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 Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores.

Periodo 2012-2013

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	Contar con más personal e incrementar las líneas y/o posiciones telefónicas en el Teléfono del Consumidor	Hacer del conocimiento a la CGA las recomendaciones para la ampliación de líneas telefónicas y contratación de personal en el Teléfono del Consumidor realizadas por el evaluador.	Subprocuraduría de Servicios	30/04/2013	Eficientar el proceso de atención del Telcon	Oficio de la Unidad Responsable	100	Contrataciones	X://indicadores/mml_2013/coneval/ASM_Espec/Contrataciones.pdf	•Oficio para atención de Hallazgos a la CGA •Oficio dictamen de CGA •Minuta de Seguimiento de incidencias del Teléfono de Consumidor	Septiembre-2013	100%
2	Actualización del formato RQ en el SIIP respecto a fundamentación y motivacion. Realizar mejoras en la plataforma Concilianet.	La DGQC solicitó a la DGI cambios al formato RQ y mejoras a la plataforma de Concilianet.	Subprocuraduría Jurídica	30/04/2013	Implementar mecanismos de control que permitan monitorear la plataforma en todas las Delegaciones, Subdelegaciones y Oficinas Centrales de Profeco.	Actualización del formato.	100	AjusteRqConcilianet	X://indicadores/mml_2013/coneval/ASM_Espec/AjusteRqConcilianet.pdf	• Correos de Solicitud y Respuesta con ejemplos RQ Concilianet	Septiembre-2013	100%
3	Llevar a cabo una mejor captura de datos en el SIIP por parte de los usuarios del sistema.	Revisión de la captura de datos en el SIIP	Subprocuraduría de Servicios	30/04/2013	Capturar correctamente datos en el SIIP	Oficio de la Unidad Responsable	100	AgraviosPils	X://indicadores/mml_2013/coneval/ASM_Espec/AgraviosPils.pdf	• Oficios y correos de solicitud • Agravios PILs	Septiembre-2013	100%
4	Contar con más personal en las Delegaciones con el objetivo de atender la mayor parte de las consultas recibidas.	Hacer del conocimiento las recomendaciones del evaluador de la DGD respecto a las cargas de trabajo que tienen las Delegaciones y Subdelegaciones para que lleven a cabo la solicitud de personal a la CGA.	Dirección General de Delegaciones	30/04/2013	Mejorar el proceso de comunicación y procedimiento de notificación así como reforzar la supervisión.	Oficio de la Unidad Responsable	100	ContratacionDelegaciones	ContrataDelegaciones.pdf	• Oficio viabilidad para contrataciones en delegaciones • Presupuesto de egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2013	Septiembre-2013	100%

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: 2013

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
5	Capacitación normativa a Delegaciones en materia de asesoría y procedimiento conciliatorio.	Realizar visitas de supervisión y capacitación a Delegaciones y Subdelegaciones.	Dirección General de Delegaciones	30/04/2013	Sensibilizar a los servidores públicos para atender lo dispuesto en la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los seguidores públicos. Mejor comunicación.	Oficio de la Unidad Responsable	100	SuperviCapaciDeleg	SuperviCapaciDeleg .pdf	•Supervisión a delegaciones 2011 y 2012 •Boletín 7 Capacitación y conferencias •Correo Teleconferencias programa piloto de concilianet para 19 delegaciones	Septiembre-2013	100%
6	Contratación de personal para el área de CARE.	Hacer del conocimiento a la CGA las recomendaciones para la contratación de servicios de peritos para el área de CARE.	Subprocuraduría de Servicios.	30/04/2013	Tener peritos traductores para atención de residentes en el extranjero.	Oficio de la DGQCnotificando que cuenta con el personal adecuado	100	ContratacionCARE	X://indicadores/mml _2013/coneval/ASM _Espec/Contratacio nCARE.pdf	• Oficio para atención de Hallazgos a la CGA • Oficio dictamen de CGA	Septiembre-2013	100%
7	Difusión de los servicios de Concilianet y Teléfono del Consumidor a nivel nacional.	Enviar carteles, folletos a Delegaciones y Subdelegaciones. Difundir los servicios en la Revista del Consumidor.	Subprocuraduría de Servicios.	30/04/2013	Cobertura nacional en la difusión de los servicios de Concilianet y Teléfono del Consumidor.	Oficio de la Unidad Responsable	100	EnvíoCarteles	X://indicadores/mml _2013/coneval/ASM _Espec/EnvíoCartel es.pdf	• Oficios envío de carteles a Deleg. y Subdel.	Septiembre-2013	100%
8	Incremento de proveedores a la plataforma Concilianet	Llevar a cabo reuniones con proveedores para ingresar a la plataforma de Concilianet.	Subprocuraduría de Servicios.	30/04/2013	Incrementar el número de proveedores de bienes y servicios en la plataforma de Concilianet.	Oficio de la Unidad Responsable	100	Concilianet	X://indicadores/mml _2013/coneval/ASM _Espec/Concilianet. pdf	• Informe conciliaNet a septiembre 2012	Septiembre-2013	100%
9	Promover la conciliación telefónica en la Delegaciones y Subdelegaciones.	Llevar a cabo reuniones con proveedores para conciliar vía telefónica en las Delegaciones y Subdelegaciones.	Subprocuraduría de Servicios	30/04/2013	Contar con más proveedores para conciliar telefónicamente.	Oficio de la Unidad Responsable notificando la implementación del aspecto susceptible de mejora	100	PROMECABISE	X://indicadores/mml _2013/coneval/ASM _Espec/Promecabis e.pdf	Nota informativa de reuniones en 2011 con proveedores (PROMECABISE)	Septiembre-2013	100%
10	Contar con el personal suficiente que permita realizar en tiempo la revisión de los modelos de contrato de adhesión presentados por los proveedores.	Realizar las gestiones necesarias para contar con personal de servicio social que permita atender en tiempo las solicitudes de registro de contratos de adhesión.	Subprocuraduría de Servicios.	30/04/2013	Eficientar el tiempo y la revisión en los contratos de adhesión.	Oficio de la Unidad Responsable	100	PersonalServSocial	X://indicadores/mml _2013/coneval/ASM _Espec/PersonalSer vSoci.pdf	• Oficio solicitud de Personal de Servicio social a la CA • Solicitud de Rec. Human con el perfil requerido • Respuesta de la DGCARA	Septiembre-2013	100%
11	Retroalimentación en temas relevantes o de interés en el área por parte del personal de la propia Dirección General, a través de reuniones bimestrales.	Establecer mesas de trabajo. Solicitar cursos jurídicos para la capacitación y actualización jurídica del personal.	Subprocuraduría de Servicios	30/04/2013	Personal actualizado en materia jurídica.	Oficio de la Unidad Responsable	100	CapTelecomunicaci ones	X://indicadores/mml _2013/coneval/ASM _Espec/CapTeleco municaciones.pdf	• Calendario mesas trabajo • Correos solicitud • Diagnostico necesidades • Listas de capacitación	Septiembre-2013	100%

