la consulta de usuarios externos al Programa?*
- b) **Respuesta:** (0) **No, la información estadística no puede ser consultada.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con la Matriz de indicadores para Resultados del ejercicio fiscal 2023, la columna Medios de Verificación, no tiene un enlace donde pueda consultar la población consumidora información que provea a los indicadores; solamente se menciona que se encuentra en los archivos de la Dirección General de Difusión.

Se recomienda que dicha información sea asequible para el público en general para mejorar la confianza de las personas hacia la institución y mejorar los temas de transparencia.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados del ejercicio fiscal 2023.

MÉRITOS TÉCNICOS, NIVEL RESULTADOS (PROPÓSITO)

a) **Pregunta.** *¿El o los medios de verificación del indicador del Propósito se basan en estándares, lineamientos y buenas prácticas establecidas para el sistema Estadístico Nacional (INEGI) u otro organismo especializado en la producción de información?*

b) **Respuesta:** (99) No aplica.

MÉRITOS TÉCNICOS, NIVEL SERVICIOS (COMPONENTES)

Se identifica si la operación estadística para la generación de los medios de verificación de nivel Componente, se realizan utilizando métodos y técnicas adecuadas de tal manera que genere información creíble y confiable.

a) **Pregunta.** *¿El o los medios de verificación del indicador de Componente se basan en un proceso metodológico documentado que regula los registros, sistemas de información, mecanismos de captura y controles de calidad de la información?*

b) **Respuesta:** (0) No, el medio de verificación no se respalda en un proceso metodológico documentado.

c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con lo que se menciona en los medios de verificación, la información está resguardada por la Dirección General de Difusión. El primer paso para la recolección de la información es mediante informes mensuales de las personas que se atendieron. Estos datos son sistematizados por el día que se atendieron y la red social donde expresaron sus dudas o comentarios. Una vez que se haya recolectado la información, esta puede ser usada por la Dirección General de Difusión para que opere el indicador.

Al observar este proceso se puede constatar que no existe una metodología rigurosa que regule los registros, sin embargo, esto no significa que no haya una organización y que no sean verídicos. Los procesos obtienen información, pero no se sabe con exactitud si esta es de calidad o no, de acuerdo con controles de calidad de información.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados ejercicio fiscal 2023 y Ficha técnica del C2.3 del ejercicio fiscal 2023.

REGISTROS ADMINISTRATIVOS

En este subapartado se evalúa por cada medio de verificación de cada indicador de Propósito o Componente que se caracterice por ser un registro administrativo (R.A.).

IDENTIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL R.A.

NATURALEZA DE LA INFORMACIÓN

La información que el Programa registra como Medio de Verificación, puede provenir de los Registros Administrativos (R.A.) resultado de la operación del mismo. Por Registro Administrativo se puede entender aquellos registros internos elaborados con metodologías y procedimientos y/o encuestas establecidas al interior del Programa.

a) Pregunta. ¿Los medios de verificación son Registros Administrativos (R.A.)?

b) Respuesta: (3) Sí, la totalidad de los medios de verificación provienen de R.A.

c) El análisis que justifique la respuesta.

Para las dos variables que vienen descritas en la Ficha técnica del indicador, se puede observar que los medios de verificación son Registros Administrativos, pues se toman en cuenta los reportes de la Dirección General de Difusión elaborados con la información mensual con base en los reportes de herramientas analíticas de las cuentas y perfiles oficiales en los Medios Digitales de la Institución. Con esta información se constata que en su totalidad los medios de verificación son gestionados internamente.

d) La evidencia que respalde la respuesta

Matriz de Indicadores para Resultados ejercicio fiscal 2023.

RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE ELEMENTOS

En caso de que el Medio de Verificación, provenga de un Registro Administrativo, debe existir, dentro del Programa presupuestario, un responsable de la administración de dicho recurso. Se debe contar con claridad en la identificación de los elementos que caracterizan al R.A: nombre, descripción, objetivo, cobertura y desagregación geográfica.

a) Pregunta. ¿Es posible identificar al responsable de la información del R.A., es decir, se identifica Dependencia y/o Área administrativa, puesto y datos de contacto?

b) Respuesta: (3) Sí, se tiene claridad en la identificación del responsable de la información del R.A., nombre de Dependencia y/o Área administrativa, puesto y datos de contacto, igualmente es posible identificar los elementos que deben conformarlo.

c) El análisis que justifique la respuesta.

De acuerdo con la información de la Ficha técnica, el indicador cuenta con información de las personas que son responsables de gestionar la información de los Registros Administrativos para proveer información a las variables del indicador del desempeño. Estos responsables son la Directora General de Difusión y el Director de Contenidos; estos actores cuentan con datos generales para su contacto como son el correo institucional y números telefónicos.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Ficha técnica del indicador C2.3.

MARCO NORMATIVO

El Programa presupuestario debe contar con el sustento legal, normativo o programático que avale la existencia del R.A. y que dé continuidad a su registro.

a) Pregunta. ¿Se tiene claridad en la identificación del sustento legal, normativo o programático que le da continuidad o certidumbre, al menos de manera anual, al Registro Administrativo?

b) Respuesta: (3) Sí, el R.A. cuenta con sustento legal, normativo o programático, necesario para que el registro alimente la estimación del indicador.

c) El análisis que justifique la respuesta.

Para la obtención de Registros Administrativos, son actividades que son atribuidas a la Dirección de Contenidos. Estas atribuciones están estipuladas por el Manual Específico de Organización de la Dirección General de Difusión que se basa en el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Asimismo, el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Difusión estipula que los únicos medios para responder a las inquietudes, consultas, denuncias, dudas, y comentarios de las/los consumidores en medios digitales son a través de las cuentas oficiales de PROFECO en redes sociales, con mayor demanda e impacto. Las y los administradores de las cuentas de redes sociales de PROFECO, deben responder las consultas, denuncias, dudas y comentarios de lunes a viernes con un horario de 8:30 a 15:30 horas. La Dirección de Contenidos elaborará un informe mensual de la atención brindada a los usuarios en redes sociales.

Con lo descrito anteriormente, se puede observar que los procedimientos están regulados y menciona también quienes deben atender los Registros Administrativos y en qué tiempo deben proporcionar los reportes.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Manual Específico de Organización de la Dirección General de Difusión y Manual de Procedimientos de la Dirección General de Difusión.

PROCESAMIENTO DE DATOS

Se evalúa que el Programa cuente con un sistema para el almacenamiento y sistematización de los datos colectados, que permita identificar cuántos registros se encuentran almacenados y la periodicidad con que se realiza el almacenamiento y se genera la base de datos final.

SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- a) **Pregunta.** *¿El Programa utiliza algún programa informático o sistema de almacenamiento de la información, mismo que sea preciso, consistente, confiable y se encuentre disponible?*
- b) **Respuesta: (3) El sistema informático es propio, es confiable, pero no es accesible.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Como ya se había mencionado anteriormente, la información es gestionada por la Dirección de Contenidos y enviada a la Dirección General de Difusión. Esta información es sistematizada mediante formatos XLSX (formato Excel), y en el siguiente paso se elaboran informes mensuales sobre la atención brindada a los usuarios en redes sociales.

El sistema es gestionado dentro de las áreas correspondientes, y tiene un grado de confiabilidad en los asientos que se registran, sin embargo, no se encuentra disponible para las personas externas al programa.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Matriz de Indicadores para Resultados ejercicio fiscal 2023 y base de datos proporcionados por la Dependencia.

PERIODICIDAD

- a) **Pregunta.** *¿La periodicidad con la que se recolectan y almacenan los datos es consistente con la periodicidad con la que se realiza la estimación del indicador?*
- b) **Respuesta: (3) Sí, la periodicidad para el almacenamiento de los datos es consistente con los tiempos establecidos para la recolección de datos, y estimación del indicador.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Los datos son solicitados por la Dirección General de Capacitación mensualmente, dicha información es registrada mediante Reportes, los cuales tienen reportadas las personas atendidas en las redes sociales de la

Institución. Esta información es archivada por la Dirección. La medición del indicador se realiza cada tres meses, entonces a pesar de que haya un monitoreo a las cuentas oficiales cada mes, los tiempos son consistentes para que los indicadores tengan información oportuna para observar sus resultados.

d) La evidencia que respalde la respuesta

Ficha técnica del C2.3 y base de datos proporcionados por la Dependencia.

a) Pregunta. ¿Se tiene un periodo establecido para contar una base de datos disponible?

b) Respuesta: (3) Sí, el Programa cuenta con un periodo establecido para realizar la entrega de la base de datos que es consistente con el almacenamiento de datos y la periodicidad de medición del indicador.

c) El análisis que justifique la respuesta.

De acuerdo con el artículo 64 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, menciona que la Dirección de Contenidos tendrá que entregar los informes de atención a usuarios cada mes, así como también, la DC elaborará un informe estadístico mensual de las visitas de las y los seguidores de redes sociales y de los sitios y portales web de PROFECO.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor y Manual de Procedimientos de la Dirección General de Difusión.

FUENTE ADMINISTRATIVA

CONTROLES TÉCNICOS

Evalúa la existencia de normas, estatutos o controles que regulen el procedimiento para el almacenamiento, procesamiento y difusión de los R.A.

a) Pregunta. ¿Existen términos de entrega de los datos por parte de la fuente de datos administrativa hacia el usuario primario, es decir, el usuario que toma el R.A. para la estimación del indicador? Los términos de entrega deben incluir las fechas y medios de entrega, así como formatos de los archivos.

b) Respuesta: (3) Los términos de entrega están definidos de manera formal, incluyen fechas o medios de entrega.

c) El análisis que justifique la respuesta.

De acuerdo con el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Difusión, menciona que la entrega de datos se hará cada mes, sin embargo, no se estipula una fecha límite en la cual se deba entregar, ni tampoco en qué formatos, solamente se menciona que debe entregarse por medios de reportes. De la información proporcionada por la dependencia se puede observar que dicha información está sistematizada mediante formatos XLSX (formato Excel), sin embargo, no se presentaron los formatos para hacer los informes.

Por otro lado, de acuerdo con el testimonio de la Coordinación General de Educación y Divulgación, menciona que los términos de entrega se estipulan en el calendario de la Dirección General de Planeación y Evaluación, el cual indica las fechas de entrega por medio de correos electrónicos o bien por oficios. Dichas entregas son realizadas en formatos que son otorgados por la misma Dirección para su llenado correspondiente.

Con el testimonio descrito anteriormente, se constata que hay mecanismos formales y fechas establecidas para la gestión de la recolección de información, sin embargo, éstas no están estipuladas en el Manual de Procedimiento de la Dirección General de Difusión, en este sentido, se recomienda establecer dicho proceso en el Manual de procedimientos para un mayor control y conocimiento.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Difusión.

a) Pregunta. ¿Existen algún procedimiento de captura de los datos del registro administrativo (incluidos procedimientos de supervisión y verificación de digitación)?

b) Respuesta: (2) Los procedimientos de captura y consistencia están definidos de manera formal, y no consideran criterios para su supervisión o digitación.

c) El análisis que justifique la respuesta.

En el manual de procedimientos solamente se menciona en términos generales que se deben monitorear las redes sociales, así como hacer una base de datos sobre las personas que fueron atendidas y un reporte entregado a las jerarquías superiores que es la Dirección General de Difusión. No menciona en qué formatos y cómo se debe agregar la información. Por otro lado, no se mencionan criterios para la supervisión de la verificación de digitación.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Manual de procedimientos de la Dirección General de Difusión.

a) Pregunta. Para las variables del R.A. que son de mayor utilidad en la construcción del indicador, por favor, evaluar su descripción:

- b) **Respuesta: (3) Todas las variables cuentan con una descripción clara que permite su entendimiento y utilidad en la construcción del indicador.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Las variables cuentan con una descripción clara, la cual expresa que busca medir a las personas consumidoras que fueron atendidas en los medios digitales. Por otro lado, en la descripción de los medios de verificación, menciona que la variable del numerador es la información que se registró en los reportes que plasman las asesorías brindadas en los medios digitales; mientras que en el denominador se registra a las personas que desean tener una asesoría digital. Con estos dos tipos de información, el indicador tiene una integridad óptima para medir a las personas que fueron atendidas en los medios digitales.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Se evalúa la calidad en el registro y que se cuente con la totalidad de los datos para la definición de las variables que se consideran en la construcción del indicador.

DATOS

Se evalúa la calidad en el registro y que se cuente con la totalidad de los datos para la definición de las variables que se consideran en la construcción del indicador.

- a) **Pregunta. ¿Todas las variables empleadas en la construcción del indicador contienen al menos el 80% de los registros de datos?**
- b) **Respuesta: (1) Se cuenta con reportes de control de cifras sobre registros válidos en la fuente de información proveedora, pero de manera informal.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El indicador es un porcentaje y, por lo tanto, tiene diferentes cualidades y magnitudes en sus dos variables. Para proveer información se cuenta con una base de datos que se actualiza cada mes de acuerdo con el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Difusión. Al hacer su reporte mensualmente, es evidente que se concentra la información al menos el 80% en los registros de datos que gestionan las áreas responsables.

De acuerdo con el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Difusión, la información es capturada en base de datos, sin embargo, no se menciona en qué formatos u oficios están plasmados, ya que en la sección de Formatos y Anexos del Manual menciona que no aplica. Para este caso se recomienda considerar dichos formatos para sintetizar la información en un reporte y así poder tener documentación estructurada y sintetizada.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Difusión.

- a) **Pregunta.** *En el registro de las variables, ¿se hace uso de clasificadores estándar (ya sea nacionales o internacionales)?*
- b) **Respuesta:** (99) No aplica.

- a) **Pregunta.** *Si se calcula el indicador en temporalidades diferentes a su frecuencia de medición, ¿qué tan coherentes son las variables del R.A. para realizar la construcción del indicador?*
- b) **Respuesta:** (3) Totalmente coherentes.
- c) El análisis que justifique la respuesta.

La recolección de información para cumplir con sus responsabilidades ante la Dirección General de Difusión se realiza cada mes; mientras que la frecuencia de medición se hace cada tres meses, o sea, que hay una sincronización cada tres meses entre lo que se recolecta y lo que se mide.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Ficha Técnica C2.3 y Matriz de Indicadores para Resultados del ejercicio fiscal 2023.

Componente 2: Asesorías e información para la población consumidora sobre el ejercicio de sus derechos brindadas

Tabla 74 Características Generales del indicador nivel Componente 2.2

Indicador	Porcentaje de cobertura nacional en asesorías en las promociones y sesiones educativas, excluyendo la Ciudad de México Nivel C2.2
Definición	Mide la proporción de la población consumidora asesorada sobre el ejercicio de sus derechos en las promociones y sesiones educativas realizadas en las entidades federativas excluyendo la Ciudad de México.
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{Número de consumidores asesorados fuera de la Ciudad de México}}{\text{Total de consumidores asesorados en promociones y sesiones educativas realizadas en el país}} \right) * 100$

Fuente: Elaboración propia con datos de la MIR 2023

RECURSOS, USO Y SOSTENIBILIDAD

- a) **Pregunta.** *¿Se cuenta con los recursos humanos y materiales para la gestión de los indicadores, es decir, la recolección y procesamiento de los datos, su estimación y seguimiento?*
- b) **Respuesta: (3) El programa cuenta con los recursos materiales y recursos humanos para realizar la gestión de los indicadores, se cuenta con evidencia documentada.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

La Coordinación General de Educación y Divulgación, a través de la Dirección de Capacitación y el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, tienen la función de registrar a los grupos consumidores y la población abierta que se acerquen a las ODECO ya sean de manera presencial o virtual, para tomar las sesiones educativas u otro servicio que proporcione la dependencia.

