

## Posición Institucional de la Evaluación de Diseño 2018-2019 del Programa presupuestario B002 Generación y difusión de información para el consumidor.

### 1. Uso de los hallazgos de la evaluación

Se considera que las recomendaciones parecen ser viables; sin embargo, se analizarán en el marco de los trabajos del Comité Sectorial de Aspectos Susceptibles de Mejora del Ramo 10, con el propósito de identificar aquellas que sean claras, relevantes, pertinentes y factibles de implementarse para que sean atendidas mediante los Aspectos Susceptibles de Mejora. Para ello, se elaborarán los programas de trabajo o institucionales correspondientes.

A continuación, se presenta el primer borrador que será discutido y, en su caso, aprobado por el Comité Sectorial en las siguientes sesiones de trabajo.

Cuadro. Principales mejoras derivadas de la evaluación

Sección / Número de pregunta	Texto del Informe	Punto de vista de la dependencia o entidad	Acción de mejora derivada de la evaluación <sup>1</sup>
1-3	<p>Acotar la definición del problema. "Algunos consumidores no consultan información..."</p> <p>Perfeccionar la definición de la población, sustituir la variable proxí para definir a la población objetivo, por otra basada en datos históricos de los usuarios y beneficiarios del servicio.</p> <p>Fortalecer el árbol de problemas, sus causas y efectos.</p> <p>Disponer de mecanismos institucionalizados para la actualización del diagnóstico.</p>	<p>Se considere relevante la observación, debido a que no todos los consumidores desconocen información para el consumo. Sin embargo, también se considera que modificar el problema a "algunos consumidores no consultan información" no resolvería la complejidad del problema ni de la delimitación de la población potencial y objetivo.</p> <p>Respecto al árbol de problema, no se considera que se haga énfasis sólo en el mercado, de acuerdo con el Diagnóstico del Programa realizado en 2015 y que está plenamente documentado.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar la posibilidad de acotar la definición del problema a "algunos".</li> <li>2. Incluir en la definición de la población a la población de 5to y 6to año de primaria.</li> <li>3. Valorar la pertinencia de fortalecer el árbol de problemas.</li> <li>4. En principio, considerar la implementación de un mecanismo de retroalimentación para algunos de los bienes y servicios del programa (actividades).</li> </ol>

<sup>1</sup> Acciones de mejora planeadas o emprendidas.

Sección / Número de pregunta	Texto del Informe	Punto de vista de la dependencia o entidad	Acción de mejora derivada de la evaluación <sup>1</sup>
4-6	<p>El programa está alineado con el programa institucional de la Profeco, el sectorial de economía y el plan nacional de desarrollo y aporta a su cumplimiento.</p> <p>Hacer las previsiones para la alineación del programa a los instrumentos de planeación de la nueva administración.</p>	<p>No aplica</p> <p>Como se menciona en el Informe de Evaluación de Diseño, es la primera vez que en un Plan Nacional de Desarrollo se contempla la inclusión de los derechos de los consumidores de manera puntual.</p> <p>La CGED considera no factible esta recomendación derivado de que aún no se tiene información de la planeación de la nueva administración.</p>	No factible
7-12 13-15	<p>Transitar de la definición de las poblaciones entendidas como personas físicas o morales, a la definición de poblaciones como área de enfoque (delegaciones, subdelegaciones, municipios, regiones, etc.)</p> <p>Perfeccionar la identificación de la demanda de los productos y servicios y las características de los solicitantes.</p> <p>Hacer extensiva la sistematización de la información que se genera en todos los procedimientos involucrados.</p> <p>Conformar un registro único de beneficiarios del programa; identificar los perfiles de los usuarios y sus necesidades de información.</p> <p>Definir una estrategia de cobertura que involucre la cuantificación desagregadas de sus poblaciones.</p>	<p>Se considera innovadora la recomendación de transitar de poblaciones a área de enfoque.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar la posibilidad de transitar de poblaciones a áreas de enfoque.</li> <li>2. Valorar la viabilidad de en cuáles productos o servicios es posible la sistematización y homogenización de la información.</li> </ol>

