

Acuerdo específico de Gestión para Mejorar el Desempeño del Programa para el Desarrollo de la Industria del Software (PROSOFT), que suscriben el Lic. José Rogelio Garza Garza, Subsecretario de Industria y Comercio, en adelante **“SUPERIOR JERÁRQUICO”**, el Mtro. Raúl Eduardo Rendón Montemayor, Director General de Innovación, Servicios y Comercio Interior, en adelante **“RESPONSABLE DEL PROGRAMA”** y el Lic. Enrique Abedrop Rodríguez, Titular del Órgano Interno de Control en la Secretaría de Economía, en adelante **“TOIC”**.

El presente compromiso deriva de las **Bases Generales de Colaboración para Mejorar el Desempeño de los Programas a cargo de la Secretaría de Economía**, suscritas por el Lic. Ildelfonso Guajardo Villarreal, **“SECRETARIO DE ECONOMÍA”** y el Mtro. Virgilio Andrade Martínez, **“SECRETARIO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA”**.

El presente instrumento de gestión constituye una forma de evaluar el cumplimiento de los compromisos asumidos por el **“RESPONSABLE DEL PROGRAMA”**, respecto al logro de resultados y de las acciones de mejora implementadas. El fin último de este **“ACUERDO”** es mejorar los resultados de la gestión de **“EL PROGRAMA”**, al tenor de las siguientes:

### CLÁUSULAS

**PRIMERA:** El **“ACUERDO”** implica la voluntad expresa del **“RESPONSABLE DEL PROGRAMA”** de trabajar permanentemente por el mejoramiento continuo de los procesos, asegurar la transparencia y la calidad de los productos y/o servicios otorgados por **“EL PROGRAMA”**.

**SEGUNDA:** El **“RESPONSABLE DEL PROGRAMA”** se compromete durante la vigencia del presente **“ACUERDO”** a alcanzar los resultados que se detallan en las cláusulas y anexos que forman parte del mismo; para ello pondrá a disposición de la institución sus habilidades técnicas y gerenciales para contribuir al logro de los objetivos institucionales.

**TERCERA:** El **“SUPERIOR JERÁRQUICO”** se compromete a apoyar al **“RESPONSABLE DEL PROGRAMA”** para realizar los compromisos pactados en este **“ACUERDO”**, gestionando las medidas, normas y recursos necesarios para el desarrollo de **“EL PROGRAMA”**, de conformidad con el presupuesto autorizado.

1  
92

**CUARTA:** El **"TOIC"** se compromete a apoyar al **"SUPERIOR JERÁRQUICO"** y al **"RESPONSABLE DEL PROGRAMA"** en la realización de los compromisos pactados, mediante la asesoría, supervisión y seguimiento necesarios para el efecto.

**QUINTA:** La concreción de los compromisos asumidos por el **"RESPONSABLE DEL PROGRAMA"** en el presente **"ACUERDO"**, quedará sujeta a la disponibilidad de los recursos humanos, financieros y materiales necesarios para la ejecución de los mismos, conforme al presupuesto autorizado.

**SEXTA:** El **"RESPONSABLE DEL PROGRAMA"** acepta ser evaluado de forma anual durante la vigencia del presente **"ACUERDO"**, conforme al Modelo General de Evaluación definido en el **Anexo 1**, mediante indicadores de calidad, cantidad y oportunidad. En función de los resultados obtenidos, se establecerán las metas y compromisos de mejora subsecuentes.

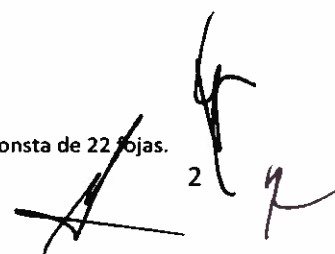
**SEPTIMA:** A la firma del presente **"ACUERDO"**, el **"RESPONSABLE DEL PROGRAMA"** se compromete a cumplir con las acciones de mejora, resultados e indicadores establecidos en el **Anexo 2**, cuyo avance será objeto de seguimiento periódico por parte del **"SUPERIOR JERÁRQUICO"**. Dichos resultados serán verificados por el Órgano Interno de Control y serán la base para el establecimiento de nuevos compromisos y acciones de mejora.

**OCTAVA:** Los resultados de la evaluación enunciada en las cláusulas anteriores serán difundidos a través de los medios de comunicación, con base en las políticas que establezca la Dirección General de Comunicación Social, así como en la siguiente página electrónica: <http://prosoft.economia.gob.mx/>.

**NOVENA:** En caso de que **"EL PROGRAMA"** sea objeto de fusión, se suscribirá el Acuerdo modificatorio correspondiente.

