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

Secretaría de Economía

Documento de Trabajo del Programa:

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
1	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
2	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
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