

## Posición Institucional de la Evaluación Específica de Indicadores del Programa Presupuestario B002 “Generación y Difusión de Información para el Consumidor”

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

Las recomendaciones emitidas en la Evaluación Específica de Indicadores del Programa presupuestario B002 “Generación y Difusión de Información para el Consumidor” serán analizadas por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en coordinación con la Dirección General de Planeación y Evaluación (DGPE) de la Secretaría de Economía, con la finalidad de determinar 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 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
<b>Sugerencias a Nivel Propósito</b>	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).	Se está de acuerdo en que el Pp pudiera tener mejoras a mediano plazo; sin embargo, se debe realizar un análisis profundo respecto a la idoneidad de la implementación de las mejoras	Se realizarán mesas de trabajo para el análisis de la implementación de las mejoras.  Se elaborarán minutas con los acuerdos alcanzados en las mesas de trabajo
	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		
	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.		
<b>A nivel propósito y componente</b>	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.	Se considera pertinente la sugerencia, lo anterior en aras de transparentar los resultados del Pp.	Se realizarán mesas de trabajo para someter a consideración la implementación de las mejoras.  Se elaborarán minutas con los acuerdos alcanzados en las mesas de trabajo
	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		

Sección / Número de pregunta	Texto del Informe	Punto de vista de la dependencia o entidad	Acción de mejora
	<p>transparencia y veracidad de la información para el cálculo de los indicadores.</p> <p>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.</p>		
Sugerencia a nivel componente	<p>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.</p>	<p>Se cree que dicho medio de verificación es elaborado de acuerdo a su temporalidad por lo que se analizará incluir la periodicidad del reporte en la ficha técnica del indicador.</p>	<p>Se realizarán mesas de trabajo para discutir la idoneidad de los cambios sugeridos.</p> <p>Se elaborarán minutas con los acuerdos alcanzados en las mesas de trabajo</p>
	<p>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.</p>	<p>Se considera que los indicadores son perfectibles y que pudieran implementarse algunas mejoras, pero éstas se encuentran sujetas a lo que materialmente se pueda realizar.</p>	<p>Se realizarán mesas de trabajo para someter a consideración la implementación de las mejoras.</p> <p>Se elaborarán minutas con los acuerdos alcanzados en las mesas de trabajo</p>
	<p>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.</p>	<p>Se cree que la sugerencia pudiera ser considerada como pertinente; sin embargo, habrá que considerar a las Unidades Responsables de operar y dar seguimiento al Indicador, por lo que es imprescindible someterlo a un análisis exhaustivo.</p>	<p>Se realizarán mesas de trabajo para someter a consideración la implementación de las mejoras.</p> <p>Se elaborarán minutas con los acuerdos alcanzados en las mesas de trabajo</p>

## 2. Posición Institucional respecto de la evaluación

La evaluación tuvo como objetivo evaluar la construcción, diseño y uso de los indicadores de resultados (nivel propósito) y de servicios (nivel componentes) que conforman la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa B002. En este sentido, la Procuraduría Federal del Consumidor por conducto de la Unidad Responsable de operar el Programa Presupuestario, consideró que algunas de las recomendaciones derivadas de la evaluación son viables de atenderse y permitirán la mejora de aspectos particulares del Programa, los cuales se discutirán con la DGPE de la Secretaría de Economía (SE) para analizar la pertinencia y establecer aspectos susceptibles de mejora que permitan contar con un Programa presupuestario más eficiente y mejor focalizado, para el logro de resultados óptimos orientados al cumplimiento de los objetivos del programa.

### 3. Comentarios específicos

#### 3.1 Sobre los resultados de la evaluación

La PROFECO considera que las recomendaciones viables de atenderse permitirán realizar mejoras a la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa presupuestario a mediano y largo plazo, asegurando un mejor monitoreo y seguimiento. Para mayor referencia, se encuentra lo vertido en la columna “Punto de vista de la dependencia o entidad” del cuadro “Principales mejoras derivadas de la evaluación” en la sección anterior. Asimismo, la PROFECO considerará aquellas recomendaciones materialmente realizables; sin embargo, es importante mencionar que, la atención de algunas sugerencias no es viable de realizar, toda vez que como se explicó en las reuniones de trabajo la utilización de la muestra respecto al sondeo se basó en estándares internacionales, por lo que la estimación de la muestra se considera adecuada para el Programa.

Respecto a la sugerencia del indicador a nivel propósito, en la que se consideró que el establecimiento de la meta es poco retadora al tener una tendencia ascendente que sobrepasa notablemente la meta planeada, se estima que no resulta pertinente, toda vez que se demostró en la evaluación que para el presente ejercicio fiscal se ajustó la meta de manera proactiva.

Asimismo, se estima pertinente asegurar el criterio de monitoreabilidad que actualmente se establece para los medios de verificación, lo anterior, toda vez que, se debe poner especial atención sobre el lugar donde se encuentra la información, es decir, definir si se incluye el domicilio de la PROFECO o se agrega de manera específica la ubicación física exacta de las diferentes direcciones que resguardan la información.

