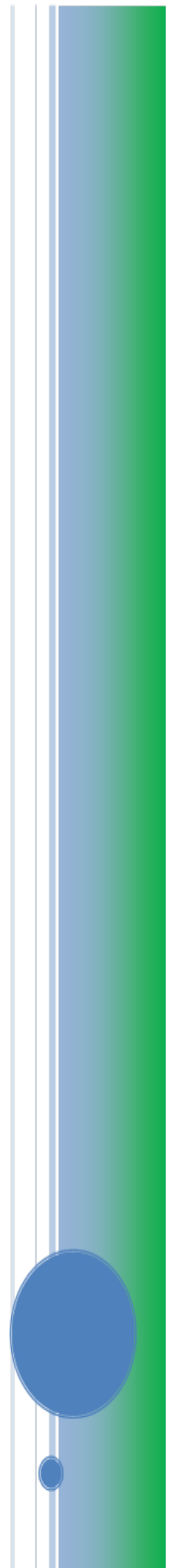


Evaluación de Consistencia y Resultados 2011-2012

Programa para el Desarrollo de la Industria del
Software (PROSOFT)



Resumen Ejecutivo

En cumplimiento con la normatividad interna de la Secretaría de Economía, la dirección General de Planeación y Evaluación solicitó la contratación del Centro de Estudios de Competitividad del Instituto Tecnológico Autónomo de México, para realizar la Evaluación de Consistencia y Resultados 2011-2012 del programa presupuestario S151 Programa para el Desarrollo de la Industria del Software (PROSOFT).

Este documento presenta la metodología, principales hallazgos y las recomendaciones que se derivan de dicha evaluación.

El PROSOFT se lanzó en 2002 como respuesta de política pública federal al problema de que “la industria nacional de software y servicios relacionados (Tecnologías de la Información y servicios basados en Tecnologías de Información), no cuenta con niveles de competitividad de clase mundial”. En 2004, se creó el Fondo del PROSOFT, y en 2008 se hizo una revisión de la política pública, de la cual se derivó el PROSOFT 2.0.

El PROSOFT cuenta con características sectoriales, normadas en las Reglas de Operación (ROP) 2011 del programa, en donde se especifica que su objetivo general es “contribuir al desarrollo del sector de Tecnologías de la Información buscando su crecimiento en el largo plazo en el país, favoreciendo la competitividad nacional e internacional”.

Lo anterior permite afirmar que el PROSOFT responde a las necesidades de apoyos destinados al pago de gastos relacionados con TI's a las empresas beneficiarias. Los gastos autorizados según las ROP 2011 del programa son:

- 1.Capacitación y certificación
- 2.Habilitación y equipamiento tecnológico
- 3.Normas y modelos
- 4.Uso de TI y servicios relacionados
- 5.Innovación
- 6.Comercialización
- 7.Estudios para desarrollar capacidades de negocio
- 8.Servicios profesionales diversos
- 9.Eventos
- 10.Creación y fortalecimiento de fondos
- 11.Aceleración de la política pública

El PROSOFT es congruente con el Programa Sectorial de Economía (PSE) 2007-2012, de acuerdo con el Eje 2 “Consolidar un avance significativo de la competitividad de la economía mexicana para impulsar la generación de empleos”, del cual se deriva el Objetivo Rector 2.5 “Elevar la competitividad de la empresas mediante el fomento de uso de las tecnologías de la información, la innovación y el desarrollo tecnológico en sus productos y servicios”.

Introducción

El objetivo general de este documento es “evaluar la consistencia y orientación a resultados del Programa para el Desarrollo de la Industria del Software (PROSOFT) con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados ”.

Por su parte, los objetivos específicos de la evaluación son:

- Analizar la lógica y congruencia en el diseño de PROSOFT, su vinculación con la planeación sectorial y nacional, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales.
- Identificar si el PROSOFT cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados.
- Evaluar si el PROSOFT ha definido una estrategia de cobertura de mediano y largo plazos y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado.
- Analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación del Programa (ROP) o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas.
- Identificar si el PROSOFT cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados.
- Examinar los resultados del PROSOFT respecto a la atención del problema para el que fue creado.

La evaluación de consistencia y resultados se divide en seis temas y 51 preguntas categorizadas de la siguiente manera: Diseño, Planeación y orientación a resultados, Cobertura y focalización, Operación, Percepción de la población atendida y Medición de resultados.

El PROSOFT, recibe recursos de dos fuentes principales, del Banco Mundial y del Gobierno Federal, en 2011, los recursos provenientes de esta última fuente, representaron el 63% de los recursos totales del programa. La presente evaluación corresponde a la operación y principales resultados de los fondos obtenidos a través del Gobierno Federal.

Todas las fuentes de información empleadas para esta evaluación fueron proporcionadas por la Dirección General de Comercio Interior y Economía Digital, a través del personal responsable de la operación del programa. Las principales fuentes consultadas fueron las ROP, MIR, fichas técnicas de los indicadores de la MIR, y el documento PROSOFT 2.0.

IV.1 DISEÑO

IV.1.1 CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

Con base en información solicitada a los responsables del programa, se debe adjuntar en el Anexo 1 "Descripción General del Programa", una breve descripción de la información reportada en un máximo de dos cuartillas. Dicha descripción debe considerar los siguientes aspectos:

1. Identificación del programa (nombre, siglas, dependencia y/o entidad coordinadora, año de inicio de operación);
2. Problema o necesidad que pretende ;
3. Objetivos nacionales y sectoriales a los que se vincula;
4. Descripción de los objetivos del programa, así como de los bienes y/o servicios que ofrece;
5. Identificación y cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida;
6. Cobertura y mecanismos de focalización;
7. Presupuesto aprobado en el ejercicio fiscal sujeto a evaluación;
8. Principales metas de Fin, Propósito y Componentes, y
9. Valoración del diseño del programa respecto a la atención del problema o necesidad.

IV.1.2 ANÁLISIS DE LA JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN Y DEL DISEÑO DEL PROGRAMA

- 1 El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:
- El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.
 - Se define la población que tiene el problema o necesidad.
 - Se define el plazo para su revisión y su actualización.

Respuesta Si

| | |
|-------|---|
| Nivel | <ul style="list-style-type: none"> El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y El problema cuenta con todas las características establecidas en la pregunta. |
| 4 | |

Justificación:

a.El problema que busca atender el programa es que “la industria nacional de software y servicios relacionados (tecnologías de la información y servicios basados en tecnologías de información), no cuenta con niveles de competitividad de clase mundial”.

b.La población que tiene el problema o necesidad son las empresas del sector de tecnologías de la información (TI) que requieren elevar su competitividad y productividad. La población potencial de manera particular son las personas físicas con actividad empresarial o las personas morales del sector de TI, los organismos, agrupamientos empresariales, empresas integradas y asociaciones civiles del sector de TI, las instituciones académicas y los emprendedores de este sector económico, los organismos públicos, privados o mixtos sin fines de lucro entre cuyos objetivos se encuentre el desarrollo del sector TI, y por último todos los usuarios de TI.

c.Respecto al plazo para su revisión y actualización, PROSOFT 2.0 tiene como antecedente el programa PROSOFT que fue lanzado en 2002 y operó hasta el 2007 cuando fue revisado y actualizado por PROSOFT 2.0. PROSOFT tuvo muy buenos resultados en estrategias de inversión y exportación, calidad, agrupaciones empresariales e industria local de TI. Sin embargo, hubo otras áreas donde la posibilidad de mejora es grande tales como capital humano, marco legal y mercado interno de TI. En base a los resultados anteriores, PROSOFT 2.0 planteó sus objetivos con metas precisas a evaluar en el 2013, tales como expectativas de producción de software, empleo actual y gasto promedio en TI/PIB.

2 Existe un diagnóstico del problema que atiende el programa que describa de manera específica:

- a) Causas, efectos y características del problema.
- b) Cuantificación, características y ubicación territorial de la población que presenta el problema.
- c) El plazo para su revisión y su actualización.

Respuesta Si

| | |
|-------|---|
| Nivel | <ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con un diagnóstico del problema, y • El diagnóstico cuenta con todas las características establecidas en la pregunta. |
| 4 | |

Justificación:

Existen varios documentos que identifican el problema al cual se dirigen los esfuerzos de PROSOFT y en los cuales se describe la situación de México en cuanto al uso y aplicación de TI y servicios relacionados:

a. De acuerdo a la OECD la tasa de crecimiento anual promedio del PIB por hora-hombre trabajada entre el 2000 y 2006 fue del 0.6%, muy por debajo del 2% que es el promedio de los países de la OECD. Un gran número de estudios relacionan el uso intensivo de TI con aumentos en la productividad. En el 2007 el promedio de usuarios de banda ancha por cada 100 habitantes era de 18.8 para los países de la OECD, mientras que México sólo registró 4.6 usuarios por cada 100 personas. La importancia para México de contar con un sector fuerte de TI es que permitirá un mayor crecimiento de la economía debido a aumentos en la productividad laboral en las empresas que hagan uso de las TI más intensivamente. Por otro lado, México es un país con una posición geográfica favorable debido a su cercanía con los Estados Unidos de América (EUA) lo que presenta una gran oportunidad para el desarrollo de industrias que presten los servicios de TI para satisfacer el mercado nacional y también ser proveedores a nivel internacional.

b. La población que presenta el problema es, en general, las empresas relacionadas con el sector de Tecnologías de la Información a nivel nacional, ubicadas en las subramas 51121, 51219, 51211, 51821, 54151 y 561422 del Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte, que en total suman 3,237 unidades económicas.

c. PROSOFT 2.0 tiene metas planeadas para el 2013, fecha en la que se revisará el programa por segunda ocasión.

- 3 ¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo?

Respuesta Si

| | |
|-------|--|
| Nivel | <ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo, y • La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico del problema, y • Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de los efectos positivos atribuibles a los beneficios o apoyos otorgados a la población objetivo, y • Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de que la intervención es más eficaz para atender la problemática que otras alternativas. |
| 4 | |

Justificación:

El estudio “Sector servicios de tecnologías en México. Elementos para una nueva fase en la política pública”, habla de la importancia del sector de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) para cualquier país. El estudio menciona el papel creciente de México a nivel mundial dentro del sector y cómo ha sido posible su desarrollo gracias a programas como PROSOFT; no obstante, reconoce que hay debilidades que tienen que ser atacadas, ya que la competencia respecto a otros países aumenta. Asimismo, se han realizado casos de estudio para países como Egipto e India, por parte de la Universidad de el Cairo y la OECD respectivamente, donde se habla de cómo el apoyo al sector de TIC ha contribuido al fortalecimiento de su economía.

La Conferencia para el Comercio y Desarrollo de las Naciones Unidas (UNCTAD, por sus siglas en inglés) analiza en su estudio “Subsidies to services sectors: a neo-protectionist distortion or a useful development tool?” la eficiencia de programas gubernamentales que otorgan subsidios en sectores de servicios. Dicha investigación hace énfasis en políticas públicas para el desarrollo de sectores de servicios en economías emergentes y considera que son muy importantes ya que la asimetría mundial puede representar una desventaja significativa para la entrada en dichos sectores.

Específicamente, el documento ICT diffusion to bussines: peer review country report Mexico, de la OECD, es una revisión sobre las reciente políticas públicas en materia de difusión y promoción de la industria de TI's en el país, en el cual se señalan las fortalezas del programa y la pertinencia de este en la atención del problema ya planteado.

Por otra parte, la Evaluación Integral 2008-2009 del PROSOFT, incluye una evaluación de impacto, donde se muestran y comparan una serie de variables entre empresas apoyadas y no apoyadas por el programa. Entre los principales resultados identificados es que PROSOFT contribuye de manera importante en la creación, mejora y sostenimiento de empleos, mayores ingresos por ventas, y mayores niveles de capacitación y certificación del personal.

IV.1.3 ANÁLISIS DE LA CONTRIBUCIÓN DEL PROGRAMA A LOS OBJETIVOS NACIONALES Y

- 4 El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, especial o institucional considerando que:
- Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del programa sectorial, especial o institucional, por ejemplo: población objetivo.
 - El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.

Respuesta Si

| | |
|-------|---|
| Nivel | <ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del programa sectorial, especial o institucional, y Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta y El logro del Propósito es suficiente para el cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial o institucional. |
| 4 | |

Justificación:

a. El Propósito de PROSOFT, “Las capacidades competitivas de las personas y las empresas del sector TI y servicios relacionados se fortalecen”, se vincula con el Eje 2 y el Objetivo Rector 2.5, del Programa Sectorial de Economía 2007-2012, ya que se refieren a conceptos comunes como fortalecimiento de las capacidades competitivas, y el crecimiento de sectores estratégicos y de alto valor agregado, así como al cumplimiento de su meta: número de empresas de base tecnológica, beneficiados con los programas de la SE. Meta 2012:8,967 acumuladas. Y con el Eje 4, Objetivo Rector 4.1 que refieren a conceptos de impulso al crecimiento de sectores estratégicos y de alto valor agregado. Su meta es: Participación de las exportaciones de los sectores automotriz, eléctrico y autopartes en las exportaciones manufactureras totales. Meta 2012: 58% (anual).

b.El fortalecimiento de las capacidades competitivas de las personas y empresas del sector TI y servicios relacionados, aportan al cumplimiento del aumento del número de empresas de base tecnológica y de alto valor agregado.

- 5 ¿Con cuáles objetivos, ejes y temas del Plan Nacional de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial relacionado con el programa?

| Eje | Objetivo | Tema |
|---|--|--|
| Economía competitiva y generadora de empleo | 4. Tener una economía competitiva que ofrezca bienes y servicios de calidad a precios accesibles, mediante el aumento de la productividad, la competencia económica, la inversión en infraestructura, el fortalecimiento del mercado interno y la creación | 5 Promoción de la productividad y competitividad |
| Programa Sectorial | Objetivo | |
| Programa Sectorial de Economía | 2.5. Elevar la competitividad de las empresas mediante las tecnologías de información, la innovación y el desarrollo tecnológico en sus productos y servicios. | el fomento del uso de |

Justificación:

El sistema sólo da opción para seleccionar el Eje y Objetivo señalado; sin embargo, la vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo es con el Eje 2 “Economía competitiva y generadora de empleos del Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012”, 2.5. Promoción de la productividad y la competitividad, Objetivo 5. “Potenciar la productividad y competitividad de la economía mexicana para lograr un crecimiento económico sostenido y acelerar la creación del empleo”, Estrategia 5.2. “Diseñar agendas sectoriales para la competitividad de sectores económicos de alto valor agregado y contenido tecnológico, y de sectores precursores, así como la reconversión de sectores tradicionales, a fin de generar empleos mejor remunerados”.