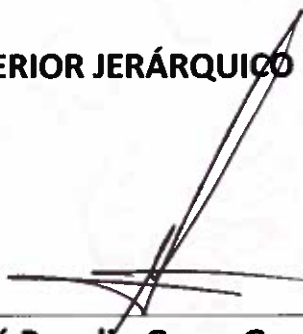
**DÉCIMA:** El presente instrumento y sus anexos, sólo podrán ser modificados con la anuencia de las partes que lo suscriben, previo conocimiento del **"TOIC"**.

**DÉCIMA PRIMERA:** La vigencia del presente **"ACUERDO"** será de tres años, periodo durante el cual se emitirán evaluaciones y resultados de forma anual.



El presente acuerdo se suscribe en tres tantos en la Ciudad de México, Distrito Federal, a los diez días del mes de agosto del año dos mil quince.

**SUPERIOR JERÁRQUICO**



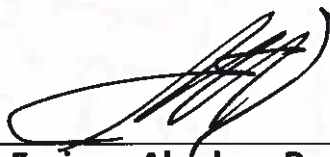
**Lic. José Rogelio Garza Garza**  
Subsecretario de Industria y Comercio  
de la Secretaría de Economía

**RESPONSABLE DEL PROGRAMA**



**Mtro. Raúl Eduardo Rendón  
Montemayor**  
Director General de Innovación,  
Servicios y Comercio Interior

**TOIC**



**Lic. Enrique Abedrop Rodríguez**  
Titular del Órgano Interno de Control  
en la Secretaría de Economía

## **ANEXO 1 DEL ACUERDO DE GESTIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PROGRAMA PARA EL DESARROLLO DE LA INDUSTRIA DEL SOFTWARE (PROSOFT)**

### **MODELO GENERAL DE EVALUACIÓN**

Con el objetivo de evaluar la gestión de los responsables de los Programas a cargo de la Secretaría de Economía, a fin de que permita asegurar una mejora continua en los mismos y finalmente un impacto mayor en la ciudadanía que recibe los apoyos, se conformó un modelo general de evaluación que contempla las principales partes que intervienen en el proceso, integradas por los solicitantes/beneficiarios, los evaluadores y los operadores del programa, acompañados por el Órgano Interno de Control.

Dicho Modelo General de Evaluación contempla 2 componentes principales: Encuestas y Operación.

Las Encuestas están enfocadas a recibir la retroalimentación de los solicitantes y beneficiarios en diferentes puntos del proceso de solicitud y otorgamiento de apoyos. El segundo componente referente a la Operación, se divide en la Evaluación tanto por parte de los organismos de la Sociedad Civil como de las instituciones gubernamentales; las Acciones de Mejora realizadas en beneficio del Programa y la Evaluación del Desempeño realizada al Responsable del Programa.

### **MODELO GENERAL DE EVALUACIÓN**

#### **1.- Marco General y Ponderación de los Componentes**

La calificación final se establecerá en un rango de 0 a 100 y cada componente será ponderado de acuerdo al siguiente cuadro:

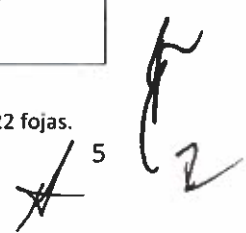
Componente			Resumen	Calificación 2014 Línea base	Primer año		Segundo y tercer año	
					Porcentaje de ponderación		Porcentaje de ponderación	
Encuestas	Encuestas aplicadas para medir el desempeño		Se realizará una encuesta en dos modalidades que permita capturar la información del cierre del proyecto de beneficiarios del año anterior, considerando que pudieran existir beneficiarios duplicados, como es el caso de los beneficiarios recurrentes como MexicoFIRST que es una estrategia nacional.	No aplica	0.00%	0%	30.00%	30%
Operación	Evaluaciones		Modelo Sintético de Desempeño (MSD) –SHCP	90.80	23.30%	70%	13.33%	40%
			Dado que el MSD califica de acuerdo a un rango del 1 al 5, para este ejercicio el resultado de dicha evaluación se multiplicará por 20 a fin de contar con un resultado comparable al resto de las evaluaciones que miden con una escala de 0-100%					
			Índice de Programación y Cumplimiento de Metas de los Programas Presupuestarios (IPCMPP) - SFP					
	Índice de Desempeño de los Programas Públicos Federales (INDEP) - GESOC	84.45	23.40%	13.34%				
	Acciones de Mejora definidas para el Programa	3 tipos de Mejora definidas entre el Responsable del Programa y su Superior Jerárquico, y que se engloban en 11 compromisos descritos en el Anexo 2 del presente ACUERDO.	No aplica	25.00%	30%	25.00%	30%	
Evaluación del desempeño de la DGRH	Ponderación de la calificación proporcionada semestralmente por la Dir. Gral. de Recursos Humanos (DGRH)	No aplica	5.00%		5.00%			

