SEGUIMIENTO A ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA CLASIFICADOS COMO ESPECÍFICOS, DERIVADOS DE INFORMES Y EVALUACIONES EXTERNAS

Secretaría de Economía

Avance al Documento de Trabajo:

E-005-Protección de los derechos de los consumidores y Sistema Nacional de Protección al Consumidor

Periodo 2015-2016

No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Actividades	Área Responsable	Fecha de Término	Resultados Esperados	Productos y/o Evidencias	% de Avance de la Actividad	Nombre del Documento Probatorio	Ubicación del Documento Aprobatorio	Observaciones	Mes y Año	Promedio
1	Estrategias sobre sectores de alto impacto	Actividad 1. Realizar un diagnóstico de los sectores con problemáticas relevantes de consumo. Actividad 2. Diseñar una estrategia para inhibir las malas prácticas identificadas. Actividad 3. Implementar las acciones y presentar los resultados obtenidos.	Subprocuraduría de Servicios	31/12/2016	Identificar sectores con problemáticas de consumo relevantes. Inhibir las malas prácticas de los proveedores de sectores de interés que afectan los derechos de los consumidores.	Nota informativa con los resultados del diagnóstico Nota informativa con las acciones realizadas y los resultados obtenidos	50			En el periodo a reportar se han implementado estrategias en el sector de gestoras de crédito, asimismo se están analizando otros sectores	Septiembre-2016	50.00%

Formato oficial emitido por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y la Secretaría de la Función Pública (SFP) para el Mecanismo para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas federales de la Administración Pública Federal.

Año de elaboración: 2016

No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Actividades	Área Responsable	Fecha de Término	Resultados Esperados	Productos y/o Evidencias	% de Avance de la Actividad	Nombre del Documento Probatorio	Ubicación del Documento Aprobatorio	Observaciones	Mes y Año	Promedio
2	Rediseño de encuestas de calidad para conocer la percepción de los consumidores acerca de los servicios brindados en el área de Asesoría e Información	Actividad 1. Analizar el contenido de las encuestas de calidad aplicadas para su rediseño. Actividad 2. Realizar una prueba piloto para aplicar los nuevos formatos de encuestas de calidad. Actividad 3. Implementar los nuevos formatos de encuestas de calidad en el área de Asesoría e Información.	Subprocuraduría de Servicios	31/12/2016	Encontrar áreas de oportunidad que sirvan para modificar el contenido de las encuestas. Obtener retroalimentación por parte de los consumidores y el personal que aplique las encuestas. Contar con formatos de encuestas que arrojen resultados congruentes con el servicio ofrecido.	Formato anterior de encuestas de calidad revisado Nuevo formato de encuestas de calidad Reporte de los resultados arrojados en la prueba piloto Nuevo formato de encuestas de calidad con ajustes Reporte de los resultados presentados	60			Entre las acciones realizadas se encuentran: Presentación propuestas metodológicas para la evaluación de los servicios de la Dirección General de Quejas y Conciliación, elaboración del cuestionario sobre la satisfacción de usuarios del servicio del Teléfono del Consumidor, ejemplo de encuesta de satisfacción del servicio recibido en el módulo de Profeco ubicado en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM), estrategias para evaluar los servicios en el Teléfono del Consumidor, Concilianet y Módulos de Asesoría e Información en el AICM	Septiembre-2016	60.00%

Periodo 2014-2015

No se identificaron aspectos susceptibles de mejora vigentes, es decir, aspectos cuyo avance es menor al 100%.

Periodo 2013-2014

No se identificaron aspectos susceptibles de mejora vigentes, es decir, aspectos cuyo avance es menor al 100%.

Periodo 2012-2013

No se identificaron aspectos susceptibles de mejora vigentes, es decir, aspectos cuyo avance es menor al 100%.

Periodo 2011-2012

No se identificaron aspectos susceptibles de mejora vigentes, es decir, aspectos cuyo avance es menor al 100%.

Periodo 2010-2011

No se identificaron aspectos susceptibles de mejora vigentes, es decir, aspectos cuyo avance es menor al 100%.