Asimismo, se identifica una relación indirecta con el 2.5. Promoción de la productividad y la competitividad, Objetivo 5. “Potenciar la productividad y competitividad de la economía mexicana para lograr un crecimiento económico sostenido y acelerar la creación del empleo”, Estrategia 5.5. “Profundizar y facilitar los procesos de investigación científica, adopción e innovación tecnológica para incrementar la productividad de la economía nacional”; y con el 2.6. Pequeñas y medianas empresas, Objetivo 6. “Promover la creación, desarrollo y consolidación de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME)”, Estrategia 6.3. “Impulsar el desarrollo de proveedores, elevando el porcentaje de integración de los insumos nacionales en los productos elaborados en México y consolidando cadenas productivas que permitan una mayor generación de valor agregado en la producción de bienes que se comercializan internacionalmente; y la Estrategia 6.4. “Revisar y ajustar los programas actuales de apoyo para que permitan lograr un escalamiento de la producción hacia manufacturas y servicios de alto valor agregado”.

Dichos objetivos y estrategias hablan de mejorar la competitividad y la productividad de la economía mexicana a través de la adopción de innovación tecnológica para incrementar la productividad, lo cual se debería alcanzar a través de la promoción y el consecuente aumento en el uso de TI's. En cuanto a la consolidación de las MIPYMES, este objetivo podría verse acelerado a partir de la difusión del uso y desarrollo de TI's en su interior.

6 ¿Cómo está vinculado el Propósito del programa con las Metas del Milenio?

b) Indirecta: El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) Meta(s) del Milenio.

Justificación:

Las Metas del Milenio responden a objetivos y compromisos de desarrollo, paz, seguridad, igualdad de género, combate a la pobreza y desarrollo humano sostenible, de tal forma que el Programa evaluado no aporta de manera directa a la consecución de alguna de estas Metas.

Sin embargo, se identifica una vinculación indirecta entre PROSOFT y las Metas del Milenio a través del Objetivo 8: Fomentar una alianza mundial para el desarrollo.

A través de la meta:

- En cooperación con el sector privado, hacer más accesibles los beneficios de las nuevas tecnologías, especialmente las de información y comunicaciones.

Y con su indicador:

- Computadoras personales en uso por cada 100 habitantes y usuarios de Internet por cada 100 habitantes.

IV.1.4 ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO

- 7 Las poblaciones, potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuentan con la siguiente información y características:
- Unidad de medida.
 - Están cuantificadas.
 - Metodología para su cuantificación y fuentes de información.
 - Se define un plazo para su revisión y actualización.

Respuesta Si

| | |
|-------|---|
| Nivel | <ul style="list-style-type: none"> El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y Las definiciones cuentan con todas las características establecidas. |
| 4 | |

Justificación:

La población potencial del PROSOFT es el número de unidades económicas que pertenecen al sector de Tecnologías de la Información, definida por las siguientes subramas del SCIAN: 51121, 51219, 51211, 51821, 54151, 561422.

La población objetivo está determinada por la meta establecida de unidades económicas que se pretende atender con el presupuesto asignado al Fondo en el ejercicio correspondiente.

a. La unidad de medida para ambas poblaciones es unidades económicas.

b. De acuerdo con DENUE (Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas), existen 3,237 empresas relacionadas con el sector de Tecnologías de la Información en México. La población objetivo de PROSOFT son el número de empresas que pueden ser atendidas con el presupuesto asignado al Fondo en el ejercicio fiscal correspondiente.

c. Ambas poblaciones se cuantifican a partir de la información sobre el número de empresas del sector de Tecnologías de la Información de los Censos Económicos 2009 de INEGI, y del número de empresas que sean atendidas con el presupuesto asignado al Programa.

d. La población potencial es actualizada de acuerdo con el DENUE, el cual se actualiza anualmente. La población objetivo se actualiza anualmente de acuerdo con el presupuesto asignado al programa.

- 8 Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios) que:
- Incluya las características de los beneficiarios establecidas en su documento normativo.
 - Incluya el tipo de apoyo otorgado.
 - Esté sistematizada e incluya una clave única de identificación por beneficiario que no cambie en el tiempo.
 - Cuente con mecanismos documentados para su depuración y actualización.

Respuesta Si

| | |
|-------|---|
| Nivel | • La información de los beneficiarios cuentan con todas las características establecidas. |
| 4 | |

Justificación:

a. El Programa, a través de la SE proporcionó un listado de los beneficiarios del programa en 2011, el cual contiene las siguientes categorías de información, que se establecen en las ROP del programa:

- Intermediario (a través de quien se entregan los recursos a los beneficiarios, Organismos Promotores)
- Beneficiario
- Actividad
- Entidad federativa
- Clave de entidad federativa
- Monto

b. Incluye el tipo y monto del apoyo otorgado.

c. La lista se encuentra en un documento en formato Word, e incluye clave única de identificación, de acuerdo con lo establecido por el Sistema Integral de Padrones de Programas Gubernamentales.

d. Sobre su depuración y actualización, en las ROP del programa se establece el mecanismo correspondiente, que consiste en que “la instancia ejecutora actualizará mensualmente el padrón de beneficiarios y lo publicará en la página de Internet de la secretaría y/o <http://www.prosoft.economia.gob.mx/>”.

El listado de beneficiarios del PROSOFT, se da a conocer en la página web de la Secretaría de Economía, a través de la publicación de los informes trimestrales que se presentan a la SHCP y a la Cámara de Diputados.

- 9 Si el programa recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios, explique el procedimiento para llevarlo a cabo, las variables que mide y la temporalidad de las mediciones.

Justificación:

PROSOFT recolecta información sobre beneficiarios a través de las solicitudes de apoyo y la documentación complementaria que presentan los solicitantes. Dichas solicitudes de apoyo son presentadas a través de la aplicación en Internet localizada en www.prosoft.economia.gob.mx, lo cual permite clasificar por medios electrónicos la información contenida en cada uno de los campos de solicitud de apoyo.

Al mismo tiempo, el programa forma parte del Sistema Integral de Información de Padrones de Programas Gubernamentales (SIIPP-G), el cual funciona como herramienta informática que permite integrar los padrones de los programas de la APF y, en su caso, de las entidades federativas y municipios.

El SIIPP-G permite identificar a los beneficiarios y derechohabientes de los programas federales para evaluar el impacto, eficacia y cobertura de los mismos, además de que permite analizar la información de los diferentes programas de las dependencias y entidades de la APF, tomando como base los padrones de beneficiarios, por lo que posteriormente son analizados y agrupados para su análisis en distintas categorías: sociales, campos, educación, económicos, trabajo y salud.

IV.1.5 ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

10 ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?

Respuesta Si

| | |
|-------|--|
| Nivel | <ul style="list-style-type: none"> Algunas de las Actividades, todos los Componentes y el Propósito de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa. |
| 3 | |

Justificación:

Es posible localizar el resumen narrativo de algunos de los objetivos del programa en las ROP 2011 de PROSOFT:

En el apartado 2 Objetivos, punto 2.1. Objetivo general, de las ROP del programa, se identifica el Fin de la MIR, si bien no refiere textualmente que sea el Fin de la MIR, su redacción es la misma y se trata de objetivos que se pretenden alcanzar una vez que el programa ha funcionado por algún tiempo.

En el mismo apartado, en el punto 2.2 Objetivos Específicos, se identifican los dos Componentes del programa.

En el apartado 4. Mecánica operativa, punto 4.1. Procesos de operación, de las ROP del programa, se identifican las tres Actividades de PROSOFT, si bien no se citan textualmente, sí refieren a los objetivos marcados en la MIR del programa.

El único objetivo que no se identifica en las ROP del programa es el Propósito, que de hecho es el objetivo más importante de la MIR ya que este describe la situación que se espera alcanzar una vez concluida la ejecución del programa, de tal forma que se recomienda incluir en la redacción de las ROP algún espacio o elemento que haga referencia al Propósito del programa.

Asimismo, se recomienda que los objetivos de la MIR vigente en cada ejercicio fiscal, junto con sus indicadores y sus respectivos resúmenes narrativos, sean publicados en el sitio web del programa.

Se adjunta documento con los objetivos de la MIR y sus referencias en las ROP identificados (Anexo ITAM MIR en ROP).

En el Anexo 4 "Resumen narrativo de la MIR" se encuentra la MIR de PROSOFT completa.

11 Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información:

- a) Nombre.
- b) Definición.
- c) Método de cálculo.
- d) Unidad de Medida.
- e) Frecuencia de Medición.
- f) Línea base.
- g) Metas.
- h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular ó nominal).

Respuesta Si

| | |
|-------|---|
| Nivel | • Del 85% al 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas. |
| 4 | |

Justificación:

Todos los indicadores del programa cuentan con nombre, definición, método de cálculo, unidad de medida, frecuencia de medición, línea base, metas y comportamiento del indicador.

Todos los indicadores de los objetivos de la MIR cumplen con las características oficiales.

Sin embargo, el indicador del Propósito, “Empleo potencial en el sector Tecnologías de la Información y servicios relacionados” si bien cumple con todas las características establecidas oficialmente, requiere que sea aclarado si mide el número de empleos temporales o permanentes. Como se ha mencionado en otras evaluaciones y se constata en el documento de seguimiento de los ASM, es deseable que el indicador mida sobre todo el número de empleos permanentes creados en el sector a partir de los apoyos recibidos por el programa.

En el Anexo 5 “Indicadores”, se encuentra la tabla de análisis de cada indicador.

12 Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características:

- a) Cuentan con unidad de medida.
- b) Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas.
- c) Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.

Respuesta Si

| | |
|-------|---|
| Nivel | • Del 85% al 100% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas. |
| 4 | |

Justificación:

- a. Todas las metas de los indicadores cuentan con unidad de medida.
- b. Todas las metas de los indicadores están orientadas a impulsar el desempeño.
- c. Todas las metas de los indicadores son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.

Las metas del programa son establecidas de acuerdo con su presupuesto, con los planes de trabajo anuales, y con los resultados de los indicadores correspondientes a los proyectos apoyados en ejercicios anteriores. Para la construcción de los indicadores, se basan tanto en información y estadísticas del sector como en los resultados del trabajo del programa.

En el Anexo 6 “Metas del programa”, se integra el análisis completo de las metas de cada indicador.

IV.1.6 ANÁLISIS DE POSIBLES COMPLEMENTARIEDADES Y COINCIDENCIAS CON OTROS

13 ¿Con cuáles programas federales y en qué aspectos el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?

Justificación:

Se identificaron complementariedades de PROSOFT con cinco programas federales de apoyo a la inversión relacionados con el sector de TI's:

De CONACYT: Programas Avance - Subprogramas: Nuevos Negocios, Avance-Fondo de Garantías, Avance-Paquetes Tecnológicos, Oficinas de Transferencia de Tecnología, Avance- Escuela de Negocios, Subprograma Avance- Alianzas Estratégicas, Apoyo a Patentes Nacionales; Fondo Nuevo para Ciencia y Tecnología (FONCYT); Innovación Tecnológica para la Competitividad de la Empresas (INNOVATEC); Modalidad de Desarrollo e Innovación de Tecnologías Precursoras PROINNOVA; Fondos Mixtos; Fondos Sectoriales; Programa Iberoamericano de Ciencia y Tecnología para el Desarrollo de Proyectos de Innovación (IBEROEKA); Fondo Institucional de Fomento Regional para el Desarrollo Científico, Tecnológico y de Innovación (FORDECYT); Apoyo a la Innovación Tecnológica de Alto Valor Agregado (INNOVAPYME).

De CONACYT-NAFIN: Programa Avance, Subprograma Fondo Emprendedores.

De la Secretaría de Economía: Programa para el Desarrollo de las Industrias de Alta Tecnología (PRODIAT); Fondo de Apoyo para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Fondo PyME); Red de talentos Mexicanos.

De la Secretaría de Educación Pública: Red de Incubadoras de Universidades Tecnológicas.

De la Secretaría del Trabajo y Previsión Social: Programa de Apoyo para la Productividad 2010.

En el Anexo 7 "Complementariedades y coincidencias entre programa federales" se presenta un análisis más detallado sobre los objetivos y la población objetivo a las que se dirigen estos programas.

IV.2 PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS

IV.2.1 INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN

14 La Unidad Responsable del programa cuenta con un plan estratégico con las siguientes características:

- a) Es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- b) Contempla el mediano y/o largo plazo.
- c) Establece los resultados que quieren alcanzar, es decir, el Fin y el Propósito del programa.
- d) Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.

Respuesta Si

| | |
|-------|---|
| Nivel | • El plan estratégico tiene todas las características establecidas. |
| 4 | |

Justificación:

a. El documento PROSOFT 2.0, Programa de Desarrollo del Sector de Servicios de Tecnologías de Información, de marzo de 2008, es el plan estratégico del programa. Dicho documento es el resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, ya que responde a los objetivos planteados por el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 y a los Diez Lineamientos de Competitividad 2008-2012, en los cuales se considera estratégico establecer condiciones para que México esté a la vanguardia en tecnología, considerando que ésta ha abierto oportunidades de mejoramiento personal mediante mayor acceso a la información [...]; y que plantean posicionar a México como un eje de distribución de servicios de tecnologías de información y logística, aprovechando las ventajas geográficas del país, el acceso preferencial a un gran número de mercados y la amplia dotación de capital humano. Por su parte, la MIR se plantea como un instrumento para el diseño, organización, ejecución, seguimiento, evaluación y mejora del programa, resultado de un proceso de planeación, en el cual se presentan distintos niveles de objetivos y la definición de cada uno de éstos.

b. Contempla el mediano y largo plazos, ya que planteó sus objetivos con metas precisas a evaluar en el 2013; la MIR debe de ser actualizada anualmente.

c. Si bien el documento PROSOFT 2.0 no establece textualmente los objetivos a alcanzar de la MIR, es posible identificarlos como parte de las metas y estrategias del programa planteadas en el documento. Por su parte, el Fin y el Propósito quedan claramente planteados en la MIR como los objetivos a alcanzar por el programa.

d. No cuenta con indicadores definidos textualmente, sin embargo, las Estrategias definidas en el documento pueden ser medidas para cuantificar los avances en el logro de los resultados del programa. En la MIR los objetivos de Fin y Propósito cuentan con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.