Sección / Número de pregunta	Texto del Informe	Punto de vista de la dependencia o entidad	Acción de mejora derivada de la evaluación <sup>1</sup>
16-26	<p>Definir estrategias y metas de mayor alcance que amplíe sustantivamente la cobertura e impacto.</p> <p>Definir indicadores complementarios con metas que permitan identificar el nivel de información de los consumidores, así como su percepción sobre la calidad y utilidad de la información que ofrece el programa.</p> <p>Se recomienda que todos los medios de verificación permitan reproducir los indicadores y constatar los resultados, sean difundidos en las páginas institucionales de la Profeco.</p> <p>Se formuló una propuesta de mejora de la MIR que incluye en la lógica vertical objetivos para el fin, el propósito, cuatro componentes y 11 actividades.</p> <p>Para la lógica horizontal se propusieron indicadores estratégicos y de gestión de acuerdo con cada nivel del resumen narrativo; se definieron las fórmulas de cálculo, la periodicidad, los medios de verificación y los supuestos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Se considera que la MIR propone un número excesivo de indicadores en los componentes y actividades.</li> <li>•Algunos de los indicadores no se consideran factibles, ya que consideran servicios o productos que actualmente no se llevan a cabo por el P B002.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar la sintaxis de los indicadores de la MIR del Pp B002.</li> <li>2. Ajustar las metas del Pp B002 con base en el Proyecto del PEF 2019.</li> <li>3. Considerar las propuestas en la MIR, en el proceso de Revisión de MIR 2019.</li> <li>4. Evaluar la posibilidad de mejorar la metodología de los indicadores para la identificación del impacto generado por el P B002.</li> </ol>

Sección / Número de pregunta	Texto del Informe	Punto de vista de la dependencia o entidad	Acción de mejora derivada de la evaluación <sup>1</sup>
Pregunta de la 27-29	Difundir en los sitios institucionales de internet los indicadores y los resultados del programa evaluado.	Actualmente esta información es pública de acuerdo al artículo 70 fracciones IV y VI. Pueden consultarse a través del SIPOT. No obstante, es complejo que los usuarios de información tengan conocimiento de dónde se puede consultar. Como observación la DGEC, realiza la publicación semestral del indicador a nivel propósito de la encuesta realizada cara a cara para identificar la utilidad de los productos generados por la CGED en la población encuestada.	1. Facilitar la consulta de la MIR del Programa en el sitio institucional de internet.

## 2. Posición Institucional respecto de la evaluación

A partir de hallazgos de la evaluación, se detectaron áreas de oportunidad y debilidades, cuya atención a través de la implementación de las recomendaciones sugeridas, fortalecerá el diseño del Programa.

### 1. Resultados de la Evaluación.

La evaluación sugiere la relevancia de continuar con la mejora de las definiciones de las poblaciones potencial y objetivo del programa. Incluso, establece una propuesta preliminar para transitar al concepto de áreas de enfoque, cuestión que se analizará en su momento.

En ese mismo sentido, se detectó la exclusión de algunos grupos de edad, que siendo atendidos por el programa, no han sido contemplados en las definiciones de poblaciones. Esto es positivo, debido a que nos permitió identificar que los servicios del programa han cubierto a más grupos poblacionales que no estaban considerados en sus definiciones. Se considera interesante la propuesta de implementar mecanismos de retroalimentación en los servicios que ofrece el programa, de manera que permitirán conocer la opinión de los usuarios, sus necesidades de información para el consumo y que a partir de ello, se generen productos innovadores y adecuados a la población objetivo.

## 2. Proceso de evaluación

Respecto a los plazos establecidos en el Programa Anual de Evaluación, se considera que éstos se redujeron respecto a los tiempos de entrega de productos parciales y la entrega final, generando revisiones con cierta premura por parte de las áreas operadoras del programa. En adición, los procesos de contratación dificultan atender oportunamente los plazos establecidos en el PAE 2018.

