

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN Y CONTEO DE APOYOS Y SERVICIOS OTORGADOS POR PROMÉXICO

INDICE

1. Introducción
2. Objetivos
3. Beneficios
4. Medición y conteo de Apoyos y Servicios
 - 4.1. Indicadores de desempeño
 - 4.2. Ámbito de aplicación
 - 4.3. Frecuencia de la medición y conteo
 - 4.4. Características de la medición y conteo
 - 4.5. Características de los reportes de medición y conteo
 - 4.6. Entrega de información (reporte)
 - 4.7. Formatos para medición y conteo
5. Evaluación de Apoyos y Servicios
 - 5.1. Justificación
 - 5.2. Evaluación interna
 - 5.3. Evaluación externa
6. Definiciones
7. Anexos
 - 7.1. Catálogo de Apoyos y Servicios de ProMéxico
 - 7.2. Formatos

1. Introducción

El artículo 51 de los “Lineamientos para la Operación de los Apoyos y Servicios de ProMéxico” vigentes a partir del 20 de marzo de 2015, menciona que “A fin de determinar el desempeño de los Apoyos y Servicios otorgados por ProMéxico, la UARI establecerá una metodología de medición y conteo de los Apoyos y Servicios, que deberá ser observada por todas las áreas involucradas de la Entidad”.

En virtud de lo anterior, la Dirección Ejecutiva de Apoyos y Servicios (DEAS) de la Unidad de Apoyos y Relaciones Institucionales (UARI), desarrolló la metodología para la medición y conteo de los Apoyos y Servicios, la cual en apego a los Lineamientos deberá ser observada por todas las áreas de la Entidad que participan en el proceso de otorgamiento de Apoyos y/o Servicios. Esta metodología estará disponible de manera permanente en el Portal del Promotor.

2. Objetivos

- 2.1. Establecer una metodología de medición y conteo de los Apoyos y Servicios.
- 2.2. Elaborar los reportes e informes de los Apoyos y Servicios que requiera el Fideicomiso.
- 2.3. Alinear y uniformar los esfuerzos de las áreas de ProMéxico involucradas en el proceso de medición de los servicios otorgados por ProMéxico.
- 2.4. Diseñar, desarrollar e implementar un sistema de indicadores de desempeño que den soporte a la mejora continua de los formatos y procesos institucionales.

3. Beneficios

- 3.1. Generar información confiable, oportuna y suficiente de los Apoyos y Servicios otorgados que permita la toma adecuada de decisiones.
- 3.2. Elaborar los reportes e informes de los Apoyos y Servicios que requiera el Fideicomiso.
- 3.3. Mejorar los indicadores de desempeño existentes y generar indicadores de resultados
- 3.4. Generar información ágil, confiable, puntual y periódica.
- 3.5. Monitorear y evaluar indicadores específicos que ayuden a la toma de decisiones.
- 3.6. Mejorar el otorgamiento y seguimiento de los Apoyos y Servicios de la Institución.
- 3.7. Generar información específica que ayude en la revisión y actualización de los Apoyos y Servicios.

4. Medición y Conteo de los Apoyos y Servicios

En términos generales, la metodología propone la implementación de indicadores de desempeño para dar seguimiento a los Apoyos y Servicios otorgados por ProMéxico.

4.1. Indicadores de desempeño

Los indicadores de desempeño tienen como objetivo reflejar el cumplimiento de las metas establecidas y permitir la toma de decisiones para corregir posibles desviaciones.

Los indicadores de desempeño propuestos para la medición y conteo de los Apoyos y Servicios institucionales son:

4.1.1 Número de Apoyos y Servicios otorgados.

- 4.1.2 Número de beneficiarios por Apoyos y Servicios otorgados.
- 4.1.3 Importe total (ingreso o egreso) del Apoyo o Servicio otorgado.
- 4.1.4 Porcentaje de participación por Apoyos o Servicios otorgados.
- 4.1.5 Variación absoluta en relación al mismo periodo del año anterior en número de Apoyos o Servicios, Beneficiarios y montos.
- 4.1.6 Variación porcentual en relación al mismo periodo del año anterior en número de Apoyos o Servicios, Beneficiarios y montos.