## 2.- Componentes

2.1. **Encuestas.-** Se aplicará una encuesta a la población solicitante de los apoyos del PROGRAMA (ver ANEXO 3), subdivididas de la siguiente manera:

Descripción	Objetivo
<b>Percepción del impacto</b>	Intenta identificar el punto de vista de los solicitantes de apoyo en cuanto a la contribución que tiene el Fondo en tres niveles: a nivel empresa, sector y al vínculo con otros sectores
<b>Calidad de los servicios</b>	Mide la interacción entre el Fondo y los beneficiarios y no beneficiarios,

5



	categorizando los procesos internos en cinco actividades: difusión, organismos promotores, selección de beneficiarios, formalización de apoyos y seguimiento.
--	---

**2.1. Operación.-** Este componente se subdivide en tres partes:

**2.2.1. Evaluaciones** Se refiere a las siguientes evaluaciones realizadas por la SHCP, SFP y GESOC correspondientes a cada uno de los ejercicios anuales:

- Modelo Sintético de Desempeño (MSD) de la SHCP
- Índice de Programación y Cumplimiento de Metas de los Programas Presupuestarios (IPCMPP)- elaborado por la SFP
- Índice de Desempeño de los Programas Públicos Federales (INDEP)- elaborado por GESOC

**2.2.2. Acciones de Mejora definidas para el PROGRAMA** las cuales son establecidas en el **ANEXO 2** por parte del **RESPONSABLE DEL PROGRAMA** y el **SUPERIOR JERÁRQUICO**.

**2.2.3. Evaluación del Desempeño coordinadas por la Dirección General Recursos Humanos.** Se refiere a las Evaluaciones de Desempeño realizadas de conformidad con el Módulo de Evaluación de la Ley del Servicio Profesional de Carrera, correspondientes al primer y segundo semestre de cada año.

**3. Cálculo de los Componentes**

**3.1 ENCUESTAS**

Se realizará una encuesta en dos modalidades que permita capturar la información del cierre del proyecto de beneficiarios del año anterior, considerando que pudieran existir beneficiarios duplicados. Como es el caso de los beneficiarios recurrentes como MexicoFIRST que es una estrategia nacional. El número de reactivos y su ponderación, las posibilidades de calificación de cada uno de los reactivos y su equivalencia numérica en caso de ser cualitativas, serán definidos por el **RESPONSABLE DEL PROGRAMA** conforme a lo establecido en el **ANEXO 3**.

**3.2 EVALUACIONES**

- **Índice de Desempeño de Programas Públicos Federales (INDEP)**

Mide el nivel de desempeño de cada programa, entendido como su capacidad para resolver el problema público que atiende, clasificándolos en:

1. Programas con Nivel de Desempeño Óptimo.
2. Programas con Alto Potencial de Desempeño.
3. Programas con Nivel de Desempeño Mejorable.
4. Programas con Nivel de Desempeño Escaso.
5. Programas que reflejan la Dispersión programática y presupuestal de la Política Social Federal para atender problemas sociales relevantes.
6. Programas de los que no se cuenta con suficiente información para ser evaluados.

### Variables utilizadas

<b>Componente I.</b>  <b>Calidad de diseño y cumplimiento de metas</b>	<b>1. Calidad de diseño del programa</b>	Grado de alineación estratégica del programa a prioridades nacionales de desarrollo, así como la pertinencia y consistencia de sus previsiones de operación, y de orientación a resultados y a la ciudadanía.
	<b>2. Avance en los indicadores reportados</b>	Nivel de avance en indicadores estratégicos y de gestión reportado por los responsables de cada programa en la Cuenta Pública de cada año y/o en el Portal de Transparencia Presupuestaria de la SHCP al cierre de cada año
<b>Componente II.</b>  <b>Cobertura de la población potencialmente beneficiaria del programa</b>		Cobertura de la población que está bajo el supuesto del problema público que le dio origen al programa (se utiliza información de Fichas de Monitoreo del ciclo 2013-2014 coordinadas por CONEVAL correspondiente a la definición e identificación que hace cada programa de su población potencial, población objetivo y población atendida).

- **Modelo Sintético de Información del Desempeño (MSD)**

Mide el desempeño de los principales Programas presupuestarios (Pp) del gasto programable de la APF, utilizando para ello cinco variables.



