



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 Sistema Nacional de Protección al Consumidor

Periodo 2018-2019

| No. | Aspecto Susceptible de Mejora | Actividades | Área Responsable | Fecha de Término | Resultados Esperados | Productos y/o Evidencias |
|-----|--|--|------------------------------|------------------|---|---|
| 1 | Difusión de los mecanismos para la atención a usuarios de servicios de aerolíneas. | 1. Difundir los mecanismos de atención de quejas con los que cuenta la PROFECO. 2. Difundir los derechos de los pasajeros de traspotación aérea en los módulos ubicados en el AICM y en las redes sociales institucionales. | Subprocuraduría de Servicios | 16/08/2019 | Mayor difusión de los servicios a usuarios en materia de aerolíneas que ofrece la Procuraduría, de modo que un mayor número de personas tengan conocimiento de sus derechos y se acerquen a la Profeco. | 1. Capturas de pantalla de redes sociales, Revista del consumidor. 2. Trípticos, evidencia fotos, capturas de pantalla de las publicaciones. |

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: 2019