4.2 **Ámbito de aplicación**

- 4.2.1 Esta metodología deberá ser aplicada a todos los Apoyos y Servicios que son otorgados por ProMéxico y que forman parte del anexo A “Catálogo de Apoyos y Servicios de ProMéxico” de los Lineamientos para la Operación de los Apoyos y Servicios (ver anexo 1)
- 4.2.2 Las áreas responsables por parte de la UARI para llevar a cabo la medición de los Apoyos y Servicios son:
 - a. Dirección de Servicios de la Dirección Ejecutiva de Apoyos y Servicios.
 - b. Dirección de Atención Primaria de la Dirección Ejecutiva de Relaciones Institucionales.
 - c. Dirección de Enlace con Proyectos de la Dirección Ejecutiva de Relaciones Institucionales.
- 4.2.3 El área facultada para elaborar los reportes e informar al SEOS y/o a todas las áreas solicitantes de información sobre Apoyos y Servicios es la Dirección de Servicios de la DEAS.

4.3 Frecuencia de la medición y conteo

- 4.3.1 La frecuencia con que deberá realizarse la medición es: mensual para informes y reportes internos, trimestral para reportes externos y anual para informes generales internos y externos.
- 4.3.2 Las diferentes áreas de la UARI enviarán los reportes y bases de datos a la Dirección de Servicios de la DEAS dentro de los 5 primeros días naturales de cada mes.

4.4 Características de la medición y conteo

Servicios otorgados:

- 4.4.1 El conteo del número de Servicios otorgados se realizará con base a los Servicios facturados.
- 4.4.2 Los beneficiarios que adquieren más de un Servicio, se contabilizarán en cada tipo de Servicio.
- 4.4.3 Los beneficiarios que adquieren más de un Servicio del mismo tipo se contabilizarán solamente una vez.
- 4.4.4 El medio de verificación de un Servicio otorgado es la factura.
- 4.4.5 El ingreso total por concepto de Servicios se tendrá que reportar en pesos por cada tipo y de manera general.
- 4.4.6 Los Servicios que no aparecen en el Catálogo de Apoyos y Servicios de ProMéxico (ver anexo 1) no formarán parte de los reportes e informes emitidos por la UARI, y cada área que opere este tipo de Servicios se encargará de definir su

metodología de medición y conteo, así como de presentar la evidencia de su ejecución.

Apoyos otorgados:

- 4.4.7 El conteo del número de Apoyos otorgados se realizará con base a los testigos de pago.
- 4.4.8 Los beneficiarios que obtengan más de un Apoyo, se contabilizarán en cada tipo de Apoyo.
- 4.4.9 Los beneficiarios que obtengan más de un Apoyo del mismo tipo se contabilizarán solamente una vez.
- 4.4.10 El medio de verificación de un Apoyo otorgado es el testigo de pago.
- 4.4.11 El egreso total por concepto de Apoyos se tendrá que reportar en pesos por cada tipo y de manera general.
- 4.4.12 En el caso de los Apoyos de Proyectos de Capacitación en Negocios Internacionales:
 - 4.4.12.1 Se deberá reportar como número de Apoyos y beneficiarios el número de Instituciones de Apoyo.
 - 4.4.12.2 Los cursos impartidos y el número de asistentes a los cursos se deberá registrar en una nota al pie de los formatos de reportes e informes.
- 4.4.13 El número y Beneficiarios del Apoyo a Representantes en Negocios Internacionales se deberán reportar con base al número de representantes en el exterior.

4.5 Características de los reportes de medición y conteo

- 4.5.1 Para uniformar la medición y los reportes de todas las áreas involucradas se utilizarán los siguientes instrumentos:
- a. Matriz para reportar los Apoyos y Servicios otorgados por ProMéxico.
 - b. Seguir el instructivo de llenado de la matriz de los Apoyos y Servicios otorgados por ProMéxico.
 - c. Revisar en el instructivo el llenado de cada uno de los campos de la matriz.
 - d. Cada reporte deberá incluir la información del mismo periodo del año anterior para poder obtener los indicadores de: variación absoluta y variación porcentual.
 - e. El formato de reporte de Apoyos y Servicios deberá entregarse acompañado de relación de beneficiarios con los siguientes datos: Folio, fecha, razón social, nombre del Apoyo o Servicio y monto en pesos.

4.6 Entrega de información (reporte)

- 4.6.1 El Enlace Administrativo de la UARI, el Centro de Contacto y la Dirección de Enlace con Proyectos, deberán entregar a la DEAS los primeros 5 días naturales de cada mes los reportes mensuales, y serán responsables de la información proporcionada.
- 4.6.2 El envío se realizará vía correo electrónico a la Dirección de Servicios de la DEAS.