### Variables utilizadas

<b>1. Ejercicio del Gasto (PEF)</b>	Considera el ejercicio del gasto en términos del Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF) de cada Pp durante los últimos dos ejercicios fiscales.
<b>2. Matriz de Indicadores para Resultado</b>	Examina tres aspectos relacionados con la MIR: a) Calidad de la MIR; b) Proporción de las metas aprobadas para los indicadores en el ejercicio fiscal valorado respecto de los resultados logrados en el año inmediato anterior, en relación con la proporción del presupuesto aprobado para el ejercicio fiscal valorado respecto al presupuesto ejercido del año inmediato anterior;

	c) Cumplimiento de las metas de los indicadores estratégicos en el nivel de propósito de la MIR.
<b>3. Evaluaciones externas del Programa Anual de Evaluación (PAE)</b>	Considera las evaluaciones externas más recientes realizadas a los Pp en el marco del PAE.
<b>4. Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) derivados de las Evaluaciones Externas</b>	Registra el avance de los ASM suscritos por los responsables de los Pp de conformidad con el "Mecanismo para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones externas a programas federales".
<b>5. Padrones de beneficiarios incorporados al Sistema Integral de Información de Padrones de Programas Gubernamentales (SIIPP-G)<sup>1</sup></b>	Valora el grado de avance que presentan los Pp en relación a la atención de las recomendaciones que se derivan de los informes de evaluación elaborados con información de los padrones de beneficiarios incorporados al SIIPP-G, así como la calidad de la información incorporada al Sistema <sup>1</sup> .

<sup>1</sup> El SIIPP-G es una herramienta que consolida en una base de datos la información que identifica de manera confiable a los beneficiarios de los diferentes Programas presupuestarios del Gobierno Federal que entregan algún tipo de apoyo o subsidio.

- **Índice de Programación y Cumplimiento de Metas de los Programas Presupuestarios (IPCMPP)**

8



El IPCMPP se realiza con la finalidad de establecer una valoración entre el cumplimiento de las metas y la programación de las mismas.

### Variables utilizadas

1. Indicadores de Fin y Propósito (IFP)	Mide los resultados alcanzados en los indicadores definidos en los niveles de Fin y Propósito. Dicho resultado se pondera con 60%.
2. Avance de indicador de Actividad y Componente (AIC)	Mide los resultados alcanzados en los indicadores definidos en los niveles de Componente y Actividad. Dicho resultado se pondera con 40%.

- Para indicadores que alcanzaron un nivel de cumplimiento de entre 0 y 120% el puntaje se acota entre 0 y 100, es decir, aquellos indicadores que alcancen más de 100% de avance, y hasta 120% obtendrán el 100% con la valoración del índice.
- Superado ese rango (0-120), la metodología del IPCMPP considera 30 puntos de los 100 posibles como factor de "penalización".
- El factor de penalización se realiza por indicador y para realizar lo anterior, la metodología contempla disminuir 3 puntos por cada 20 puntos porcentuales que se supere la meta después de 120 % de cumplimiento.

**3.3 Acciones de Mejora.** Se describen en el **ANEXO 2** tres acciones de mejora sustentadas en 11 compromisos que fueron determinados por el RESPONSABLE DEL PROGRAMA en acuerdo con su SUPERIOR JERÁRQUICO. Cada uno de estos compromisos así como las mejoras resultantes en cuanto a i) Tiempos de Respuesta para notificar al solicitante, ii) Calidad del Servicio y iii) Seguimiento y cumplimiento de las obligaciones de los beneficiarios, serán sujetas de seguimiento permanente y su avance será revisado y evaluado entre las dos partes con una periodicidad trimestral, en las fechas que las partes determinen.

**3.4 Evaluación del Desempeño de RRHH** Se refiere a la Evaluación del Desempeño al titular de la Dirección General de Innovación, Servicios y Comercio Interior, realizada cada semestre por la Dirección General de Recursos Humanos (DGRH) de la Secretaría de Economía.

## ANEXO 2 DEL ACUERDO DE GESTIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PROGRAMA PARA EL DESARROLLO DE LA INDUSTRIA DEL SOFTWARE (PROSOFT)