En todo momento se contó con el asesoramiento técnico y revisiones de la Dirección General de Planeación y Evaluación de la Secretaría de Economía, en su calidad de Unidad de Evaluación del Sector Economía.

A lo largo de la evaluación, el equipo evaluador mostró interés en conocer la operación del programa, así como todos los procesos que conlleva la realización de los distintos productos y servicios.

## 3. Comentarios específicos

### 3.1 Sobre los resultados de la evaluación

- Los resultados de la evaluación son relevantes, dado que evidenció áreas de oportunidad en las cuales se puede mejorar el diseño y rendición de cuentas del programa presupuestario.
- Durante el proceso de la evaluación, se sugiere mejorar los mecanismos de comunicación entre el equipo evaluador y las direcciones generales ejecutoras del P B002.
- Se considera que algunas recomendaciones realizadas por el equipo evaluador no son concretas, pese a que se consideran innovadoras e interesantes; otras resultan de fácil aplicación, como la adecuación de la definición del problema, buscando su acotación.
- La evaluación señala que el problema hace énfasis en el mercado, más que en el consumidor, cuestión en la que no se coincide, pues el diagnóstico realizado en 2015 está plenamente sustentado en su investigación teórica. Sin embargo, se tomará en consideración su revisión para fortalecerlo.
- Algunos indicadores propuestos no podrán aplicarse, debido a que forman parte de otros programas o servicios de la Procuraduría.
- La propuesta de sistematización y homogeneización de información parece viable; sin embargo, en algunos productos no podrá implementarse, considerando las restricciones presupuestales.
- Se considera que en algunas propuestas no queda claro el horizonte temporal de aplicación, si son de corto, mediano o largo plazo. Asimismo, la propuesta de explotar y/o descentralizar los instrumentos de opinión (encuestas, entrevistas), mediante las delegaciones o subdelegaciones, representa costos importantes en términos de capacitación técnica, adquisición de materiales, etc.

### **3.2 Sobre el proceso de la evaluación**

Las reuniones de trabajo con el equipo evaluador permitieron retroalimentar cada uno de los productos, en las que predominó la coordinación entre los actores involucrados. La metodología de evaluación fue en estricto apego al Modelo de Términos de Referencia emitido por el CONEVAL, por lo que el equipo evaluador recibió toda la información para realizar el análisis, con el fin de que pudiera tener pleno conocimiento sobre el diseño y operación del programa. Asimismo, se considera necesario revisar los procedimientos administrativos en la contratación de evaluaciones externas, debido a que ponen en riesgo los tiempos estipulados en el cronograma de ejecución del Programa Anual de Evaluación.

### **3.3 Sobre el desempeño del equipo evaluador**

El desempeño del equipo evaluador fue eficiente, a pesar de no tener pleno conocimiento del programa a evaluar; además de realizar importantes recomendaciones derivadas de los hallazgos identificados en la presente evaluación.

Si bien se tuvieron varias reuniones de trabajo con el equipo evaluador, se considera que los plazos de cumplimiento del PAE2018 no permitieron tener nuevos ejercicios de retroalimentación con la Unidad Responsable del Programa; aunque el equipo evaluador manifestó disponibilidad.

### **3.4 Sobre la institución coordinadora**

La plataforma informática diseñada por el CONEVAL para realizar esta evaluación, denominada Módulo de Consistencia y Resultados, permite agilizar y homologar los reportes; sin embargo, el espacio para las respuestas es limitado, por lo que podría incidir en la calidad del análisis de algunos temas.

Se considera que la coordinación por parte del CONEVAL fue adecuada, debido a que proporcionó las guías necesarias, manifestó disponibilidad para resolver preguntas o aclarar dudas, así como para solucionar los problemas presentados durante el proceso. De igual forma, orientó el ejercicio de evaluación a fin de cumplir en tiempo y forma con lo establecido en el PAE 2018.