Respecto al inciso b., es necesario hacer la aclaración de que cuando el plan estratégico del programa fue elaborado, en 2008, el horizonte de largo plazo que se planteó fue 2013. Al momento de esta evaluación, dicho horizonte se presenta, más bien como de corto plazo, sin embargo, hay que tener presente la condición ya citada, y que más bien, lejos de no contar con objetivos de largo plazo, el programa se está acercando a su horizonte de largo plazo. Además de esto, para el ejercicio fiscal 2013, se planea una reestructuración el programa, en donde se fijan nuevas metas y objetivos de largo plazo.

15 El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que:

- a) Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento.
- b) Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa.
- c) Tienen establecidas sus metas.
- d) Se revisan y actualizan.

Respuesta No

Justificación:

No.

El programa no cuenta con un Plan Anual de Trabajo, sin embargo, cuenta con elementos de planeación como cronogramas, definición de actividades y metas, y responsables de cada una de estas. Estos elementos o instrumentos son elaborados, conocidos y utilizados por el personal que participa en la operación del PROSOFT, sin embargo, no se encuentran integrados en un documento formal.

A este respecto, se sugiere que los responsables del PROSOFT, elaboren un documento único y formal en el cual se plasmen los objetivos del programa y las metas fijadas en cada año fiscal, según corresponda, en donde se integren las actividades y los procedimientos que se deben llevar a cabo considerando los tiempos, herramientas y participación del personal del programa necesario para cada actividad.

IV.2.2 DE LA ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS Y ESQUEMAS O PROCESOS DE

16 El programa utiliza informes de evaluaciones externas

- a) De manera regular, es decir, uno de los elementos para la toma de decisiones sobre cambios al programa son los resultados de evaluaciones externas.
- b) De manera institucionalizada, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- c) Para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y/o sus resultados.
- d) De manera consensada, participan operadores, gerentes y personal de la unidad de planeación y/o evaluación.

Respuesta Si

| | |
|-------|--|
| Nivel | • El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene todas las características establecidas. |
| 4 | |

Justificación:

El programa utiliza informes de evaluaciones externas de manera regular, ya que los Lineamientos Generales para la evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, el Programa Anual de Evaluación y otras disposiciones, establecen que se deben llevar a cabo, al menos la Evaluación Específica de Desempeño y la Evaluación de Consistencia y Resultados.

Por otra parte, el programa ha sido sujeto desde 2004 a una serie de evaluaciones externas.

a. Las evaluaciones externas representan uno de los elementos para la toma de decisiones sobre cambios en el programa, como lo destaca el Informe de la Evaluación Específica de Desempeño 2010-2011, elaborado por CONEVAL, en el cual se mencionan las sugerencias y comentarios hechos por evaluadores externos en cuanto a la cuantificación de la población objetivo y beneficiaria y la definición de algunos indicadores de los objetivos de la MIR. El mismo informe refiere que muchos de los comentarios y sugerencias fueron atendidos.

Por su parte el Informe trimestral 2011 de los Programas Sujetos a Reglas de Operación y de Otros Subsidios para el segundo trimestre del año, menciona que de acuerdo a los comentarios hechos en la Evaluación específica de desempeño 2009-2010, se modificaron los componentes y actividades de la MIR del programa.

b. Derivado de las evaluaciones externas, se elabora el documento de Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora, el cual responde a un formato y lineamientos establecidos por CONEVAL y la SHCP.

c. El uso de las evaluaciones externas, en efecto permite definir acciones y actividades que contribuyen a mejorar la gestión y los resultados del programa, como lo destaca el inciso a.

d. Todos los involucrados en la operación del programa utilizan los informes de evaluaciones externas, así como el Documento de Seguimiento a los ASM.

Ver Anexo a Pregunta 16.

17 Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos y/o institucionales de los últimos tres años, ¿qué porcentaje han sido solventados acorde con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales?

Respuesta Si

| | |
|-------|---|
| Nivel | <ul style="list-style-type: none"> • Del 85 al 100% del total de los ASM se han solventado y/o las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales. |
| 4 | |

Justificación:

De los ASM reportados en los documentos para el seguimiento a los ASM clasificados como específicos, derivados de informes y evaluaciones externas para los años de 2009, 2010 y 2011, el 61% han sido resueltos en su totalidad, es decir 38 recomendaciones de 62; el resto se encuentra en distintas fases de desarrollo.

De acuerdo con los documentos para el seguimiento a los ASM, dos recomendaciones no muestran ningún avance (reporta 0% o sin avance). Del resto, tres recomendaciones muestran un avance de entre el 20% y el 25%, trece del 50%, y cinco reportan avances del 75%.

En el Anexo 8 "Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora" se encuentra el análisis detallado de cada uno de los ASM derivado de los informes y evaluaciones anteriores.

- 18 ¿Con las acciones definidas en los documentos de trabajo e institucionales, que a la fecha se han implementado, provenientes de los Mecanismos para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal de los últimos tres años, se han logrado los resultados establecidos?

Justificación:

- A partir de las recomendaciones realizadas en las evaluaciones hechas en los últimos tres años, se han alcanzado buenos resultados por la implementación de las acciones para atender los ASM, como:
 - la determinación de que el indicador de empleo refleje tanto empleos permanentes como eventuales;
 - la aprobación y verificación del modelo paramétrico;
 - la elaboración de una MIR más acorde a los objetivos y estrategias de operación del programa, así como mejoras en el cálculo de los indicadores de cada uno de sus objetivos;
 - una nueva y más adecuada definición de la población potencial, acorde a la problemática detectada por el programa;
 - el diseño de los manuales de procedimientos que facilitan el entendimiento de las actividades y tareas que deben llevar a cabo cada uno de los que participan en la operación del programa;
 - la mejor organización y aprobación de nuevos organismos promotores, entre otros.
- Las acciones que se han llevado a cabo derivadas de las recomendaciones de los ASM, coinciden con los resultados esperados de las ROP y el documento PROSOFT 2.0.
- Se cuenta con evidencia de los resultados obtenidos, ya que las acciones llevadas a cabo son mejoras y modificaciones en las ROP, MIR, operación del programa, así como mejoras sustanciales en la selección y entrega de apoyos a los beneficiarios.

En el Anexo 9 “Resultados de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora” se incluye el análisis de avance de cada una de las recomendaciones de ASM hechas en evaluaciones externas al programa desde 2007.

19 ¿Qué recomendaciones de la(s) evaluación(es) externa(s) de los últimos tres años no han sido atendidas y por qué?

Justificación:

De las ASM sólo cinco recomendaciones no han sido atendidas, tres de éstas relacionadas con la priorización de las PYMES, la respuesta es que en el ejercicio fiscal 2011 la estrategia del PROSOFT no sólo cubre a PYMES, sino a empresas de todos los tamaños en el sector, y que el modelo paramétrico, establece elementos para dar prioridad a cierto tipo de proyectos. Uno de los elementos es el fomento a la innovación y certificación/verificación de empresas en modelos de calidad, independientemente de su tamaño.

Otra de las recomendaciones no atendidas, es sobre dar prioridad a los proyectos “cuyos resultados impacten positivamente en las exportaciones, ya que como lo señala la evaluación de impacto, no hubo cambios en las exportaciones de las empresas apoyadas en 2007-2008 y son pocas las empresas beneficiarias que exportan sus productos o servicios”, lo cual no fue tomado en cuenta dentro de los reportes de ASM ni se consideraron elementos a este respecto ni en las ROP ni en el modelo paramétrico, de tal forma que queda pendiente como un ASM para el programa.

Finalmente, se tiene el punto sobre la priorización de proyectos localizados en las ciudades de Monterrey, Guadalajara y el Distrito Federal, recomendación que no ha sido atendida bajo el argumento de que la cobertura del programa es nacional, y que en gran medida los recursos otorgados por el programa a los estados dependen de los gobiernos de los mismos, ya que la entrega de recursos es uno a uno (por cada tanto de recursos que destine cada gobierno estatal, el programa otorga el mismo monto para el estado). De tal forma que la priorización de la entrega de recursos a los estados depende del interés de los mismos en apoyar al sector de TI's.

En el Anexo 10 “Análisis de recomendaciones no atendidas derivadas de evaluaciones externas” se presenta el listado y análisis de las recomendaciones hechas en evaluaciones anteriores, atendidas y no atendidas por el programa.

20 A partir del análisis de las evaluaciones externas realizadas al programa y de su experiencia en la temática ¿qué temas del programa considera importante evaluar mediante instancias externas?

Justificación:

De acuerdo con la identificación del problema y la justificación de la intervención del programa para solucionarlo, se percibe la idea de que el sector de Tecnologías de Información generará externalidades positivas en la economía del país.

Dado este supuesto, es importante evaluar si efectivamente los rubros de apoyo del programa están generando impactos positivos en el objetivo de contribuir al desarrollo de la industria de TI's, fomentando la competitividad del sector, asegurando su crecimiento en el largo plazo, de tal forma que la justificación del otorgamiento de los distintos rubros de apoyo de PROSOFT sea válida.

Por lo tanto, la recomendación va enfocada al análisis y verificación del impacto de cada rubro de apoyo en el crecimiento y desarrollo del sector, para la consecución del objetivo de PROSOFT. Se recomienda en este sentido que la evaluación diferencie el impacto según el rubro de apoyo y el tipo de empresa apoyada, para ver cuáles apoyos están siendo más eficientes.

De aquí se deriva que los temas que deberían evaluarse en el corto plazo son los siguientes:

- Impacto de cada uno de los rubros de apoyo en la promoción de exportaciones del sector.
- Impacto de cada uno de los rubros de apoyo en la atracción de inversiones.
- Impacto de cada uno de los rubros de apoyo en la generación de capital humano de mayor cantidad y mejor calidad en el sector de TI.
- Mejora de las capacidades de las empresas y los agrupamientos como consecuencia de los apoyos de PROSOFT.
- Efecto multiplicador de los diferentes rubros de apoyo en la generación de valor dentro de la industria.

IV.2.3 DE LA GENERACIÓN DE INFORMACIÓN

21 El Programa recolecta información acerca de:

- a) La contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.
- b) Los tipos y montos de apoyo otorgados a los beneficiarios en el tiempo.
- c) Las características socioeconómicas de sus beneficiarios.
- d) Las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, con fines de comparación con la población beneficiaria.

Respuesta Si

| | |
|-------|---|
| Nivel | • El programa recolecta información acerca de todos de los aspectos establecidos. |
| 4 | |

Justificación:

El portal oficial del programa www.prosoft.economia.gob.mx reúne toda la información sobre la operación y funcionamiento del programa.

a. En los reportes de avance del programa y de los proyectos aprobados, es posible filtrar la información de acuerdo a diversos rubros de apoyo como los que se listan a continuación:

- Empleo mejorado en el sector TI
- Empleos potenciales de empresas usuarias
- Personas capacitadas en competencias tecnológicas
- Personas capacitadas en temas de negocios y estrategias
- Personas capacitadas en temas de calidad
- Personas capacitadas o certificadas en inglés técnico
- Posiciones de trabajo a habilitar
- Beneficiarios equipados
- Consultorías en modelos de calidad
- Empleo por cada 100 mil pesos
- Inversiones

De tal forma que es posible verificar de acuerdo con dichas variables la contribución del programa a los objetivos sectoriales y la consecución de los objetivos del mismo programa.

b. La sección correspondiente a la información de los beneficiarios, contiene los dictámenes de respuesta a sus solicitudes, en los cuales se incluye la información sobre los montos y tipos de apoyo otorgados a cada proyecto.

c. La misma sección reúne toda la información contenida en las solicitudes de apoyo y que por obligación, de acuerdo con las ROP del programa, todos los solicitantes están obligados a entregar. En dichas solicitudes se requieren variables de tipo socioeconómico.

d. El sitio contiene la información tanto de beneficiarios como de no beneficiarios, ya que se capturan todas las solicitudes presentadas, las cuales deben ser entregadas con toda la información requisitada.

22 El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:

- a) Es oportuna.
- b) Es confiable, es decir, está validada por quienes las integran.
- c) Está sistematizada.
- d) Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes.
- e) Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.

Respuesta Si

| | |
|-------|---|
| Nivel | <ul style="list-style-type: none"> • La información que recolecta el programa cuenta con todas las características establecidas. |
| 4 | |

Justificación:

a. El portal oficial del programa www.prosoft.economia.gob.mx contiene información oportuna sobre el programa, ya que reúne toda la información proporcionada por los solicitantes, además de información correspondiente a los organismos promotores, lo cual permite valorar el avance del programa.

b. Se trata de información confiable ya que es cargada en el sistema y verificada por los mismos operadores y responsables del programa.

c. Toda la información está sistematizada y es posible filtrarla para su análisis y revisión de acuerdo con diferentes criterios.

d. Su integración permite obtener información oportuna y actualizada para el cálculo de los indicadores de Actividades y Componentes, ya que entre la información que contiene se encuentran las fechas de recepción, aprobación o rechazo de las solicitudes y entrega de apoyos, información sobre los organismos promotores y su gestión, así como variables sobre capacitación y certificaciones realizadas a los beneficiarios.

e. La información se actualiza constantemente de acuerdo con la emisión de convocatorias (en último año fiscal se abrieron seis) y con los mismos dictámenes de aprobación o rechazo a las solicitudes. La información se encuentra disponible en todo momento para los operadores y todas aquellas personas que participan en la gestión y operación del programa, incluidos los consejeros.

IV.3 COBERTURA Y FOCALIZACIÓN

IV.3.1 ANÁLISIS DE COBERTURA

- 23 El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características:
- Incluye la definición de la población objetivo.
 - Especifica metas de cobertura anual.
 - Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.
 - Es congruente con el diseño del programa.

