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

Periodo 2022-2023

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	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	80			Se ha avanzado en el diseño y planeación de cursos que permitan orientar al personal de las ODECO en la promoción de los servicios, por lo que se espera concluir el ASM en tiempo y forma.	Septiembre-2023	80.00%
2	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.	30			Hasta el momento se ha recopilado información al interior de las áreas con la cual se pueda integrar un documento que permita identificar las acciones necesarias para fortalecer los recursos humanos, materiales y financieros.	Septiembre-2023	30.00%

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: 2023

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
3	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.	100	Documento de Viabilidad para mejorar y/o desarrollar mayores procesos de Digitalización en la atención para los consumidores	rar	El documento de Factibilidad se desarrolló derivado de las reuniones de trabajo donde se detectó las áreas de mejora a los Sistemas Informáticos que administra la PROFECO. Este documento establece aquellos sistemas que pueden mejorar en cuanto a su desempeño, asimismo determinó el alcance de cada uno de los sistemas. Es por ello que se adjunta: Minutas de Trabajo Cédula de detección de necesidades Documento de Factibilidad donde se vierten los alcances de cada una de las propuestas.	Septiembre-2023	100.00%
4	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.	100	Minuta de Trabajo y Evidencia documental de las Encuestas implementadas	rar	Derivado de los acuerdos de la reunión de trabajo del 6 de julio de 2023, se determinó que se iba a utilizar el mismo método que se ha implementado para la realización de encuestas en la PROFECO pero ahora para los servicios del Pp. E005. Se adjunta evidencia documental de la implementación de las encuestas de las áreas operadoras del programa.	Septiembre-2023	100.00%

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	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.	80			Se cuenta con importantes avances en la revisión de los manuales MP-220-03, MP-220-02, MP-220-04, con lo cual se podrá avanzar en el inventario de necesidades de actualización de manuales y cumplir el ASM en tiempo y forma.	Septiembre-2023	80.00%
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.	35			La Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento y la Dirección General de Planeación y Evaluación, ha trabajado para identificar los cambios e impactos en la MIR, en el marco del mejoramiento del instrumento.	Septiembre-2023	35.00%

Periodo 2021-2022

No se identificaron aspectos susceptibles de mejora vigentes, es decir, aspectos cuyo avance es menor al 100%.

Periodo 2020-2021

No se identificaron aspectos susceptibles de mejora vigentes, es decir, aspectos cuyo avance es menor al 100%.

Periodo 2019-2020

No se identificaron aspectos susceptibles de mejora vigentes, es decir, aspectos cuyo avance es menor al 100%.

Periodo 2018-2019

No se identificaron aspectos susceptibles de mejora vigentes, es decir, aspectos cuyo avance es menor al 100%.

Periodo 2017-2018

No se identificaron aspectos susceptibles de mejora vigentes, es decir, aspectos cuyo avance es menor al 100%.

Periodo 2016-2017

No se identificaron aspectos susceptibles de mejora vigentes, es decir, aspectos cuyo avance es menor al 100%.

Periodo 2015-2016

No se identificaron aspectos susceptibles de mejora vigentes, es decir, aspectos cuyo avance es menor al 100%.

Periodo 2014-2015

No se identificaron aspectos susceptibles de mejora vigentes, es decir, aspectos cuyo avance es menor al 100%.

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%.