Además de registrar a la población atendida, el Departamento debe llenar el Formato de Certificación de Información que resume todas las actividades mensuales que tiene cada ODECO. Esta es entregada a la Dirección de Capacitación. Otra forma de dar seguimiento a los resultados es a través del Formato de resultados y evaluación de desempeño; dicho seguimiento es realizado por la Dirección de Capacitación y la Dirección de Educación con el fin de validar el cumplimiento de las acciones comprometidas con las metas establecidas.

Con estas actividades descritas anteriormente, se constata que hay suficientes recursos humanos y materiales para la recolección de información fuera de la Ciudad de México.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

- a) **¿Existen políticas, manuales, lineamientos u otros documentos de naturaleza similar que definan las responsabilidades de los diferentes participantes en la gestión de los indicadores, la recolección y procesamiento de los datos?**
- b) **Respuesta: No procede valoración cuantitativa.**
- c) **Consideraciones.**

Sí, existen documentos normativos que describen las funciones que deben tener las áreas adscritas a la Coordinación General de Educación y Divulgación para la gestión de los indicadores, la recolección y procesamiento de los datos. Un ejemplo de ello son los Criterios de Operatividad para el desarrollo de

actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), el cual menciona los instrumentos con que se recolecta la información, los cuales son los Formatos de Registro de Grupo de Consumidores, Formato Único de Control de Asistencia, Formato de Certificación de Información y Formatos de resultados y evaluación de desempeño.

El Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación menciona que la Dirección de Capacitación tiene la encomienda de evaluar el desempeño del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, esta evaluación se hace con las actividades que realiza el Departamento, como es la gestión, las actualizaciones de registros y la entrega de información para proveer de información a los indicadores de desempeño.

d) Fuentes de información.

Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación y Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

a) ¿Los recursos humanos responsable de la gestión de los indicadores, la recolección y el procesamiento de los datos, cuenta con la experiencia y está calificado para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales?

b) Respuesta: No procede valoración cuantitativa.

c) Consideraciones

Los funcionarios presentaron algunas constancias que dan fe de que se están capacitando constantemente; sin embargo, es importante saber con precisión si el personal que está dentro de la Dirección de Capacitación que gestiona la información, son capacitados y si dentro de estas funciones están conscientes de que las actividades que realizan son relevantes para proveer información a los indicadores. No basta que sus funciones estén descritas en manuales de procedimientos.

d) Fuentes de información.

Constancias que acreditan su capacitación y Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación.

a) Pregunta. ¿La información del cálculo de los indicadores del nivel propósito es necesaria para la toma de decisiones de la dirección del Programa?

b) Respuesta: (99) No aplica.

- a) **Pregunta. ¿Los responsables del Programa analizan la información de los indicadores al menos de manera trimestral para tomar decisiones relacionadas con la gestión de los bienes y servicios?**
- b) **Respuesta: (3) Siempre.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

La recolección de la información es cada mes mediante el instrumento llamado Formato de resultados y evaluación de desempeño, el cual desglosa la información a actividades, grupo etario y las autoridades que son responsables de cada ODECO. Dicho Formato tiene metas establecidas que, de acuerdo con los Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), son gestionadas por el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones y la Dirección de Capacitación, para enviarlos a la Coordinación General de Educación y Divulgación con el fin de que establezca las metas de los indicadores junto con las Direcciones responsables al indicador.

Aunque la frecuencia de medición del indicador sea cada tres meses, los instrumentos que implementan las áreas administrativas para el monitoreo de actividades dan la oportunidad de hacerlo con una mayor frecuencia, esto ayuda a detectar anomalías y poder hacer estrategias para corregirlas. Un ejemplo de ello puede ser que las asesorías educativas virtuales puedan destinarse más recursos porque fueron un éxito o bien que ya no se otorguen más recursos. Esto depende de la infraestructura que tenga cada localidad.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación y Cédula de Seguimiento 2023.

- a) **Pregunta. ¿Qué tanto se conoce a los principales usuarios de la información de la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa?**
- b) **Respuesta: (3) Mucho.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

En la Ficha Técnica del indicador se menciona a los responsables del indicador. Los responsables son el Coordinador General de Educación y Divulgación y la Directora de Capacitación. Dichos usuarios tienen datos para poder contactarlos como son teléfono y correo.

Por otro lado, de acuerdo con el artículo 19 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se identificó que la Dirección General de Planeación y Evaluación también forma parte de los usuarios de la información contenida en los indicadores, ya que supervisa la clasificación de información de los indicadores

de la Matriz de Indicadores para Resultados y de las ODECO, para su publicación en Internet; así como también con el diseño y revisión de los objetivos y metas de la MIR.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Ficha Técnica del indicador C2.2, Manual de Organización de la PROFECO y Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

a) Pregunta. *¿Con qué frecuencia se da seguimiento a las necesidades de información contenida en los indicadores por parte de los principales usuarios identificados?*

b) Respuesta: (3) Siempre.

c) El análisis que justifique la respuesta.

De acuerdo con el Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación, la Dirección de Capacitación, con ayuda del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, menciona que tienen la función de informar el cumplimiento de los resultados obtenidos solicitados (mensual, trimestral, semestral y anual); así como también, realizar informe para el cumplimiento de indicadores de desempeño. El corte de información se realizará los días 25 de cada mes, con excepción de diciembre, cuyo corte será el día 31. Por lo tanto, cuentan, al menos, con cinco días hábiles para remitir dicha información, esto de acuerdo con los Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

Otros usuarios que le dan seguimiento a la información, de acuerdo con artículo 19 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, es la Dirección General de Planeación y Evaluación, que tiene la atribución de elaborar el informe de seguimiento y evaluación de los Indicadores de las ODECO, dichos informes tienen disponible información cada mes. Con lo descrito anteriormente, se constata que las áreas administrativas tienen previamente información para incorporarla en las fórmulas de los indicadores y así ver los resultados de acuerdo con su frecuencia de medición.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación, Manual de procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación.

- a) **Pregunta. ¿Cuántas observaciones históricas anuales tiene el indicador? Por observación histórica se entiende aquella medición anual anterior al ejercicio fiscal vigente.**
- b) **Respuesta: (3) El indicador tiene tres o más observaciones históricas**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

A continuación, se presentan las observaciones históricas que tuvo el indicador C2.2:

Tabla 75 Observaciones históricas del indicador nivel C2.2

Observación /año	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Meta anual aprobada	84	84	84	86	86	82	82
Meta anual modificada	84	84	84	86	82	82	75
Realizado al periodo	84.88	86.79	85.49	84.01	64.91	78.16	75.66
% Avance anual vs modificada	101.05%	103.32%	101.77%	97.69%	79.16%	95.32%	100.88%

Fuente: Elaboración propia con datos de cuenta pública

A pesar de que el indicador, en los ocho ejercicios fiscales ha cambiado de nombre, este cuenta con operaciones similares al ejercicio actual; además no cambia su esencia que es medir la cobertura nacional. Esto permite hacer observaciones históricas a través del tiempo, ya que desde el 2015, el indicador es considerado a partir de su línea base.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

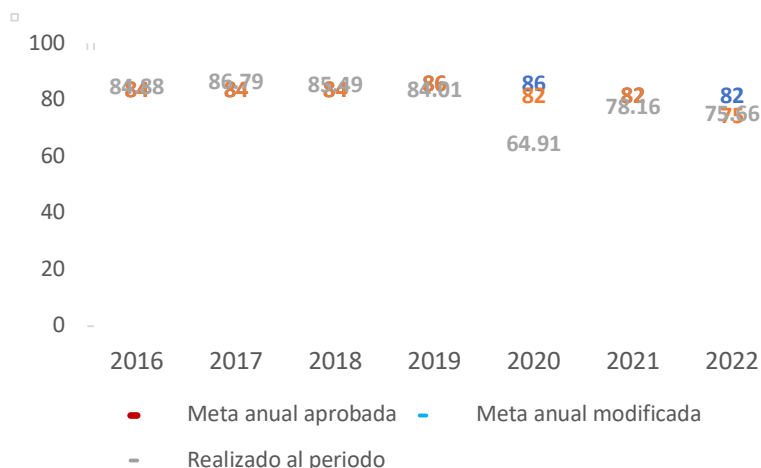
Matriz de Indicadores para Resultados 2023; Ficha Técnica del Indicador a nivel componente C2.2 2023; Cuenta Pública /información programática 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022.

- a) **Pregunta. ¿La información histórica con la que cuenta el indicador permite analizar la evolución de los resultados alcanzados por el Programa? En los indicadores de Propósito se hace referencia a los resultados logrados en su población objetivo; en los indicadores de componentes al desempeño en la entrega de los bienes y servicios que otorga a su población objetivo.**
- b) **Respuesta: (2) Permite analizar completamente la evolución de los resultados alcanzados.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Tomando como partida la línea base del indicador, se revisó Cuenta Pública de los ejercicios fiscales 2015-2022, estos datos permiten analizar la evolución de los bienes y servicios entregados, así como las metas alcanzadas por el programa.

A continuación, se presenta en la siguiente gráfica:

Gráfico 11 Información histórica del indicador Componente 2.2 (2015-2022)



Fuente: Elaboración propia con datos de cuenta pública

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; Ficha Técnica del Indicador a nivel Componente C 2.2 2023; Cuenta Pública /información programática 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022.

DEFINICIÓN DE METAS

LÍNEA BASE

Se evalúa que la línea base haya sido establecida utilizando métodos y técnicas adecuadas de tal manera que sea creíble y confiable.

a) Pregunta. ¿La línea base final del indicador se definió a partir de criterios técnicos?

b) Respuesta: (2) Se emplearon series de información y se recurrió a opinión de expertos o procedimientos precisos, pero se consideraron otros criterios para la decisión final en el establecimiento de valores.

c) El análisis que justifique la respuesta.

De acuerdo con la Ficha técnica, menciona que para determinar la línea base se consideraron datos registrados durante el primer semestre del 2015, dicha línea es de 84%, este dato representa las personas que deben ser atendidas en las sesiones educativas excluyendo la ciudad de México. A pesar de que hubo un cambio extraordinario en la manera de atender a la gente por el contexto del COVID 19 esta línea base no ha cambiado. Ante estos acontecimientos es importante considerarlo para hacer un punto de inflexión en el cual puede establecerse otro dato como punto de partida.

Otro punto a considerar es que la población consumidora en los estados de la República, puede aumentar o disminuir, es importante tomar en cuenta la densidad poblacional para establecer una línea base que pueda impulsar un desempeño favorable al Programa.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Ficha Técnica C2.2 y Cédulas de Seguimiento para los ejercicios fiscales 2022 y 2023.

META

ESPECÍFICA Y ACOTADA EN EL TIEMPO

La meta establece un período de tiempo para su consecución, así como los momentos clave del seguimiento o "hitos" a lograr durante el período. Igualmente, la meta asociada al indicador es concreta y clara. Debe especificar "qué" y "cuánto" va a cambiar en la situación de referencia del indicador.

- a) **Pregunta.** *¿Está claramente cuantificado el cambio que se quiere lograr con el cumplimiento del objetivo, es decir, el indicador tiene establecido el sentido de la meta, cuenta con una línea base, metas intermedias y meta final que al compararse son consistentes entre sí?*
- b) **Respuesta:** (2) **No, el indicador cuenta con línea base, metas intermedias y meta final, sin embargo, la comparación entre ellas de acuerdo con el sentido del indicador no determina claramente el cambio que se espera.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El indicador tiene una frecuencia de medición semestral, esto quiere decir que al año se cuenta con dos metas establecidas, una es en el mes de enero-junio con un 82% y la segunda es de julio-diciembre 82%. De acuerdo con la Ficha técnica se menciona que el sentido de la meta es ascendente, sin embargo, se puede observar que las metas no son congruentes con el comportamiento de la línea base, pues las metas se repiten, por lo tanto, se concluye que las metas son una constante.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Registro y actualización de metas para el ejercicio 2023, Ficha técnica 2023 C2.2 y Matriz de indicadores para resultados para el ejercicio fiscal 2023.

RELEVANTE

La meta debe ser pertinente e importante, por lo que debe reflejar resultados significativos.

- a) **Pregunta.** Para el indicador evaluado, ¿la meta está orientada a mejorar en forma significativa los resultados del Programa, es decir, es retadora?
- b) **Respuesta: (2) La meta es parcialmente retadora. Los reportes de desempeño muestran que el Programa pudo haber asignado metas más retadoras con respecto a su capacidad real.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Durante el primer semestre del ejercicio fiscal 2022 se observó que se atendió al 75.14% de la población que toma las promociones y sesiones educativas realizadas en el país, la meta era de un 82%, es decir, no se logró la meta por un casi 7%. Ante esta situación, las áreas responsables justifican que no se alcanzó la meta por la falta de personal en seis Oficinas de Defensa del Consumidor. Para el segundo semestre se atendió al 75.66% de la población en las promociones y sesiones educativas realizadas en el país, la meta programada fue un 75%, es decir, rebasó el estándar propuesto por la dependencia, según las autoridades competentes, esto fue gracias a que se establecieron estrategias mediante el uso de medios digitales para la difusión de los materiales educativos.

Para el ejercicio fiscal 2023 se atendió el 85.7% de las personas consumidoras con respecto a las promociones y sesiones educativas realizadas en el país, la meta que se programó fue un 82%, dicha meta fue rebasada por más de 3 puntos porcentuales.

En este último año fiscal es destacable que las metas se hayan rebasado, sin embargo, se deben considerar metas superiores al 82% pues en los semestres porvenir pueden ser rebasados con facilidad y esto haría que las metas no fueran retadoras. Otro de los asuntos a tratar para tener resultados favorables, es formular estrategias para que haya suficiente personal que pueda impartir sesiones en las ODECO de acuerdo con las necesidades de las localidades, esto con el fin de que haya más gente interesada en acercarse en dichas oficinas.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Cédula de seguimiento del C2.2 de los ejercicios fiscales 2022 y 2023.

ACORDADA

La concertación contribuye a su logro. Deben participar en su definición los responsables de la producción institucional; los directivos de los Programas y autoridades de la institución en que se inserta el Programa.

- a) **Pregunta.** ¿Se consideró la opinión de los actores clave en la definición de la meta?
- b) **Respuesta: (3) Sí, se realizaron consultas a las distintas áreas relacionadas con la gestión y operación del Programa y se documentó este proceso.**

c) El análisis que justifique la respuesta.

De acuerdo con los oficios emitidos por la Dirección General de Planeación y Evaluación, las unidades adscritas a la Coordinación General de Educación y Divulgación que están a cargo de los indicadores deben realizar un análisis de las metas establecidas o de la programación comprometida, dicha exhortación es materializada en los oficios de los Registros y actualización de metas para el ejercicio fiscal 2023, los cuales vienen firmados por el responsable del Departamento de Estadística y Evaluación, la Dirección de Capacitación y el Coordinador General de Educación y Divulgación. Con estos documentos rubricados se constata que hay participación de varias áreas en el proceso de programación de metas.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Registros y actualización de metas para el ejercicio fiscal 2023, Oficios internos de la Dependencia.

