

**Reporte de Cumplimiento de Actividades
ALIANZA PARA EL GOBIERNO ABIERTO**

| META 1 ACTIVIDAD 4 | | | | | |
|---|--|---|--|------------------|---------------------------------------|
| Objetivo | Actividades | Indicadores | Medios de verificación | Si/No/En proceso | Responsable, dependencia, OSC u otros |
| Portal recibiendo opiniones abiertas al 100% | Abrir un espacio permanente en el “Sistema Emprendedor” para recibir opiniones abiertas sobre el Fondo | Número de opiniones en relación con el total de accesos | 1. El portal del “Sistema Emprendedor”, en el cual el módulo ya se encuentra habilitado | Se cumplió | |
| | | | 2. Documento resumen con estadísticas sobre las opiniones recibidas semestralmente, publicado en el portal del “Sistema Emprendedor” | Se cumplió | |

Nota: La Actividad 4 es en realidad igual la Actividad 2, la razón de dividirla en 2 actividades distintas en el Plan de Trabajo partes fue porque se había contemplado inicialmente cumplir el Plan en 4 etapas en lugar de 3. De esta manera, el reporte de cumplimiento es el mismo.

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO:

La verificación de esta actividad se presenta en las 2 partes indicadas en el Plan de Trabajo:

1. El portal del “Sistema Emprendedor”, en el cual el módulo ya se encuentra habilitado
2. Documento resumen con estadísticas sobre las opiniones recibidas semestralmente, publicado en el portal del “Sistema Emprendedor”

En cuanto a la parte 1, el módulo para recibir opiniones abiertas sobre el Fondo Nacional Emprendedor se encuentra habilitado para todos aquellos interesados que ingresen al portal del Sistema Emprendedor, en la liga siguiente:

<http://www.sistemaemprendedor.gob.mx/emprende/#/capturaOpinion>

Este espacio está abierto en todo momento y para todo aquel que desee expresar su opinión sobre cualquier aspecto del Fondo. Solo es necesario indicar de manera obligatoria el nombre y correo electrónico del remitente. El formato de opinión se presenta en la siguiente toma de pantalla:



SE SECRETARÍA DE ECONOMÍA

FNE FONDO NACIONAL EMPRENDEDOR

SI TIENES ALGÚN PROBLEMA CON EL FIRMADO DE TUS PROYECTOS, POR FAVOR REVISLA LA CONFIGURACIÓN DE JAVA SIGUIENDO [ESTA GUÍA](#).

ALIANZA PARA EL GOBIERNO ABIERTO

Nombre Este campo es obligatorio.

Correo electrónico Este campo es obligatorio.

Teléfono

Comparta con nosotros su opinión abierta sobre el Fondo Nacional Emprendedor, Sistema Emprendedor (portal electrónico del fondo) y convocatorias (de dicho fondo).

El máximo de caracteres es 4,000. Quedan 4000 disponibles.

TOMA DE PANTALLA DENTRO DEL SISTEMA EMPRENDEDOR

Parte 2.

En cuanto a la parte 2, se presenta el siguiente resumen sobre las opiniones abiertas que se han recibido en el Fondo:

A través del formato de opinión abierta el público en general ha manifestado un total de 932 opiniones abiertas sobre el Fondo Nacional Emprendedor, que tienen las características que se mencionan en los siguientes párrafos, presentadas por tipo de opinión.

a) Expresan expectativas favorables sobre el FNE

Una buena parte de las opiniones abiertas recibidas expresan opiniones o expectativas favorables sobre el Fondo Nacional Emprendedor o el INADEM, haciendo énfasis en la utilidad de los apoyos para desarrollar las iniciativas de negocio que tienen o como una necesidad del país para generar mejores condiciones económicas así como manifestando la esperanza que se sigan ofreciendo estos tipos de apoyos. Más del 45% de las opiniones recibidas caen dentro de esta descripción, lo cual es un indicador importante sobre el espíritu emprendedor de la población, ya que manifiestan por ejemplo su voluntad de trabajo para desarrollar nuevos negocios o hacerlos crecer y trabajar en conjunto con el gobierno. Dentro de este tipo de opiniones se presentan algunos ejemplos:

