



**GOBIERNO**  
FEDERAL

**SEDESOL**



**Vivir Mejor**



ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA DEL  
PROGRAMA DE ABASTO RURAL A CARGO DE  
DICONSA, S.A. DE C.V.

POSICIÓN INSTITUCIONAL

2010

## I. Comentarios y Observaciones Generales

En respuesta al seguimiento a los principales resultados de las evaluaciones estipulado en la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, el Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación 2010, los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, el Programa Anual de Evaluación 2010 y en el “Mecanismo para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones externas a programas federales 2010”, de observancia obligatoria para las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal responsables de operar programas federales que tuvieron Evaluaciones Externas durante los ejercicios fiscales 2008 y/o 2009 y que cuenten con presupuesto en 2010, se extiende el presente documento que expone la posición institucional de Diconsa respecto a las recomendaciones emitidas por los evaluadores.

Durante los ejercicios fiscales 2008 y 2009, al Programa de Abasto Rural se le practicaron dos evaluaciones externas. Durante 2008 se realizó un Estudio de Medición de la Percepción de los Beneficiarios de la Modalidad de Abasto Rural del Programa de Apoyo Alimentario y Abasto Rural a cargo de Diconsa que fue realizada por la Universidad Veracruzana. El objetivo general del estudio fue obtener información de los beneficiarios con respecto a la satisfacción de la operación del Programa. El estudio consistió en estructurar un modelo de Índices de Satisfacción al Cliente mediante trabajo de gabinete y alimentado con información levantada mediante una muestra probabilística de los beneficiarios.

Durante 2009 se realizó la Evaluación Especifica de Desempeño 2008 coordinada por el CONEVAL, de la cual se desprenden dos recomendaciones susceptibles de ser atendidas.

Del Estudio de Medición de la Percepción de los Beneficiarios de la Modalidad de Abasto Rural del Programa de Apoyo Alimentario y Abasto Rural a cargo de Diconsa, se encontraron un total de cinco aspectos susceptibles de mejora, todos factibles de ser realizados. Clasificados conforme a las definiciones emitidas por el CONEVAL y que corresponden a aspectos específicos. Todos ellos contribuyen a corregir o perfeccionar la operación del Programa.

Además, su relevancia radica en que coadyuva al logro del fin de “contribuir al desarrollo de las capacidades básicas mejorando la alimentación y nutrición de la población que habita en localidades rurales” y del propósito de atender a las “localidades rurales entre 200 y 2500 habitantes de alta y muy alta marginación, son abastecidas de productos básicos y complementarios de calidad en forma económica, eficiente y oportuna”. De igual manera,

contribuyen al cumplimiento del objetivo sectorial de “desarrollar las capacidades básicas de las personas en condición de pobreza”.

## II. Comentarios y Observaciones Específicas

### Aspectos específicos susceptibles de mejora:

#### Estudio de Medición de la Percepción de los Beneficiarios

- **Continuar los esfuerzos por mantener precios bajos en los productos básicos**

Como esfuerzo continuo de Diconsa se encuentra el mantener precios bajos en los productos que comercializa. Lo anterior se ha logrado a partir de que Diconsa mantiene una situación financiera que permite mayores márgenes de negociación con los proveedores que redundan en mejores condiciones de compra. Asimismo, el fortalecimiento de las estrategias comerciales con el objeto de llevar a cabo el abasto de manera oportuna, suficiente y a precios competitivos, contempla

1. La introducción de productos marca propia SEDESOL-DICONSA y la fijación de los precios de venta de la harina de maíz “mi masa” y del maíz han permitido aumentar el margen de ahorro generado a los beneficiarios.
2. Diconsa realiza un monitoreo continuo del comportamiento de los precios de venta en los artículos de la canasta básica para apoyar las negociaciones de compra y transferir el mayor beneficio de ahorro en apoyo a la economía familiar.
3. Se mantuvieron las compras consolidadas en granos para garantizar tanto precios competitivos como el abasto.

Adicionalmente, se actualizó el procedimiento para el cálculo del margen de ahorro a partir de una nueva metodología desarrollada por la Universidad de Guadalajara que se sustenta en técnicas estadísticas y de muestreo robustas.

Como consecuencia de lo anterior, en comparación con las otras alternativas de abasto del medio rural, Diconsa ofrece precios bajos en los productos básicos en favor de los beneficiarios del programa de Abasto Rural.

Por tratarse de actividades continuas se considera que este punto queda fuera de alguna actividad específica dentro del documento de trabajo de Diconsa.

- **Continuar los esfuerzos por mantener un abasto oportuno de los productos básicos, principalmente en aquellas tiendas localizadas en las comunidades más alejadas y marginadas.**

Es importante señalar que durante 2008 y 2009, Diconsa ha realizado un gran esfuerzo para mejorar su situación financiera, y con ello, se han obtenido mayores márgenes de negociación con los proveedores, lo que ha permitido mejorar la disposición de las mercancías en los almacenes rurales y consecuentemente mejora la oportunidad de surtimiento de las tiendas rurales.

Además, se han realizado esfuerzos en la implementación de mecanismos en los sistemas informáticos para mejorar la toma de inventarios y de pedidos de las tiendas rurales.

Sin embargo, es importante mejorar de forma continua los aspectos relativos a la oportunidad en el surtimiento a las tiendas comunitarias por parte de los almacenes rurales, a través del análisis de la información de la efectividad de surtimiento de los almacenes rurales a las tiendas comunitarias.