FUENTES DE INFORMACIÓN

METADATOS

La información que se presenta en la matriz de indicadores y en la ficha de indicadores debe proporcionar elementos al usuario que le permitan identificar la información de interés sobre cuál es la fuente de datos.

- a) **Pregunta.** *En los medios de verificación, ¿se identifica de manera adecuada el censo, encuesta, registro administrativo o estadística, del cual se obtiene la información para el cálculo del indicador, así como al responsable de su producción?*
- b) **Respuesta:** (3) **Sí, se identifica el censo, encuesta, registro administrativo o estadística agregada, y además son de acceso público, así como al responsable de su producción.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con la Matriz de Indicadores para Resultados para el ejercicio fiscal 2023, en el apartado de los medios de verificación, se plasma que para obtener información con el fin de calcular el indicador se cuenta con los Formatos de Registros de consumidores y listados de grupos, dicha información es gestionada por la Dirección de Capacitación que tiene como facultad recolectar la información en cada una de las ODECO existentes en el país.

En la columna de los medios de verificación, se encuentran identificados plenamente los formatos que usan y el responsable de su gestión; así mismo que encontró que estos son de conocimiento público al encontrarse en su manual de procedimientos de la Dirección; por lo que a pesar de no ser documentos públicos se cuentan con elementos externos que podrían facilitar el acceso a la información pública en caso de solicitarse.

Haciendo una búsqueda en el portal de la página de la dependencia, se constató que no hay evidencia de los Formatos que recolecta la información; solamente se encontró una dirección electrónica y números telefónicos de la Dirección General de Planeación y Evaluación; siendo estos datos de utilidad para adquirir información de la dependencia, sin embargo, esto no se hace de una manera expedita.

De acuerdo con la Guía para la elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados emitida por el CONEVAL, menciona que es importante considerar que las fuentes de información estén a la mano, pues facilita que cualquier persona ajena al programa verifique el cálculo de los indicadores.

Así mismo, es considerable destacar, que la puntuación otorgada se encuentra basada en el medio de verificación descrita en la MIR del Pp B002; sin embargo, de acuerdo con lo proporcionado por la dependencia, los datos son concentrados en los formatos llamados certificaciones de información y concentrado de certificación de información; por lo que en caso de que este sea el medio de verificación actualmente utilizado se recomienda su actualización en la Ficha Técnica del indicador.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados del ejercicio fiscal 2023.

- a) **Pregunta.** *¿El o los medios de verificación están disponibles para consulta por parte de los responsables de la estimación del indicador al interior del Programa?*
- b) **Respuesta:** (3) **Sí, los medios de verificación se encuentran disponibles para su consulta y además se pueden consultar los microdatos, base de datos o tabulados fuente.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con los Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa de Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), la información es capturada por medio de Certificaciones de Información, dicha información es canalizada hacia la Dirección de Capacitación y el Departamento de Estadística y Evaluación, los cuales son concentrados por un formato que junta de toda la información de las ODECO. Entonces dicha información queda disponible para la consulta y así poder estimar el indicador cada vez que lo requiera el Programa.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa de Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y Concentración de Certificaciones de información.

- a) **Pregunta.** *¿El o los medios de verificación están disponibles en la red para la consulta de usuarios externos al Programa?*
- b) **Respuesta:** (0) **No, la información estadística no puede ser consultada.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con la Matriz de indicadores para Resultados del ejercicio fiscal 2023, la columna Medios de Verificación no tiene un enlace donde pueda consultar la población consumidora u otros actores externos la información que provee a los indicadores; solamente se menciona que se encuentra en los archivos de la Dirección de Capacitación. Se recomienda que dicha información sea asequible para el público en general para mejorar la confianza de las personas hacia la Institución.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados del ejercicio fiscal 2023.

MÉRITOS TÉCNICOS, NIVEL RESULTADOS (PROPÓSITO)

a) Pregunta. *¿El o los medios de verificación del indicador del Propósito se basan en estándares, lineamientos y buenas prácticas establecidas para el sistema Estadístico Nacional (INEGI) u otro organismo especializado en la producción de información?*

b) Respuesta: (99) No aplica.

MÉRITOS TÉCNICOS, NIVEL SERVICIOS (COMPONENTES)

Se identifica si la operación estadística para la generación de los medios de verificación de nivel Componente, se realizan utilizando métodos y técnicas adecuadas de tal manera que genere información creíble y confiable.

a) Pregunta. *¿El o los medios de verificación del indicador de Componente se basan en un proceso metodológico documentado que regula los registros, sistemas de información, mecanismos de captura y controles de calidad de la información?*

b) Respuesta: (0) No, el medio de verificación no se respalda en un proceso metodológico documentado.

c) El análisis que justifique la respuesta.

De acuerdo con lo que se menciona en los medios de verificación, la información está resguardada por la Dirección General de Difusión. El primer paso para la recolección de la información es mediante informes mensuales de las personas que se atendieron. Estos datos son sistematizados por el día que se atendieron y la red social donde expresaron sus dudas o comentarios. Una vez que se haya recolectado la información, esta puede ser usada por la Dirección General de Difusión para que opere el indicador.

Al observar este proceso se puede constatar que no existe una metodología rigurosa que regule los registros, sin embargo, esto no significa que no haya una organización y que no sean verídicos. Los procesos obtienen

información, pero no se sabe con exactitud si esta es de calidad o no, de acuerdo con controles de calidad de información.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados ejercicio fiscal 2023 y Ficha técnica del C2.2 del ejercicio fiscal 2023.

REGISTROS ADMINISTRATIVOS

En este subapartado se evalúa por cada medio de verificación de cada indicador de Propósito o Componente que se caracterice por ser un registro administrativo (R.A.)

IDENTIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL R.A.

NATURALEZA DE LA INFORMACIÓN

La información que el Programa registra como Medio de Verificación, puede provenir de los Registros Administrativos (R.A.) resultado de la operación del mismo. Por Registro Administrativo se puede entender aquellos registros internos elaborados con metodologías y procedimientos y/o encuestas establecidas al interior del Programa.

a) Pregunta. ¿Los medios de verificación son Registros Administrativos (R.A.)?

b) Respuesta: (3) Si, la totalidad de los medios de verificación provienen de R.A.

c) El análisis que justifique la respuesta.

Para las dos variables que vienen descritas en la Ficha técnica del indicador, se puede observar que los medios de verificación son Registros Administrativos, pues se toman en cuenta los Formatos de Registro de consumidores y las listas de grupos de consumidores. Dichos formatos son actividades que deben acatar los Departamentos de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa de Consumidor (ODECO), que son canalizados a la Dirección de Capacitación para proveer información al indicador. Con la descripción del proceso anterior, se constata que en su totalidad los medios de verificación son gestionados internamente.

Dichos formatos con los que se recolecta la información son desagregados por grupo etario, ocupación, género, y el nivel socioeconómico al que pertenecen. En los formatos que logran sintetizar la información cuentan con apartados donde se pueden registrar las zonas donde se localizan las ODECO.

d) La evidencia que respalde la respuesta

Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa de Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y Matriz de Indicadores para Resultados ejercicio fiscal 2023.

RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE ELEMENTOS

En caso de que el Medio de Verificación, provenga de un Registro Administrativo, debe existir, dentro del Programa presupuestario, un responsable de la administración de dicho recurso. Se debe contar con claridad en la identificación de los elementos que caracterizan al R.A: nombre, descripción, objetivo, cobertura y desagregación geográfica.

- a) **Pregunta. ¿Es posible identificar al responsable de la información del R.A., es decir, se identifica Dependencia y/o Área administrativa, puesto y datos de contacto?**
- b) **Respuesta: (3) Si, se tiene claridad en la identificación del responsable de la información del R.A., nombre de Dependencia y/o Área administrativa, puesto y datos de contacto, igualmente es posible identificar los elementos que deben conformarlo.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con la información de la Ficha técnica, el indicador cuenta con información de las personas que son responsables de gestionar la información de los Registros Administrativos para proveer información a las variables del indicador del desempeño. Estos responsables son la Directora de Capacitación y el Coordinador General de Educación y Divulgación; estos actores cuentan con datos generales para su contacto como son el correo institucional y números telefónicos.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Ficha técnica del indicador C2.2.

MARCO NORMATIVO

El Programa presupuestario debe contar con el sustento legal, normativo o programático que avale la existencia del R.A. y que dé continuidad a su registro.

- a) **Pregunta. ¿Se tiene claridad en la identificación del sustento legal, normativo o programático que le da continuidad o certidumbre, al menos de manera anual, al Registro Administrativo?**
- b) **Respuesta: (3) Sí, el R.A. cuenta con sustento legal, normativo o programático, necesario para que el registro alimente la estimación del indicador.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Para la obtención de Registros administrativos, son actividades que son atribuidas por la Dirección de Capacitación que las gestiona por medio de los Departamentos de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de cada ODECO. Estas atribuciones están estipuladas por el Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación que se basa con el Estatuto Orgánico de la Procuraduría

Federal del Consumidor. Asimismo, el Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Educación y Divulgación, se estipula de cómo se llenan los formatos requeridos para llevar a cabo los registros Administrativos correspondientes para dar fe las personas que son atendidas en cada ODECO.

Otro de los documentos que regulan los Registros Administrativos son los Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa de Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO); los cuales mencionan las actividades que se debe realizar en cada ODECO y quiénes deben llenar los Formatos de registro.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación, Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Educación y Divulgación y Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa de Consumidor (ODECO).

PROCESAMIENTO DE DATOS

Se evalúa que el Programa cuente con un sistema para el almacenamiento y sistematización de los datos colectados, que permita identificar cuántos registros se encuentran almacenados y la periodicidad con que se realiza el almacenamiento y se genera la base de datos final.

SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- a) **Pregunta.** *¿El Programa utiliza algún programa informático o sistema de almacenamiento de la información, mismo que sea preciso, consistente, confiable y se encuentre disponible?*
- b) **Respuesta: (3) El sistema informático es propio, es confiable, pero no es accesible.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Como ya se había mencionado anteriormente, la información es gestionada por el personal de las ODECO y enviada a la Dirección de Capacitación. La información al ser enviada es capturada por medio de un programa llamado Edu-Cert 1.0, al cual sólo se puede entrar si eres personal interno del programa, mediante este enlace: <https://educert.profeco.gob.mx/>; ya que al querer abrir el enlace no se pudo entrar a la plataforma.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Oficios enviados entre Áreas administrativas y Matriz de Indicadores para Resultados ejercicio fiscal 2023.

PERIODICIDAD

- a) **Pregunta.** *¿La periodicidad con la que se recolectan y almacenan los datos es consistente con la periodicidad con la que se realiza la estimación del indicador?*
- b) **Respuesta:** (3) **Sí, la periodicidad para el almacenamiento de los datos es consistente con los tiempos establecidos para la recolección de datos, y estimación del indicador.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Los datos son pedidos por la Dirección de Capacitación mensualmente, y dicha información es registrada mediante Certificaciones de Información, las cuales tienen reportadas las actividades de las ODECO. Esta información es almacenada por la Dirección. La medición del indicador se realiza cada seis meses, entonces, a pesar de que haya un monitoreo a las Oficinas cada mes, los tiempos son consistentes para que los indicadores tengan información oportunamente para observar sus resultados.

d) La evidencia que respalde la respuesta

Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa de Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y Ficha técnica del C2.2.

- a) **Pregunta.** *¿Se tiene un periodo establecido para contar una base de datos disponible?*
- b) **Respuesta:** (3) **Sí, el Programa cuenta con un periodo establecido para realizar la entrega de la base de datos, que es consistente con el almacenamiento de datos y la periodicidad de medición del indicador.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con los Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa de Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), menciona que las certificaciones de información son llenadas por el Jefe del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones y/o Administrativos para que el Director de Zona lo valide y autorice el envío de la Información. Una vez autorizado, se envía de forma electrónica a la cuenta orgconsumidores@profeco.gob.mx dentro de los cinco días hábiles posteriores a la conclusión del periodo que se reporta.

Con esta actualización de información mensual, es posible que el indicador, al momento de hacer su medición semestralmente, pueda tener información disponible para hacer dicha actividad.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa de Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y Matriz de Indicadores para resultados.

FUENTE ADMINISTRATIVA

CONTROLES TÉCNICOS

Evalúa la existencia de normas, estatutos o controles que regulen el procedimiento para el almacenamiento, procesamiento y difusión de los R.A.

- a) **Pregunta.** *¿Existen términos de entrega de los datos por parte de la fuente de datos administrativa hacia el usuario primario, es decir, el usuario que toma el R.A. para la estimación del indicador? Los términos de entrega deben incluir las fechas y medios de entrega, así como formatos de los archivos.*
- b) **Respuesta: (3) Los términos de entrega están definidos de manera formal, incluyen fechas o medios de entrega.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo a los Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa de Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) establece que las fechas para entregar reportes de las actividades de las ODECO sean mensuales y que deben ser acordes a finales de cada mes, mediante los formatos de Certificación de información dichos formatos alimentan a una base de datos llamada concentración de Certificación de información. Y son entregados por medio de correos electrónicos, así como también, por la herramienta de captura Edu-cert 1.0.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa de Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y correos enviados al personal para que gestionen la información.

- a) **Pregunta.** *¿Existen algún procedimiento de captura de los datos del registro administrativo (incluidos procedimientos de supervisión y verificación de digitación)?*
- b) **Respuesta: (2) Los procedimientos de captura y consistencia están definidos de manera formal, y no consideran criterios para su supervisión o digitación.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Las prácticas para obtener información que provea a los indicadores eficientemente, se encuentran estipuladas en Criterios y manuales de procedimientos, además de eso las jerarquías superiores exhortan a las jerarquías menores a entregar la información de acuerdo con las fechas establecidas mediante correos electrónicos. Con lo descrito anteriormente parece que el procedimiento es pulcro, sin embargo, no se

mencionan mecanismos para la supervisión de la digitalización de información. Se sugiere que haya mecanismos que describan cómo supervisa esta captura de datos para proveer de información al indicador.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación, Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Educación y Divulgación y Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa de Consumidor (ODECO).

- a) **Pregunta.** *Para las variables del R.A. que son de mayor utilidad en la construcción del indicador, por favor, evaluar su descripción:*
- b) **Respuesta: (3) Todas las variables cuentan con una descripción clara que permite su entendimiento y utilidad en la construcción del indicador.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Las variables cuentan con una descripción clara, el cual expresa que busca medir las personas consumidoras que fueron atendidas en las sesiones educativas; por otro lado, en la descripción de los medios de verificación menciona que las actividades fueron registradas por medio de los Formatos que maneja los Departamentos que elaboran en cada ODECO. También se plasma que dichos formatos se encuentran en la Dirección de Capacitación. Asimismo, para la variable del denominador menciona que se adquieren los datos de las sesiones educativas tomadas por la población consumidora, en todo el país. Con lo descrito anteriormente, se constata que hay una clara descripción de todos los elementos que tiene cada variable.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Ficha técnica del indicador C2.2.

DATOS

Se evalúa la calidad en el registro y que se cuente con la totalidad de los datos para la definición de las variables que se consideran en la construcción del indicador.