4.7 Formatos para medición y conteo

- 4.7.1 Matriz de Servicios
- 4.7.2 Matriz de Apoyos
- 4.7.3 Relación de beneficiarios de Apoyos y Servicios.

5. Evaluación de los Apoyos y Servicios otorgados por ProMéxico

5.1. Justificación

En el Artículo 27 de los Lineamientos para la Operación de los Apoyos y Servicios de ProMéxico, se menciona que “en materia de evaluación y satisfacción del otorgamiento de los Apoyos y Servicios, es facultad y obligación de la UARI a través de la DEAS o del área que se designe en los procedimientos respectivos:

- I. Diseñar y desarrollar el instrumento de medición interno y externo de acuerdo a lo señalado en el Capítulo X de los presentes Lineamientos.
- II. Establecer una metodología de medición y conteo de los Apoyos y Servicios.
- III. Recabar y analizar los Cuestionarios de Evaluación y Satisfacción de los Apoyos y Servicios otorgados por ProMéxico.
- IV. Elaborar los reportes e informes de los Apoyos y Servicios que requiera el Fideicomiso.

Asimismo, en el Artículo 50 establece que “Los Apoyos y Servicios de ProMéxico deberán evaluarse en los siguientes ámbitos:

- I. Evaluación Interna.- La que realice ProMéxico, a través de la UARI, a partir de los Cuestionarios de Evaluación y Satisfacción, así como utilizando otros métodos y herramientas para evaluar el desempeño de los Apoyos y Servicios.
- II. Evaluación Externa.- La que realice una entidad externa a solicitud de ProMéxico, a través de la UARI y consistirá en un análisis del efecto de los Apoyos y Servicios otorgados y el nivel de satisfacción de los Beneficiarios; además del cumplimiento de la normatividad que establece los presentes Lineamientos”

Por lo anterior, ProMéxico a través de la UARI deberá llevar a cabo anualmente un proceso de evaluación interna y externa de los Apoyos y Servicios otorgados a través de la siguiente metodología.

5.2. Evaluación Interna

5.2.1. Objetivo

La Dirección de Servicios de la DEAS realizará la evaluación interna a través del análisis de los “Cuestionarios de Evaluación y Satisfacción” aplicados a los beneficiarios por parte de las áreas operativas involucradas en el otorgamiento de los Apoyos y Servicios de ProMéxico.

5.2.2. Responsabilidades

- a. El Promotor, Operador o Ejecutivo del CAAP según corresponda, deberá llevar a cabo la aplicación, recuperación y registro en el sistema de los “Cuestionarios de Evaluación y Satisfacción”.
- b. En el caso de los Servicios, el cuestionario es aplicado por el Promotor o el Operador del mismo, a través del Sistema que para tal efecto se habilitó en la siguiente Liga: http://www.e-encuesta.com/survey/apoyos_servicios_2
- c. En el caso de Apoyos, el responsable de aplicar el cuestionario es el ejecutivo del Centro de Administración de Apoyos (CAAP), actividad que se realiza una vez que el beneficiario recibió su reembolso, a través del Sistema BPM en la siguiente liga:

https://bpm.promexico.gob.mx/sbm/BizSolo/Apoyos_EncuestaSatisfaccion/Start.jsp

- d. La Dirección de Servicios debe llevar a cabo:
- El proceso de análisis de los “Cuestionarios de Evaluación y Satisfacción”.
 - El informe de resultados de la evaluación interna.
 - La difusión de los resultados de la evaluación interna.

5.2.3. Política

- a. La Dirección de Servicios deberá realizar anualmente el proceso de evaluación interna de los Apoyos y Servicios otorgados por ProMéxico a través del análisis de los “Cuestionarios de Evaluación y Satisfacción”.

5.2.4. Metodología

- a. La Dirección de Servicios solicita y consolida de las diferentes áreas involucradas en el proceso de otorgamiento de los Apoyos y Servicios, los “Cuestionarios de Evaluación y Satisfacción” de los Beneficiarios.
- b. Una vez consolidados los cuestionarios se genera una base de datos de los Beneficiarios de los Apoyos y Servicios.
- c. Se analiza la información de la base de datos que se generó a partir de los “Cuestionarios de Evaluación y Satisfacción”
- d. Se emite un informe o presentación para el SEOS con los resultados obtenidos.
- e. Se difunden los resultados obtenidos al resto de la institución.

5.3. Evaluación Externa

5.3.1. Objetivo

Coordinar la contratación de terceros para la realización de la evaluación externa de los Apoyos y Servicios otorgados a la población objetivo de ProMéxico.

