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 el desarrollo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor

Periodo 2014-2015

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	Mejorar la implementación del Programa presupuestario E 005	1. Búsqueda de información respecto a programas, políticas públicas, etc. en el ámbito internacional relacionados al objetivo del Pp E005 2. Revisar y analizar la información encontrada respecto a programas, políticas públicas, etc. en el ámbito internacional relacionados al objetivo del Pp E005	Subprocuraduría de Servicios	31/12/2015	Obtener información valiosa acerca de la ejecución de programas, políticas públicas similares al E005 con el fin de aplicar mejores prácticas	Propuesta de adecuaciones al Pp E005 Nota informativa que contenga los resultados encontrados	100	ASM_DT_E005_Experiencia_internacional	D:/mml_2016/Evaluaciones/ASM_E005 2014	De la revisión no se identificaron acciones / actividades que pudieran mejorar la implementación del programa presupuestario. Profeco ofrece más elementos para la atención de consumidores.	Marzo-2016	100.00%
2	Establecer acciones preventivas para el cumplimiento de las metas	1. Análisis de los resultados obtenidos en los indicadores 2014 y 2015 2. Análisis de los factores que afectan los resultados obtenidos 3. Atender los factores encontrados que afectan los resultados obtenidos	Subprocuraduría de Servicios	31/12/2015	Cumplir con las metas establecidas en la MIR	Cuadros comparativos de los resultados de los indicadores Nota informativa Correos, oficios y bitácoras de reuniones	100	ASM_DT_E005_Cumplimiento_Metas	D:/mml_2016/Evaluaciones/ASM_E005 2014	Derivado del análisis realizado se han implementado acciones para mejorar los resultados alcanzados en las unidades administrativas. Sin embargo, se debe considerar la existencia de factores exógenos que afectan los indicadores.	Marzo-2016	100.00%

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
3	Mejorar la prestación de los servicios proporcionados	1. Supervisar a los agentes que proporcionan la atención en el Teléfono del Consumidor (Telcon) 2. Aplicar encuestas de calidad a las y los consumidores 3. Capacitar a los agentes del Telcon 4. Adecuar del Protocolo de atención en el Telcon	Dirección General de Quejas y Conciliación	31/12/2015	Proporcionar servicios con calidad a las y los consumidores a través de los diferentes medios	Reporte de supervisiones Encuestas implementadas Listas de asistencia a capacitación Protocolo de atención en el Telcon actualizado	100	ASM_DT_E005_Mejorar_servicios	D:/mml_2016/Evaluaciones/ASM_E005 2014	Se implementaron las actividades para mejorar la prestación de los servicios, lo que impactó en el nivel de atención brindada.	Marzo-2016	100.00%

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%.