Respuesta Si

| | |
|-------|---|
| Nivel | • La estrategia de cobertura cuenta con tres de las características establecidas. |
| 3 | |

Justificación:

La estrategia de cobertura de la población del PROSOFT, es la entrega de apoyos, de acuerdo con lo determinado en las ROP 2012 del programa, a las unidades económicas relacionadas con el sector de TI, dentro del territorio nacional, y que sean seleccionadas como beneficiarias.

a. Las ROP 2012 incluyen las definiciones de población potencial y objetivo. Definiendo en específico a la población objetivo como el número de empresas que serían atendidas con el presupuesto asignado al Fondo en el ejercicio correspondiente.

b. La estrategia de cobertura de la población objetivo, especifica metas de cobertura anual, las cuales se definen de acuerdo con el presupuesto asignado al Fondo del programa para el ejercicio correspondiente, para el año 2012 se determinó atender 1,000 unidades económicas relacionadas con el sector TI.

c. La estrategia de cobertura para la atención de la población objetivo es anual, ya que la meta de atención de la población objetivo se establece anualmente, debido a que está en función del presupuesto. Éste último es definido de manera anual y está sujeto a la aprobación de la Cámara de Diputados. Por lo anterior, el programa no cuenta con horizonte de mediano o largo plazo para la cobertura de la población.

d. La estrategia de cobertura es congruente con el diseño del programa, ya que está dirigida a la población identificada que presenta el problema que busca resolver el programa, y a través de los apoyos dirigidos a la población objetivo, se podrán fortalecer las capacidades competitivas de las empresas y personas del sector TI.

Sobre la definición de la estrategia de cobertura de la población en el mediano y largo plazo, el evaluador recomienda que sea definida con base en los tipos de apoyos que busca brindar y la identificación de la población específica que tiene la necesidad de ese rubro de apoyo. Con base en esta definición, será posible para PROSOFT presentar y justificar sus necesidades de presupuesto para cada ejercicio fiscal.

24 ¿El programa cuenta con mecanismos para identificar su población objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo.

Justificación:

La focalización de la política pública se entiende como la concentración de los apoyos en los segmentos de la población que más lo necesita, de esta manera, dado el problema de que “la industria nacional de software y servicios relacionados (Tecnologías de la Información y servicios basados en Tecnologías de Información), no cuenta con niveles de competitividad de clase mundial”, PROSOFT concentra sus apoyos en las unidades económicas relacionadas con el sector TI que serán atendidas con el presupuesto asignado al año fiscal correspondiente, que se encuentran dentro del registro del DENU, y que son seleccionadas como beneficiarias del programa según lo establecido en las ROP 2012 del PROSOFT.

El siguiente ejercicio, muestra el mecanismo y los datos empleados para identificar a la población objetivo correspondiente al ejercicio fiscal 2012, con base en el presupuesto asignado al Fondo en ejercicios anteriores, y el total de empresas atendidas con éste (Ver Anexo a Pregunta 24).

25 A partir de las definiciones de la población potencial, la población objetivo y la población atendida, ¿cuál ha sido la cobertura del programa?

Justificación:

La cobertura del programa muestra, salvo en el año 2008, niveles superiores al 100%; es decir, el PROSOFT ha logrado atender a una proporción mayor de la población objetivo estimada. Es posible observar que la población atendida desde 2004 hasta 2011 muestra una tendencia positiva. El periodo de mayor cobertura del programa fue de 2004 a 2006, que tuvo una tasa de crecimiento de 139%, con un acumulado de 2,922 unidades económicas atendidas.

En cuanto a la entrega de apoyos por categoría y estado en 2011, las siguientes gráficas muestran los primeros tres estados con mayor número de apoyos en las distintas categorías de apoyos registradas. Destaca sobre todo la participación del Distrito Federal y Nuevo León en la entrega de apoyos, donde se encuentran el mayor número de empresas atendidas, de empleos mejorados y de capacitaciones y de certificaciones.

En los Anexos 11 y 12, es posible observar con más detalle, tanto la cobertura de la población atendida por el PROSOFT desde 2004 hasta 2011, como el número de beneficiarios por tipo de apoyos y sus categorías, de acuerdo con su distribución geográfica por estado y municipio (Ver Anexo a Pregunta 25).

IV.4 OPERACIÓN

IV.4.1 ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ESTABLECIDOS EN LAS ROP O NORMATIVIDAD

- 26 Describa mediante Diagramas de Flujo el proceso general del programa para cumplir con los bienes y los servicios (Componentes), así como los procesos clave en la operación del programa.

Justificación:

En el Anexo 13. Diagramas de flujo de los Componentes y procesos clave, se integran seis diagramas de flujo, los cuales describen cada uno de los procesos clave del PROSOFT.

Cada uno de los 5 primeros diagramas del Anexo 13 corresponde a diferentes etapas de la operación de PROSOFT:

1. Difusión del PROSOFT.
2. Autorización para fungir como Organismo Promotor del PROSOFT.
3. Autorización de solicitudes de apoyo del PROSOFT.
4. Formalización y entrega de apoyos del PROSOFT.
5. Recepción y validación de los reportes de avance y/o final y solicitudes de modificación de proyectos aprobados del PROSOFT.

Los diagramas de flujo presentados coinciden tanto con la descripción de procesos de las ROP del programa, como con las Actividades de la MIR (Ver Anexo a Pregunta 26).

Cabe destacar que la verificación y/o auditoría de los proyectos apoyados no está contemplada en ninguno de los diagramas presentados. Esta operación debería estar incluida como parte del proceso en el diagrama 5. Es importante considerar esta actividad en los diagramas de operación ya que, además de que es una actividad registrada en las ROP, es fundamental corroborar que los apoyos entregados estén siendo ejercidos de manera adecuada y según los tiempos programados. Dado que el proceso de auditoría no se aplica a la totalidad de los beneficiarios, es necesario evaluar los procesos básicos o comunes aplicables en el procedimiento, de tal forma que el diagrama elaborado sea una guía de operación que sea aplicable a los diferentes casos de auditoría.

Asimismo, el Anexo C de las ROP 2011 del programa incluye un diagrama de flujo con el proceso general de operación del PROSOFT, que integra de manera simplificada las actividades que se deben realizar para la operación del programa. Dicho diagrama se integra también en el Anexo 13 con el número 6.

27 Solicitud de Apoyos

¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes? (socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales)

Respuesta Si

| | |
|-------|--|
| Nivel | <ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes. |
| 4 | <ul style="list-style-type: none"> • Existe evidencia de que la información sistematizada es valida, es decir, se utiliza como fuente de información única de la demanda total de apoyos. |

Justificación:

El portal oficial del programa www.prosoft.economia.gob.mx integra la información de todas las solicitudes de apoyo presentadas al programa, tanto aceptadas como rechazadas, por lo que es posible conocer la demanda total de apoyos así como las características específicas de los solicitantes, de acuerdo con la información requerida en las solicitudes de apoyos.

Se trata de información sistematizada ya que es presentada y es posible filtrarla para su análisis y revisión de acuerdo con diferentes criterios. Las solicitudes integran la siguiente información específica de los proyectos que solicitan apoyos:

- Empresas-Proyecto: Tamaño de empresas (micro, pequeñas, medianas y grandes); existentes; potenciales
- Capital humano en el sector: por sexo; segmentado de acuerdo a si fue mejorado; se trata de empleos potenciales; nivel de preparación profesional (estudiantes, técnicos, profesionales y postgrado)
- Usuarios de TI
- Personas capacitadas o certificadas por tipo de certificación o capacitación (tecnología, negocios, calidad, inglés)
- Patentes a registrar
- Marcas o derechos de autor a proteger
- Centros de I D i

El portal oficial es la fuente de información única sobre la demanda total de apoyos al programa, ya que sólo en este sitio es donde se registran todas las solicitudes de apoyo de PROSOFT.

28 Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo cuentan con las siguientes características:

- a) Corresponden a las características de la población objetivo.
- b) Existen formatos definidos.
- c) Están disponibles para la población objetivo.
- d) Están apegados al documento normativo del programa.

Respuesta Si

| | |
|-------|--|
| Nivel | <ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo, y • Los procedimientos cuentan con todas las características descritas. |
| 4 | |

Justificación:

Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo se integran en las ROP PROSOFT 2011 2012, así como en el Manual de Procedimientos del PROSOFT.

a. Los procedimientos registrados en tales documentos corresponden a las características de la población objetivo, es decir, la primera actividad que se registra en el diagrama de procesos del Manual de Procedimientos, hace referencia clara a “la recepción de la información jurídica de la población objetivo ingresada por el OP”. Además, para que esta información sea aceptada por el sistema de PROSOFT, debe de estar completa y ser legible. Dichas características tienen correspondencia con la definición de la población objetivo del PROSOFT.

b. El programa cuenta con formatos definidos que señalan la información y documentación que requieren entregar los solicitantes.

c. Las ROP se encuentran disponibles en el sitio oficial del programa www.prosoft.economia.gob.mx, en tanto que el Manual de Procedimientos puede ser localizado en el vínculo <http://www.economia.gob.mx/conoce-la-se/manuales-de-organizacion-y-procedimientos> de la SE, por lo que sí están disponibles para la población objetivo.

d. Los procedimientos definidos se apegan a las actividades de gestión del programa definidas en las ROP 2011 y 2012 del PROSOFT, documentos en los que además se publican los mismos formatos. Estos procedimientos responden además a lo establecido en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y el Reglamento Interior de la SE.

- 29 El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo con las siguientes características:
- Son consistentes con las características de la población objetivo.
 - Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras
 - Están sistematizados.
 - Están difundidos públicamente.

Respuesta Si

| | |
|-------|--|
| Nivel | <ul style="list-style-type: none"> Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen cuatro de las características establecidas. |
| 4 | |

Justificación:

Los procedimientos del PROSOFT son verificados, cuando así es el caso, mediante las auditorías o evaluaciones externas realizadas al programa.

En los Criterios de Operación del PROSOFT para el ejercicio fiscal 2011, se documenta el mecanismo para verificar el procedimiento de recepción y trámite de las solicitudes de apoyos del programa.

a.El proceso de recepción es consistente con las características de la población objetivo, ya que para registrar sus solicitudes en el sistema de PROSOFT deben contar con una clave de acceso, la cual sólo puede ser obtenida, si se cumple con las características definidas para la población objetivo. Además de este requisito, el área jurídica del programa hace una verificación de los documentos legales que entregan las empresas solicitantes. Por su parte, el área de evaluación del programa, verifica que los rubros de apoyos solicitados tengan correspondencia con las mismas solicitudes.

b.Los Criterios de Operación son utilizados por todas las instancias ejecutoras del programa, que son el Consejo Directivo, los Organismos Promotores, la Secretaría, así como los beneficiarios.

c.Los Criterios de Operación se encuentran en documentos PDF, en la página web del programa.

d.Se definen públicamente, ya que es información de libre acceso en el sistema del programa, en este se localizan todos los Criterios de Operación del PROSOFT desde 2007.

Los Criterios de Operación del PROSOFT para el ejercicio fiscal 2011, describen paso a paso el procedimiento para registra solicitudes de apoyo en el sistema del programa, así como sus requisitos y cada uno de los documentos que deben ser incorporados en la solicitud. El documento describe también los procedimientos que deben llevar a cabo los responsables y encargados del programa como los organismos promotores y la instancia ejecutora.

30 Selección de beneficiarios y/o proyectos

Los procedimientos del programa para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen las siguientes características:

- a) Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Están difundidos públicamente.

Respuesta Si

| | |
|-------|--|
| Nivel | • Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas. |
| 4 | |

Justificación:

Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos se integran tanto en las ROP del programa como en los Criterios de Operación del PROSOFT, y están establecidos en el Manual de Procedimientos del PROSOFT.

Asimismo, PROSOFT cuenta con el modelo paramétrico para la selección de beneficiarios, el cual fue aprobado en marzo de 2011 y establece elementos para dar prioridad a cierto tipo de proyectos previstos en las ROP, y acordes con la población objetivo del programa. Con base en el modelo paramétrico y otra información tomada en cuenta por el Consejo Directivo del programa, se dictamina cuáles son los proyectos a apoyar.

a. El proceso de selección de beneficiarios se detalla en los Criterios de Operación del programa, donde se hace referencia a los criterios de elegibilidad señalados en las ROP del PROSOFT. Asimismo, el Manual de Procedimientos contiene toda la información correspondiente al procedimiento de selección de beneficiarios del PROSOFT.

b. Todas las instancias ejecutoras están sujetas a los mismos procedimientos y criterios de operación, definidos en el documento.

c. Dentro de las ROP y de los Criterios de Operación, se enuncian los procedimientos para la selección de beneficiarios, y este procedimiento se sistematiza a través del modelo paramétrico y su respectiva corrida.

d. Las convocatorias, en las que se incluye el modelo paramétrico de selección de beneficiarios, las ROP y los Criterios de Operación, se encuentran en la página oficial del programa, en la sección de Convocatorias y Modelo Paramétrico: <http://www.prosoft.economia.gob.mx/convoca.htm>

En los criterios de operación se describe paso a paso el proceso de selección de beneficiarios desde la recepción de solicitudes y el tiempo máximo de respuesta y verificación de observaciones, hasta la selección y dictaminación de solicitudes por parte del Consejo Directivo.

- 31 El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos y tienen las siguientes características:
- Permiten identificar si la selección se realiza con base en los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en los documentos normativos.
 - Están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
 - Están sistematizados.
 - Son conocidos por operadores del programa responsables del proceso de selección de beneficiarios y/o proyectos.

Respuesta Si

| | |
|-------|--|
| Nivel | • Los mecanismos para verificar la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas. |
| 4 | |

Justificación:

El procedimiento de selección de beneficiarios se documenta en los Criterios de Operación del PROSOFT, donde se describe que la instancia ejecutora evalúa si los beneficiarios potenciales cumplen con los requisitos establecidos en las ROP y que cumplan con lo previsto en la Convocatoria que emite el Consejo Directivo.

El proceso de operación del PROSOFT desde la emisión de convocatorias es posible verificarlo en el sistema del PROSOFT, donde se publica, registra y actualiza el estatus de cada solicitud y proyecto apoyado.

a. En el sistema de PROSOFT, es posible verificar las solicitudes de apoyo aceptadas o rechazadas, y los motivos de la dictaminación correspondiente, de tal forma que es posible verificar si la selección de beneficiarios se hace con base en los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en las ROP.

b. El sistema del PROSOFT es utilizado por todas las instancias ejecutoras del programa.

c. Se trata de un sistema electrónico que se encuentra disponible en: <http://www.prosoft.economia.gob.mx/index.htm>

d. Los mecanismos para verificar el procedimiento de selección deben de ser conocidos y utilizados por todos los operadores del PROSOFT, así como los solicitantes y beneficiarios, dada la disponibilidad de la información.