5.3.2. Responsabilidades

- a. La Dirección de Servicios solicita a la UAF que lleve a cabo el proceso de contratación y/o selección del proveedor que realizará la evaluación externa de los apoyos y servicios otorgados por ProMéxico, en apego a la normatividad aplicable en materia de adquisiciones.
- b. La Dirección de Servicios en coordinación con la UAF lleva a cabo el proceso de contratación y/o selección de un tercero para realizar la evaluación externa de los Apoyos y Servicios.
- c. La Dirección de Servicios lleva a cabo la revisión y análisis del informe de resultados de la evaluación externa.
- d. La Dirección de Servicios realiza la difusión de los resultados de la evaluación externa.

5.3.3. Política

- a. La Dirección de Servicios en coordinación con la UAF realiza anualmente el proceso de evaluación externa de los Apoyos y Servicios otorgados por ProMéxico a través de la contratación de un tercero, en apego a la normatividad aplicable en materia de adquisiciones.

5.3.4. Metodología

- a. La Dirección de Servicios elabora el “anexo técnico” para la contratación del proveedor, de acuerdo a las necesidades de la evaluación.
- b. El anexo técnico se entrega al enlace administrativo de la UARI para que se inicie el trámite de adquisición correspondiente, y de conformidad con la normatividad aplicable.
- c. Participa en aquellas actividades en las cuales sea requerida como “área solicitante” para llevar a cabo el proceso de contratación y/o selección del proveedor.

Una vez realizada la contratación, la Dirección de Servicios realiza las siguientes actividades:

- Solicita a las diferentes áreas operativas de los Apoyos y Servicios los datos generales de los beneficiarios para integrar la base de datos.
- Una vez consolidada la base de datos de los beneficiarios de los Apoyos y Servicios la entrega al proveedor seleccionado.
- En coordinación con el proveedor seleccionado define los instrumentos que serán utilizados por el propio proveedor para el levantamiento de información, las entrevistas y/o las encuestas que se realicen.
- Recibe y revisa los informes de resultados presentados por el proveedor, para conocer, analizar y comprender los resultados obtenidos.
- Coordina la presentación de resultados obtenidos a las áreas interesadas y al SEOS.
- Difunde los resultados obtenidos al resto de la institución y a las áreas operativas de los Apoyos y Servicio

6. Definiciones

- I. **Apoyos.-** Recursos económicos que ProMéxico otorga a reembolso a sus Beneficiarios para cubrir los rubros señalados en el Catálogo de Apoyos y Servicios de ProMéxico.
- II. **Beneficiario.-** Población Objetivo que recibe los Apoyos y/o Servicios de ProMéxico con apego a los Lineamientos para la Operación de los Apoyos y Servicios de ProMéxico.
- III. **Catálogo de Apoyos y Servicios.-** Relación de los Apoyos y Servicios de ProMéxico aprobadas por el Comité Técnico, incluyendo sus tarifas y montos.
- IV. **Centro de Administración de Apoyos de ProMéxico (CAAP).-** Área de ProMéxico encargada de gestionar el proceso de reembolso de los Apoyos de ProMéxico.
- V. **Ejecutivo.-** Personal adscrito al CAAP que realiza el proceso de reembolso de los Apoyos.
- VI. **Indicadores de desempeño.-** Son instrumentos que proporcionan información cuantitativa sobre el desenvolvimiento y logros de una institución, programa, actividad o proyecto a favor de la población u objeto de su intervención, en el marco de sus objetivos estratégicos y su Misión.
- VII. **Portal de ProMéxico.-** Página institucional de ProMéxico en Internet.
- VIII. **Promotor.-** Personal de ProMéxico que se ocupa de promover y otorgar los Apoyos y Servicios, así como de coordinar con el Operador la entrega de los mismos al beneficiario.

- IX. **SEOS.-** Subcomité de Estrategia y Operación de Servicios de ProMéxico, establecido por el Comité Técnico con el fin de apoyarlo en la administración, el diseño, operación y seguimiento de los Apoyos y Servicios de ProMéxico.
- X. **Servicios.-** Aquellas actividades desarrolladas por ProMéxico por las que el beneficiario efectúa un pago y cuyos precios están determinados con base en el Catálogo de Apoyos y Servicios.
- XI. **UARI.-** Unidad de Apoyos y Relaciones Institucionales de ProMéxico.
- XII. **UAF.-** Unidad de Administración y Finanzas de ProMéxico.
- XIII. **DEAS.-** Dirección Ejecutiva de Apoyos y Servicios.