- a) **Pregunta.** *¿Todas las variables empleadas en la construcción del indicador contienen al menos el 80% de los registros de datos?*
- b) **Respuesta: (2) Se cuenta con reportes de control de cifras sobre registros válidos en la fuente de información proveedora, y estos están documentados.**

c) El análisis que justifique la respuesta.

El indicador es un porcentaje y, por lo tanto, tiene diferentes cualidades para su medición. Al tener dos variables diferentes, el indicador cuenta con registros que son calculados cada mes, estos están sistematizados por formatos de Certificación de información por cada ODECO que son resguardados por las unidades y la Dirección de Capacitación. Dicha Dirección sintetiza la información en una base de datos llamada Concentrado Certificación de información, las cuales proveen de información al indicador que su frecuencia de medición es cada seis meses.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Concentrado Certificación de información y las Certificaciones de información de cada ODECO

a) Pregunta. En el registro de las variables, ¿se hace uso de clasificadores estándar (ya sea nacionales o internacionales)?

b) Respuesta: (99) No aplica.

a) Pregunta. Si se calcula el indicador en temporalidades diferentes a su frecuencia de medición, ¿qué tan coherentes son las variables del R.A. para realizar la construcción del indicador?

b) Respuesta: (3) Totalmente coherentes.

c) El análisis que justifique la respuesta.

La recolección de información para cumplir con sus responsabilidades ante la Dirección de Capacitación se realiza cada mes; mientras que la frecuencia de medición se hace cada seis meses, o sea, que hay una sincronización cada seis meses entre lo que se recolecta y lo que se mide. Esta información es recolectada antes que finalice cada mes. Entonces se tiene información oportuna y coherente con su frecuencia de medición.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Correos electrónicos donde se exhorta a tener información en las fechas establecidas y Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

Componente 3: Materiales temáticos y didácticos entregados

Tabla 76 Características Generales del indicador nivel Componente C3

Indicador	Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos Nivel C3
Definición	Mide la proporción de materiales temáticos y paquetes didácticos entregados con fines educativos e informativos, incluyendo la Revista del Consumidor respecto a los materiales programados.
Método de Cálculo	$\left(\frac{\text{Número de materiales temáticos y didácticos difundidos y o distribuidos en el periodo}}{\text{Total de materiales temáticos y didácticos programados para su difusión y o distribución}} \right) * 100$

Fuente: Elaboración propia con datos de la MIR 2023

RECURSOS, USO Y SOSTENIBILIDAD

- a) **Pregunta.** *¿Se cuenta con los recursos humanos y materiales para la gestión de los indicadores, es decir, la recolección y procesamiento de los datos, su estimación y seguimiento?*
- b) **El nivel de respuesta otorgado; (3) El programa cuenta con los recursos materiales y recursos humanos para realizar la gestión de los indicadores, se cuenta con evidencia documentada.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

En el caso del indicador a nivel del componente C3, “**Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos**”, se puede comprobar que el programa cuenta con los recursos humanos para la gestión, recolección y procesamiento de los datos. De acuerdo con el Diagnóstico del Pp B002 “**Generación y Difusión de Información para el Consumidor**” la operación y el seguimiento se efectúa a través de la Coordinación General de Educación y Divulgación (CGED) adscrita a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), así mismo, en su Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación, se señala como parte de las funciones el “Establecer, validar y autorizar los Indicadores estratégicos y/o de gestión de la Coordinación y de las Unidades Administrativas correspondientes, con la finalidad de ver los avances de la ejecución de los programas, así como el seguimiento...”, por otra parte, el Manual de Procedimientos describe de manera puntual, la manera en la que las comunicaciones internas de las Unidades Administrativas para el desempeño de sus funciones se privilegia el uso de medios electrónicos y comunicación vía remota.

Adicionalmente, se observó que el Pp B002 para su operación cuenta con recursos fiscales del Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF) en los capítulos 1000 Servicios Personales, 2000 Materiales y Suministros, y 3000 Servicios Generales, lo que genera certidumbre de los recursos humanos, materiales y de servicios necesarios para la operación del Pp B002 y seguimiento de los indicadores.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Presupuesto del Pp B002 2022 y 2023; Presupuesto de Egresos de la Federación, Manual de Procedimientos y Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación.

a) ¿Existen políticas, manuales, lineamientos u otros documentos de naturaleza similar que definan las responsabilidades de los diferentes participantes en la gestión de los indicadores, la recolección y procesamiento de los datos?

b) Respuesta: No procede valoración cuantitativa.

c) Consideraciones.

De acuerdo con la operación del Pp B002 se reconocen los Manuales Específicos de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación (CGED), adscrita a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), así como los Manuales Específicos de Organización de la Dirección General de Difusión (DGD), Dirección General de Estudios Sobre Consumo (DGEC) y la Dirección General de Planeación y Evaluación (DGPE), en ellos se puede observar las funciones e interacciones que les corresponde a cada Dirección General de acuerdo con las responsabilidades que les compete en la gestión, recolección y procesamiento de los datos del indicador **“Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos”**.

Bajo este contexto, se identificó que la operación del Pp B002 está a cargo de la CGED y como parte de sus funciones que se enmarcan en su Manual de Organización son las de llevar a cabo la planeación y establecimiento de los programas de difusión y de educación para el consumo, otra de sus funciones que se describen son las de “Establecer, validar y autorizar los Indicadores estratégicos y/o de gestión de la Coordinación y de las Unidades Administrativas correspondientes, con la finalidad de ver los avances de la ejecución de los programas, así como el seguimiento”.

Adicionalmente, en el manual de procedimientos de la CGED y de la Dirección de Planeación y Evaluación se describe las acciones e interacciones en las que converge y participa en la gestión, recolección y procesamiento de los datos del indicador de Componente C3.

d) Fuentes de información.

Manual de Organización de la PROFECO; Manuales de Organización y de Procedimientos de la Coordinación General de Educación y Divulgación; y de las Direcciones Generales de Difusión, Estudios Sobre el Consumo y la de Planeación y Evaluación.

a) *¿Los recursos humanos responsable de la gestión de los indicadores, la recolección y el procesamiento de los datos, cuenta con la experiencia y está calificado para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales?*

b) **Respuesta: No procede valoración cuantitativa.**

c) **Consideraciones.**

En efecto, los servidores públicos adscritos a la Dirección General de Planeación y Evaluación, responsables de la integración de la información y seguimiento al cumplimiento de las metas, así como el personal de la Coordinación General de Educación y Divulgación encargada de generar y procesar los datos para el reporte de avance del indicador **“Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos”**, demuestran estar calificados y contar con la experiencia requerida en los perfiles de los puestos que ocupan actualmente, ya que para ocupar dicho cargo, demostraron en su proceso de selección, contar con las habilidades, capacidades y conocimientos que contribuyan al desarrollo de la organización.

Adicionalmente, se verificó que el personal se ha capacitado de manera constante con el diplomado “Presupuesto basado en Resultados” impartido por la Unidad de Evaluación del Desempeño de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, así como el curso “Construcción de Indicadores y Matriz de Marco Lógico” impartido por el Instituto de Asesoría en Finanzas Internacionales.

a) **Pregunta. ¿La información del cálculo de los indicadores del nivel propósito es necesaria para la toma de decisiones de la dirección del Programa?**

b) **Respuesta: (99) No aplica.**

a) **Pregunta. ¿Los responsables del Programa analizan la información de los indicadores al menos de manera trimestral para tomar decisiones relacionadas con la gestión de los bienes y servicios?**

b) **Respuesta: (3) Siempre.**

c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con los documentos “Cédulas de seguimiento” del indicador Porcentaje de Entrega de Materiales Temáticos y Didácticos, se observa que los responsables del programa analizan la información de manera trimestral, ya que, para reportar el avance de los resultados alcanzados, se involucra a las áreas responsables que llevan los registros administrativos en los que se asienta la información que integran las variables del indicador, así mismo el formato contiene las firmas correspondientes de revisión y autorización de los Titulares de las Direcciones de las áreas involucradas en la operación y seguimiento del Pp B002.

Cabe hacer mención que el análisis de la información inicia desde la solicitud del avance de cumplimiento de las metas programadas en el trimestre correspondiente del indicador, mismas que son compartidas mediante la cédula de seguimiento, al igual que las justificaciones sobre los sesgos de incumplimiento o sobrecumplimiento de estas, las cuales son clasificadas como Causas, Efectos u Otros Motivos, con ello es posible identificar problemáticas, limitantes o áreas de oportunidad que contribuyan en mejores estrategias y toma de decisiones en la entrega de Materiales Temáticos y Didácticos.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados 2023, Ficha Técnica del Indicador C3, Cédulas de Seguimiento.

a) Pregunta. *¿Qué tanto se conoce a los principales usuarios de la información de la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa?*

b) Respuesta: (3) Mucho.

c) El análisis que justifique la respuesta.

Internamente, los usuarios identificados son aquellos que están involucrados en la operación del programa, en este caso a las áreas adscritas a la Coordinación General de Educación y Divulgación, tocante al indicador **“Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos”** se reconocen como usuarios, la Dirección General de Difusión, Dirección de Editorial y Dirección de Educación para el Consumo los cuales son los generadores de la información del indicador en mención. Adicionalmente, se cuenta con otros usuarios internos encargados de las funciones de planeación y evaluación, como lo es la Dirección General de Planeación y Evaluación.

Al respecto, se puede verificar que se tienen claramente identificados los usuarios de la información de la MIR, debido a que se cuenta con funciones, actividades y procesos debidamente descritos en los Manuales correspondientes a cada área involucrada para la atención de cada uno de los requerimientos y solicitud de información referente al indicador anteriormente descrito.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados 2023, Ficha Técnica del Indicador C3.

a) Pregunta. *¿Con qué frecuencia se da seguimiento a las necesidades de información contenida en los indicadores por parte de los principales usuarios identificados?*

b) Respuesta: (3) Siempre.

c) El análisis que justifique la respuesta.

Los usuarios de la información atienden de manera cotidiana y en los tiempos establecidos los distintos requerimientos y observaciones que contribuyan al cumplimiento del indicador **“Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos”**, es de resaltar que los materiales temáticos y didácticos se emiten con una periodicidad mensual, (la cual es inferior a la trimestral en la que se reporta el indicador) y en apego a la normatividad vigente en cumplimiento de las funciones que se describen en los Manuales de Organización y Procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación; y de la Coordinación General de Educación y Divulgación.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados 2023, Ficha Técnica del Indicador C3, Manuales de Procedimientos y Organización de la Dirección General de Planeación y Evaluación; y de la Coordinación General de Educación y Divulgación.

a) Pregunta. ¿Cuántas observaciones históricas anuales tiene el indicador? Por observación histórica se entiende aquella medición anual anterior al ejercicio fiscal vigente.

b) Respuesta: (3) El indicador tiene tres o más observaciones históricas.

c) El análisis que justifique la respuesta.

De acuerdo con la ficha técnica del indicador **“Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos”**, y derivado del análisis de la Cuenta Pública Federal del 2016 al 2022, se identificaron 7 observaciones históricas a partir de la incorporación del indicador en la Matriz de Indicadores para Resultados desde el 2016, como es de observarse en la tabla 24, el cumplimiento de los resultados ha sido constante desde el año 2018, lo que refleja una buena planeación y desempeño de la institución en la entrega de los componentes del Pp B002, en este caso los materiales temáticos y didácticos.

Tabla 77 Observaciones históricas del indicador nivel C3

Observación /año	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Meta anual aprobada	100	100	100	100	100	100	100
Meta anual modificada	100	100	100	100	100	100	100
Realizado al periodo	109.52	87.33	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia

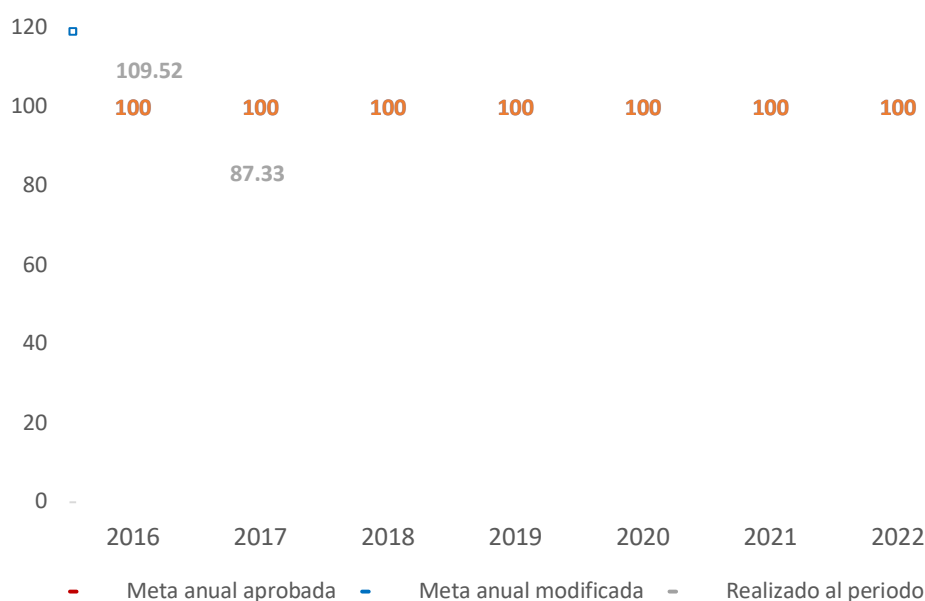
d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores Para Resultados 2023, Ficha Técnica del Indicador C3; Cuenta Pública Federal /información programática 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022.

- a) **Pregunta. ¿La información histórica con la que cuenta el indicador permite analizar la evolución de los resultados alcanzados por el Programa? En los indicadores de Propósito se hace referencia a los resultados logrados en su población objetivo; en los indicadores de componentes al desempeño en la entrega de los bienes y servicios que otorga a su población objetivo.**
- b) **Respuesta: (2) Permite analizar completamente la evolución de los resultados alcanzados.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con la información histórica identificada a partir de la incorporación del indicador “**Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos**”, en el ejercicio fiscal 2016 y hasta el ejercicio fiscal inmediato anterior 2022, se puede identificar que las metas exponen de manera consistente los logros alcanzados en el cumplimiento del desempeño de las actividades realizadas por las Direcciones que operan el programa, lo que permite realizar inferencias durante la evolución de los resultados obtenidos por el programa sobre la población objetivo; a continuación se presenta la siguiente gráfica con la información del indicador.

Gráfico 12 Información histórica del indicador componente C 3 (2016-2022)



Fuente: Elaboración propia con datos de la cuenta pública federal

Como es de observarse en el gráfico anterior, los resultados del indicador muestran una tendencia, ya que se cumple con el objetivo de mantenerse constantes en el cumplimiento del objetivo. Al ser un indicador de componente con enfoque de gestión mediante el cual se busca medir el desempeño y capacidad de las áreas operativas para la entrega de bienes que produce el programa, derivando en una asertiva intervención.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; Ficha Técnica del Indicador a nivel Componente C3 2023; Cuenta Pública Federal / información programática, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022.

DEFINICIÓN DE METAS

LÍNEA BASE

Se evalúa que la línea base haya sido establecida utilizando métodos y técnicas adecuadas de tal manera que sea creíble y confiable.