En los Criterios de Operación, en el inciso e. correspondiente a la Evaluación de proyectos por IE (Instancia Ejecutora), se establece que “se emitirán hasta un máximo de 3 (tres) ciclos de observaciones por solicitud de apoyo por cada convocatoria...” lo cual, desde el punto de vista del evaluador, significa un proceso largo y repetitivo, ya que el mismo OP debería estar capacitado para identificar y detectar faltantes e inconsistencias de información en las solicitudes desde el momento que son recibidas, por lo que tres ciclos de observaciones podrían significar inconsistencias en el trabajo de los OP.

32 Tipos de apoyos

Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen las siguientes características:

- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- b) Están sistematizados.
- c) Están difundidos públicamente.
- d) Están apegados al documento normativo del programa.

Respuesta Si

| | |
|-------|---|
| Nivel | <ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen todas las características establecidas. |
| 4 | |

Justificación:

Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios se integran tanto en las ROP del programa como en los Criterios de Operación del PROSOFT, y están establecidos en el Manual de Procedimientos del PROSOFT.

Asimismo, los Criterios de Operación 2011 describen paso a paso el procedimiento que deben llevar a cabo tanto los Organismos Promotores como el Consejo Directivo y la Instancia Ejecutora en cuanto a la dictaminación de solicitudes, las cuales son aprobadas o rechazadas por el OP, tomando en consideración la recomendación de la IE.

a. El procedimiento para la dictaminación de apoyos, plasmado en los Criterios de Operación y en el Manual de Procedimientos, es estandarizado, toda vez que todas las instancias ejecutoras mencionadas deben realizar el proceso.

b. La entrega de apoyos se encuentra sistematizada, toda vez que tanto las aprobaciones de apoyos son difundidas a través del sistema, como los pagos de los apoyos son hechos a través de transferencias electrónicas.

c. Los Manuales de Procedimientos pueden ser localizados en el vínculo <http://www.economia.gob.mx/conoce-la-se/manuales-de-organizacion-y-procedimientos> de la SE, de manera que su difusión es pública. Los Criterios de Operación, así como las ROP están disponibles en la página del programa: <http://www.prosoft.economia.gob.mx/index.htm>

d. Responden a lo establecido en las ROP en cuanto a la entrega de apoyos.

33 El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios y tienen las siguientes características:

- a) Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos del programa.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por operadores del programa.

Respuesta Si

| | |
|-------|--|
| Nivel | • Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios tienen todas las características establecidas. |
| 4 | |

Justificación:

El diagrama de Formalización y entrega de apoyos del PROSOFT registra dos actividades específicas sobre la verificación del procedimiento de entrega de los apoyos a los beneficiarios:

- Envío del oficio de ministración al OP y solicita recibo de pago firmado por el beneficiario confirmando la ministración de recursos.
- Ingreso al sistema del fondo y registro de la entrega del recurso del beneficiario.

Asimismo, el registro en el sistema del pago a los beneficiarios, significa un mecanismo de verificación de la entrega de apoyos. El sistema del PROSOFT, registra cada una de las etapas de los proyectos solicitantes y beneficiarios, desde que son ingresadas las solicitudes, hasta que los proyectos son finiquitados.

a. Los apoyos entregados a los beneficiarios son acordes a lo establecido en las ROP, ya que se trata de apoyos monetarios que deben ser destinados a la contratación o pago de los rubros de gasto autorizado en las ROP del programa.

b. Estos mecanismos de operación son utilizados tanto por la instancia ejecutora como por los organismos promotores del PROSOFT.

c. Se trata de información sistematizada.

d. Tanto el diagrama de flujo mencionado, como el sistema del PROSOFT, son conocidos por los operadores del programa, y por lo tanto, los mecanismos de verificación del procedimiento de entrega de apoyos deben ser conocidos por éstos.

Los Criterios de Operación 2011 describen paso a paso el procedimiento que se lleva a cabo para el pago de los apoyos a los beneficiarios, que inicia con la entrega del recurso a los Organismos Promotores y culmina con el depósito a la cuenta bancaria de los beneficiarios, quienes entregan un recibo al OP, que sirve de comprobante a éste último de la ministración del recurso.

34 Ejecución

Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen las siguientes características:

- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- b) Están sistematizados.
- c) Están difundidos públicamente.
- d) Están apegados al documento normativo del programa.

Respuesta No

Justificación:

No aplica.

PROSOFT no es un programa ejecutor de proyectos, ya que quien ejecuta los proyectos a los cuales se destinan los apoyos son los mismos beneficiarios.

No obstante, el programa sí realiza una verificación de los proyectos apoyados. La verificación se apoya principalmente en los reportes de avance que elaboran los beneficiarios y que envían al OP de manera semestral.

- 35 El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones y tienen las siguientes características:
- Permiten identificar si las obras y/o acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos del programa.
 - Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
 - Están sistematizados.
 - Son conocidos por operadores del programa.

Respuesta Si

| | |
|-------|---|
| Nivel | • Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones tienen todas las características establecidas. |
| 4 | |

Justificación:

Como se mencionó en la respuesta a la pregunta 34, el PROSOFT no ejecuta obras o acciones, sin embargo sí registra mecanismos de verificación sobre la ejecución de los apoyos que entrega para la realización de los proyectos solicitantes.

De esta manera, los Criterios de Operación definen actividades de seguimiento, control y auditoría, dado el carácter federal de los recursos entregados, por lo que su ejercicio se sujeta a las disposiciones federales aplicables y por lo cual pueden ser auditados.

- La ejecución de visitas de supervisión, verificación o auditorías mencionadas en los Criterios de Operación, se sustentan en las ROP, las cuales establecen este tipo de actividades de seguimiento.
- Las actividades de seguimiento mencionadas se describen en los Criterios de Operación 2011, los cuales son utilizados por todas las instancias ejecutoras del programa.
- Los Criterios de Operación se encuentran en documentos en formato PDF, disponibles en el sistema del programa: <http://www.prosoft.economia.gob.mx/index.htm>
- Todos los operadores del programa conocen los Criterios de Operación, y por lo tanto están informados sobre las actividades de seguimiento y verificación de los apoyos.

Por otra parte, las solicitudes de apoyo aprobadas que están alineadas al Proyecto del Banco Mundial, pueden ser auditadas por dicho organismo.

IV.4.2 MEJORA Y SIMPLIFICACIÓN REGULATORIA

36 ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes?

Justificación:

De acuerdo con la respuesta al Dictamen Regulatorio sobre el anteproyecto del Acuerdo por el que se dan a conocer las Reglas de Operación del PROSOFT (ROP 2011 del PROSOFT), se realizaron cinco cambios, sugeridos por la COFEMER que permiten la agilización del proceso de apoyo a los solicitantes:

- Considerar la posibilidad de definir el plazo de resolución concreto de las solicitudes de apoyo con el fin de incrementar la certidumbre jurídica en los particulares que realicen dicho trámite.
- Señalar el plazo con el que cuenta la Instancia Ejecutora para entregar la carta de cierre del ejercicio de los apoyos a aquellos beneficiarios a los que hace referencia el numeral 4.4 de las ROP, con la finalidad de lograr una mayor transparencia en el otorgamiento de los apoyos.
- Señalar el plazo con el que cuenta el organismo promotor para enviar al Consejo Directivo las solicitudes de apoyo a que se refiere el numeral 3.6.1.1, inciso c) de las ROP “Solicitar y recibir información sobre el estado que guardan las gestiones que hubieran realizado”.
- Señalar un mecanismo para que los beneficiarios puedan acceder a la información y asesoría que se refiere el numeral 3.6.1.2, inciso c) de las ROP “Acceder a la información y asesoría necesaria a través del Organismo Promotor sobre el programa”.
- En lo referente al artículo 77, fracción II, inciso b), numeral i), de la LFPRH, el numeral 3.4 “Criterios de selección de de los beneficiarios” de las ROP incluye criterios de selección y elegibilidad aplicables. En particular, en el inciso b) se señala el cumplimiento a lo previsto en las convocatorias que emita el consejo directivo. Sobre lo anterior resulta claro que por “cumplimiento a lo previsto en las convocatorias” debe entenderse un criterio de selección, lo que resulta un criterio preciso y definible. Sin embargo, al no incluir las ROP dichas convocatorias, no es posible establecer si dicho criterio resulta medible y objetivo.

IV.4.3 ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

37 ¿Cuáles son los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y/o a los beneficiarios y, en su caso, qué estrategias ha implementado?

Justificación:

La evaluación hecha a los procedimientos de transferencia de recursos a los beneficiarios (los cuales pueden ser verificados tanto en los diagramas de flujo del programa como en su sistema), muestra que estos son correctos e incluso deben de significar una agilización en la entrega de apoyos, de tal forma que se preguntó directamente a la unidad administrativa, cuales son los problemas a los cuáles se han enfrentado en cuanto a la transferencia de recursos a los beneficiarios:

1. Retraso en la entrega de documentos por parte del Organismo Promotor, correspondientes a la cuenta bancaria del mismo para su registro ante la TESOFE.
2. Retraso en la entrega de documentos por parte del beneficiario, correspondiente a la apertura de la cuenta bancaria.
3. Retraso en la suscripción de los convenios por parte de los Organismos Promotores, principalmente de las Entidades Federativas, lo que ha significado un retraso en la entrega de los recursos, respecto a lo cual la Instancia Ejecutora no tiene injerencia.
4. En el ejercicio 2011 la coordinación administrativa de la SSIC, retrasó la entrega de los compromisos (último documento que se integra al trámite de pago) hasta por tres días.

Como se puede observar, los problemas identificados por la unidad administrativa, refieren sobre todo a retrasos en la operación y en las propias actividades de los organismos promotores y de los beneficiarios. A este respecto se recomienda mejorar la comunicación con estos actores y desarrollar mecanismos que fortalezcan los compromisos adquiridos por éstos en cuanto a su gestión en el programa.

IV.4.4 EFICIENCIA Y ECONOMÍA OPERATIVA DEL PROGRAMA

38 Eficiencia y eficacia

El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en los siguientes conceptos:

- a) Gastos en operación: Directos e Indirectos.
- b) Gastos en mantenimiento: Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000 y/o 3000.
- c) Gastos en capital: Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ej: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).
- d) Gasto unitario: Gastos Totales/población atendida (Gastos totales=Gastos en operación + gastos en mantenimiento). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben de considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.

Respuesta Si

| | |
|-------|--|
| Nivel | <ul style="list-style-type: none"> • El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa todos los conceptos establecidos. |
| 4 | |

Justificación:

El programa no tiene gastos de capital, por lo demás, el evaluador identificó los gastos de acuerdo con la información proporcionada por el programa (Ver Anexo a pregunta 38).

Los gastos de operación se obtuvieron de la suma de todos estos capítulos, teniendo el siguiente resultado: 694,279,404

Finalmente, el gasto unitario, que resulta de dividir los gastos totales (en este caso, gastos en operación) entre el número de beneficiarios, que en el ejercicio 2011 fue de 960 empresas, es: 723,208

En el Anexo 14. Gastos desglosados del programa, se presenta la información completa de los datos presentados en esta pregunta.

39 Economía

¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y qué proporción del presupuesto total del programa representa cada una de las fuentes?

Justificación:

En el ejercicio fiscal 2011 se desglosaron por primera vez las fuentes de financiamiento conforme al origen de los recursos:

- FF 1: Recursos Fiscales
- FF 2: Recursos provenientes de créditos externos, por ejemplo BIRF o de otros Organismos Financieros Internacionales.

En 2011 la distribución fue la siguiente:

- FF 1: 63% de los recursos totales del programa.
- FF 2: 37% de los recursos totales del programa, correspondientes al contrato de préstamo número MX-7571 “Proyecto de Desarrollo de la Industria de las Tecnologías de la Información” firmado con el Banco Mundial.

En 2012, la distribución fue:

- FF 1: 50%
- FF 2: 50%

IV.4.5 SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- 40 Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las siguientes características:
- Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información capturada.
 - Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables.
 - Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente.
 - Están integradas, es decir, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.

Respuesta Si

| | |
|-------|--|
| Nivel | • Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen todas las características establecidas. |
| 4 | |

Justificación:

La aplicación informática del PROSOFT es el sitio <http://www.prosoft.economia.gob.mx/>, el cual cumple con las siguientes características:

- Todas sus fuentes de información son confiables ya que refieren a documentos oficiales o a información proporcionada por los solicitantes y beneficiarios, verificados por los organismos promotores y la instancia ejecutora.
- Los datos capturados se actualizan periódicamente de acuerdo con la publicación de convocatorias, registro de solicitudes, publicación de resultados correspondientes, y avance en la realización de los proyectos.
- Proporciona información útil y completa al personal involucrado en los procesos de gestión del programa.
- Toda la información del programa se integra en el mismo sistema único.

IV.4.6 CUMPLIMIENTO Y AVANCE EN LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y PRODUCTOS

41 ¿Cuál es el avance de los indicadores de servicios y de gestión (Actividades y Componentes) y de resultados (Fin y Propósito) de la MIR del programa respecto de sus metas?

Justificación:

Los valores de los indicadores obtenidos en 2011 son:

- Fin, con meta anual 13.20%, y el valor alcanzado 18.30%
- Propósito, con meta anual 12,174 y el valor alcanzado 15,621
- Componente 1, con meta anual 28,000 y el valor alcanzado 40,519
- Componente 2, con meta anual 50 y el valor alcanzado 206
- Actividad 1, con meta anual 2.8 y el valor alcanzado 3.21
- Actividad 2, con meta anual 45 y el valor alcanzado 28, para sus dos indicadores
- Actividad 3, con meta anual 25 y el valor alcanzado 25

En todos los indicadores de la MIR 2011 de PROSOFT, se registran avances, e incluso se superan las metas anuales establecidas.

En el Anexo 15. Avance de los indicadores respecto de sus metas, se muestra la información completa respecto a las metas y avances de los indicadores de la MIR 2011.