| Ejemplo de Opinión abierta | |
|----------------------------|---|
| Nombre | Carlos Jasinto Trujeque Cámara |
| Email | Carlostrujeque @ gmail.com |
| Opinión Abierta | <p>El Fondo Nacional del Emprendedor es la mejor opción para todo tipo de emprendedor mexicano, gracias al apoyo del gobierno federal. Somos muchos emprendedores y emprendedoras en el país que requieren los diversos apoyos que ofrece este programa de gran valor, esperando pudiera calificar en el propósito que tengo de seguir fomentado empleo a personas que no necesitan en el rubro de las manufacturas de artículos promocionales. Actualmente, hemos logrado contactar a una empresa de la ciudad de México a través de nuestra página de internet, la cual nos consume los productos que fabricamos. Sin embargo, a pesar de la motivación que tenemos de trabajar con todos nuestros clientes, necesitamos obtener mejores herramientas de trabajo, así como materia prima a mejores precios para tener una mejor competitividad en nuestro nicho de mercado. Nuestro mayor deseo es que los productos que fabricamos, tengan una mejor calidad mejorando de manera continua su fabricación.</p> <p>Este portal electrónico nos ofrece las posibilidades de obtener dichos apoyos, por lo cual, espero que el Fondo Nacional Emprendedor nos apoye con los requerimientos en maquinaria, y/o capital de trabajo para la seguir creciendo y ofrecer más opciones de trabajo.</p> |

b) Orientación sobre los apoyos del FNE

Otra proporción importante de las formas recibidas son de personas que buscan por este medio recibir orientación o información de los programas o convocatorias del Fondo Nacional Emprendedor, que en muchos casos se trata de emprendedores con alguna idea de negocio específica que quieren llevar a cabo por medio de los apoyos del Fondo. Se ha contabilizado que el 27% de las formas recibidas solicitan orientación o algún tipo de información sobre los apoyos existentes o bien piden el solicitan por este medio. Se incluyen casos como el siguiente ejemplo:

| Ejemplo de Opinión abierta | |
|----------------------------|--|
| Nombre | Martha Lilia Santamaría González |
| Email | lily23 @ live.com.mx |
| Opinión Abierta | <p>Buenas noches, mi duda es tengo que registrarme via internet, me encataria que me orientaran ya que es muy necesario este apoyo para mi tengo una pequeña pizzería en chetumal Q. Roo., me gustaría que creciera dar un mejor servicio, imagen, equiparla ya que todo se hace manual y generar empleos, ya que por el momento es Familiar</p> <p>Espero me puedan ayudar muchas gracias</p> |

c) Quejas sobre el FNE

También las quejas representan una parte importante de las opiniones recibidas. Quejas vienen en el sentido de falta de atención a sus solicitudes de información en las ocasiones que han buscado tener contacto directo con funcionarios del INADEM, por ejemplo cuando hacen alguna llamada y no hay quien pueda atenderlo; otro tipo de quejas expresan su desacuerdo por tener que pasar por procesos complicados ya sea por ejemplo por la cantidad de requisitos o por el llenado de las solicitudes en el Sistema Emprendedor; Se encuentran también las quejas que reportan fallas en el Sistema Emprendedor o la dificultad para realizar los trámites a través del mismo sistema, incluyendo temas como el uso de la firma electrónica y cargado de documentación. Otro aspecto destacado en algunas quejas es el tiempo de respuesta que tiene que pasar para el registro de los usuarios, ya que es un requisito necesario antes de poder presentar solicitudes en el sistema, así como el tiempo de espera para recibir alguna respuesta sobre el estatus de un proyecto o convocatoria ya que tomaron más tiempo para pasar por el proceso completo de evaluación. La falta de información es una constante que se repite cuando existen quejas. Las quejas representan alrededor del 23% de las formas recibidas, mientras que las quejas que se relacionan con el Sistema Emprendedor representan alrededor del 11% del total.

Se incluyen a continuación algunos ejemplos representativos de las quejas que se han recibido

| Ejemplo de Opinión abierta | |
|----------------------------|--|
| Nombre | eusebio vasquez salgado |
| Email | vasquezsalgadoe @ hotmail.com |
| Opinión Abierta | llevo varios dias intentando terminar de subir la informacion que requieren, con la intencion de ser parte de este programa que en teoria me parece excelente pero que en la practica es un poco complicado la inscripcion, el asunto en cuestion es que tengo rfc pero esta inactivo y no hallo como hacerle para obtener mi FIEL, intente comunicarme por lado 800 pero ha sido en vano, les comento que llevo varios años intentando tener un apollo a travez de la delegaacion de sagarpa y no e tenido exito. ojala me pudieran ayudar pues necesito del programa para hacer crecer mi negocio. por las atenciones prestadas muchas gracias |

