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

Procuraduría Federal del Consumidor

Documento de Trabajo del Programa:

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
1	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.
2	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
3	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
4	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
5	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
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
7	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
8	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
9	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
10	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
11	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

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
12	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
13	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
14	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
15	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
16	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
17	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