**Instituto De Administración Pública Del Estado De Chiapas, A.C.**

**Entregable de Protocolo de Investigación (Cap del 1 al 8)**

**Mtro. Ricardo David Estrada Soto**

**Sandra Luz Carvajal Magaña**

1. **El tema de investigación:** El Sistema de Medición del desempeño en el Consejo Consultivo de la Profeco
2. **El título**: El Sistema de Medición del Desempeño del Consejo Consultivo de Consumo de la Profeco en Chiapas, periodo 2015-2016: propuesta de un sistema de medición con indicadores de desempeño.
3. **Objeto del estudio:** Nivel de desempeño en las actividades del Consejo Consultivo de Consumo de la Profeco en Chiapas para el establecimiento de un sistema de medición con indicadores.
4. **Objetivos de la investigación:**

4.1.- Objetivo General: Proponer un modelo que incluya un sistema con criterios de evaluación que sirvan de base para vigilar el avance hacia el cumplimiento de los objetivos de creación de este Consejo.

4.2- **Objetivos específicos:**

4.2.1 ~~A~~nalizar la razón de ser, propósito, reglamento interior, atribuciones y funciones del Consejo Consultivo del Consumo y de sus miembros.

4.2.2. Analizar las variables que puede generar este estudio de caso y su impacto para la implantación

4.2.3. Diseñar y proponer un modelo de sistema de medición que sea coadyuvante en el resultado de los objetivos de los consejos consultivos de consejo de la PROFECO, que permita exterderse a toda la nación.

1. **Problema de la investigación:** En la actualidad, los organismos gubernamentales crean los Consejos Consultivos,[[1]](#footnote-1) estos deben ser asesores y apoyo a la entidad en donde fue constituido; sin embargo no se tiene información sobre su desempeño ni sobre la efectividad o para lo que fue creado. Generando una inquietud en la ciudadanía, por saber cual ha sido el desempeño de estos Consejos.
2. **Planteamiento del problema:** La importancia de este paso, es la búsqueda de las respuestas a los siguientes planteamientos o cuestionamientos, mismos que se van a ir contestando conforme se va desarrollando la investigación. Para tal efecto, el estudio de este caso será las respuestas a los siguientes planteamientos (Academia Mexicana de Auditoría Integral y al Desempeño AC, 2013):

6.1 ¿Cuál es el fundamento legal que los consejeros deben conocer y aplicar para el desarrollo de las actividades encomendadas?

6.2 ¿Los integrantes de este consejo consultivo, cuentan con la información relativa a las obligaciones y derechos a que están sujetos como consejeros?

6.3 ¿Cuál es el impacto social que genera este Consejo?

6.4 ¿Qué porcentaje de casos que atiende la Profeco, se ha visto beneficiada con la integración del Consejo Cosultivo del Consumo?

6.5 ¿Existe la evaluación de resultados con base a indicadores[[2]](#footnote-2)?

6.6 ¿Se cuenta con listado de acciones que pretenden beneficiar al consumidor, por intermediación del Consejo Consultivo de Consumo?

6.7 ¿Se registra el seguimiento a las acciones recomendadas por el Consejo Consultivo de Consumo?

6.8 ¿Existe un indicador que pueda determinar la existencia de una ventaja por la integración considerando la equidad de género?

6.9 ¿El responder todos estos planteamientos, podremos integrar un sistema de medición efectivo para el Cooonsejo Consultivo del Consumo en Chiapas?

1. **Justificación:** Los indicadores son parte importante del sistema de medición, es decir, del proceso de control y se utilizan para la toma de decisiones a lo largo de todo el proceso asministrativo, es por ello que se considera pertinente agregarlo a las funciones del Consejo Consultivo del Consumo. Lo anterior es una razón importante para localizar e implementar un sistema de medición con indicadores para el Consejo Consultivo del Consumo que permita conocer e informar a ciencia cierta la efectividad y eficacia de este órgano consultivo.
2. **Vinculación y/o pertinencia del tema**: El desarrollar este tema, es decir, el lograr implementar un sistema de medición con indicadores sobre las actividades del Consejo Consutivo, es un beneficio para la administración pública como para el consumidor final. Para la administración pública porque tendrá un referente del beneficio otorgado a los consumidores, la razón principal de su existencia, y para los consumidores, porque tendrán información que les permitirá corroborar y confirmar la buena administración gubernamental en esta dependencia del órden federal.

**Fuente de información básica y complementaria:**

* + - Academia Mexicana de Auditoría Integral y al Desempeño. A.C. *Indicadores del desempeño*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Marzo 2013.
    - Acuerdo de Creación publicado en el Diario Oficial de la Federación de fecha 27 de abril del 2005.
    - Estrategia 4.3, línea de acción 4.3.1. del Acuerdo por el que se aprueba el Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor 2013-2018: *Crear y difundir los Consejos Consultivos del Consumidor en todas las Entidades Federativas del país*.
    - Artículo 5°, Fracción V del Acuerdo por el que se crea el CCC: V.- *Promover la realización de foros y otros eventos en coordinación con Instituciones interesadas, para permitir el intercambio de ideas entre los diversos actores en las relaciones de consumo, así como de consultas a la ciudadanía para contar con mejores elementos al estructurar los planes y programas de la Procuraduría y promover la creación de Consejos Consultivos en las diversas entidades federativas.*
    - [Reglamento Interno De Funcionamiento Del CCC](https://drive.google.com/open?id=0B3PwmHe9loj-bXRTYnkxd2RwRXM)
    - Ley Federal De Protección Al Consumidor
    - <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/113_261214.pdf>
    - www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/a\_cons\_consulpfc\_27abr05.pdf

1. Acuerdo de Creación del Consejo Consultivo del Consumo para las PROFECO publicado en el Diario Oficial de la Federación de fecha 27 de abril del 2005 [↑](#footnote-ref-1)
2. Vera Smith, Dr. Fernando de la Academia Mexicana de Auditoría Integral y al Desempeño, AC. Indicadores del Desempeño Características, metodología y utilización. Marzo 2013. Este texto plantea de forma clara información necesaria para la práctica profesional de la Auditoría Integrla y al Desempeño. [↑](#footnote-ref-2)