### ACCIONES DE MEJORA DEFINIDAS PARA EL PROGRAMA

Acciones de Mejora	Ponderación	Resultados Esperados	Meta	Indicadores	Evaluación de Acciones Realizadas	
					Jul-Sept	Oct-Dic
Mejorar la información del Programa a través de guías escritas en lenguaje ciudadano dirigidas a los solicitantes	20	Mejorar la información del PROSOFT hacia al usuario	100%	Porcentaje de guías diseñadas dirigidas a los solicitantes del PROSOFT		
Generar un catálogo de preguntas y respuestas frecuentes dirigida a los solicitantes del PROSOFT	20		100%	Porcentaje de avance en el diseño de un catálogo de preguntas y respuestas frecuentes		
Estandarizar la información recibida por parte de los beneficiarios	20		100%	Porcentaje de formatos homologados para presentar documentación de proyectos apoyados por PROSOFT		
Obtener un matriz de métricas para monitorear los procesos internos	20	Generar mecanismos de control para los procesos internos	100%	Porcentaje de avance en el diseño de una matriz de métricas de procesos y puntos de control		
Generar una evaluación y mecanismos, que permitan mejorar la coordinación entre los diferentes actores del Programa, en especial los Organismos Promotores	10	Identificar áreas de oportunidad para mejorar los mecanismos de coordinación con otros actores del PROSOFT para dar seguimiento adecuado a su desempeño	100%	Porcentaje de avance en la evaluación y mecanismos de mejora entre la Instancia Ejecutora y los Organismos Promotores		

Acciones de Mejora	Ponderación	Resultados Esperados	Meta	Indicadores	Evaluación de Acciones Realizadas	
					Jul-Sept	Oct-Dic
Priorizar proyectos estratégicos que desarrollen el sector de Tecnologías de la Información en México	10	Presentar ante el Consejo Directivo proyectos de estratégicos desde una visión sistémica	100%	Porcentaje de proyectos estratégicos remitidos por la Comisión Asesora de TI al Consejo Directivo		
<b>Calificación Final</b>	100					

## **ANEXO 3 DEL ACUERDO DE GESTIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PROGRAMA PARA EL DESARROLLO DE LA INDUSTRIA DEL SOFTWARE (PROSOFT)**

### **ENCUESTAS PARA MEDIR EL DESEMPEÑO DEL PROGRAMA**

#### **Metodología general del levantamiento de información**

Se sugiere levantar una encuesta única en un momento del tiempo en dos modalidades que permita capturar la información del cierre del proyecto de beneficiarios del año anterior, considerando que pudieran existir beneficiarios duplicados. Como es el caso de los beneficiarios recurrentes como MexicoFIRST que es una estrategia nacional.

Las ventajas de esta metodología serían:

- Se concentra el tiempo y el trabajo en un solo periodo donde se incluye el levantamiento, análisis y procesamiento de la información.
- Se tienen muestras más grandes, incluyendo un mayor número de respuestas por los encuestados.
- Se tiene información completa en una solo documento de análisis de la calidad de los servicios.
- Se da seguimiento a los beneficiarios de años previos.
- Aseguramos la captura de una mayor cantidad de proyectos cerrados de acuerdo a los procesos.

Aunque se debe considerar que El PROSOFT utiliza Organismos Promotores que tienen obligaciones con los Beneficiarios de ciertos procesos del PROGRAMA. La satisfacción de los Beneficiarios con éstos, no podría formar parte del desempeño interno, sino las acciones que se deriven de una mala percepción del Beneficiario.

#### **Metodología general del índice de satisfacción**

El índice se conforma a partir dos componentes principales: la percepción del impacto y la calidad de los servicios del PROSOFT.

El primero intenta identificar el punto de vista de los solicitantes de apoyo en cuanto a la contribución que tiene el Fondo en tres niveles: a nivel empresa, sector y al vínculo con otros sectores.

El segundo mide la interacción entre el Fondo y los beneficiarios y no beneficiarios, categorizando los procesos internos en cinco actividades: difusión, para saber si las estrategias de capacitación

Esta foja es parte integrante del Acuerdo de Gestión celebrado con fecha 10 de agosto de 2015, el cual consta de 22 fojas.

son efectivas y si las Reglas y Criterios de Operación son lo suficientemente claras para las empresas; organismos promotores, para identificar la opinión de los solicitantes respecto a las capacidades de las entidades federativas y organismos empresariales que participan con el PROSOFT; selección de beneficiarios, en esta sección se toma en cuenta la percepción sobre la facilidad de uso del sistema del fondo, del llenado de la solicitud de apoyo y de los servicios prestados para la evaluación de proyectos; formalización de apoyos, que mide el tiempo en que los beneficiarios reciben el apoyo por parte de los organismos promotores, y por último; seguimiento, que identifica la claridad en los requisitos de los reportes de avance y final establecidos en las Reglas y Criterios de Operación.

Para el cálculo del índice de satisfacción se toma el promedio de las variables que miden los dos grandes componentes, una vez obtenido los dos resultados se promedia para sacar el índice total.

$$\text{Índice de satisfacción} = \frac{PI + CSP}{2}$$

Donde PI es el promedio de la percepción de impacto y CSP es el promedio de la calidad de los servicios del PROSOFT.