| Ejemplo de Opinión abierta | |
|----------------------------|---|
| Nombre | Olimpia Cruz Ayala |
| Email | oly.maria506 @ yahoo.com.mx |
| Opinión Abierta | El Fondo y los Apoyos son muy buenos sin embargo el sistema del emprendedor lo echa a perder, tiene varias fallas, lo cual ocasiona que sea engorroso registrarse para poder participar asi como para registro de los proyectos o entrar a alguna convocatoria. Además el sistema no dice en cuanto tiempo se va a tener una respuesta afirmativa o negativa. También los telefonos que dan para contactar al responsable del apoyo o del coordinador de la convocatoria nunca contesta. |

| Ejemplo de Opinión abierta | |
|----------------------------|--|
| Nombre | Monica lorena Hurtado Reyes |
| Email | contacto @ bodyadonay.com |
| Opinión Abierta | Hola, he tratado de participar en varias convocatorias de Inadem sin éxito aún. Pienso que este tipo de apoyos es lo que necesita México para activar la economía de las microempresas que son las que aportamos el mayor % del PIB en el país. Soy fabricante de fajas reductivas y doy trabajo directo e indirecto a mucha gente en el país. Ya tengo un gran grupo reunido de toda la republica para la convocatoria 2.2, pero mi asesor de la incubadora me dice que está cerrada pero que la vuelven a abrir 2 veces al año. Me gustaría preguntarles si este dato es cierto, pues tengo mucha gente que me habla diariamente. Ojalá y este tipo de apoyos que anuncian sean ciertos, pues en otros países como en China, se sabe que el gobierno busca a emprendedores con potencial, y los apoya y no los suelta hasta corroborar que la empresa efectivamente crece. |

d) Aclaraciones sobre los procesos o sus proyectos

El formato de opinión abierta también ha servido para solicitar información sobre el estatus de proyectos que ya han sido presentados o de convocatorias en las que ya están participando. A diferencia de una solicitud de orientación sobre los apoyos que existen el Fondo y que ya se han contabilizado arriba, este tipo de solicitudes de información son de personas que ya forman parte de los solicitantes o beneficiarios del Fondo Nacional Emprendedor, por lo que ya hay una expectativa de cómo deberían funcionar los procesos y la solicitud de aclaración viene cuando no se cumplen estas expectativas. Este tipo de opiniones representan alrededor del 8% del total.

| Ejemplo de Opinión abierta | |
|----------------------------|---|
| Nombre | Irma Yolanda |
| Email | yosn496 @ gmail.com |
| Opinión Abierta | obtuve 99% en mi curso 10 en autoevaluaciones ,pero no recibí la aceptación de mi proyecto .Abrí la convocatoria 2.2 y esta cerrada .Ahora que sigue ,esto ahí termina ,solo perdí mi tiempo en esto. |

| Ejemplo de Opinión abierta | |
|----------------------------|---|
| Nombre | salvador Contreras Marquez |
| Email | salvador.contreras @ tecno-diess.com.mx |
| Opinión Abierta | Pues resulta que fui supuestamente beneficiado en el fondo emprendedor del año 2013, del cual recibí 2 cheques para la adquisición de equipo, nunca me mencionaron que habría que esperar a que los folios de los cheques fueran liberados y los presente a cobro para depósito a nuestra cuenta de nuestra empresa , mismos documentos que fueron devueltos porque los folios no estaban liberados, estos doctos. ya no pueden ser recibidos por los bancos para una segunda presentación, hice todo lo imposible, por lo que desde principios del mes |

| | |
|--|--|
| | de diciembre 2013 gestione a través de varias personas la reimpresión de dichos cheques, al día de ayer me indican que lo sienten que no es posible emitir nuevamente estos doctos porque el periodo concluyo el 24 de Enero, yo anticipe un pago al proveedor y como no pude liquidar el resto este no me puede proporcionar el equipo de computo seleccionado. |
|--|--|

