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

Periodo 2022-2023

No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Actividades	Área Responsable	Fecha de Término	Resultados Esperados	Productos y/o Evidencias
1	Desarrollo de un documento donde se valore la factibilidad de mejorar y/o desarrollar mayores procesos de digitalización en la atención a los consumidores.	Revisar la factibilidad financiera. Revisar las necesidades de información interna. Desarrollar y/o impulsar las acciones necesarias para la mayor digitalización.	Subprocuraduría de Servicios Subprocuraduría de Telecomunicaciones Subprocuraduría Jurídica Dirección General de Oficinas de Defensa del Cconsumidor	29/12/2023	Mejorar y/o desarrollar procesos de digitalización.	Documento de valoración de la factibilidad de mejorar y/o desarrollar los procesos de digitalización.
2	Diseño y ejecución de un programa de capacitación.	Planeación del curso Ejecución curso Documentación de la capacitación	Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor Subprocuraduría de Servicios Subprocuraduría de Telecomunicaciones	29/12/2023	Personal de las ODECO capacitado.	Programa Cronograma Temario del curso Contenidos
3	Elaboración de estrategias para realizar encuestas de satisfacción.	Establecer los recursos necesarios para la realización de las encuestas. Difusión de la importancia de la encuesta a los ciudadanos.	Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor Subprocuraduría de Servicios Subprocuraduría de Telecomunicaciones Subprocuraduría Jurídica	29/12/2023	Elaboración de estrategias para realizar encuestas de satisfacción.	Documentos de establecimiento de encuestas de los diversos servicios que otorga la PROFECO.
4	Elaboración de un documento que permita identificar las acciones necesarias para fortalecer los recursos humanos, materiales y financieros en áreas sustantivas como Telcon, ODECO, RPCA, DCPE y la Subprocuraduría Jurídica.	Definir los tiempos para la elaboración del estudio y sus participantes Analizar las conclusiones e identificar los principales tramites a realizar. Difundir los documentos de trabajo a los participantes del grupo de trabajo y a las instancias involucradas en el proceso.	Subprocuraduría de Servicios Subprocuraduría de Telecomunicaciones Subprocuraduría Jurídica Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor	29/12/2023	Identificación de las acciones necesarias para fortalecer los recursos humanos, materiales y financieros en áreas sustantivas como Telcon, ODECO, RPCA, DCPE y la subprocuraduría jurídica.	Documentos donde se identifiquen las acciones necesarias para fortalecer los recursos humanos, materiales y financieros.
5	Elaboración de un inventario de la posibilidad de realizar guías y/o actualizaciones en los manuales de procedimientos.	Revisión de los manuales MP-220-03, MP-220-02, MP-220-04 y los que se consideren necesarios. Evaluar los cambios necesarios. Difundir los nuevos manuales.	Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento	29/12/2023	Actualizaciones a los Manuales de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.	Manuales publicados con las actualizaciones correspondientes.
6	Revisión de la consistencia de la Matriz de Indicadores para Resultados.	Trabajar la acción de mejora en conjunto con el área de planeación y evaluación.	Dirección General de Planeación y Evaluación Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento	29/12/2023	Inclusión de Indicador relativo a Casas de Empeño.	Matriz de indicadores actualizada.

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: 2023