No obstante se considera que pueden surgir sesgos en las respuestas de los solicitantes al Programa, en particular en los que no resultaron apoyados, y dado que esta población por lo general es mayoritaria con respecto a los que sí fueron aprobados por el Consejo Directivo, se ha establecido ponderar las calificaciones de ambas poblaciones para que el resultado sea significativo y sirva a bien a la evaluación de los procesos internos e impactos del Programa.

TIPO DE POBLACIÓN	PONDERACIÓN
Beneficiarios	70
No beneficiarios	30
<b>Total</b>	<b>100</b>

A Continuación se muestran la batería de preguntas y sus fichas técnicas, las cuales establecen, entre otros aspectos, las responsabilidades de los procesos del Programa:

No	Tema	Pregunta	M1	M2
1	Control	¿Su proyecto fue apoyado o no apoyado?	X	X
2	Difusión	¿Las guías y materiales de apoyo que se encuentran en la página de Internet del PROSOFT le fueron útiles?	X	X

3	Difusión	En caso de haberla recibido, ¿está satisfecho con la capacitación presencial que recibió?	X	
4	Selección de beneficiarios	¿Se le informó la causa de aprobación o rechazo de su solicitud de apoyo?	X	
5	Selección de beneficiarios	El proceso de evaluación de su proyecto le fue comunicado de forma transparente y justificada	X	
6	Selección de beneficiarios	¿Considera que las observaciones que recibió a la solicitud de apoyo que ingresó fueron lo suficientemente claras?	X	
7	Selección de beneficiarios	¿Considera que el proceso que se debe seguir para ser beneficiario del Programa es lo suficientemente claro?	X	
8	Selección de beneficiarios	Una vez ingresada la solicitud de apoyo, ¿en cuánto tiempo estima que recibió respuesta por parte de nuestra área de evaluación?	X	
9	Selección de beneficiarios	¿Considera que el sistema del Fondo PROSOFT es ágil, amigable y adecuado?	X	
10	Formalización de apoyos	¿Considera que el tiempo para la formalización de los apoyos, firma de convenio de asignación de recursos, es suficiente?	X	
11	Impacto	De forma general, ¿considera que el Fondo PROSOFT tiene un impacto positivo y contribuye al crecimiento del sector de las Tecnologías de la Información?	X	X
12	Impacto	De forma general, ¿considera que le Fondo PROSOFT ha tenido un impacto positivo en su empresa?	X	X
13	Seguimiento	¿Considera que los requisitos para presentar los Reportes de Avance y Final son suficientes para demostrar el uso de los recursos otorgados?		X



14	Valoración general	¿La figura de Organismo Promotor facilita más los trámites para recibir apoyo de parte de la Secretaría de Economía?	X	
15	Valoración general	Observó algún tipo de discriminación, motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas, en algún momento del proceso para solicitar apoyo.	X	
16	Corrupción	Le fue solicitado a usted una compensación económica o de otro tipo por parte de los servidores públicos de la Instancia Ejecutora del Programa.	X	

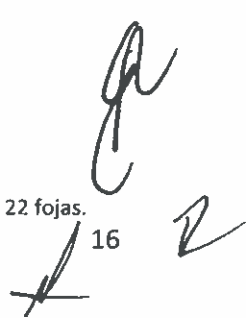
Pregunta: ¿Su proyecto fue apoyado o no apoyado?	
A quien aplica:	Todos los solicitantes
Objetivo de la Pregunta:	Clasificar a las empresas en beneficiarios y no beneficiarios
Resultados Esperados:	Una clasificación de las empresas de acuerdo a su interacción con el PROSOFT
Responsable del proceso:	n.a
Categorías de la respuesta	Sí No

*[Handwritten signature]*  
15 *[Handwritten mark]*



<b>Pregunta:</b>	¿Las guías y materiales de apoyo que se encuentran en la página de Internet del PROSOFT le fueron útiles?
<b>A quien aplica:</b>	Todos los solicitantes
<b>Objetivo de la Pregunta:</b>	Detectar las áreas de oportunidad en el diseño e información que se muestra en las guías y materiales de apoyo que están en la página del PROSOFT
<b>Resultados Esperados:</b>	En la página del PROSOFT se encuentran las guías y materiales de apoyo con la claridad suficiente para que sean usadas por los solicitantes
<b>Responsable del proceso:</b>	Evaluación y Evaluación de impacto
<b>Categorías de la respuesta</b>	Totalmente de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