En resumen, los resultados de la Evaluación Específica de Indicadores proponen sugerencias interesantes y otras ya han sido atendidas, derivado de las acciones proactivas y de mejora planteadas por la Dirección General de Planeación y Evaluación de la PROFECO y la Unidad Responsable operadora del Programa.

#### 3.2 Sobre el uso de la evaluación

La evaluación permitió analizar el diseño y uso de los indicadores del Pp B002 y sus medios de verificación. En algunos casos, las sugerencias vertidas se considerarán para mejorar el uso de los indicadores de resultados y de los servicios que ofrece el Programa.

Aunado a lo anterior, y con la finalidad de impulsar el uso de los indicadores de resultados para la generación de valor público del programa B002, las recomendaciones derivadas de la evaluación que son consideradas como viables de atenderse, serán atendidas en el corto plazo.

De igual forma, la evaluación permitió obtener resultados acerca del cumplimiento de criterios mínimos que deben tener los indicadores de resultados; sin embargo, derivado del

análisis de los ocho indicadores, no se advirtió la sustitución o cambio de alguno, por lo que las acciones de mejora serán enfocadas en el fortalecimiento de los indicadores actuales, toda vez que no son acciones correctivas, sino preventivas y de mejora.

Con el desarrollo de la evaluación se pudo conocer que las formulas establecidas para los Indicadores muestran congruencia entre el nombre del indicador, su definición y variables, así como sus unidades de medida; no obstante, se fortalecerán aquellos elementos de los indicadores que pudieran dar un valor adicional.

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

El plan de trabajo señalado en los Términos de Referencia para esta evaluación se desarrolló de manera puntual y cumpliendo con lo establecido; sin embargo, debido a que los tiempos constaban de 85 días naturales para su conclusión, algunas entregas se ajustaron con base en los días hábiles, así como las reuniones de trabajo o de retroalimentación; de igual forma, mediante el uso de las tecnologías de información, se realizó la retroalimentación de la evaluación entre representantes de la instancia evaluadora y de la Dirección General de Planeación de la PROFECO.

En atención al plan de trabajo, se sostuvieron cuatro reuniones, en las cuales participaron: la DGPE de la PROFECO, la DGPE de la SE, la Instancia Evaluadora y personal de la Coordinación General de Educación y Divulgación. En estas reuniones se dirimían aspectos propios de las etapas de la evaluación, asimismo se emitían comentarios, respecto a cada uno de los entregables de la evaluación. Cabe resaltar que, la instancia evaluadora se comprometió a enviar los proyectos de informes, previo a las reuniones, lo anterior para contar con elementos de debate y que las sesiones de trabajo fueran fructíferas, circunstancia que prevaleció en los cuatro entregables; no obstante, algunos entregables se realizaron con menos de 24 horas, situación que dificultó el análisis de los documentos previo a la reunión.

Sin embargo, se privilegió en todo momento el intercambio de información mediante medios electrónicos, por lo que la instancia evaluadora requirió en diferentes etapas, información de la CGED, con la finalidad de contar con nuevos y mejores elementos de análisis, con lo cual se logró un mejor entendimiento del Programa por parte del equipo evaluador.

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

El equipo evaluador se caracterizó por atender cada una de las etapas de los Términos de Referencia y buscó plasmar recomendaciones que tuvieran un significado lógico y congruente con las características del Programa presupuestario. En general, manifestó una buena disposición y apertura para garantizar resultados robustos.

De igual forma, se reconoce en particular que el equipo evaluador brindó explicaciones detalladas y técnicas sobre cómo mejorar los medios de verificación de los indicadores del Pp, de manera que puedan incluir información importante para el seguimiento oportuno de los resultados de los indicadores.

La perspectiva inicial del equipo evaluador para abordar los indicadores del Pp, en particular con aquellos a nivel propósito, presentó retos iniciales desde el punto de vista de la DGPE de la SE para lograr congruencia con lo solicitado en los Términos de Referencia, toda vez que los medios de verificación para el equipo evaluador no tenían una representación significativa y era confusa su interpretación. Sin embargo, fue posible explicar el alcance de los medios de verificación, dado que se detalló que era una muestra representativa con carácter metodológico y estaba apegada a estándares internacionales.

Los productos realizados tuvieron una retroalimentación adecuada, dado que hubo una exposición documentada por cada uno de actores involucrados. La mayoría de las observaciones y comentarios fueron atendidos, lo que implicó ajustes en las valoraciones de las preguntas.

### **3.5 Sobre la institución coordinadora**

La instancia coordinadora de la evaluación, a cargo del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, tuvo un rol importante, debido a que solventó dudas y ofreció el acompañamiento desde la formulación de los Términos de Referencia, como en el desarrollo de la evaluación. De igual forma, orientó el ejercicio de evaluación a fin de cumplir en tiempo y forma con lo establecido en el Programa Anual de Evaluación 2023.