

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

1. Uso de los hallazgos de la evaluación

Las recomendaciones emitidas serán analizadas por la *Procuraduría Federal del Consumidor* y la Dirección General de Planeación y Evaluación de la Secretaría de Economía con la finalidad de determinar cuáles serán susceptibles de ser atendidas y así determinar los Aspectos Susceptibles de Mejora correspondientes.

Cuadro. Principales mejoras derivadas de la evaluación

Sección / Número de pregunta	Texto del Informe	Punto de vista de la dependencia o entidad	Acción de mejora derivada de la evaluación ²
Recomendaciones	Fortalecer los mecanismos de atención a distancia existentes para optimizar los tiempos de atención a los consumidores durante la emergencia sanitaria provocada por el virus SARS-Cov-2 (COVID19).	Como Unidad Responsable de la ejecución del Programa presupuestario, se coincide con la recomendación de fortalecer los mecanismos de atención a distancia como herramienta para reducir el impacto negativo que ha tenido la pandemia en el desempeño del Programa.	Fortalecer los mecanismos implementados por el Programa para la atención de consumidores a distancia.

2. Posición Institucional respecto de la evaluación

- I. Los resultados de la evaluación. Se considera que las Fortalezas y Amenazas detectadas como resultado del proceso de evaluación del Programa para este ejercicio son pertinentes ya que permiten conocer sus áreas de mejora; lo cual deriva en un Programa presupuestario más sólido.
- II. Al proceso de evaluación. Se llevó a cabo de la mejor forma posible, teniendo en cuenta la pandemia que ocasiona el virus COVID-19, aprovechando las diversas herramientas tecnológicas para mantener una comunicación constante.
- III. Al desempeño del equipo evaluador. La Dirección General de Planeación y Evaluación de la Secretaría de Economía mantuvo los canales de comunicación abiertos para analizar los variados puntos de vista de las Unidades Responsables que participan en la ejecución del Programa. Lo anterior para su correcto análisis y detección de áreas de mejora.
- IV. A la coordinación del CONEVAL, destacando las ideas más relevantes. Es importante contar con el análisis y opinión de la instancia coordinadora debido a la visión externa

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

² Acciones de mejora planeadas o emprendidas.

que posee; lo cual deriva en la detección de elementos que enriquecen, mejoran y fortalecen la ejecución del Programa.

3. Comentarios específicos

3.1 Sobre los resultados de la evaluación

Las fortalezas y amenazas detectadas durante el proceso de evaluación resultan adecuadas, toda vez que permiten conocer las áreas de mejora del Programa y sus riesgos dada la naturaleza del mismo en cuanto a la atención presencial a los consumidores.

Fortalecer los mecanismos de atención a distancia permite al programa continuar brindando sus servicios a la población consumidora, en especial en tiempos de emergencia como la provocada por el virus SARS-Cov-2 (COVID19), así como ampliar su cobertura e impacto.

3.2 Sobre el uso de la evaluación

Las recomendaciones forman parte de los resultados obtenidos a partir del proceso de evaluación. Estas permiten mejorar la operación del Programa. En el caso práctico del Programa E005, fortalecer los mecanismos de atención a distancia permitiría aumentar su cobertura e impacto al ampliar su alcance.

3.3 Sobre el proceso de la evaluación

Teniendo en cuenta que el desempeño y ejecución del Programa es responsabilidad de tres áreas dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor, la disposición de las partes, su comunicación y coordinación resulta primordial para mejorar el desempeño del mismo.

3.4 Sobre el desempeño del equipo evaluador

Como instancia evaluadora, la Dirección General de Planeación y Evaluación de la Secretaría de Economía tuvo un desempeño profesional y preciso, brindando asistencia y orientación durante este proceso; lo cual derivó en una evaluación que permitirá mejorar el impacto del Programa.

3.5 Sobre la institución coordinadora

La coordinación del CONEVAL al llevar a cabo la evaluación fue adecuada, se contó con el apoyo constante y oportuno para resolver cualquier duda o dificultad. Además, proporcionaron los elementos necesarios para el desarrollo de la Ficha, así como un aplicativo para su elaboración sistematizada y homogénea.