<b>Pregunta:</b>	En caso de haberla recibido, ¿está satisfecho con la capacitación presencial que recibió?
<b>A quien aplica:</b>	Todos los solicitantes
<b>Objetivo de la Pregunta:</b>	Detectar las áreas de oportunidad sobre las capacitaciones presenciales que se dan a los solicitantes.
<b>Resultados Esperados:</b>	Las capacitaciones presenciales permiten a los solicitantes aclarar sus dudas con respecto a los procesos del PROSOFT
<b>Responsable del proceso:</b>	Todas las áreas operativas
<b>Categorías de la respuesta</b>	Muy satisfecho Satisfecho Ni satisfecho, ni insatisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho No recibí ninguna capacitación presencial



<b>Pregunta:</b>	¿Se le informó la causa de aprobación o rechazo de su solicitud de apoyo?
<b>A quien aplica:</b>	Todos los solicitantes
<b>Objetivo de la Pregunta:</b>	Determinar que se cumple con las Reglas de Operación del Programa
<b>Resultados Esperados:</b>	Los solicitantes son notificados sobre la situación de su proyecto
<b>Responsable del proceso:</b>	Apoyo a consejo directivo
<b>Categorías de la respuesta</b>	Sí No

<b>Pregunta:</b>	El proceso de evaluación de su proyecto le fue comunicado de forma transparente y justificada
<b>A quien aplica:</b>	Todos los solicitantes
<b>Objetivo de la Pregunta:</b>	Determinar áreas de oportunidad en cuanto a la comunicación de los proyectos evaluados con los solicitantes
<b>Resultados Esperados:</b>	A los solicitantes les es comunicado de forma transparente y justificada la evaluación y situación de sus proyectos
<b>Responsable del proceso:</b>	Organismo promotor y Evaluación
<b>Categorías de la respuesta</b>	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo, ni desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

<b>Pregunta:</b>	¿Considera que las observaciones que recibió a la solicitud de apoyo que ingresó fueron lo suficientemente claras?
<b>A quien aplica:</b>	Todos los solicitantes

17

Objetivo de la Pregunta:	Determinar las áreas de oportunidad sobre la calidad de las observaciones que da el área de evaluación a los diferentes solicitantes de apoyo
Resultados Esperados:	Los solicitantes reciben observaciones adecuadas y relevantes para poder modificar sus proyectos de tal manera que tengan mayor probabilidad de ser apoyados
Responsable del proceso:	Evaluación
Categorías de la respuesta	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo, ni desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Pregunta:	¿Considera que el proceso que se debe seguir para ser beneficiario del Programa es lo suficientemente claro?
A quien aplica:	Todos los solicitantes
Objetivo de la Pregunta:	Encontrar que los solicitantes entienden y comprenden las reglas por las cuales el programa está dispuesto a apoyar a los beneficiarios
Resultados Esperados:	Los solicitantes entienden el proceso de selección de proyectos
Responsable del proceso:	La Instancia Ejecutora
Categorías de la respuesta	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo, ni desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

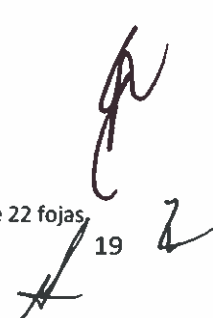
Pregunta:	Una vez ingresada la solicitud de apoyo, ¿en cuánto tiempo estima que recibió respuesta por parte de nuestra área de evaluación?
A quien aplica:	Todos los solicitantes

*[Handwritten signature]*  
18 *[Handwritten initials]*

Objetivo de la Pregunta:	Encontrar los mecanismos que permitan acortar el tiempo de respuesta del área de evaluación
Resultados Esperados:	Los solicitantes reciben en tiempo la respuesta por parte del área de evaluación
Responsable del proceso:	Evaluación
Categorías de la respuesta	1 a 29 días
	30 a 59 días
	60 a 90 días
	Más de 91 días

Pregunta:	¿Considera que el sistema del Fondo PROSOFT es ágil, amigable y adecuado?
A quien aplica:	Todos los solicitantes
Objetivo de la Pregunta:	Encontrar las deficiencias en el sistema del Fondo PROSOFT
Resultados Esperados:	Los solicitantes encuentran en el sistema del Fondo PROSOFT una herramienta eficiente que les permite cumplir con sus obligaciones en tiempo
Responsable del proceso:	Instancia ejecutora
Categorías de la respuesta	Sí No

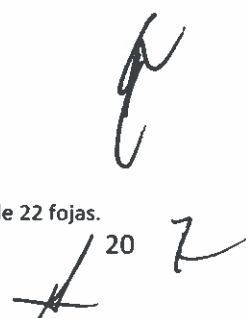
Pregunta:	¿Considera que el tiempo para la formalización de los apoyos, firma de convenio de asignación de recursos, es adecuado?
A quien aplica:	Beneficiarios
Objetivo de la Pregunta:	Detectar las áreas de oportunidad en cuanto al tiempo en el que el recurso llega a los beneficiarios para ser ejecutado
Resultados Esperados:	Los beneficiarios reciben a tiempo el recurso con el cual podrán realizar sus proyectos
Responsable del proceso:	Finanzas, Jurídico, Organismos Promotores y Unidad de Asuntos Jurídicos de la SE.