- a) **Pregunta. ¿La línea base final del indicador se definió a partir de criterios técnicos?**
- b) **Respuesta (3) Se emplearon series de información y se recurrió a opinión de expertos o procedimientos precisos, para la decisión final en el establecimiento de valores.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

El indicador cuenta con información generada con la misma ejecución del programa, ya que los materiales temáticos y didácticos se han elaborado antes de la incorporación del indicador a la MIR, lo que constata que en la definición de la línea base del indicador se emplearon series de información, así como a las opiniones de expertos, pues para el cálculo de las variables se considera los criterios de las áreas que operan el programa. Basándose en una estimación de la línea base de acuerdo con la última observación disponible, concordando con la ficha técnica del indicador, de igual forma en el documento de diagnóstico del Pp B002 se describe que desde el 2008 se generan contenidos didácticos y educativos, que fomentan la cultura de consumo inteligente.

En la Ficha técnica del indicador se muestra la línea base a partir del ejercicio 2016, la cual es definida como 100 en coincidencia con las metas programadas, las cuales igual se definen con el mismo número derivado a que son metas relativas

Al respecto, se considera consistente la línea base con las metas, ya que el indicador muestra tener un enfoque de gestión que busca monitorear la operación interna, valorando el cumplimiento de las acciones y ejecución de los procesos de las Unidades Administrativas que ejecutan el programa, por lo que mantener constante el indicador es el objetivo.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; Ficha Técnica del Indicador a nivel Componente C3.

META

ESPECÍFICA Y ACOTADA EN EL TIEMPO

La meta establece un período de tiempo para su consecución, así como los momentos clave del seguimiento o "hitos" a lograr durante el período. Igualmente, la meta asociada al indicador es concreta y clara. Debe especificar "qué" y "cuánto" va a cambiar en la situación de referencia del indicador.

- a) **Pregunta.** *¿Está claramente cuantificado el cambio que se quiere lograr con el cumplimiento del objetivo, es decir, el indicador tiene establecido el sentido de la meta, cuenta con una línea base, metas intermedias y meta final que al compararse son consistentes entre sí?*
- b) **Respuesta:** (3) **Sí, el indicador cuenta con línea base, metas intermedias y meta final, y la comparación entre ellas de acuerdo con el sentido del indicador determina claramente el cambio que se espera.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con la Ficha Técnica se identificó que el indicador “**Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos**”, cuenta con una línea base la cual está a partir del ejercicio fiscal 2016 con un valor de 100, igualmente cuenta con metas intermedias con un valor de 100 y por último cuenta con metas finales con el mismo valor de 100 se consideran consistentes las metas, ya que el tipo de valor son relativas y la unidad de medida es porcentaje y las metas son constantes, se refleja el cambio que se quiere lograr con el cumplimiento del objetivo, ya que, es mantenerlo constante. Este tipo de indicadores se utilizan para dar seguimiento a las gestiones y al desempeño de las Unidades Administrativas en la de entrega de los bienes que produce el programa.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; Ficha Técnica del Indicador a nivel Componente C3.

RELEVANTE

La meta debe ser pertinente e importante, por lo que debe reflejar resultados significativos.

- a) **Pregunta.** *Para el indicador evaluado, ¿la meta está orientada a mejorar en forma significativa los resultados del Programa, es decir, es retadora?*
- b) **Respuesta:** (3) **Sí, la meta es retadora. Las metas intermedias y finales presentan un nivel de exigencia al Programa, cuando se compara con el desempeño mostrado en periodos anteriores.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Como se ha mencionado a lo largo de la presente evaluación, el indicador “**Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos**”, cuenta con metas constantes, las cuales se describen de manera idéntica para cada ejercicio fiscal y la línea base. De acuerdo con el análisis de los documentos Registro y actualización de metas del indicador de los últimos dos ejercicios fiscales, se identificó que el cumplimiento de las metas ha sido consistente y constante, lo que permite deducir que la programación de las metas se da considerando la capacidad técnica, humana, financiera y tecnológica del programa, lo retador de la meta se deriva en continuar

cumpliendo con la emisión de los materiales en los tiempos programados mostrando las mejoras en su desempeño.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; Ficha Técnica del Indicador a nivel Componente C3.

ACORDADA

La concertación contribuye a su logro. Deben participar en su definición los responsables de la producción institucional; los directivos de los Programas y autoridades de la institución en que se inserta el Programa.

a) Pregunta. ¿Se consideró la opinión de los actores clave en la definición de la meta?

b) Respuesta: (3) Sí, se realizaron consultas a las distintas áreas relacionadas con la gestión y operación del Programa y se documentó este proceso.

c) El análisis que justifique la respuesta.

En la definición de las metas del indicador “**Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos**” a nivel de componente C3, se observa la participación de la Dirección General de Planeación y Evaluación, de acuerdo con su procedimiento para establecer y dar seguimiento a los indicadores institucionales considerando actividades de revisión, de conformidad con lo descrito en su Manual de Procedimientos.

Por otro lado, se reconoce la participación de las Unidades Administrativas adscrita a la Coordinación General de Educación y Divulgación, quienes son las ejecutoras de la operación del programa y las revisoras de las metas programadas del indicador,

Adicionalmente, se identificó que en la programación, reporte y ajuste de metas se cuenta con evidencia documental con firmas de revisión y autorización que muestra la interacción existente entre la DGPE, con la Dirección General de Difusión y Dirección General de Editorial y la Coordinación General de Educación y Divulgación (CGEyD), mismo que se documenta mediante oficios de envío en los que queda evidencia la aportación de las áreas que participan en el proceso.

d) La evidencia que respalde la respuesta.

Manual de procedimientos de la Dirección General de Planeación y Evaluación; Oficios de solicitud de metas por parte de la DGPE en 2022 y 2023; y Oficios de comunicación de metas por parte de la CGEyD en 2022 y 2023.

FUENTES DE INFORMACIÓN

METADATOS

La información que se presenta en la matriz de indicadores y en la ficha de indicadores debe proporcionar elementos al usuario que le permitan identificar la información de interés sobre cuál es la fuente de datos.

- a) **Pregunta.** *En los medios de verificación, ¿se identifica de manera adecuada el censo, encuesta, registro administrativo o estadística, del cual se obtiene la información para el cálculo del indicador, así como al responsable de su producción?*
- b) **Respuesta:** (1) **Sí, se identifica el censo, encuesta, registro administrativo o estadística agregada, pero son de conocimiento interno, así como al responsable de su producción.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

De acuerdo con el registro en la ficha técnica de los medios de verificación del indicador **“Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos”** los cuales se describen como: Facturación de venta, reporte de envío, reporte de cortesías, reporte de entrega de dotaciones a Unidades Administrativas, Delegaciones, Personal de PROFECO, Instituciones Gobierno, Academias y Organizaciones; reportes del Departamento de circulación de PROFECO, para la variable 1 y Reporte de Analítica en Medios Digitales, Reporte Trimestral de los Oficios mensuales de envío a Imprenta, Facturación Respectiva, Ejemplares Físicos restando el stock destinado al almacén y programados en el Programa Anual de Actividades de la Coordinación General de Educación y Divulgación, para la variable 2, como se puede observar en los medios de verificación refiere a Registros Administrativos mediante el cual se obtiene la información para el cálculo del indicador, sin embargo, son de conocimiento interno, además de que no es posible apreciar el responsable de su producción.

Por otro lado, es de resaltar que los medios de verificación se encuentran desactualizados, ya que algunos de ellos siguen haciendo referencia a registros de control de la revista del consumidor en su edición impresa, la cual se dejó de producir desde el año 2020.

Los medios de verificación carecen de ser claros y de que exista uno por variable, ya que, al ser múltiples fuentes de información se deberá de verificar la constancia de estos para poder agrupar la información y remitir un solo medio de verificación.

Adicionalmente, cabe aclarar que los medios de verificación proporcionados corresponden a la evidencia de los materiales temáticos y didácticos elaborados.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; Ficha Técnica del Indicador a nivel Componente C3.

- a) **Pregunta.** *¿El o los medios de verificación están disponibles para consulta por parte de los responsables de la estimación del indicador al interior del Programa?*
- b) **Respuesta: (1) Sí, sin embargo, al menos un medio de verificación no se encuentra disponible.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Los medios de verificación están disponibles para su consulta por parte de los responsables de la estimación del indicador al interior del programa, sin embargo, como se ha mencionado con anterioridad, al menos uno no se encuentra disponible debido a que hacen referencia a los registros de la revista del consumidor en su edición física la cual ya no se elabora desde el 2020.

Por otra parte, cabe mencionar que los medios de verificación refieren a múltiples fuentes de información, por lo que no es necesario conocer la clasificación e información específica para la cuantificación de las variables, dado que los reportes se clasifican con diferentes unidades de medida.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Ficha Técnica del Indicador a nivel Componente C3 2023.

- a) **Pregunta.** *¿El o los medios de verificación están disponibles en la red para la consulta de usuarios externos al Programa?*
- b) **Respuesta: (0) No, la información estadística no puede ser consultada.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Ficha Técnica del Indicador a nivel Componente C3 2023

Ninguno de los medios de verificación de ambas variables está disponible en las redes para ser consultados por usuarios externos, ya que todos refieren a Registros Administrativos internos. A pesar de que en los medios de la segunda variable se describe que se localizan en los archivos de la Coordinación General de Educación y Divulgación, no se considera suficiente para poder ser consultados por un externo, debido a que no se especifica el contacto o la Dirección Física de las Oficinas.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; Ficha Técnica del Indicador a nivel Componente C3.

MÉRITOS TÉCNICOS, NIVEL RESULTADOS (PROPÓSITO)

- a) **Pregunta.** *¿El o los medios de verificación del indicador del Propósito se basan en estándares, lineamientos y buenas prácticas establecidas para el sistema Estadístico Nacional (INEGI) u otro organismo especializado en la producción de información?*
- b) **Respuesta:** (99) No aplica.

MÉRITOS TÉCNICOS, NIVEL SERVICIOS (COMPONENTES)

Se identifica si la operación estadística para la generación de los medios de verificación de nivel Componente, se realizan utilizando métodos y técnicas adecuadas de tal manera que genere información creíble y confiable.

- a) **Pregunta.** *¿El o los medios de verificación del indicador de Componente se basan en un proceso metodológico documentado que regula los registros, sistemas de información, mecanismos de captura y controles de calidad de la información?*
- b) **Respuesta:** (3) El indicador se respalda en un proceso metodológico documentado.
- c) El análisis que justifique la respuesta.

Los medios de verificación del indicador “**Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos**” se basan en un proceso metodológico que deriva del “Procedimiento para el diseño y elaboración de materiales educativos derivados de temas de educación para el consumo” codificado con el No. MP-500-02 en el Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Educación y Divulgación, en este se cuenta con el Formato I-1-MP-500-01 mediante el cual se registra el avance de las actividades, la entrega de materiales temáticos y didácticos de manera mensual.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Matriz de Indicadores para Resultados 2023; Ficha Técnica del Indicador a nivel Componente C3.

REGISTROS ADMINISTRATIVOS

En este subapartado se evalúa por cada medio de verificación de cada indicador de Propósito o Componente que se caracterice por ser un registro administrativo (R.A.)

IDENTIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL R.A.

NATURALEZA DE LA INFORMACIÓN

La información que el Programa registra como Medio de Verificación, puede provenir de los Registros Administrativos (R.A.) resultado de la operación del mismo. Por Registro Administrativo se puede entender aquellos registros internos elaborados con metodologías y procedimientos y/o encuestas establecidas al interior del Programa.

- a) **Pregunta. ¿Los medios de verificación son Registros Administrativos (R.A.)?**
- b) **Respuesta: (0) No, los medios de verificación no corresponden a R.A.**
- c) **El análisis que justifique la respuesta.**

Los medios de verificación no corresponden a registros administrativos, si bien los medios de verificación mencionados en la ficha técnica del indicador **“Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos”** se podrían reconocer algunos como registros administrativos, los responsables del indicador han manifestado que las facturas de venta, reportes de envío, reporte de cortesías, reportes de entrega de dotación a Unidades Administrativas, Delegaciones, personal de PROFECO, Instituciones de Gobierno, académica y organizaciones, ya no competen a la operación actual del programa, por lo que la evidencia presentada como medios de verificación pertenecen a los productos elaborados por el programa como son: Trípticos, Infografías, Fichas Educativas, Juegos de Mesa y las Ediciones de la Revista del Consumidor. Al ser productos generados, la evidencia no corresponde a registros administrativos que den cumplimiento a las características del indicador en mención.

- d) **La evidencia que respalde la respuesta.**

Ficha Técnica del Indicador a nivel Componente C3 2023, Trípticos, Infografías, Fichas Educativas, Juegos de Mesa y las Ediciones de la Revista del Consumidor.

Apartado IV. Sugerencias para la mejora o sustitución de los indicadores del programa

VI.1 Sugerencias para la mejora del indicador de resultados (Propósito)

La frecuencia de medición del indicador a nivel propósito (semestral) se encuentra planteada con la misma temporalidad que algunos de sus componentes; por lo que a fin de identificar claramente los logros alcanzados por el programa, se sugiere evaluar el planteamiento semestral del reporte del indicador a fin de fortalecer el mismo en función de lo establecido por la MML, que establece que la medición del propósito puede ser medido en el mediano plazo, considerando el orden cronológico existente en el proceso de producción del programa (realización de actividades, generación de componentes, cumplimiento del objetivo central).

Toda vez que la Encuesta sobre los servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación ha sido sustituida por el Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación, se sugiere realizar una actualización del medio de verificación en la MIR, así como en la Ficha Técnica del indicador a nivel propósito a fin de contar con un medio de información fidedigno y actualizado, incluyendo la liga de la página de internet en la que se pueden consultar los resultados, para dar fortaleza metodológica en cuanto a la aplicación de la MML.

Derivado del análisis de la información de la vitrina metodológica contenida en el Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación, se sugiere diseñar una metodología para la aplicación, recopilación de información y presentación de los resultados de la encuesta donde se muestren los criterios para el diseño de preguntas, selección o mención de la significancia de la muestra, presentación de metadatos y demás elementos que aporten a la fortaleza metodológica del medio de verificación, pudiendo adoptar estándares de calidad basados en las buenas prácticas implementadas por el INEGI; ya que si bien se detectó que el Sondeo en línea cuenta con elementos metodológicos que son implementados en la práctica, estos cuentan con un área de oportunidad para ser formalizados a través de su planteamiento en una metodología, para lo cual se puede considerar la implementación basada en estándares y buenas prácticas del INEGI; teniendo en cuenta en el proceso que este Instituto cuenta con un enfoque dirigido a la generación de estadísticas, las cuales son llevadas a cabo a través de levantamientos de campo, mientras el sondeo es llevado a cabo a través de internet; por lo que las buenas prácticas a replicar deberán considerar una aplicación parcial acorde a las capacidades y recursos actuales de la PROFECO, esto a fin de mantener el criterio de economía con que cuenta actualmente el indicador; por lo que en este sentido podría considerarse lo planteado en el proceso estándar para encuestas por muestreo diseñado por el INEGI, a través de la documentación de la fase 1 planeación, 5 captaciones, 6 procesamientos y 7 presentaciones de resultados que ya lleva a cabo operativamente la PROFECO y el desarrollo de la fase 3 diseños de la muestra.