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
12	Realizar mayor difusión del registro de contratos de adhesión en línea (RCAL) entre proveedores, cámaras y asociaciones.	Gestionar la elaboración de folletería para su envío a Delegaciones y Subdelegaciones, con el fin de promover el uso del RCAL. Capacitación al Teléfono del Consumidor, para que promuevan entre los proveedores en uso del RCAL.	Subprocuraduría de Servicios.	30/04/2013	Promoción permanente del uso del RCAL.	Oficio de la Unidad Responsable donde envia folletería	100	Capacitación TelCon	X://indicadores/mml_2013/coneval/ASM_Espec/CapacitaConAd.pdf	• Programa de Capacitación TelCon • Presentación de la DGCA • Tríptico RCAL	Septiembre-2013	100%
13	Pocos registros de CA de sectores clave como el de telecomunicaciones.	Realizar reuniones con sectores en específico para darles a conocer la normatividad con la cual tienen que cumplir, además de informar las ventajas que se tienen al registrar su contrato como funciona la página de contratos en línea e invitarlos a registrar dicho modelo de contratos de adhesión.	Subprocuraduría de Servicios.	30/04/2013	Incrementar los registros de contratos de adhesión.	Oficio de la Unidad Responsable	100	CA_Amdetur	X://indicadores/mml_2013/coneval/ASM_Espec/CA_Amdetur.pdf	• Listas reunión DGCARA • Correos electrónicos • Programa de Capacitación TelCon • Presentación de la DGCA	Septiembre-2013	100%
14	Identificar dentro del cátalogo de contratos tipo los sectores susceptibles para elaborar modelos de contratos que puedan utilizar los proveedores.	Establecer mesas de trabajo. Solicitar cursos jurídicos para la capacitación y actualización jurídica del personal.	Subprocuraduría de Servicios	30/04/2013	Personal actualizado en materia jurídica.	Oficio de la Unidad Responsable	100	CapTelecomunicaciones	X://indicadores/mml_2013/coneval/ASM_Espec/CapTelecomunicaciones.pdf	• Calendario mesas trabajo • Correos solicitud • Diagnostico necesidades • Listas de capacitación	Septiembre-2013	100%
15	Se observa que la difusión del RPC a través de los medios de comunicación con los que cuenta la Institución, así como los medios masivos de comunicación, tales como radio y televisión, tienen un impacto positivo en el conocimiento de esta herramienta que permite proteger contra la publicidad no deseada y que se refleja en incremento en las solicitudes de inscripción al RPC.		Subprocuraduría de Servicios	30/04/2013	Difusión del RPC en medios de comunicación.	Oficio con la publicidad	100	DifusiónRPC	X://indicadores/mml_2013/coneval/ASM_Insti/DifusiónRPC.pdf	• Oficios de Solicitud de difusión del RPC y cambio de denominación a REPEP • Reformas al RPC • Sustento de atención • Envío de volantes a Delegaciones y Subdelegaciones	Septiembre-2013	100%

