

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

1. Uso de los hallazgos de la evaluación

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

Cuadro. Principales mejoras derivadas de la evaluación

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

2. Posición Institucional respecto de la evaluación

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

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

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

² Acciones de mejora planeadas o emprendidas.

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

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

3. Comentarios específicos

3.1 Sobre los resultados de la evaluación

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

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

3.2 Sobre el uso de la evaluación

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

3.3 Sobre el proceso de la evaluación

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

3.4 Sobre el desempeño del equipo evaluador

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

3.5 Sobre la institución coordinadora

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