

Posición Institucional de la Ficha de Monitoreo y Evaluación 2022-2023 del Programa presupuestario E005 “Protección de los derechos de los consumidores”

1. Uso de los hallazgos de la evaluación

A partir de la generación de la Ficha, instrumento de monitoreo y evaluación que permite mostrar, de manera estructurada, sintética y homogénea, el avance del programa, se analizarán aquellas recomendaciones que resulten claras, relevantes, pertinentes y factibles de implementarse como parte de los Aspectos Susceptibles de Mejora ciclo 2022-2023.

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 ¹
Recomendaciones	Integrar un documento en el cual se establezcan de manera puntual los criterios metodológicos utilizados para estimar la Población Atendida del Programa, al pasar de “impactos” a consumidores, debido a que se siguen reportando el número de servicios otorgados o impactos. Si bien se homologó en el diagnóstico la unidad de medida de las Poblaciones Potencial, Objetivo y Atendida, ésta última se estima con base en el número de servicios otorgados, situación que podría sobreestimar la cantidad de consumidores contabilizados como Población Atendida.	<p>La atención que brinda el programa está en función de la demanda que se reciba; es decir, se atiende a los consumidores que se acercan a la Institución para solicitar uno o más de los productos o servicios que ésta ofrece a través del Pp E005.</p> <p>Por lo anterior, el diseño de un documento que establezca la metodología mediante la cual se contabiliza la Población Atendida del Pp por cada servicio ofrecido, lo cual permitiría aclarar las particularidades que afronta cada Unidad Administrativa al contabilizar a los “consumidores” que fueron atendidos; dado que los productos que se ofrecen o servicios que se brindan a la población consumidora cuentan con naturalezas y características particulares, resolviendo de esa forma el cuestionamiento de la posible sobreestimación o subestimación de dicha Población.</p>	Llevar a cabo mesas de trabajo con la finalidad de realizar una propuesta de documento que contenga las particularidades sobre cómo se contabiliza a Población Atendida por el Programa presupuestario.

¹ 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 ¹
Recomendaciones	<p>Actualizar la metodología utilizada para cuantificar la Población Objetivo, debido a que se estima con base en los servicios solicitados por la Población Atendida en el ejercicio fiscal previo. De acuerdo al Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, la Población Objetivo es aquella que el Programa tiene planeado o programado atender para cubrir la población potencial, y que cumple con los criterios de elegibilidad estipulados en su normatividad.</p>	<p>Dado que el Pp E005 opera con base en la demanda recibida, existe un reto en determinar de forma numérica, y a través de una metodología precisa, la Población Objetivo del Pp; desde el entendido que esta Población consiste en lo que se planea atender, de acuerdo con el concepto del CONEVAL.</p> <p>Por lo cual, una actualización de la metodología para cuantificar la Población Objetivo permitiría establecer de una forma más precisa la cobertura del programa y por ende su operación y futuras calificaciones.</p>	<p>Llevar a cabo mesas de trabajo con la finalidad de realizar una propuesta de documento que contenga la metodología utilizada para cuantificar la Población Objetivo del Programa presupuestario.</p>

2. Posición Institucional respecto de la evaluación

La Ficha de Monitoreo y Evaluación 2022-2023 documenta los avances del Programa presupuestario E005 "Protección de los derechos de los consumidores" en materia de diseño, operación y resultados durante los últimos años. A continuación, se emiten comentarios con respecto a:

I. Los resultados de la evaluación. Además de las fortalezas del programa, se identifican áreas de oportunidad como la elaboración de metodologías para cuantificar la Población Objetivo y Población Atendida, lo cual se encamina a una mejor aproximación de su cobertura, la mejora del desempeño del programa y de los resultados que éste obtiene.

En ese sentido, las recomendaciones se consideran adecuadas y oportunas; pero también cuentan con un grado de complejidad considerable, debido a que implican, en primera instancia, una coordinación entre las Unidades Administrativas que ejecutan el programa, así como el reto de homologar de manera congruente y con rigor metodológico las diferentes unidades de medida de los productos y servicios que genera y brinda el programa.