Categorías de la respuesta	Totalmente de acuerdo
	De acuerdo
	Ni de acuerdo, ni desacuerdo
	En desacuerdo
	Totalmente en desacuerdo

Pregunta:	De forma general, ¿considera que el Fondo PROSOFT tiene un impacto positivo y contribuye al crecimiento del sector de las Tecnologías de la Información?
A quien aplica:	Todos los solicitantes
Objetivo de la Pregunta:	Determinar la percepción de los solicitantes sobre los efectos del Programa dentro del sector de TI en México
Resultados Esperados:	Los solicitantes encuentran en las acciones del Programa un impacto positivo dentro del sector de TI
Responsable del proceso:	Todas las áreas operativas
Categorías de la respuesta	Sí No

Pregunta:	De forma general, ¿considera que le Fondo PROSOFT ha tenido un impacto positivo en su empresa?
A quien aplica:	Beneficiarios
Objetivo de la Pregunta:	Determinar la percepción de los beneficiarios sobre el impacto del apoyo dentro de sus empresas
Resultados Esperados:	Los solicitantes encuentran en las acciones del Programa un impacto positivo dentro de su empresa
Responsable del proceso:	Todas las áreas operativas
Categorías de la respuesta	Sí No
Pregunta:	¿Considera que los requisitos para presentar los Reportes de Avance y Final son suficientes

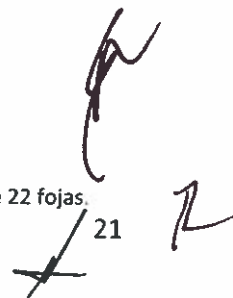


20

para demostrar el uso de los recursos otorgados?	
<b>A quien aplica:</b>	Beneficiarios
<b>Objetivo de la Pregunta:</b>	Detectar áreas de oportunidad en la claridad de la redacción de las Reglas de Operación en el rubro de los reportes de avance y final.
<b>Resultados Esperados:</b>	Los beneficiarios encuentran en las Reglas de Operación del PROSOFT una redacción clara sobre los requisitos y obligaciones en cuanto a la presentación de reportes de avance y final
<b>Responsable del proceso:</b>	Evaluación de impacto y seguimiento
<b>Categorías de la respuesta</b>	Sí No

¿La figura de Organismo Promotor facilita más los trámites para recibir apoyo de parte de la Secretaría de Economía?	
<b>A quien aplica:</b>	Todos los solicitantes
<b>Objetivo de la Pregunta:</b>	Encontrar las áreas de oportunidad a partir de la relación entre los organismos promotores y los solicitantes del Programa
<b>Resultados Esperados:</b>	Los solicitantes de apoyo encuentran que los organismos promotores son una buena herramienta que permite que el PROSOFT llegue hasta ellos
<b>Responsable del proceso:</b>	Organismos promotores
<b>Categorías de la respuesta</b>	Sí No No sé

Observó algún tipo de discriminación, motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o	
--	--





menoscabar los derechos y libertades de las personas, en algún momento del proceso para solicitar apoyo.	
<b>A quien aplica:</b>	Todos los solicitantes
<b>Objetivo de la Pregunta:</b>	Encontrar si es que algún solicitante fue objeto de discriminación durante cualquier parte del proceso
<b>Resultados Esperados:</b>	Los solicitantes no son discriminados y pueden acceder al Fondo cumpliendo todos los requisitos y obligaciones dentro de las Reglas de Operación del PROSOFT
<b>Responsable del proceso:</b>	Todas las áreas operativas
<b>Categorías de la respuesta</b>	Sí No

<b>Pregunta:</b>	Le fue solicitado a usted una compensación económica o de otro tipo por parte de los servidores públicos de la Instancia Ejecutora del Programa.
<b>A quien aplica:</b>	Todos los solicitantes
<b>Objetivo de la Pregunta:</b>	Detectar si en alguno de los procesos existió una irregularidad de algún servidor público que pertenezca a la Instancia Ejecutora
<b>Resultados Esperados:</b>	Los servidores públicos no solicitaron algún tipo de compensación económica a los solicitantes de apoyo del PROSOFT
<b>Responsable del proceso:</b>	Todas las áreas operativas
<b>Categorías de la respuesta</b>	Sí No