Derivado del análisis del indicador a nivel propósito, se considera que actualmente el establecimiento de la meta resulta poco retadora al tener una tendencia ascendente que sobrepasa notablemente la meta planeada con la meta alcanzada; sin embargo, la Unidad Administrativa se ha involucrado en un proceso de detección de mejores prácticas respecto al indicador, por lo que se identificó que para el segundo semestre de 2023 la meta se ajustó a un 66%; por lo cual se sugiere que derivado de los resultados del cumplimiento del indicador

para el ejercicio 2023 se analicen los resultados del ajuste para verificar que sea realista y retadora, a fin de contar con elementos para establecer una meta que apoye a la orientación de resultados del indicador.

Con base en la evidencia documental proporcionada, así como con lo derivado del análisis del equipo evaluador, se puede identificar que la Coordinación General de Educación y Divulgación cuenta con los elementos necesarios para el control y supervisión respecto a la realización de la encuesta, por lo que se sugiere documentar el proceso a través del diseño del flujograma y narrativa que den fortaleza y formalidad a las acciones ya implementadas.

Propósito: La población consumidora en México utiliza la información que genera el Programa para la toma de decisiones de compra informadas

Nombre del indicador	Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO
Definición	Mide la proporción de la población consumidora, estimada con base en una muestra representativa, que afirmaron que dos o más de los productos o programas informativos de la PROFECO les fueron útiles para tomar decisiones de compra informadas.
Método de cálculo	$(\text{Población consumidora en México encuestada a las que les han sido útiles dos o más de los productos o programas informativos de la PROFECO} / \text{Total de personas encuestadas sobre los productos o programas informativos de la PROFECO}) * 100$
Medio de verificación	Reporte trimestral de resultados del Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación , disponible para su consulta en: https://www.gob.mx/profeco/documentos/encuestas-y-sondeos-34675
Dimensión	Calidad
Frecuencia de medición	Anual

VI.1 Sugerencias para la mejora de los indicadores de servicios (Componentes)

Los medios de verificación de las variables que permiten el cálculo de los indicadores se encuentran establecidos de manera diversificada y sin especificar su método de consulta, por lo que se sugiere fortalecer la monitoreabilidad del indicador; a través de lo establecido por la MML que menciona que los medios de verificación deben constituirse como la fuente de consulta que haga posible que cualquier persona pueda acceder a la información para la verificación del indicador.

Resultado de la valoración del criterio de monitoreabilidad, se identificaron áreas de mejora en el establecimiento de los medios de verificación, ya que en ninguno se establece la ubicación física de la

información, o la ubicación electrónica, por lo que se sugiere agregar estas descripciones en la Ficha Técnica de cada indicador, fortaleciendo con ello la transparencia y veracidad de la información para el cálculo de los indicadores.

Del indicador “Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3”, no se especifica la frecuencia de medición de sus medios de verificación, por lo que se sugiere que esta se especifique tanto en la MIR como en la ficha técnica del indicador.

En el Componente “Asesorías e información para la población consumidora sobre el ejercicio de sus derechos brindados”, se detecta la existencia de dos productos en su definición, por lo que se sugiere señalar en el componente un solo bien o servicio que se entregue a la población atendida. Si se considera que el otro bien o servicio es sustancioso en el Programa se recomienda formular otro Componente para ese producto.

Para el indicador C2.3 se considera importante tomar en cuenta la homologación en las unidades de medida expresadas en su Ficha Técnica del indicador, con el fin de que se cuente con fortaleza y congruencia hacia el método de cálculo, reflejando que un porcentaje pueda tener un resultado calculado con base en variables consistentes por lo que se recomienda identificar la unidad de medida como “asesorías” tanto en el numerador como en el denominador.

Los medios de verificación de los indicadores se encuentran desactualizados; sin embargo, se identificó que la PROFECO cuenta con los productos o registros que permiten una cuantificación clara de las variables que materializan el cálculo del indicador; por lo que se sugiere realizar un análisis del o los reportes que fungirán con medios de verificación y actualizar los mismos en su Ficha Técnica de cada indicador.

Componente 1: Productos informativos y educativos difundidos en medios digitales

El cambio propuesto en la definición del indicador deriva que a través del “Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales” no se está midiendo la utilidad de las publicaciones de los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales, sino la percepción del consumidor hacia estos, externada mediante la opinión de los consumidores, compartiendo las publicaciones, dándoles me gusta, retwit, visualización de duración total del audiovisual, emitiendo comentarios positivos y agradecimientos, de acuerdo a la plataforma utilizada.

En cuanto a los medios de verificación, se identificó que aquellos que se encuentran en la MIR y la Ficha Técnica del indicador, no corresponden a los medios de verificación que son utilizados para el cálculo del indicador, sin embargo, se cuenta con el Reporte mensual de la herramienta Google Analytics, el cual es utilizado para el cálculo del indicador.

Derivado de lo anterior, se sugiere el cambio de los medios de verificación, al de dicho reporte, en suma se sugiere se incluya la ubicación física en donde se encuentra disponible para su consulta a fin de cumplir con el criterio de monitoreabilidad.

En cuanto a la dimensión del indicador, actualmente es de eficacia, por lo que se sugiere, esta sea modificada a la dimensión de calidad, la cual está asociada a evaluar atributos de los bienes o servicios producidos por el programa, en este caso, los productos informativos o educativos de la PROFECO. Considerando además que

los indicadores de calidad permiten monitorear los atributos de estos productos desde diferentes perspectivas, una de ellas la percepción de los usuarios.

Nombre del indicador	Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales Nivel C1.3
Definición	Mide la percepción de los consumidores hacia los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales; expresada mediante las interacciones positivas como: compartir, me gusta, retwit, visualización de duración total del audiovisual, comentarios positivos y agradecimientos, de acuerdo a la plataforma utilizada.
Método de cálculo	(Interacciones positivas en los productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo / Total de productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo)
Medio de verificación	Interacciones positivas en los productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo: Reporte mensual de la herramienta Google Analytics denominado _____, que se archiva en la Dirección General de Difusión de la PROFECO, disponible para su consulta en oficinas centrales de la Procuraduría Federal del Consumidor; Total de productos informativos o educativos en medios digitales en el periodo: Reporte mensual de la herramienta Google Analytics denominado _____, que se archiva en la Dirección General de Difusión de la PROFECO, disponible para su consulta en oficinas centrales de la Procuraduría Federal del Consumidor.
Dimensión	Calidad
Frecuencia de medición	Semestral

Respecto al indicador Nivel C1.2, actualmente el nombre del indicador se estipula como Tasa de crecimiento, sin embargo, dicho nombre está condicionando a que debe haber un crecimiento, por lo que se propone que el nombre del indicador se modifique a Tasa de variación, la cual es la forma de expresar un cambio relativo en el tiempo, por lo que en el mismo sentido, se sugiere modificar la definición del indicador.

En cuanto a los medios de verificación, se identificó que es el Reporte mensual de la herramienta Google Analytics, el cual se utiliza para el cálculo del indicador, por lo que se sugiere este sea el medio de verificación que se estipule en la MIR y las fichas técnicas del indicador, en suma se sugiere, se incluya la ubicación física en donde se encuentra disponible para su consulta a fin de cumplir con el criterio de monitoreabilidad.

Nombre del indicador	Tasa de variación de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel C1.2
-----------------------------	---

Definición	Mide el cambio relativo porcentual de las visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales del periodo a reportar respecto al periodo inmediato anterior.
Método de cálculo	(Sumatoria de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales en el periodo - Sumatoria de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales en el periodo inmediato anterior) / (Sumatoria de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales en el periodo inmediato anterior) * 100
Medio de verificación	Sumatoria de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales en el periodo: Reporte mensual de la herramienta Google Analytics denominado _____, que se archiva en la Dirección General de Difusión de la PROFECO, disponible para su consulta en oficinas centrales de la Procuraduría Federal del Consumidor; Sumatoria de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales en el periodo inmediato anterior: Reporte mensual de la herramienta Google Analytics denominado _____, que se archiva en la Dirección General de Difusión de la PROFECO, disponible para su consulta en oficinas centrales de la Procuraduría Federal del Consumidor.
Dimensión	Eficacia
Frecuencia de medición	Cuatrimestral

A fin de que la definición del indicador sea clara, se sugiere se especifique que lo que está midiendo el indicador es la proporción de las visitas de los consumidores, ya que actualmente solo se define como porcentaje de las visitas a los medios digitales de la PROFECO que corresponde a las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México; en donde además se puede observar que en la definición se repite el nombre del indicador.

En cuanto a los medios de verificación, se identificó que es el Reporte mensual de la herramienta Google Analytics, el cual se utiliza para el cálculo del indicador, por lo que se sugiere este sea el medio de verificación que se estipule en la MIR y las fichas técnicas del indicador, en suma se sugiere, se incluya la ubicación física en donde se encuentra disponible para su consulta a fin de cumplir con el criterio de monitoreabilidad.

Nombre del indicador	Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México Nivel C1.1
Definición	Mide la proporción de las visitas de los consumidores a los medios digitales de la PROFECO que corresponde a las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México, respecto el total de visitas registradas en medio digitales de la Profeco en el país.

Método de cálculo	(Total de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México / Total de visitas registradas a medios digitales en el país) * 100
Medio de verificación	Total de visitas registradas a medios digitales en el país: Reporte de la herramienta Google Analytics denominado _____, que se archiva en la Dirección General de Difusión de la PROFECO, disponible para su consulta en oficinas centrales de la Procuraduría Federal del Consumidor; Total de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México: Reporte de la herramienta Google Analytics denominado _____, que se archiva en la Dirección General de Difusión de la PROFECO, disponible para su consulta en oficinas centrales de la Procuraduría Federal del Consumidor.
Dimensión	Eficacia
Frecuencia de medición	Cuatrimestral

Componente 2: Asesorías e información para la población consumidora sobre el ejercicio de sus derechos brindadas

Para este indicador es preciso que el nombre cuente con una neutralidad, ya que al mencionarlo como una tasa de crecimiento, este necesariamente tiene que seguir ese sentido, cuando pueden suceder circunstancias extraordinarias que hagan que este no cumpla con la congruencia del nombre. Es conveniente que tome un nombre imparcial como tasa de variación, así como también que desde su nombre no se defina su sentido del indicador (ascendente o descendente).

En la definición del indicador se agregó la forma en que se imparte las sesiones educativas, ya sea de manera **presencial o virtual**, esto de acuerdo con los Criterios de Operatividad para el desarrollo de actividades del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO). Con estas características agregadas, deja en claro las dimensiones que está midiendo el indicador y los servicios que ofrece la dependencia a la población consumidora.

Para mayor transparencia, veracidad y que la información sea asequible para que cualquier persona interesada en replicar el cálculo del indicador, es necesario contar con una ubicación física o electrónica de la información, y que esta se vea plasmada en los medios de verificación. En el siguiente cuadro se considera la ubicación donde se puede localizar los instrumentos; así como también el nombre tentativo que debe tener los medios de verificación.

Nombre del indicador	Tasa de variación en la atención o asesoría a la población consumidora en las sesiones educativas del Programa Nivel C2.1
Definición	Mide el cambio relativo en el número de consumidores atendidos o asesorados en sesiones educativas, ya sea de manera virtual o presencial , impartidas sobre el ejercicio de sus derechos respecto al periodo inmediato anterior.

Método de cálculo	(Número de consumidores atendidos o asesorados en t - número de consumidores atendidos o asesorados en t-1) / (Número de consumidores atendidos o asesorados en t-1) * 100
Medio de verificación	Número de consumidores atendidos o asesorados en t: Formato mensual de la certificación de información de las ODECO que se archiva en la Dirección de Capacitación, disponible para su consulta en las oficinas centrales de la Procuraduría Federal del Consumidor; Número de consumidores atendidos o asesorados en t-1: Formato mensual de la certificación de información de las ODECO que se archiva en la Dirección de Capacitación, disponible para su consulta en las oficinas centrales de la Procuraduría Federal del Consumidor.
Dimensión	Eficacia
Frecuencia de medición	Semestral

En la definición del indicador se agregaron los medios digitales donde la dependencia brinda asesorías o aclara dudas de la población consumidora, estas redes sociales son **Twitter, Facebook, YouTube e Instagram;** esto con el fin de aclarar las dimensiones que mide el indicador.

Los ajustes que se realizaron en los medios de verificación del indicador ayudan a tener mayor transparencia, veracidad y que la información esté al alcance de cualquier persona interesada en replicar el cálculo de indicador. Se sugiere contar con una ubicación física o electrónica de la información, y que esta se vea plasmada en los medios de verificación. En el siguiente cuadro se considera la ubicación donde se puede localizar los instrumentos; así como también el nombre tentativo que debe tener los medios de verificación.

Nombre del indicador	Porcentaje de asesorías brindadas a través de medios digitales Nivel C2.3
Definición	Mide la proporción de asesorías brindada a través de medios digitales como Twitter, Facebook, YouTube e Instagram a partir de consultas realizadas.
Método de cálculo	(Asesorías a través de medios digitales en el periodo / Total de consultas realizadas en medios digitales en el periodo) X 100
Medio de verificación	Total de consultas realizadas en medios digitales en el periodo: Reporte mensual de la atención brindada a los usuarios en redes sociales que se archiva en la Dirección General de Difusión, disponible para su consulta en las oficinas centrales de la Procuraduría Federal del Consumidor. Asesorías a través de medios digitales en el periodo: Reporte mensual de la atención brindada a los usuarios en redes sociales que se archiva en la Dirección General de Difusión, disponible para su consulta en las oficinas centrales de la Procuraduría Federal del Consumidor.
Dimensión	Eficacia
Frecuencia de medición	Trimestral

Para mayor transparencia, veracidad y que la información sea asequible para que cualquier persona interesada en replicar el cálculo del indicador, es necesario contar con una ubicación física o electrónica de la información, y que esta se vea plasmada en los medios de verificación. En el siguiente cuadro se considera la ubicación donde se puede localizar los instrumentos; así como también el nombre tentativo que debe tener los medios de verificación, los cuales son Registros administrativos que proporcionan información sobre las personas que fueron atendidas en los servicios que ofrece la dependencia. Es importante señalar con precisión el nombre de estos instrumentos ya que, si tienen un nombre general como “Formatos de registro de consumidores”, pueden carecer de puntualidad, y no se podría localizar de manera eficaz los instrumentos por parte de actores ajenos a la PROFECO.

Nombre del indicador	Porcentaje de cobertura nacional en asesorías en las promociones y sesiones educativas, excluyendo la Ciudad de México Nivel C2.2
Definición	Mide la proporción de la población consumidora asesorada sobre el ejercicio de sus derechos en las promociones y sesiones educativas realizadas en las entidades federativas excluyendo a la Ciudad de México.
Método de cálculo	$(\text{Número de consumidores asesorados fuera de la Ciudad de México}) / (\text{Total de consumidores asesorados en promociones y sesiones educativas realizadas en el país}) * 100$
Medio de verificación	Número de consumidores asesorados fuera de la Ciudad de México: Formatos mensuales de Certificación de información de las ODECO que obran en los archivos de la Dirección de Capacitación, disponibles para su consulta en las oficinas centrales de la Procuraduría Federal del Consumidor. Total de consumidores asesorados en promociones y sesiones educativas realizadas en el país: Formatos mensuales de Certificación de información de las ODECO que obran en los archivos de la Dirección de Capacitación, disponibles en las oficinas centrales de la Procuraduría Federal del Consumidor.
Dimensión	Eficacia
Frecuencia de medición	Semestral

Componente 3: Materiales temáticos y didácticos entregados

De acuerdo con el análisis de la Ficha Técnica del Indicador a nivel de componente C3 se hallaron áreas de oportunidad de mejora del indicador “Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos” en el apartado de Medios de Verificación, ya que su descripción refiere a medios de verificación desactualizados, pues, enlista reportes y registros administrativos de controles que se tenían en la emisión de la Revista del Consumidor en su edición física la cual se dejó de elaborar en el año 2020 como ya se ha mencionado, sin embargo, se identificaron repositorios mensuales de los materiales temáticos y didácticos elaborados, los cuales cumplen con las características necesarias para que se utilicen como Medios de Verificación de las Variables de Indicador.