- **Incentivar a los encargados de las tiendas a mantener horarios de atención más amplios**

Para Diconsa, es importante que los horarios establecidos de apertura de las tiendas comunitarias para la atención a los beneficiarios sean respetados, por lo que realizan actividades relacionadas con la supervisión operativa para que los encargados de tiendas cumplan con los horarios de atención establecidos. Adicionalmente, en las actividades de seguimiento físico el programa establecerá la verificación del cumplimiento a los horarios establecidos por la comunidad.

- **El grado de satisfacción es mayor en los estados del norte que los del sur. Aparentemente la satisfacción es menor en las comunidades más marginadas**

Diconsa, desarrollará la actividad de hacer una revisión de los resultados del estudio de la Percepción de los Beneficiarios, a fin de conocer el por qué el grado de satisfacción en los estados del norte es mayor a los estados del sur, a fin de proceder si es el caso, en acciones de mejora para aumentar la satisfacción de los beneficiarios de los estados del sur.

- **Aquellos encargados que mostraron disgusto debido a la falta de atención por parte de los supervisores del almacén rural, también mantenían abastos pobres en sus tiendas. Este descontento es potencialmente transmisible a los beneficiarios considerando que la amabilidad, la eficiencia del encargado y el abasto son impulsores de la satisfacción. La evaluación recomendó**

**hacer un estudio de percepción de satisfacción de los encargados de las tiendas con respecto al funcionamiento del abasto a las tiendas a través de los almacenes rurales.**

El programa tiene un avance en el tema de medición de la satisfacción de los encargados de tienda. En 2009 se realizó un levantamiento de información interno de un cuestionario sobre la satisfacción a los encargados de las tiendas con un nivel de representatividad nacional. De los encuestados, el 95% de ellos manifestó sentirse satisfecho o muy satisfecho con sus funciones y responsabilidades como encargado de la tienda comunitaria.

Se debe señalar que la satisfacción que siente el encargado con sus funciones está muy vinculada con la periodicidad del surtimiento y de las visitas del supervisor. Asimismo, la satisfacción del encargado también está directamente relacionada con la cantidad del surtimiento que se hace con respecto de lo solicitado.

Como parte del compromiso por una mejora continua, Diconsa realizará un análisis interno sobre la percepción de los encargados de tienda, para conocer los factores que inciden en la satisfacción de los encargados de tienda, con el fin de tener los elementos que puedan explicar dicha satisfacción sobre las funciones y responsabilidades al frente de una tienda comunitaria Diconsa y si fuera de insatisfacción por parte de los encargados de tienda, aplicar las acciones correctivas.

- **Actualizar el padrón de tiendas en operación**

Diconsa, durante 2008 y 2009 realizó actividades concernientes a la actualización y depuración de padrón de tiendas en operación, que incluían la realización de visitas en campo a las tiendas comunitarias para la verificación de la información establecida en el padrón de tiendas en operación.

Durante 2010, Diconsa realizará actividades relativas a la depuración del padrón o directorio de tiendas Diconsa, con aplicación de técnicas probabilísticas de verificación de datos aunado a la realización de visitas de campo a las tiendas con el fin de detectar problemas de inconsistencia de las cifras que en dicho directorio se reportan derivado de la dinámica de aperturas y cierres de tiendas.

- **Las evaluaciones disponibles son detalladas respecto a la estructura y funcionamiento del programa, y hacen aportaciones valiosas. Sin embargo, sería de gran utilidad una evaluación de impacto rigurosa que permita evaluar el efecto sobre algunos indicadores relacionados con el estado nutricional de la población, el abasto y consumo de alimento**

Diconsa, en conjunto con la Dirección General de Evaluación y Monitoreo de los Programas Sociales de la SEDESOL analizarán la factibilidad de realizar una evaluación de impacto rigurosa que responda a las características, objetivos y necesidades de información del Programa.

- **Hay todavía un número importante de localidades potenciales que no reciben los beneficios del programa**

Diconsa ha hecho enormes esfuerzos por mejorar la cobertura y focalización, de esta forma se pasó en la presente administración de una focalización del 42% a un 50% al cierre de 2009. Además, Diconsa esta realizando en base al plan de aperturas de tiendas 2007-2012, las aperturas de nuevas tiendas solamente en localidades objetivo, cuyas comunidades soliciten y que sean operativamente viables y pertinentes.

Por lo anterior, no se considera pertinente incluir alguna actividad específica dentro del documento de trabajo de Diconsa.

- **La operación del programa enfrenta problemas en aspectos específicos, como la flota vehicular**

Diconsa ha realizado acciones específicas en este punto, se han hecho fuertes inversiones para la renovación y modernización de la flota vehicular, aunado a un programa de desincorporación para dar de baja aquellas unidades vehiculares que por su estado físico son totalmente obsoletas. Por lo tanto, este punto queda fuera de alguna actividad específica dentro del documento de trabajo de Diconsa.

- **Falta desarrollar procesos para asegurar una alta calidad nutrimental en los productos que se venden**

Diconsa, ha introducido paulatinamente productos enriquecidos y fortificados de marca propia SEDESOL-DICONSA, con gran éxito en el mercado de atención de las tiendas comunitarias.

El proceso de enriquecimiento de productos generan que los productos se encarezcan y no sean del todo del gusto de los consumidores, por lo que Diconsa continuamente esta evaluando los beneficios y los costos en relación a los productos que vende, en cuanto a calidad nutricional, preferencia y margen de ahorro y ver la viabilidad de introducir productos enriquecidos.

### III. Referencias

- Estudio de Medición de la Percepción de los Beneficiarios de la Modalidad de Abasto Rural del Programa de Apoyo Alimentario y Abasto Rural a cargo de Diconsa 2008.
- Evaluación Específica de Desempeño 2008.
- Reglas de Operación 2010.