IV.4.7 RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

42 El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:

- a) Las ROP o documento normativo están disponibles en la página electrónica de manera accesible, a menos de tres clics.
- b) Los resultados principales del programa son difundidos en la página electrónica de manera accesible, a menos de tres clics.ión presentados ante el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI).
- c) Cuenta con un teléfono o correo electrónico para informar y orientar tanto al beneficiario como al ciudadano en general, disponible en la página electrónica, accesible a menos de tres clics.
- d) La dependencia o entidad que opera el Programa no cuenta con modificación de respuesta a partir de recursos de revisión presentados ante el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI).

Respuesta Si

| | |
|-------|---|
| Nivel | • Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen todas las características establecidas. |
| 4 | |

Justificación:

El sitio web de PROSOFT, <http://www.prosoft.economia.gob.mx/index.htm>, cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:

- a. Las ROP de PROSOFT están disponibles a un clic en el sitio electrónico del programa.
- b. Los resultados principales del programa, proyectos y padrones de beneficiarios, son difundidos en la página electrónica del programa, y es posible acceder a éstos en un clic.
- c. El sitio electrónico de PROSOFT cuenta con un directorio con todos los datos para contactar a los gestores del programa, y es posible acceder a esta información a un clic.
- d. La SE no cuenta con modificación de respuesta a partir de recursos de revisión presentados ante el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI).

A pesar de que el sitio web del programa presenta la pestaña de directorio, lo cual cumple con la característica del inciso c., es recomendable que exista un vínculo especial en el que se anoten específicamente los datos para responder a las dudas de los solicitantes, o en su caso una pestaña de FAQ (Frequently Asked Questions) en la que se presenten las dudas más frecuentes respecto al programa, su operación y los procesos de solicitud, junto con sus respectivas respuestas.

IV.5 PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

IV.5 PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

- 43 El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida con las siguientes características:
- Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas.
 - Corresponden a las características de sus beneficiarios.
 - Los resultados que arrojan son representativos.

Respuesta Si

| | |
|-------|--|
| Nivel | • Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida tienen el inciso a) de las características establecidas y otra de las características. |
| 3 | |

Justificación:

La medición del grado de satisfacción de la población objetivo del PROSOFT hasta 2011 se realizó a través de evaluaciones externas al programa, en las cuales se incluyó la aplicación de encuestas de satisfacción para conocer la percepción de los solicitantes de apoyo e identificar áreas de oportunidad y mejora. Estas evaluaciones externas se pueden consultar en la página web: <http://www.economia.gob.mx/conoce-la-se/informes-de-evaluaciones-externas/prosoft>.

A partir de 2011, la Encuesta de Satisfacción de Beneficiarios del PROSOFT, será aplicada anualmente por el programa. Esta encuesta permite medir el grado de satisfacción de la población atendida, y cumple con las siguientes características:

- Las respuestas a las preguntas de la encuesta no son inducidas, se trata principalmente de preguntas cerradas en las que se da la opción de estar en desacuerdo.
- Corresponden a las características de los beneficiarios del programa, ya que se hacen preguntas específicas sobre el programa y su operación y de los apoyos proporcionados.
- Los resultados que arroja no son representativos, ya que de un total de 608 encuestas enviadas, sólo se cuenta con la respuesta de 70, es decir, solamente el 12% de los beneficiarios del ejercicio 2011. Con una tasa de respuesta tan baja, no podemos inferir que los datos sean representativos de la población.

Sobre la falta de respuesta por parte de los beneficiarios, en las reglas de operación se especifica la obligación de éstos a participar en este tipo de evaluaciones una vez que reciben el apoyo de PROSOFT. Sin embargo, es necesario fortalecer el compromiso y la participación de los beneficiarios, para que no se perciba como falta de cumplimiento por su parte.

IV.6 MEDICIÓN DE RESULTADOS IV.6 MEDICIÓN DE RESULTADOS

44 ¿Cómo documenta el programa sus resultados a nivel de Fin y de Propósito?

- a) Con indicadores de la MIR.
- b) Con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto.
- d) Con hallazgos de evaluaciones de impacto.

Justificación:

Si bien varias de las evaluaciones y documentos con los que cuenta el programa no elaboran análisis que permita medir o hacer un comparativo del Fin y Propósito de PROSOFT, éste cuenta con diversos mecanismos documentales para verificar la oportunidad, la medición y los resultados de programas similares al programa o de variables que pueden aportar a la verificación de su Fin y de su Propósito, según sea el caso:

a. PROSOFT documenta sus resultados a nivel Fin y Propósito con los indicadores de la MIR, a los cuales se les da seguimiento y actualización constantes según lo establecido en la misma MIR del PASH.

b. Asimismo, el programa documenta sus resultados en evaluaciones externas como las de 2004-2006 y 2006, y el estudio de las OCDE ICT Diffusion to Business: Peer Review Country Report Mexico. Así como en el indicador de Valor de Mercado de TIC, calculado periódicamente por la empresa de consultoría para la industria de TICs, Select.

c. Cuenta además con evaluaciones rigurosas nacionales e internacionales que muestran el impacto de programas similares, de los cuales destacan el estudio del Banco Mundial International Good Practice for Establishment of sustainable IT Parks. Review of Experiences in Select Countries, Including Three Country Case Studies: Vietnam, Russia and Jordan, el estudio de la OCDE The Information and Communication Technology Sector in India, y el estudio de la OCDE ICT Policy Development from Crisis to Recovery.

d. Emplea los resultados de la evaluación de impacto realizada al programa, la cual corresponde a los años 2008-2009.

45 En caso de que el programa cuente con indicadores para medir su Fin y Propósito, inciso a) de la pregunta anterior, ¿cuáles han sido sus resultados?

Respuesta Si

| | |
|-------|--|
| Nivel | <ul style="list-style-type: none"> • Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y de Propósito, y • Los resultados son suficientes para señalar que el programa cumple con el Propósito y contribuye al Fin. |
| 4 | |

Justificación:

El programa cuenta con indicadores para medir su Fin y Propósito, los cuales están expresados en la MIR 2011 del programa, y son verificados y calculados año con año de acuerdo con la metodología planteada en la MIR.

Los resultados de estos indicadores se encuentran en el Anexo 15 de esta evaluación.

Estos indicadores muestran resultados positivos en el último ejercicio fiscal (2011), e incluso superan a las metas establecidas al año correspondiente. En cuanto al Fin, el valor alcanzado en 2011 fue del 18.30%, mostrando un avance del 4.50%. El Propósito obtuvo un valor de 15,621 en 2011, reflejando un avance de 128.31%. Estos resultados y las características de sus indicadores, presentadas en los Anexos 5 y 6 de esta evaluación, son suficientes para señalar que el programa cumple con el Propósito y contribuye al Fin.

Los indicadores de Fin y Propósito de la MIR se actualizan anual y trimestralmente, respectivamente.

46 En caso de que el programa cuente con evaluación(es) externa(s) que no sea(n) de impacto y que permite(n) identificar hallazgo(s) relacionado(s) con el Fin y el Propósito del programa, inciso b) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:

- I. Se compara la situación de los beneficiarios en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el apoyo.
- II. La metodología utilizada permite identificar algún tipo de relación entre la situación actual de los beneficiarios y la intervención del Programa.
- III. Dados los objetivos del Programa, la elección de los indicadores utilizados para medir los resultados se refieren al Fin y Propósito y/o características directamente relacionadas con ellos.
- IV. La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados entre los beneficiarios del Programa.

Respuesta Si

| | |
|-------|--|
| Nivel | • El programa cuenta con evaluación(es) externa(s), que no son de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, y tiene(n) todas las características establecidas. |
| 4 | |

Justificación:

Las evaluaciones mencionadas en el inciso b) de la pregunta 44, no presentan análisis comparativos de los beneficiarios antes y después de recibir los apoyos, sin embargo, sí permiten identificar resultados relacionados con el Fin y Propósito del programa:

a. La Evaluación Externa del PROSOFT 2004-2006, no se trata de una evaluación de impacto, pero en ésta se miden los impactos del programa en las empresas apoyadas, en rubros como inversión, creación de empleos y empleo mejorado. Asimismo, elabora un análisis de Costo Efectividad. En la Evaluación Externa del 2006, se presentan las evaluaciones de impacto sobre inversión y empleo, y un análisis de Costo-Beneficio del programa.

El estudio ICT Diffusion to Business: Peer Review Country Report Mexico, tampoco hace comparaciones entre beneficiarios en el tiempo, sin embargo, es una referencia útil sobre la situación del sector TI en México, y la pertinencia del PROSOFT como política pública para impulsarlo.

b. La metodología empleada en la evaluación 2004-2006, y en la de 2006, permite verificar los impactos que han tenido los apoyos otorgados por el programa en variables como el empleo y la inversión. El análisis de Costo Efectividad, permite identificar que los beneficios obtenidos por el programa son mucho mayores a sus costos.

c. Los resultados obtenidos en los análisis y evaluaciones mencionados, contribuyen principalmente a la medición del indicador de Propósito ya que refiere al empleo potencial en el sector TI.

d. Se trata de información representativa ya que los análisis y cálculos se hicieron a partir de las bases de datos de PROSOFT de beneficiarios.

- 47 En caso de que el programa cuente con evaluación(es) externa(s), diferente(s) a evaluaciones de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

Justificación:

La Evaluación Externa de 2004-2006 muestra que en el periodo mencionado, los recursos otorgados por PROSOFT tuvieron efectos multiplicadores en la inversión en TI. Se muestra que el programa tiene un efecto multiplicador de 3.39 sobre la inversión total de proyectos, proviniendo el mayor monto de inversión del sector privado, el cual multiplica 1.74.

En cuanto al impacto en el empleo, los empleos mejorados, de 2004 a 2006, se muestra un aumento de poco más de 1,400 a casi 5,700. En cuanto al empleo potencial, estos aumentaron de 349 a 7,664 empleos.

La Evaluación Externa del año 2006, en su análisis de impacto, muestra que PROSOFT tuvo un efecto multiplicador en la inversión de TI, de 3.39 sobre la inversión total de los proyectos, de donde el principal componente fue la inversión privada. Se muestra el impacto positivo del programa sobre el empleo, donde éste se multiplicó casi cuatro veces.

El estudio ICT Diffusion to Business: Peer Review Country Report Mexico, es una revisión sobre el sector TI y las políticas de promoción en el país, entre las principales fortalezas detectadas para estas políticas se encuentran que:

- En el país se ha logrado reconocer la importancia del sector TI en el aumento de la productividad y la producción de bienes de valor agregado.
- Las políticas de promoción del sector TI han promovido el uso y desarrollo de tecnologías de la información, fortaleciendo la competitividad empresarial y mejorando la calidad de los recursos humanos en el sector.
- Se ha fomentado la intersectorialidad de estos programas públicos.

- 48 En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares, inciso c) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:
- I. Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.
 - II. La(s) metodología(s) aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios.
 - III. Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.
 - IV. La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.

Respuesta No

Justificación:

No.

Las evaluaciones International Good Practice for Establishment of sustainable IT Parks. Review of Experiences in Select Countries, Including Three Country Case Studies: Vietnam, Russia and Jordan, The Information and Communication Technology Sector in India, ICT Policy Development from Crisis to Recovery, no realizan análisis de beneficiarios. Éstas evaluaciones tratan más bien sobre las políticas de los países presentados para incentivar y promover la inversión y el empleo en el sector TI con la intención de hacerlo más competitivo.

A pesar de no evaluar elementos relacionados con los beneficiarios, son útiles para valorar la pertinencia de programas como PROSOFT y su impacto, ya que los análisis muestran resultados sobre el crecimiento de la industria de TI en los respectivos países a partir de políticas de promoción de la inversión y mejoras en la calidad del empleo del sector de TI.

- 49 En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares ¿qué resultados se han demostrado?

Justificación:

Como se mencionó anteriormente, los estudios internacionales presentados no aportan a la medición del Fin y Propósito del PROSOFT, sin embargo, son útiles como referencia y evidencia de la efectividad de las políticas públicas dirigidas a la promoción del sector de TI. Los resultados más importantes que se relacionan con PROSOFT, son:

International Good Practice for Establishment of sustainable IT Parks. Review of Experiences in Select Countries, Including Three Country Case Studies: Vietnam, Russia and Jordan. Sobre políticas de desarrollo para el sector de TI en países asiáticos. Las políticas a las que se hace referencia son:

- Entrega de incentivos a las empresas de software para invertir en investigación y desarrollo.
- Promoción y apoyo de patentes para modelos y desarrollos de software.
- La promoción a nivel local de investigación y desarrollo en el sector.
- Esquemas de promoción de la innovación de empresas locales de TI.
- Apoyos para la capacitación y entrenamiento de personal, así como inversiones para el equipamiento y la contratación de servicios profesionales relacionados con investigación y desarrollo de proyectos.

The Information and Communication Technology Sector in India

- El sector de TI en la India es uno de los más desarrollados en el mundo, y este estudio trata básicamente sobre su situación actual. Respecto a las políticas públicas de promoción al sector, se menciona que el gobierno ha buscado incentivar la inversión extranjera en el sector, promoviendo un mínimo de restricciones regulatorias y una gran variedad de incentivos fiscales, además de leyes de protección a los derechos de autor sobre productos de software.

ICT Policy Development from Crisis to Recovery

Este estudio trata sobre las políticas de promoción al sector de TI en varios países de la OCDE, de cara a la crisis y recesión económica mundial, de las cuales destaca:

- El desarrollo de capacidades de recursos humanos para el sector.
- Promoción de la innovación.
- Desarrollo de contenidos digitales.

- 50 En caso de que el programa cuente con evaluaciones de impacto, inciso d) de la pregunta 44, con qué características de las siguientes cuentan dichas evaluaciones:
- I. Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.
 - II. La(s) metodología(s) aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios.
 - III. Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.
 - IV. La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.