II. Proceso de evaluación. Se contó con el tiempo y las debidas atenciones (a través de mesas de trabajo, reuniones e intercambio de información) para contar con una Ficha de Monitoreo y Evaluación que refleje los resultados destacables del Programa presupuestario E005, así como sus áreas de oportunidad que se encaminan en la mejora del desempeño del mismo.

III. Desempeño del equipo evaluador. La apertura de canales de comunicación con el equipo evaluador en la Secretaría de Economía y su disponibilidad a la recepción de las opiniones y comentarios de las Unidades Administrativas encargadas de la ejecución del programa suscitó áreas de mejora dirigidas en optimar aspectos importantes como las metodologías para la cuantificación de Poblaciones.

IV. Coordinación del CONEVAL. La intervención del CONEVAL como coordinadores del ejercicio de evaluación resultó oportuna y de suma importancia debido a que, entre las sugerencias a destacar, se encuentran aquellas que buscaron preservar la congruencia de la información del programa que fue cargada en los distintos sistemas.

3. Comentarios específicos

3.1 Sobre los resultados de la evaluación

Se considera que las fortalezas detectadas son reflejo de la trayectoria con la que cuenta el programa, debido a que ha conservado su actual estructura desde el inicio de la presente administración; alcanzando de esa forma resultados constantes a través de una consolidación operativa sólida.

A su vez, las áreas de oportunidad que emanan de esta evaluación resultan pertinentes, por lo que se analizarán las cuantificaciones de las Poblaciones Objetivo y Atendida, a través de mesas de trabajo con las Unidades Administrativas involucradas en la ejecución del Pp.

3.2 Sobre el uso de la evaluación

El programa busca atender las recomendaciones y áreas de oportunidad que resultan de las evaluaciones que se le realizan con el objeto de mejorar continuamente. En esta ocasión, las recomendaciones consideran robustecer el marco metodológico de la cuantificación de Poblaciones; con la finalidad de contar con un documento que permita dar a conocer la metodología para la contabilización de la Población Objetivo y Atendida del Pp E005.

En ese sentido, las mesas de trabajo para analizar la manera actual en que se cuantifica la Población Objetivo y la Población Atendida tiene la finalidad de estudiar la factibilidad de desarrollar un documento que establezca de forma clara y fundamentada el modo de contabilizar ambas Poblaciones.

3.3 Sobre el proceso de la evaluación

El programa de trabajo para realizar la presente evaluación se llevó a cabo sin contratiempos, en gran parte debido al acompañamiento por parte de las personas servidoras públicas involucradas en el proceso de elaboración de esta Ficha, a través de mesas de trabajo, intercambio de documentación e información; lo cual derivó en un proceso eficaz y por ende en una Ficha de Monitoreo y Evaluación con información relevante.

La conformación de la Ficha completa y congruente fue posible gracias a que fueron compartidos los comentarios puntuales que realizó el CONNEVAL a la información cargada en los diversos sistemas utilizados para la creación de ésta, permitiendo así su oportuna atención.

3.4 Sobre el desempeño del equipo evaluador

Se destaca la trayectoria y experiencia laboral con la cual cuentan las personas servidoras públicas de la Secretaría de Economía a cargo de conducir la presente evaluación; aspectos que se evidencian en la puntualidad de las recomendaciones, en el análisis de los atributos positivos y las áreas de mejora que fueron detectados a partir de la información facilitada.

A su vez, el equipo evaluador contó con disposición para la atención de dudas, comentarios y la examinación de los diversos puntos de vista de las diferentes Unidades Administrativas que intervienen en la operación de este Programa presupuestario.

3.5 Sobre la institución coordinadora

El CONNEVAL coordinó la elaboración de la Ficha 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, resultó de utilidad el taller sobre el FODA impartido por el Consejo.

Cabe precisar que, se mantuvo comunicación constante con el CONNEVAL para resolver dudas durante la integración de las Fichas.