Nombre del indicador	Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos Nivel C3
Definición	Mide la proporción de materiales temáticos y paquetes didácticos entregados con fines educativos e informativos, incluyendo la Revista del Consumidor respecto a los materiales programados.
Método de cálculo	(Número de materiales temáticos y didácticos difundidos y/o distribuidos en el periodo / Total de materiales temáticos y didácticos programados para su difusión) * 100
Medio de verificación	Número de materiales temáticos y didácticos difundidos y/o distribuidos en el periodo: Ejemplares de la Revista del Consumidor de PROFECO publicadas en su página de internet en el periodo, disponible para su consulta en https://www.gob.mx/profeco/articulos/revista-del-consumidor?idiom=es ; y materiales temáticos y didácticos terminados por la Dirección General de Educación y Divulgación para su entrega; disponible para su consulta en oficinas centrales de la Procuraduría Federal del Consumidor. Total de materiales temáticos y didácticos programados para su difusión: Programa Anual de Actividades de la PROFECO; apartado Coordinación General de Educación y Divulgación; disponible para su consulta en https://www.gob.mx/profeco/documentos/planes-y-programas?state=published%C2%A0
Dimensión	Eficacia
Frecuencia de medición	Trimestral

Conclusiones

El ejercicio de evaluación específica de indicadores del programa presupuestario B002 “Generación y Difusión de Información para el Consumidor” permitió obtener resultados acerca del cumplimiento de criterios mínimos de los indicadores que forman parte del seguimiento al cumplimiento de los objetivos a nivel propósito y componentes; identificando que de los ocho indicadores evaluados no se encontró evidencia de la necesidad de sustitución de alguno de los indicadores evaluados, por lo que las recomendaciones derivadas de la valoración de los mismos se encuentran enfocadas al fortalecimiento y mejora metodológica de ellos.

Al momento de hacer la evaluación es evidente que los indicadores en general son destacables en cuanto a su enfoque de resultados para el cumplimiento de los objetivos de la MIR, ya que la mayoría cumple con una cierta relevancia.

Así mismo, es destacable que los indicadores presentan fórmulas establecidas de manera correcta, mostrando congruencia entre el nombre del indicador, la definición, las variables que lo integran, así como sus unidades de medida.

Los componentes que produce el programa en favor de la generación y difusión de información que permita llevar a cabo compras informadas por parte de la población consumidora resultan adecuados y relevantes en función de la lógica vertical establecida en el resumen narrativo de la MIR.

El objetivo a nivel propósito “La población consumidora en México utiliza la información que genera el Programa para la toma de decisiones de compra informadas”, y los objetivos a nivel componente “Productos informativos y educativos difundidos en medios digitales” y “Materiales temáticos y didácticos entregados”; cumplen con la sintaxis de redacción de acuerdo a la MML, en donde del propósito se debe especificar el resultado concreto que se espera lograr con el programa en la población objetivo, y a nivel componente los bienes o servicios que son producidos y entregados por el programa. En cuanto al objetivo “Asesorías e Información para la población consumidora sobre el ejercicio de sus derechos brindados”, se considera que su sintaxis está parcialmente formulada, ya que se establecen dos servicios, las asesorías y la información, siendo que con base al trabajo de gabinete, se concluye que el objetivo está orientado a las asesorías.

Todos los indicadores se encuentran soportados por las actividades y facultades conferidas por ley a la PROFECO, sustentando su realización a través de sus respectivos manuales de organización y procedimientos; por lo que el cálculo de los mismos se considera económico al no requerir de esfuerzos o implementación de recursos humanos, tecnológicos o materiales adicionales para obtener la información que permite su cálculo.

En este sentido, los indicadores que permiten la medición del cumplimiento del objetivo a nivel propósito “La población consumidora en México utiliza la información que genera el Programa para la toma de decisiones de compra informadas”, y los objetivos a nivel componente “Productos informativos y educativos difundidos en medios digitales” y “Materiales temáticos y didácticos entregados”; cuentan con los recursos humanos y materiales que permiten llevar a cabo su gestión, pudiendo identificar la forma en que se da su recolección y procesamiento hasta la generación de los datos que permiten el cálculo de los respectivos indicadores;

identificando la interacción entre las diferentes áreas que hacen uso de la información para toma de decisiones en el caso del propósito y generación de bienes o servicios para el caso de los componentes.

Técnicamente, el Pp B002 cuenta con áreas de oportunidad en la definición y actualización de sus medios de verificación, especificando aquellos que aún son funcionales y actualizando los nombres de los productos o reportes administrativos que los conforman, a fin de presentar claridad en los mismos a modo de que cumplan con el criterio de confiabilidad al permitir ser replicables por cualquier persona ajena al programa.

El establecimiento de metas y línea base realizado por el programa considera en su mayoría análisis derivados de datos estadísticos; sin embargo, no todos resultaron ser adecuados para cada indicador; al respecto, cabe destacar que derivado de la interacción con la PROFECO, se identificó que se cuentan con acciones propuestas para la revisión y planteamiento de metas retadoras y realistas, por lo que el programa cuenta con oportunidades para la mejora en la obtención de resultados.

Bibliografía

- CONEVAL, (2022). Diagnóstico de Matrices de Indicadores para Resultados 2022: estado actual del diseño de objetivos e indicadores al cuarto año de la Administración 2018-2024. Ciudad de México: CONEVAL, 2022. Disponible en: https://www.coneval.org.mx/coordinacion/Documents/monitoreo/informes/Diagnostico_MIR_2022.pdf
- CONEVAL, (2023). Fichas de Monitoreo y Evaluación 2022-2023 de los Programas y las Acciones Federales de Desarrollo Social. Ciudad de México: CONEVAL, 2023. Disponible en: https://www.coneval.org.mx/InformesPublicaciones/Documents/FMyE_22-23.pdf.
- CONEVAL. Guía de Enfoque de Resultados para la Construcción de Objetivos e Indicadores de Resultados de Programas Sociales. Disponible en: https://www.coneval.org.mx/coordinacion/Documents/monitoreo/metodologia/Guia_EdR_.pdf
- CONEVAL, (2013). Guía para la Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados. Ciudad de México. Disponible en: https://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/GUIA_PARA_LA_ELABORACION_DE_MATRIZ_DE_INDICADORES.pdf
- CONEVAL, (2014). Metodología para la aprobación de indicadores de los programas sociales. México, DF: CONEVAL, 2014. Disponible en: https://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/METODOLOGIA_APROBACION_DE_INDICADORES.pdf
- INEGI. Guía de Diseño Conceptual para Encuestas; Fase de Diseño de la Norma Técnica del Proceso de Producción de Información Estadística y Geográfica. Disponible en: https://www.inegi.org.mx/contenidos/infraestructura/aseguramiento/doc/guia_de_diseno_conceptual.pdf
- INEGI, (2021). Norma Técnica del proceso de Producción de Información Estadística y Geográfica para el Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Disponible en: https://extranet.inegi.org.mx/calidad/doc/6.-Norma-Tecnica-del-Proceso-de-Produccion-de-Informacion-Estadistica-y-Geografica-para-el-INEGI_19Nov21.pdf
- INEGI, (2005). Programa de Estándares Estadísticos y Geográficos Internacionales; 5ª Reunión del Comité Ejecutivo de la Conferencia Estadística de las Américas. Disponible en: https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/ce5ppt_07estandaresinternacionales.pdf.
- PROFECO, (2022). Diagnóstico del Programa presupuestario B002 “Generación y Difusión de Información para el Consumidor”. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/753441/Diagnostico_B002.pdf

- PROFECO, (2022). Manual Específico de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/869618/MANUAL_ESPECIFICO_DE_ORGANIZACION_DE_LA_DIRECCION_GENERAL_DE_PLANEACION_Y_EVALUACION.pdf
- PROFECO, (2022). Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/744781/MANUAL_GENERAL_DE_ORGANIZACION_DE_LA_PROFECO.pdf
- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumo. Publicado en el D.O.F. 31/12/2019. Disponible en: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5583075&fecha=30/12/2019#gsc.tab=0
- SHCP, (2023). Ficha Informativa del Índice de Seguimiento al Desempeño (ISeD) 2022; PP B002 Generación y difusión de información para el consumidor. Disponible en: https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/work/models/PTP/programas/documentos/msd/2022/2022_10B002.pdf

Anexo 1 (Formato de Calificación Final obtenida por el Programa)

Derivado del resultado de la valoración integral de los indicadores del Pp B002 se obtuvo que de una ponderación máxima del 30% posible los indicadores evaluados, se obtuvo un 24.86%.

CALIFICACIÓN FINAL ETAPA 1 VALORACIÓN INTEGRAL

Etapa	Puntaje obtenido en la etapa	Calificación por etapa
Valoración integral	$pe1$	$ce1 = \frac{(pe1 * 30)}{pme1}$

$$ce1 = \frac{106 * 30}{128} = 24.86$$

Derivado del resultado de la valoración específica de los indicadores del Pp B002 se obtuvo como resultado una valoración del 25.79% de una ponderación máxima de 30%.

CALIFICACIÓN FINAL ETAPA 2 VALORACIÓN ESPECÍFICA

Etapa	Puntaje ponderado obtenido en cada nivel de indicadores	Puntaje ponderado
Propósito	Ppo2	$Ppo2 = [(ppe2 / ppme2) * 60]$
Componentes	Pco2	$Pco2 = [(pce2 / pcme2) * 40]$
Puntaje obtenido en la etapa 2		$pe2 = Ppo2 + Pco2$

Etapa	Puntaje obtenido en el nivel	Puntaje obtenido en la etapa 2
Propósito	Ppo2	$(14 / 17) * 60 = 49.41$
Componentes	Pco2	$(96 / 105) * 40 = 36.57$
Puntaje obtenido en la etapa 2 de Valoración Específica		$85.98 = 49.41 + 36.57$

Etapa	Puntaje obtenido en la etapa	Calificación por etapa
Valoración específica	$pe2$	$ce2 = (pe2 * 0.30)$

$$ce2 = 85.98 * 0.30 = 25.79 \text{ puntos}$$

Derivado del resultado de la valoración global de los indicadores del Pp B002 se obtuvo como resultado una valoración del 33.25% de una ponderación máxima de 40%.

CALIFICACIÓN FINAL ETAPA 3 VALORACIÓN GLOBAL

Etapa	Puntaje obtenido en la etapa	Calificación por etapa
Valoración global	$pe3$	$ce3 = \frac{pe3 \times 40}{pme3}$

$$ce3 = \frac{468 \times 40}{563} = 33.3 \text{ puntos}$$

TABLA: CALIFICACIÓN FINAL OBTENIDA POR EL PROGRAMA

Etapa	Puntaje obtenido en la etapa	Calificación por etapa y final del Programa
Valoración integral	$pe1$	$ce1 = (106 \times 30) / 128$
Valoración específica	$pe2$	$ce2 = (85.98 \times 0.30)$
Valoración global	$pe3$	$ce3 = (468 \times 40) / 563$
Calificación final		$cf = 24.86 + 25.79 + 33.3$

Etapa	Puntaje obtenido en la etapa	Calificación por etapa y final del Programa
Valoración integral	$pe1$	24.86
Valoración específica	$pe2$	25.79
Valoración global	$pe3$	33.30
Calificación final		83.95

Anexo 2 (Formato de Puntaje de la Etapa 1)

ETAPA	PUNTAJE FINAL DE LA ETAPA	NIVEL	PUNTAJE NIVEL	INDICADOR	PUNTAJE INDICADOR	APARTADO	PUNTAJE APARTADO
Valoración integral	105	Nivel Propósito	12	Indicador Propósito Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o	13	Relevancia	2
						Adecuación	1
						Claridad	6
						Monitoreabilidad	4
		Nivel Componentes	93	Indicador Componente 1 Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios	9	Relevancia	1
						Adecuación	2
						Claridad	5
						Monitoreabilidad	1
				Indicador Componente 1 Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales Nivel	15	Relevancia	2
						Adecuación	3
						Claridad	6
						Monitoreabilidad	4
				Indicador Componente 1 Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México Nivel	15	Relevancia	2
						Adecuación	3
						Claridad	6
						Monitoreabilidad	4
				Indicador Componente 2 Tasa de crecimiento en la atención o asesoría a la población consumidora en las sesiones educativas del Programa Nivel	14	Relevancia	2
Adecuación	3						
Claridad	6						
Monitoreabilidad	3						
Indicador Componente 2 Porcentaje de asesorías brindadas a través de medios digitales Nivel C2.3	15	Relevancia	2				
		Adecuación	3				
		Claridad	6				
		Monitoreabilidad	4				
Indicador Componente 2 Porcentaje de cobertura nacional en asesorías en las promociones y sesiones educativas, excluyendo la Ciudad de México C2.2	13	Relevancia	2				
		Adecuación	2				
		Claridad	6				
		Monitoreabilidad	3				
Indicador Componente 3 Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos Nivel C3	12	Relevancia	2				
		Adecuación	3				
		Claridad	6				
		Monitoreabilidad	1				

Anexo 3 (Formato de Puntaje de la Etapa 2)

ETAPA	PUNTAJE FINAL DE LA ETAPA	NIVEL	PUNTAJE NIVEL	INDICADOR	PUNTAJE INDICADOR	APARTADO	PUNTAJE APARTADO
Valoración específica	108	Nivel Propósito	14	Indicador Propósito Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos	14	Pertinencia	3
						Factibilidad	7
						Economía	2
						Aporte marginal	2
		Nivel Componentes	94	Indicador Componente 1 Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en	15	Pertinencia	2
						Factibilidad	7
						Economía	2
						Aporte marginal	2
				Indicador Componente 1 Tasa de crecimiento de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los	15	Pertinencia	2
						Factibilidad	9
						Economía	2
				Aporte marginal	2		
				Indicador Componente 1 Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a	15	Pertinencia	2
						Factibilidad	9
						Economía	2
				Aporte marginal	2		
Indicador Componente 2 Tasa de crecimiento en la atención o asesoría a la población consumidora en las	12	Pertinencia	2				
		Factibilidad	6				
		Economía	2				
Aporte marginal	2						
Indicador Componente 2 Porcentaje de asesorías brindadas a través de medios digitales Nivel C2.3	15	Pertinencia	2				
		Factibilidad	9				
		Economía	2				
Aporte marginal	2						
Indicador Componente 2 Porcentaje de cobertura nacional en asesorías en las promociones y sesiones educativas, excluyendo	12	Pertinencia	2				
		Factibilidad	6				
		Economía	2				
Aporte marginal	2						
Indicador Componente 3 Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos Nivel C3	12	Pertinencia	2				
		Factibilidad	6				
		Economía	2				
Aporte marginal	2						