Respuesta Si

| | |
|-------|--|
| Nivel | • La evaluación de impacto tiene todas las características establecidas. |
| 4 | |

Justificación:

a. Se compara a un grupo de empresas apoyadas y no apoyadas para establecer una línea basal que permita generar series cuantitativas para futuras evaluaciones.

b. Para la evaluación de impacto del PROSOFT se realizó un muestreo de empresas apoyadas y no apoyadas en 2007 y 2008. Para la selección de la muestra se utilizó un diseño de muestreo aleatorio estratificado con fijación proporcional. La estratificación se realizó considerando el año y el tamaño de las empresas apoyadas.

c. Se utilizó información para los años 2007 y 2008.

d. La muestra estimada para empresas apoyadas se integró de 115 empresas beneficiadas por el programa. La muestra para la evaluación de impacto de PROSOFT fue de 59 empresas. La distribución de la muestra de empresas apoyadas por año es la siguiente: 20 micro, 24 pequeñas, 7 medianas y 8 grandes en 2007. En 2008, 21 micro, 22 pequeñas, 6 medianas y 7 grandes.

Para empresas no apoyadas se estimó un tamaño de muestra similar al de empresas apoyadas por PROSOFT, es decir la muestra fue de tamaño $n=115$. De esta muestra, 59 casos eran para conformar el grupo control y realizar la evaluación de impacto con el grupo de tratamiento (muestra de empresas apoyadas en 2007) y 56 correspondientes al grupo control para integrar la línea basal con la muestra de empresas apoyadas en 2008.

Sin embargo, de acuerdo con los resultados de dicha evaluación, aunque prácticamente se cubrieron las cuotas de empresas encuestadas, sólo el 40% respondió de manera completa a las entrevistas. Lo cual significó problemas de análisis y de representabilidad de los datos obtenidos.

51 En caso de que se hayan realizado evaluaciones de impacto que cumplan con al menos las características señaladas en los incisos a) y b) de la pregunta anterior, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

Respuesta Si

| | |
|-------|--|
| Nivel | <ul style="list-style-type: none"> • Se reportan efectos positivos del programa en variables relacionadas con el Fin y el Propósito del programa. |
| 4 | <ul style="list-style-type: none"> • Se reportan efectos positivos del programa en aspectos adicionales al problema para el que fue creado. |

Justificación:

Ver Anexo a Pregunta 51.

De la Evaluación de Impacto de PROSOFT realizada para los años 2007 y 2008, se perciben resultados positivos, producto de los apoyos proporcionados por el programa. Si bien las empresas entrevistadas no apoyadas presentan también datos positivos en variables como ventas o capacitación de personal, las respuestas dadas por los beneficiarios de PROSOFT suelen presentar resultados ligeramente más altos, en particular en cuanto a la creación de empleos fijos.

Otros efectos positivos que se reportan en dicha evaluación, adicionales al problema que busca resolver el programa, son la contribución a la sustentabilidad y la recaudación de impuestos, que si bien presentan efectos menores, aún así tienen resultados positivos.

Conclusiones

La creación del Programa para el Desarrollo de la Industria del Software, se sustenta en la necesidad identificada de contar con una política pública que ayude a desarrollar la competitividad del sector de Tecnologías de la Información a un nivel de clase mundial.

Programas similares al PROSOFT se han desarrollado en países como la India y China. Asimismo, organismos como OCDE han realizado estudios de las políticas públicas mexicanas para el impulso al desarrollo de los sectores de innovación y tecnologías de la innovación, lo que sirve de justificación tanto para la existencia del programa como para el tipo de apoyos que otorga con el fin de resolver el problema identificado.

El PROSOFT se vincula directamente con los objetivos nacionales y sectoriales de fortalecimiento y potencialización de la competitividad y de las capacidades competitivas de las empresas del sector TI de México. Asimismo, responde aunque de manera indirecta, al objetivo 8 “Fomentar una alianza mundial para el desarrollo”, de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, a través de la meta “en cooperación con el sector privado, hacer más accesibles los beneficios de las nuevas tecnologías, especialmente las de información y comunicaciones”.

Las poblaciones potencial y objetivo están claramente identificadas y cuantificadas, y se definen en documentos oficiales. Al mismo tiempo, éstas se actualizan periódicamente, de acuerdo con la disponibilidad y la misma actualización de sus fuentes de información.

La MIR del programa cumple con la normativa establecida para su elaboración, y cada uno de sus niveles de objetivos son congruentes, de tal forma que cumplen con la lógica vertical de la matriz. Del mismo modo, cada uno de los indicadores diseñados para medir el alcance y avance de los objetivos de la MIR, cumplen con las características oficiales de claridad, relevancia, economía y el ser monitoreables. Cada indicador de los objetivos de la MIR del PROSOFT cuenta con fichas técnicas que integran información de identificación de los mismos, método de cálculo, unidad de medida, frecuencia de medición, línea de base y metas.

El PROSOFT cuenta con un sistema en línea desarrollado, en el cual es posible identificar toda la información referente a la operación y gestión del programa. En este sistema se encuentran los documentos normativos y convocatorias, información y contactos tanto de operadores como de Organismos Promotores, información de solicitudes, estatus de éstas e información actualizada y completa sobre los proyectos beneficiarios.

Por otra parte, desde 2004 el programa ha sido sometido a diversas evaluaciones externas, las cuales han sido aprovechadas para mejorar diversos aspectos del programa, como el diseño de una MIR más acorde con los objetivos del programa, mejora de la definición de las poblaciones potencial y objetivo, o la elaboración y aplicación del modelo paramétrico, el cual facilita la selección de proyectos para ser apoyados.

Recientemente, el PROSOFT diseñó una encuesta de satisfacción de los beneficiarios, la cual se planteó aplicarse anualmente. A partir de esta evaluación se busca medir tanto el nivel de satisfacción de los beneficiarios, como su percepción sobre la operación del programa, así como identificar oportunidades de mejora para el programa.

El PROSOFT registra avances positivos en su desempeño, lo cual puede ser observado a través de los indicadores de sus objetivos, donde incluso los resultados obtenidos superan las metas anuales planteadas.

Entre los aspectos de mejora identificados se encuentra el integrar el resumen narrativo del Propósito en las ROP del programa, ya que se trata del objetivo más importante de la MIR porque describe la situación que se espera alcanzar una vez concluida la ejecución del programa, es decir, la razón de ser

del programa. Además de incorporar la MIR y el resumen narrativo de sus indicadores en el sitio web del programa.

Por otra parte, si bien el programa cuenta con elementos de planeación como cronogramas, definición de actividades y metas, y responsables de cada una de estas, no existe un Plan Anual de Trabajo en el cual se integren estos elementos de manera formal, por lo que se sugiere la elaboración de un documento único y formal en el cual se plasmen los objetivos del programa y las metas fijadas en cada año fiscal, según corresponda, y que además se integren las actividades y los procedimientos que se deberían llevar a cabo para alcanzar las metas y objetivos, así como el cronograma de actividades que se realizarán a lo largo del ejercicio.

Asimismo, es importante definir una estrategia de cobertura de la población de mediano y largo plazos, para lo cual se recomienda que sea definida con base en los tipos de apoyos que busca brindar y la identificación de la población específica que tiene la necesidad de ese rubro de apoyo. Con base en esta definición, será posible para PROSOFT presentar y justificar sus necesidades de presupuesto para cada ejercicio fiscal.

En cuanto a la documentación de procedimientos operativos, la verificación y/o auditoría de los proyectos apoyados no está contemplada en los diagramas de flujo del PROSOFT. Se considera importante incluir dicha actividad, ya que además de que está plasmada en las ROP del programa, sirve para corroborar que los apoyos entregados estén siendo ejercidos de manera adecuada. Dado que el proceso de auditoría no se aplica a la totalidad de los beneficiarios, es necesario evaluar los procesos básicos o comunes aplicables en el procedimiento, de tal forma que el diagrama elaborado sea una guía de operación que sea aplicable a los diferentes casos de auditoría.

Finalmente, se observó que el programa reporta retrasos en la entrega de documentos y suscripción de convenios por parte de los OP, así como retrasos en las entregas de documentos por parte de los beneficiarios, para lo cual es necesario establecer mecanismos que fortalezcan las relaciones e interacciones entre todos los actores del programa, de tal forma que se cumpla de manera oportuna con todos los compromisos y obligaciones adquiridos por todas las partes.

Bibliografía

| P. | FUENTE | TITULO | AUTOR | AÑO | FECHA | DATOS.PUB. |
|----|---|--|--|------|-------|------------|
| 1 | Informes de evaluaciones externas | Evaluación Específica de Desempeño del Programa para el Desarrollo de la Industria del Software (PROSOFT) | CONEVAL | 2011 | | |
| 1 | Informes de evaluaciones externas | Evaluación de impacto del programa para el desarrollo de la industria del software (Evaluación integral 2008-2009 del PROSOFT) | Instituto Tecnológico Autónomo de México | 2009 | | |
| 2 | Documentos oficiales | PROSOFT 2.0 Programa de Desarrollo del Sector de Servicios de Tecnologías de Información | Secretaría de Economía | 2008 | | |
| 2 | Estudios | La marcha de PROSOFT, Recuento y Perspectivas | García de Alba, S. SE, PROSOFT como política pública | 2006 | | |
| 2 | Informes de evaluaciones externas | Evaluación Externa del Programa de Desarrollo de la Industria del Software (PROSOFT) | Universidad Autónoma Metropolitana | 2005 | | |
| 2 | Informes de evaluaciones externas | Evaluación de Impacto del Programa para el Desarrollo de la Industria del Software (Evaluación Integral 2008-2009 del PROSOFT) | Instituto Tecnológico Autónomo de México | 2009 | | |
| 2 | Informes de evaluaciones externas | Evaluación Externa del Programa para el Desarrollo de la Industria del Software (PROSOFT) 2006 | Universidad Nacional Autónoma de México | 2006 | | |
| 2 | Informes de evaluaciones externas | Evaluación Externa del Programa para el Desarrollo de la Industria del Software (PROSOFT) 2007 | Universidad Nacional Autónoma de México | 2007 | | |
| 3 | Estudios | Subsidies to services sectors: a neo-protectionist distortion or a useful development tool? | Conferencia para el Comercio y Desarrollo de las Naciones Unidas (UNCTAD). | 2005 | | |
| 3 | Estudios | The Impact of ICT Investments on Economic Development in Egypt | Kamel Sherif, et al | 2009 | | |
| 3 | Estudios | The Information and Communication Technology Sector in India | OCDE | 2008 | | |
| 3 | Estudios | Sector servicios de tecnologías en México, elementos para una nueva fase en la política pública | Secretaría de Economía | 2008 | | |
| 4 | Programas Sectoriales, Especiales y/o Institucionales | Programa Sectorial de Economía 2007-2012 | Secretaría de Economía | 2012 | | |

| P. | FUENTE | TITULO | AUTOR | AÑO | FECHA | DATOS.PUB. |
|----|---|--|---|------|-------|-------------------------|
| 6 | Objetivos y Metas del Milenio | Metas del Milenio | Organización de las Naciones Unidas | 2010 | | |
| 7 | Bases de datos y/o Sistemas de información | Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas | Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) | 2011 | | |
| 7 | Bases de datos y/o Sistemas de información | Censos Económicos | Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) | 2009 | | |
| 7 | ROP o documento normativo | ROP PROSOFT para el ejercicio fiscal 2012, publicadas el 23 de marzo de 2011 | Secretaría de Economía | 2011 | | 23 de diciembre de 2011 |
| 10 | Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) | Matriz de Indicadores para Resultados del PROSOFT | Secretaría de Economía | 2011 | | |
| 10 | ROP o documento normativo | Reglas de Operación del Programa para el Desarrollo de la Industria del Software | Secretaría de Economía | 2011 | | |
| 11 | Informes del PASH | Fichas Técnicas de los Indicadores del Programa | Secretaría de Economía | 2011 | | |
| 14 | Documentos oficiales | Programa de Desarrollo del Sector de Servicios de Tecnologías de Información | Secretaría de Economía | 2008 | | |
| 14 | Documentos oficiales | Diez Lineamientos de Competitividad 2008-2012 | Secretaría de Economía | 2008 | | |
| 14 | Plan Nacional de Desarrollo (PND) | Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 | Presidencia de la República | 2007 | | |
| 15 | Documentos oficiales | Anexo Dos del Oficio Circular No. 307-A-1593. "Metodología para la elaboración de la matriz de indicadores de los programas presupuestarios de la APF" | Secretaría de Hacienda y Crédito Público | 2010 | | |
| 15 | Documentos oficiales | Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados | SHCP, SHCP, SFP, CONEVAL | 2010 | | |
| 16 | Documentos oficiales | Programa Anual de Evaluación | CONEVAL | 2011 | | |
| 16 | Documentos oficiales | Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal | SHCP, SHCP, SFP, CONEVAL | 2007 | | |
| 16 | Mecanismos de los ASM | Documento de Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora 2009 | Secretaría de Economía | 2009 | | |
| 16 | Mecanismos de los ASM | Documento de Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora 2011 | Secretaría de Economía | 2011 | | |
| 16 | Mecanismos de los ASM | Documento de Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora 2010 | Secretaría de Economía | 2010 | | |
| 22 | Página de Internet | www.prosoft.economia.gob.mx | Secretaría de Economía | 2012 | | |
| 25 | Padrón de beneficiarios | Base de datos de los beneficiarios del PROSOFT 2004-2011 | Secretaría de Economía | 2011 | | |

| P. | FUENTE | TITULO | AUTOR | AÑO | FECHA | DATOS.PUB. |
|----|---|--|--|------|-------|------------|
| 26 | Documentos de Trabajo e Institucionales | Diagramas de Flujo de las Operaciones del PROSOFT | Secretaría de Economía | 2011 | | |
| 29 | Documentos de Trabajo e Institucionales | Criterios de Operación del PROSOFT para el ejercicio fiscal 2011 | Secretaría de Economía | 2011 | | |
| 30 | Documentos de Trabajo e Institucionales | Convocatoria y modelo paramétrico para la selección de beneficiarios del PROSOFT | Secretaría de Economía | 2011 | | |
| 36 | Documentos oficiales | Dictamen Regulatorio sobre el anteproyecto del Acuerdo por el que se dan a conocer las Reglas de Operación del PROSOFT (ROP 2011 del PROSOFT) | COFEMER | 2011 | | |
| 43 | Documentos oficiales | Encuestas de Satisfacción de Beneficiarios del PROSOFT | Secretaría de Economía | 2011 | | |
| 44 | Estudios | ICT Diffusion to Bussines: Peer Review Country Report Mexico | OCDE | 2006 | | |
| 44 | Estudios | International Good Practice for Establishment of Sustainable IT Parks. Review of Experiences in Select Countries, Including Three Country Case Studies: Vietnam, Russia and Jordan | Banco Mundial | 2008 | | |
| 44 | Estudios | The Information and Communication Technology Sector in India | OCDE | 2010 | | |
| 44 | Estudios | ICT Policy Development from Crisis to Recovery | OCDE | 2010 | | |
| 46 | Estudios | ICT Diffusion to Bussines: Peer Review Country Report Mexico | OCDE | 2006 | | |
| 46 | Informes de evaluaciones externas | Evaluación Externa del Programa para el Desarrollo de la Industria del Software 2004-2006 | Universidad Nacional Autónoma de México | 2006 | | |
| 49 | Estudios | The Information and Communication Technology Sector in India | OCDE | 2010 | | |
| 49 | Estudios | International Good Practice for Establishment of Sustainable IT Parks. Review of Experiences in Select Countries, Including Three Country Case Studies: Vietnam, Russia and Jordan | Banco Mundial | 2008 | | |
| 49 | Estudios | ICT Policy Development from Crisis to Recovery | OCDE | 2010 | | |
| 51 | Informes de evaluaciones externas | Evaluación de Impacto del Programa para el Desarrollo de la Industria del Software (Evaluación Integral 2008-2009 del | Instituto Tecnológico Autónomo de México | 2009 | | |