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
16	RCAL: alcanzar una plataforma 100% amigable con el ciudadano, que le permita realizar su trámite sin dudas o problemas en el proceso.		Subprocuraduría de Servicios	30/04/2013	Actualizar y mejorar el sistema SIIP.	Oficio de la Unidad Responsable	100	SistemaRCAL	X://indicadores/mml_2013/coneval/ASM_Insti/SistemaRCAL.pdf	• Informe de atención • Oficio envío diagnóstico RCAL a la CGA • Diagnostico	Septiembre-2013	100%
17	Dar mayor difusión a las figuras de dictamen y arbitraje. Fomentar el procedimiento arbitral mediante visitas estratégicas a diversas unidades administrativas.		Subprocuraduría de Servicios	30/04/2013	Mayor difusión a las figuras de dictamen y arbitraje.	Oficio de la Unidad Responsable	100	ProcedimArbitral	X://indicadores/mml_2013/coneval/ASM_Insti/ProcedimArbitral.pdf	• Oficio para revisión de expedientes • Oficios para capacitación en procedimiento arbitral • Ejemplo sustento de difusión y capacitación	Septiembre-2013	100%
18	Se enviará oficio a la Coordinación General Administrativa haciendo conocer la recomendación del evaluador respecto a obtener más recursos materiales a efectos de eficientar y ampliar el monitoreo realizado a medios de comunicación.		Dirección General de Comunicación Social	30/04/2013	Eficientar y ampliar el monitoreo realizado a medios de comunicación.	Oficio de la Unidad Responsable	100	Boletin7Publicidad	X://indicadores/mml_2013/coneval/ASM_Insti/Boletin7Publicidad.pdf	• Boletín 7 Instalación del grupo técnico de publicidad	Septiembre-2013	100%
19	Emitir lineamientos en materia de publicidad.		Subprocuraduría de Servicios	30/04/2013	Regulación de la publicidad.	Oficio de la Unidad Responsable	100	LineamPublicidad	X://indicadores/mml_2013/coneval/ASM_Insti/LineamPublicidad.pdf	DOF 24-07-12 Acuerdo: Lineamientos para el análisis y verificación de la información y publicidad	Septiembre-2013	100%
20	Simplificar movimientos y mejorar flujos y plantillas.		Subprocuraduría de Servicios	30/04/2013	Mejorar la captura del PIL.	Oficio de la Unidad Responsable	100	MejoraFlujosPILsSIIP	X://indicadores/mml_2013/coneval/ASM_Insti/MejoraFlujosPILsSIIP.pdf	• Oficios solicitud y respuesta PIL-SIIP • Correos con sustento • Solicitud para abatir rezagos y respuesta • Mejora de flujos PIL	Septiembre-2013	100%
21	Debido a la rotación del personal de las UA, es necesario capacitar al personal en el desahogo del PIL.	Capacitación sobre desahogo del PIL.	Subprocuraduría de Servicios	30/04/2013	Facilidad para el registro en el SIIP y en cuanto al PIL.	Oficio de la Unidad Responsable	100	AbatimRezagosPils	X://indicadores/mml_2013/coneval/ASM_Espec/AbatimRezagosPils.pdf	• Correo de reportes y flujos del SIIP. Solicitud y estatus de temas pendientes. • Oficios de comisión y resultados de abatimiento de rezagos de Pil's en delegaciones	Septiembre-2013	100%

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
22	Elaborar cédula de seguimiento semanal del estado procesal de las acciones de grupo promovidas.	Elaboración de reportes semanales del estado procesal de expedientes.	Subprocuraduría de Servicios	30/04/2013	Tener un seguimiento sistematizado.	Oficio de la Unidad Responsable	100	ReportesAccGrupo	X://indicadores/mml_2013/coneval/ASM_Espec/ReportesAccGrupo.pdf	• Oficio respuesta de Subprocuraduría Jurídica • Reporte del seguimiento de los ASM	Septiembre-2013	100%
23	Identificación de los efectos e impacto de las reformas al Código Federal de Procedimientos Civiles en materia de acciones colectivas. Dichas reformas entraron en vigor el 29 de febrero de 2012.	Capacitación en acciones colectivas.	Subprocuraduría de Servicios	30/04/2013	Mejor conocimiento respecto a las acciones de grupo.	Oficio de la Unidad Responsable	100	CapacitacionAccionesColectivas	X://indicadores/mml_2013/coneval/ASM_Espec/CapacitAccionesColectivas.pdf	• Oficio solicitud de reporte de las ASM competencia de la Subprocuraduría Jurídica • Oficio respuesta de Subprocuraduría Jurídica • Reporte del seguimiento de los ASM • Sustento difusión tema acciones colectivas	Septiembre-2013	100%