Anexo 4 (Formato de Puntaje de la Etapa 3)

Propósito

Etapa	Categoría	N° Pregunta	Puntaje Máximo Propósito	Puntaje Obtenido Propósito
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	1	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	4	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	5	NA	NA
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	6	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	7	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	8	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	9	2	2
Etapa 3. Valoración global	Definición de metas	10	3	3
Etapa 3. Valoración global	Definición de metas	11	3	3
Etapa 3. Valoración global	Definición de metas	12	3	1
Etapa 3. Valoración global	Definición de metas	13	3	3
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	14	3	3
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	15	3	3
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	16	3	2
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	17	3	1
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	18	NA	NA
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	19	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	20	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	21	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	22	4	4
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	23	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	24	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	25	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	26	3	0
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	27	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	28	2	2
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	29	NA	NA
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	30	3	3
			74	66

Componente 1.3

Etapa	Categoría	N° Pregunta	Puntaje Máximo Componente	Puntaje Obtenido Componente
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	1	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	4	N/A	NA
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	5	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	6	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	7	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	8	3	2
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	9	2	1
Etapa 3. Valoración global	Definición de metas	10	3	0
Etapa 3. Valoración global	Definición de metas	11	3	3
Etapa 3. Valoración global	Definición de metas	12	3	2
Etapa 3. Valoración global	Definición de metas	13	3	3
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	14	3	0
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	15	3	3
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	16	3	0
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	17	N/A	NA
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	18	3	0
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	19	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	20	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	21	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	22	4	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	23	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	24	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	25	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	26	3	1
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	27	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	28	2	2
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	29	N/A	NA
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	30	3	3
			74	56

Componente 1.2

Etapa	Categoría	N° Pregunta	Puntaje Máximo Componente	Puntaje Obtenido Componente
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	1	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	4	N/A	NA
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	5	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	6	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	7	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	8	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	9	2	2
Etapa 3. Valoración global	Definición de metas	10	3	3
Etapa 3. Valoración global	Definición de metas	11	3	3
Etapa 3. Valoración global	Definición de metas	12	3	2
Etapa 3. Valoración global	Definición de metas	13	3	3
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	14	3	1
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	15	3	3
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	16	3	0
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	17	N/A	NA
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	18	3	0
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	19	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	20	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	21	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	22	4	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	23	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	24	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	25	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	26	3	1
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	27	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	28	2	2
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	29	N/A	NA
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	30	3	3
			74	62

Componente 1.1

Etapa	Categoría	N° Pregunta	Puntaje Máximo Componente	Puntaje Obtenido Componente
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	1	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	4	N/A	NA
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	5	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	6	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	7	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	8	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	9	2	2
Etapa 3. Valoración global	Definición de metas	10	3	3
Etapa 3. Valoración global	Definición de metas	11	3	3
Etapa 3. Valoración global	Definición de metas	12	3	3
Etapa 3. Valoración global	Definición de metas	13	3	3
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	14	3	1
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	15	3	3
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	16	3	0
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	17	N/A	NA
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	18	3	0
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	19	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	20	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	21	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	22	4	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	23	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	24	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	25	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	26	3	1
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	27	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	28	2	2
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	29	N/A	NA
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	30	3	3
			74	63

Componente 2.1

Etapa	Categoría	N° Pregunta	Puntaje Máximo Componente	Puntaje Obtenido Componente
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	1	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	4	N/A	NA
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	5	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	6	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	7	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	8	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	9	2	2
Etapa 3. Valoración global	Definición de metas	10	3	2
Etapa 3. Valoración global	Definición de metas	11	3	3
Etapa 3. Valoración global	Definición de metas	12	3	2
Etapa 3. Valoración global	Definición de metas	13	3	3
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	14	3	3
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	15	3	3
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	16	3	0
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	17	N/A	NA
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	18	3	0
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	19	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	20	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	21	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	22	4	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	23	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	24	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	25	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	26	3	2
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	27	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	28	2	2
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	29	N/A	NA
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	30	3	3
			74	64

Componente 2.3

Etapa	Categoría	N° Pregunta	Puntaje Máximo Componente	Puntaje Obtenido Componente
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	1	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	4	N/A	NA
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	5	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	6	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	7	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	8	3	2
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	9	2	1
Etapa 3. Valoración global	Definición de metas	10	3	2
Etapa 3. Valoración global	Definición de metas	11	3	3
Etapa 3. Valoración global	Definición de metas	12	3	3
Etapa 3. Valoración global	Definición de metas	13	3	3
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	14	3	1
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	15	3	3
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	16	3	0
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	17	N/A	NA
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	18	3	0
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	19	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	20	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	21	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	22	4	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	23	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	24	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	25	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	26	3	2
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	27	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	28	2	1
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	29	N/A	NA
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	30	3	3
			74	60

Componente 2.2

Etapa	Categoría	N° Pregunta	Puntaje Máximo Componente	Puntaje Obtenido Componente
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	1	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	4	N/A	NA
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	5	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	6	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	7	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	8	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	9	2	2
Etapa 3. Valoración global	Definición de metas	10	3	2
Etapa 3. Valoración global	Definición de metas	11	3	2
Etapa 3. Valoración global	Definición de metas	12	3	2
Etapa 3. Valoración global	Definición de metas	13	3	3
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	14	3	3
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	15	3	3
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	16	3	0
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	17	N/A	NA
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	18	3	0
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	19	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	20	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	21	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	22	4	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	23	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	24	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	25	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	26	3	2
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	27	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	28	2	2
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	29	N/A	NA
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	30	3	3
			74	63

Componente 3

Etapa	Categoría	Nº Pregunta	Puntaje Máximo Componente	Puntaje Obtenido Componente
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	1	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	4	N/A	NA
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	5	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	6	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	7	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	8	3	3
Etapa 3. Valoración global	Recurso, uso y sostenibilidad	9	2	2
Etapa 3. Valoración global	Definición de metas	10	3	3
Etapa 3. Valoración global	Definición de metas	11	3	3
Etapa 3. Valoración global	Definición de metas	12	3	3
Etapa 3. Valoración global	Definición de metas	13	3	3
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	14	3	1
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	15	3	1
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	16	3	0
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	17	N/A	NA
Etapa 3. Valoración global	Fuentes de información	18	3	3
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	19	3	0
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	20	N/A	NA
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	21	N/A	NA
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	22	N/A	NA
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	23	N/A	NA
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	24	N/A	NA
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	25	N/A	NA
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	26	N/A	NA
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	27	N/A	NA
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	28	N/A	NA
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	29	N/A	NA
Etapa 3. Valoración global	Registros administrativos	30	N/A	NA
			44	34

Índice de Tablas

No. de tabla	Nombre de la tabla	Página
1	Tabla 1 Características Generales del indicador nivel Propósito	9
2	Tabla 2 Medios de Verificación indicador nivel Propósito	19
3	Tabla 3 Medios de Verificación indicador nivel Propósito	20
4	Tabla 4 Medios de Verificación indicador nivel Propósito	20
5	Tabla 5 Medios de Verificación indicador nivel Propósito	21
6	Tabla 6 Características Generales del indicador nivel componente 1.3	22
7	Tabla 7 Medios de Verificación y frecuencia de medición indicador nivel C1.3	28
8	Tabla 8 Medios de Verificación indicador nivel C1.3	29
9	Tabla 9 Medios de Verificación indicador nivel C1.3	30
10	Tabla 10 Medios de Verificación indicador nivel C1.3	31
11	Tabla 11 Características Generales del indicador nivel componente 1.2	32
12	Tabla 12 Medios de Verificación y frecuencia de medición del indicador nivel C1.2	38
13	Tabla 13 Medios de Verificación indicador nivel C1.2	39
14	Tabla 14 Medios de Verificación indicador nivel C1.2	40
15	Tabla 15 Medios de Verificación indicador nivel C1.2	41
16	Tabla 16 Características Generales del indicador nivel componente 1.1	42
17	Tabla 17 Medios de Verificación y frecuencia de medición indicador nivel C1.1	48
18	Tabla 18 Medios de Verificación indicador nivel C1.1	49
19	Tabla 19 Medios de Verificación indicador nivel C1.1	50
20	Tabla 20 Medios de Verificación indicador nivel C1.1	51
21	Tabla 21 Características Generales del indicador nivel componente 2.1	52
22	Tabla 22 Medios de Verificación y frecuencia de medición indicador nivel C2.1	59
23	Tabla 23 Medios de Verificación indicador nivel C2.1	59
24	Tabla 24 Medios de Verificación indicador nivel C2.1	60
25	Tabla 25 Características Generales del indicador nivel Componente 2.3	63
26	Tabla 26 Medios de Verificación y frecuencia de medición indicador nivel C2.3	69
27	Tabla 27 Medios de Verificación indicador nivel C2.3	70
28	Tabla 28 Medios de Verificación indicador nivel C2.3	71
29	Tabla 29 Características Generales del indicador nivel Componente 2.2	73

30	Tabla 30 Medios de Verificación y frecuencia de medición indicador nivel C2.2	79
31	Tabla 31 Medios de Verificación indicador nivel C2.2	80
32	Tabla 32 Medios de Verificación indicador nivel C2.2	81
33	Tabla 33 Características Generales del indicador nivel Componente C3	83
34	Tabla 34 Medios de Verificación indicador nivel C3	91
35	Tabla 35 Medios de Verificación indicador nivel C3	92
36	Tabla 36 Medios de Verificación indicador nivel C3	93
37	Tabla 37 Medios de Verificación indicador nivel C3	93
38	Tabla 38 Características Generales del indicador nivel Propósito	95
39	Tabla 39 Tabla comparativa de frecuencia de medición de las variables y actualización de medios de verificación Propósito	99
40	Tabla 40 Método de cálculo indicador Nivel Propósito	102
41	Tabla 41 Características Generales del indicador nivel Componente 1.3	105
42	Tabla 42 Tabla comparativa de frecuencia de medición de las variables y actualización de medios de verificación Componente 1.3	108
43	Tabla 43 Método de cálculo indicador C1.3	110
44	Tabla 44 Características Generales del indicador nivel Componente 1.2	113
45	Tabla 45 Tabla comparativa de frecuencia de medición de las variables y actualización de medios de verificación Componente 1.2	116
46	Tabla 46 Método de cálculo indicador C1.2	118
47	Tabla 47 Características Generales del indicador nivel componente 1.1	120
48	Tabla 48 Tabla comparativa de frecuencia de medición de las variables y actualización de medios de verificación Componente 1.1	123
49	Tabla 49 Método de cálculo del indicador C1.1	125
50	Tabla 50 Características Generales del indicador nivel Componente 2	128
51	Tabla 51 Tabla comparativa de frecuencia de medición de las variables y actualización de medios de verificación Componente 2.1	131
52	Tabla 52 Método de cálculo del indicador C2.1	133
53	Tabla 53 Características Generales del indicador nivel Componente 2.3	135
54	Tabla 54 Tabla comparativa de frecuencia de medición de las variables y actualización de medios de verificación Componente 2.3	138
55	Tabla 55 Método de cálculo del indicador C2.3	140
56	Tabla 56 Características Generales del indicador nivel Componente 2.2	142
57	Tabla 57 Tabla comparativa de frecuencia de medición de las variables y actualización de medios de verificación Componente 2.2	145
58	Tabla 58 Método de cálculo del indicador C2.2	147
59	Tabla 59 Características Generales del indicador nivel Componente 3	150

60	Tabla 60 Tabla comparativa de frecuencia de medición de las variables y actualización de medios de verificación Componente 3	153
61	Tabla 61 Método de cálculo del indicador C3	155
62	Tabla 62 Características Generales del Indicador nivel Propósito	157
63	Tabla 63 Observaciones históricas del indicador nivel Propósito	162
64	Tabla 64 Características Generales del indicador nivel componente 1.3	179
65	Tabla 65 Observaciones históricas del indicador nivel Componente 1.3	185
66	Tabla 66 Características Generales del indicador nivel componente 1.2	201
67	Tabla 67 Observaciones históricas del indicador nivel Componente C1.2	206
68	Tabla 68 Características Generales del indicador nivel Componente 1.1	222
69	Tabla 69 Observaciones históricas del indicador nivel Componente C1.1	227
70	Tabla 70 Características Generales del indicador nivel Componente 2.1	244
71	Tabla 71 Observaciones históricas del indicador nivel C2.1	248
72	Tabla 72 Características Generales del indicador nivel Componente 2.3	262
73	Tabla 73 Observaciones históricas del indicador nivel C2.3	266
74	Tabla 74 Características Generales del indicador nivel Componente 2.2	276
75	Tabla 75 Observaciones históricas del indicador nivel C2.2	284
76	Tabla 76 Características Generales del indicador nivel componente C3	298
77	Tabla 77 Observaciones históricas del indicador nivel C3	302

Índice de Diagramas

No. de diagrama	Nombre del diagrama	Página
1	Diagrama 1 Fases de la evaluación específica de indicadores	8
2	Diagrama 2 Identificación de factores relevantes: Propósito	10
3	Diagrama 3 Proceso de Establecimiento de metas	12
4	Diagrama 4 Identificación de factores relevantes: Componente 1	23
5	Diagrama 5 Identificación de factores relevantes: Componente 1	33
6	Diagrama 6 Identificación de factores relevantes: Componente 1	42
7	Diagrama 7 Identificación de factores relevantes: Componente 2	52
8	Diagrama 8 Identificación de factores relevantes: Componente 2	63
9	Diagrama 9 Identificación de factores relevantes: Componente 2	73
10	Diagrama 10 Identificación de factores relevantes: Componente 3	83
11	Diagrama 11 Sintaxis del objetivo nivel Propósito	94
12	Diagrama 12 Sintaxis del objetivo nivel Componente 1	105
13	Diagrama 13 Sintaxis del objetivo nivel Componente 1	111
14	Diagrama 14 Sintaxis del objetivo nivel Componente 1	120

15	Diagrama 15 Sintaxis del objetivo nivel Componente 2	128
16	Diagrama 16 Sintaxis del objetivo nivel Componente 2	135
17	Diagrama 17 Sintaxis del objetivo nivel Componente 2	142
18	Diagrama 18 Sintaxis del objetivo nivel Componente 3	150

Índice de Gráficos

No. de gráfico	Nombre del gráfico	Página
1	Gráfico 1 Información histórica del indicador propósito (2015-2022)	163
2	Gráfico 2 Comportamiento del indicador Propósito (2021-2022)	166
3	Gráfico 3 Información histórica del indicador Componente C1.3 (2021-2022)	186
4	Gráfico 4 Comportamiento del indicador componente C1.3 (2021-2022)	188
5	Gráfico 5 Información histórica del indicador componente C1.2 (2016-2022)	207
6	Gráfico 6 Comportamiento del indicador Componente C1.2 (2021-2022)	210
7	Gráfico 7 Información histórica del indicador Componente C1.1 (2016-2022)	228
8	Gráfico 8 Comportamiento del indicador Componente C1.1 (2021-2022)	231
9	Gráfico 9 Información histórica del indicador Componente 2.1 (2015-2022)	249
10	Gráfico 10 Información histórica del indicador componente C2.3 (2021-2022)	266
11	Gráfico 11 Información histórica del indicador Componente 2.2 (2015-2022)	285
12	Gráfico 12 Información histórica del indicador Componente C3 (2016-2022)	303