Programa para el Desarrollo de la Industria del Software
(PROSOFT)



| P. | FUENTE | TITULO | AUTOR | AÑO | FECHA | DATOS.PUB. |
|----|--------|----------|-------|-----|-------|------------|
| | | PROSOFT) | | | | |

Formato del Anexo 17 "Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones"

IV.1 DISEÑO

| FORTALEZAS Y/U OPORTUNIDADES | Preg. | Recomendación |
|--|-------|---------------|
| El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado tanto en documentos oficiales como en diagnósticos internacionales. Además de que existe evidencia empírica de que el tipo de intervención que el programa lleva a cabo es útil y adecuada para resolver el problema que busca atender. | 1 NA | |
| El Propósito del programa se vincula con los objetivos sectoriales, plasmados en el Plan Sectorial de la SE, y con los objetivos nacionales de productividad y competitividad, y de promoción de la productividad y la competitividad del Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012. | 4 NA | |
| Las poblaciones potencial y objetivo están definidas y cuantificadas. Y existe información actualizada y confiable sobre los beneficiarios y los apoyos que reciben, la cual además está sistematizada. | 7 NA | |

| DEBILIDADES Y/O AMENAZAS | Preg. | Recomendación |
|---|-------|--|
| El Propósito del programa no se identificó dentro de las ROP del programa. | 10 | Se recomienda integrar este objetivo en las ROP ya que se trata del objetivo más importante de la MIR, ya que este describe la situación que se espera alcanzar una vez concluida la ejecución del programa. |
| El indicador del Propósito "Empleo potencial en el sector TI y servicios relacionados" no aclara si mide el número de empleos temporales o permanentes. | 11 | Es importante definir el tipo de empleo que está valorando este indicador, es recomendable que se trate de empleos permanentes, ya que estos tienen impactos más positivos y de largo plazo en las empresas. |

IV.2 PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS

| FORTALEZAS Y/U OPORTUNIDADES | Preg. | Recomendación |
|---|-------|-------------------------------------|
| La unidad responsable cuenta con un plan estratégico que contempla el mediano y largo plazo y en el cual es posible identificar elementos de la MIR del programa. PROSOFT cuenta además con la MIR, la cual sirve como plan de trabajo anual, en la cual se establecen metas para cada uno de los indicadores de los objetivos de esta. | 14 NA | |
| El programa cuenta con la organización y elementos suficientes para integrar un documento formal y único que sirva como programa anual de trabajo. | 15 | Integrar programa anual de trabajo. |
| El programa utiliza informes de evaluaciones externas de manera regular, a las que ha sido sujeto desde 2004, además de que ha atendido un número considerable de recomendaciones hechas a través de los documentos para el Seguimiento de los ASM, aquellos que aún no han sido atendidos en su totalidad, se encuentran en alguna fase de desarrollo. De las recomendaciones hechas a partir de los ASM, se han alcanzado resultados positivos en el diseño y gestión del programa. | 16 NA | |
| El programa recolecta información que permite valorar la aportación del programa a los objetivos sectoriales, además de los tipos y montos de los apoyos que otorga, así como las características | 21 NA | |

socioeconómicas de los solicitantes y beneficiarios, de manera oportuna y confiable, la cual es posible verificar en el sistema del programa y se actualiza periódicamente.

IV.3 COBERTURA Y FOCALIZACIÓN

| FORTALEZAS Y/O OPORTUNIDADES | Preg. | Recomendación |
|--|-------|--|
| El programa cuenta con mecanismos de focalización y una estrategia de cobertura documental para atender a la población objetivo, en la cual está definida y se especifican sus metas de cobertura anual. | 23 NA | |
| DEBILIDADES Y/O AMENAZAS | Preg. | Recomendación |
| La estrategia de cobertura de la población potencial y objetivo no establece horizontes de mediano y largo plazo. | 23 | Se debe definir una estrategia de cobertura de la población de mediano y largo plazo, a partir de las metas establecidas en el documento PROSOFT 2.0 y en los objetivos definidos en las ROP del programa. |

IV.4 OPERACIÓN

| FORTALEZAS Y/O OPORTUNIDADES | Preg. | Recomendación |
|---|-------|---|
| El programa ha elaborado diagramas de flujo en los cuales se detallan los procesos de operación y gestión del programa, dichos diagramas cumplen con la mayoría de las operaciones que debe llevar a cabo el programa, descritas en las ROP | 26 NA | |
| El sistema del PROSOFT, permite conocer el número total de solicitudes presentadas en cada convocatoria del programa, además de la etapa en la que se encuentra cada solicitud, así como los proyectos aprobados. De la misma forma es posible saber, a través de dicho sistema, las razones por las cuales son rechazadas las solicitudes no atendidas. Este mismo sistema permite verificar el proce institucionalizado que permita dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones de los proyectos | 27 NA | |
| El modelo paramétrico, desarrollado por el PROSOFT, permite definir, de acuerdo al impacto calculado de los proyectos, cuales son sujetos de apoyo del programa. Es instrumento permite asegurar que la selección de los beneficiarios es la correcta, con base en los criterios de elegibilidad y los requisitos establecidos en las ROP. | 30 NA | |
| Los indicadores de servicios, gestión y de resultados de la MIR del programa, registran avances positivos e incluso, en algunos casos, superan las metas establecidas. | 41 NA | |
| DEBILIDADES Y/O AMENAZAS | Preg. | Recomendación |
| La verificación y/o auditoría de los proyectos apoyados no está contemplada en ninguno de los diagramas de flujo elaborados por el PROSOFT. | 26 | Esta actividad debería estar contemplada en alguno de los diagramas (preferentemente el 5), ya que además de que es una actividad descrita en las ROP, sirve para corroborar que los apoyos entregados estén siendo ejercidos de manera adecuada. |
| Salvo las evaluaciones externas realizadas al programa, este no cuenta con algún otro mecanismo institucionalizado que permita dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones de los proyectos apoyados. | 35 | Se debe desarrollar un mecanismo institucional que obligue el seguimiento periódico de la ejecución de obras y acciones apoyadas de los proyectos apoyados. |
| El programa reporta retrasos en la entrega de | 37 | Es necesario establecer mecanismos que fortalezcan las |

documentos y suscripción de convenios por parte de los OP, así como retrasos en las entrega de documentos por parte de los beneficiarios.

relaciones e interacciones entre todos los actores del programa, de tal forma que se cumpla de manera oportuna con todos los compromisos y obligaciones adquiridos por todas las partes.

IV.5 PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

| FORTALEZAS Y/U OPORTUNIDADES | Preg. | Recomendación |
|---|-------|---------------|
| Desde 2011 se planteó la aplicación anual de la Encuesta de Satisfacción de Beneficiarios del PROSOFT, con la cual será posible medir el grado de satisfacción de la población atendida y las áreas de oportunidad y de mejora en cuanto a la gestión y operación del programa. | 43 NA | |

IV.6 MEDICIÓN DE RESULTADOS

| FORTALEZAS Y/U OPORTUNIDADES | Preg. | Recomendación |
|--|-------|---------------|
| El programa cuenta con indicadores para medir su Fin y Propósito, los cuales muestran resultados positivos en 2011, además de que superan las metas establecidas al año correspondiente. | 44 NA | |
| El programa cuenta con evaluaciones externas que no son de impacto, las cuales permiten identificar hallazgos relacionados con el Fin y el Propósito de la MIR. Los resultados de dichas evaluaciones han sido positivos en cuanto a cobertura, alcance e impacto de los apoyos otorgados a los beneficiarios por parte del PROSOFT. | 44 NA | |

| DEBILIDADES Y/O AMENAZAS | Preg. | Recomendación |
|--|-------|--|
| Si bien el programa cuenta con varios estudios internacionales realizados a programas y políticas implementadas en otros países para potencializar sus sectores de TI, estos no presentan análisis de beneficiarios. De forma que no aportan a la valoración del Fin o el Propósito. | 44 | En realidad no se puede sugerir que el programa haga un esfuerzo por realizar evaluaciones internacionales de programas similares al PROSOFT en otros países, porque se trata de una situación que está fuera de su alcance para mejorarla. Además, a pesar de que éstas evaluaciones no aportan a la valoración de los objetivos, sí contribuyen de alguna manera a la validación del programa y de sus objetivos planteados. |

Formato del Anexo 19 "Valoración Final del programa"

| TEMA | NIVEL | JUSTIFICACIÓN |
|--|--------|---|
| IV.1 DISEÑO | 3,89 | El diseño en general recibe niveles altos de calificación, esto es gracias a que el programa cuenta con herramientas que permiten justificar la existencia del programa, así como el tipo de apoyos que otorga. Al mismo tiempo, éste responde a objetivos nacionales y sectoriales referentes a temas de competitividad en el sector TI. El principal aspecto de mejora detectado es el de la inclusión del Propósito dentro de las ROP del programa. |
| IV.2 PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS | 3,33 | Todas las preguntas de este tema cumplen con el nivel más alto de calificación. Esto se debe a que el programa cuenta y utiliza instrumentos suficientes y actualizados para evaluar y mejorar su desempeño, de la misma manera que elabora y utiliza diversos instrumentos de planeación estratégica de corto y mediano plazo. |
| IV.3 COBERTURA Y FOCALIZACIÓN | 3,00 | El programa cuenta con una estrategia de cobertura y focalización de la población objetivo, la cual es congruente con el diseño y los objetivos del programa. Sin embargo, esta estrategia solo cubre metas anuales que se van calculando conforme se definen los presupuestos para cada ejercicio fiscal, de tal forma que no cuenta con estrategias y objetivos de cobertura de mediano y largo plazo. |
| IV.4 OPERACIÓN | 3,67 | El programa cuenta con diagramas de flujo en los cuales se detallan sus procesos y operaciones. Cuenta además con un sistema único en el que se encuentra toda la información sobre OP, solicitudes y beneficiarios, la cual es actualizada periódicamente. Tiene también mecanismos documentados sobre sus procedimientos de gestión y operación. |
| IV.5 PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA | 3,00 | El grado de satisfacción de los beneficiarios ha sido evaluado en varias de las evaluaciones externas realizadas al programa. Además, a partir de 2011 se desarrolló una entrevista de satisfacción de los beneficiarios del programa, la cual será aplicada anualmente. A partir de los resultados de que arrojen estas entrevistas, será posible detectar áreas de mejora y oportunidad para el programa. |
| IV.6 MEDICIÓN DE RESULTADOS | 3,20 | Los objetivos de Fin y Propósito del programa cuentan con indicadores que son calculados y actualizados periódicamente, y que en general han mostrado resultados positivos sobre el desempeño del programa. Además ha sido sujeto a diversas evaluaciones externas, las cuales emplea para identificar hallazgos relacionados con su Fin y Propósito. PROSOFT utiliza los resultados de evaluaciones hechas a programas de otros países, similares a él; a partir de las cuales se puede validar tanto los objetivo |
| TOTAL | 3,35 0 | |

NOTA: El Nivel se establece en un rango de 0-4 y sólo considera las preguntas binarias con nivel de respuesta definido (no se toman en cuenta para el cálculo las preguntas en las que se respondió No Aplica).

FORMATO DE ANEXOS

ANEXOS

| Anexo Solicitado | Nombre del Archivo | Formato |
|--|--------------------|-----------------------------|
| Anexo 1 Descripción General del Programa | Anexo_1.docx | Libre |
| Anexo 2 Metodología para la cuantificación de las poblaciones Potencial y Objetivo | Anexo_2.docx | Libre |
| Anexo 3 Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios | Anexo_3.docx | Libre |
| Anexo 4 Resumen Narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados | Anexo_4.xlsx | Libre |
| Anexo 5 Indicadores | Anexo_5.xlsx | Definido |
| Anexo 6 Metas del programa | Anexo_6.xlsx | Definido |
| Anexo 7 Complementariedad y coincidencias entre programas federales | Anexo_7.xlsx | Definido |
| Anexo 8 Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora | Anexo_8.xlsx | Definido |
| Anexo 9 Resultado de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora | Anexo_9.xlsx | Libre |
| Anexo 10 Análisis de recomendaciones no atendidas derivadas de evaluaciones externas | Anexo_10.xlsx | Libre |
| Anexo 11 Evolución de la Cobertura | Anexo_11.xlsx | Definido |
| Anexo 12 Información de la Población Atendida | Anexo_12.xlsx | Definido |
| Anexo 13 Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves | Anexo_13.docx | Libre con instrucciones |
| Anexo 14 Gastos desglosados del programa | Anexo_14.xlsx | Libre con instrucciones |
| Anexo 15 Avance de los Indicadores respecto de sus metas | Anexo_15.xlsx | Definido |
| Anexo 16 Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida | Anexo_16.pdf | Libre |
| Anexo 18 Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados anterior | Anexo_18.docx | Libre |
| Anexo 20 Ficha Técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación | Anexo_20.docx | Definido y lo llena CONEVAL |