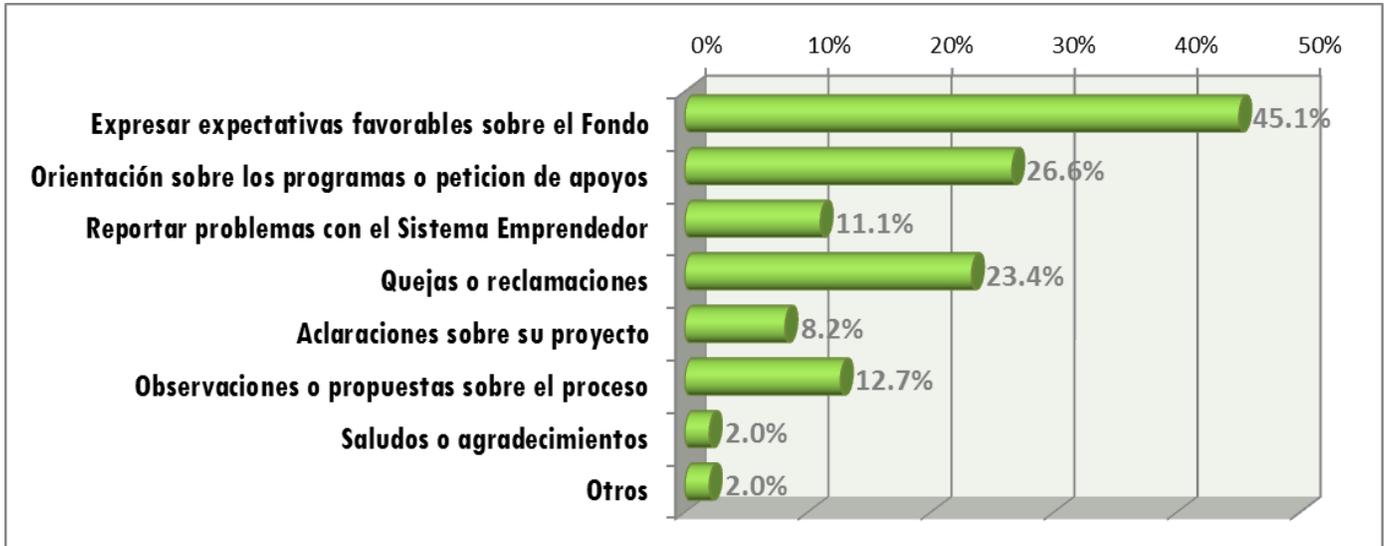
e) Observaciones o propuestas sobre los procesos

Hay otro tipo de opiniones que presentan observaciones sobre aspectos o procesos específicos del Fondo, exponiendo su queja de manera que derivan en una propuesta para el mejoramiento de las convocatorias o haciendo propuestas concretas. Por lo general tienen que ver con la vigencia de las convocatorias, mejor información sobre los programas o los procesos, mayor facilidad para el uso del Sistema Emprendedor para quienes tienen poca habilidad informática, así como mejorar la facilidad para el acceso a los apoyos ofrecidos. Como ejemplo de este tipo de opinión se hacen observaciones sobre la dificultad para el armado o diseño de los proyectos que serán presentados, por lo cual una propuesta es contar con guías que permitan el armado de nuevos proyectos con las características que solicita una convocatoria en particular, de lo contrario es necesario recurrir a consultores generando un costo para la empresa. Este tipo de opinión es más difícil de identificar, pues también pueden incluir quejas o solicitudes de información. Alrededor del 13% de las opiniones recibidas presentan una observación concreta para mejorar las convocatorias.

Se ejemplifica con el siguiente caso:

| Ejemplo de Opinión abierta | |
|----------------------------|---|
| Nombre | Jose |
| Email | davidromero @ xaandia.com |
| Opinión Abierta | <p>Se requieren guías para armar proyectos, por ejemplo una guía y un ejemplo de un proyecto para la convocatoria 3.3, esto debido a que la mayoría de las empresas no tenemos experiencia en el tema y la contratación de consultores o camaras es muy costosa ya que ademas de cobrar por hacer el proyecto (entre 10,000 y 50,000 pesos), cobran entre el 10 y 15 por ciento del recurso bajado.</p> <p>Con una guía y ejemplos de proyectos las empresas podríamos armarlos y no tener ese costo.</p> <p>Saludos desde Chihuahua.</p> |

Se presenta a continuación una gráfica general sobre el tipo de opiniones abiertas que se recibieron en este ejercicio:



Nota: la suma de las categorías no es el 100%, ya que una misma opinión puede ser clasificada en distintas categorías