7. Anexos

ANEXO 7.1

CATALOGO DE APOYOS Y SERVICIOS DE PROMEXICO

Las tarifas y montos de los Apoyos y Servicios serán determinados con base en las políticas de prestación, cobro y mercadotecnia de servicios de la UARI en el marco de los montos fijados por el Comité Técnico en este Catálogo.

	SERVICIOS	TARIFAS EN PESOS MEXICANOS MÁS IVA (HASTA)	LIMITES
1	Agenda de Negocios	8,000	No Aplica
2	Alianzas Estratégicas	10,000,000	No Aplica
3	Asesoría especializada en México	1,000	No Aplica
4	Ferias con Pabellón Nacional	345,000	No Aplica
5	Promoción de oferta exportable	8,000	No Aplica
6	Publicidad en medios	275,000	No Aplica
7	Reportes estandarizados de mercado	200,000	No Aplica
8	Representante en Negocios Internacionales	78,000	No Aplica
	APOYOS	MONTOS EN PESOS MEXICANOS (HASTA)	LIMITES
1	Apoyo a Representante en Negocios Internacionales	350,000	1 Apoyo por Beneficiario por ejercicio presupuestal
2	Asesoramiento técnico en procesos productivos o desarrollo de nuevos productos	200,000	2 Apoyos por Beneficiario por ejercicio presupuestal
3	Bolsa de Viaje	50,000	4 Apoyos por Beneficiario por ejercicio presupuestal
4	Centros de distribución, showrooms y centros de negocios en México y en el extranjero	130,000	1 Apoyo por Beneficiario por ejercicio presupuestal
5	Constitución de empresas en el extranjero	50,000	1 Apoyo por Beneficiario por ejercicio presupuestal
6	Consultoría para registro de marca internacional	50,000	1 Apoyo por Beneficiario por ejercicio presupuestal
7	Diseño de campañas de imagen internacional de productos	150,000	1 Apoyo por Beneficiario por ejercicio presupuestal
		Organismo Empresarial 450,000	
8	Diseño de envase, empaque, embalaje y etiquetado de productos de exportación	50,000	1 Apoyo por Beneficiario por ejercicio presupuestal

9	Diseño de material promocional para la exportación	50% del costo total sin rebasar 50,000	1 Apoyo por Beneficiario por ejercicio presupuestal
10	Envío de muestras al exterior	50,000	1 Apoyo por Beneficiario por ejercicio presupuestal
11	Estudio para la identificación y selección de nuevos proveedores	500,000	1 Apoyo por Beneficiario por ejercicio presupuestal
12	Estudios de logística	150,000	1 Apoyo por Beneficiario por ejercicio presupuestal
13	Estudios de mercado para identificar eslabones faltantes o con mínima presencia en las cadenas productivas	400,000	1 Apoyo por Beneficiario por ejercicio presupuestal
14	Estudios de mercado y planes de negocios para la exportación o internacionalización	Investigación de Mercados y Canales de Distribución Plan de Negocios de Exportación Plan de Negocios de Internacionalización 75% del costo total sin rebasar 150,000 Identificación de clientes potenciales y evaluación de su interés de compra 70,000	1 Apoyo por Beneficiario por ejercicio presupuestal
15	Estudios para internacionalización	50,000	1 Apoyo por Beneficiario por ejercicio presupuestal
16	Implantación y certificación de normas y requisitos internacionales de exportación y de sistemas de gestión de proveeduría para exportadores	150,000	1 Apoyo por Beneficiario por ejercicio presupuestal
17	Organización y realización de encuentros de negocios	Transnacionales o Importadores 50,000 Organismo empresarial 150,000	3 Apoyos por Beneficiario por ejercicio presupuestal
18	Participación individual en eventos internacionales	70,000	3 Apoyos por Beneficiario por ejercicio presupuestal
19	Planeación y realización de actividades promocionales en el exterior	150,000	3 Apoyos por Beneficiario por ejercicio presupuestal
20	Proyectos de capacitación en negocios internacionales	500,000	1 Apoyo por ejercicio presupuestal por Institución de Apoyo
	APOYOS	MONTO FIJO EN PESOS MEXICANOS	LIMITES
21	Asesoramiento para conformar Redes de exportación para promover la oferta exportable de las PYMES	250,000	Apoyo por única vez por Beneficiario.

ANEXO 7.2

FORMATOS