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	50			Por el momento no se cuenta con el documento final debido a que se continúa realizando la búsqueda de información. En caso de que se obtengan nuevos datos, éstos serán incorporados.	Septiembre-2015	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: 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
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	80			Se han realizado las actividades de análisis de los resultados y los factores que afectan dichos resultados. Desde 2014 se iniciaron los trabajos para atacar las causas identificadas. Se enviaron reportes a cada unidad administrativa. Se llevó a cabo capacitación por conferencias y videoconferencias a nivel nacional sobre el tema. Se remitieron oficios a cada unidad administrativa y a la Dirección General de Delegaciones con los resultados y acciones realizadas para dar seguimiento a los indicadores.	Septiembre-2015	80.00%
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	80			Se han realizado las actividades comprometidas. Sin embargo, para mantener la calidad en el servicio, las actividades se realizan de manera permanente. Por lo que el siguiente paso es el monitoreo constante para observar los resultados completos al cierre de 2015.	Septiembre-2015	80.00%

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%.