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

Procuraduría Federal del Consumidor

Documento Institucional

Periodo 2012-2013

No.	Programa	Aspecto Susceptible de Mejora	Área Coordinadora	Acciones a Emprender	Área Responsable	Fecha de Término	Resultados Esperados	Productos y/o Evidencias
1	E-005 Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores.	Creación de nuevas plazas para la contratación de personal con perfiles adecuados para elevar la calidad en la elaboración de argumentos claros y contundentes en las demandas, recursos y amparos.	Coordinación General de Administración	Asignación de cuatro plazas eventuales disponibles desde el 16 de septiembre de 2011.	Subprocuraduría de Servicios	30/04/2013	Mejor atención.	Oficio de la Unidad Responsable
		Dar mayor difusión a las figuras de dictamen y arbitraje. Fomentar el procedimiento arbitral mediante visitas estratégicas a diversas unidades administrativas.	Subprocuraduría Jurídica	Capacitación a unidades administrativas para promover la figura del dictamen. Promover formato y redacción de un tríptico con información básica acerca del procedimiento arbitral y dar seguimiento oportuno hasta su publicación y difusión en las diveras unidades administrativas de la Procuraduría. Brindar capacitación en materia arbitral a diversas unidades administrativas de la Procuraduría.	Subprocuraduría de Servicios	30/04/2013	Mayor difusión a las figuras de dictamen y arbitraje.	Oficio de la Unidad Responsable
		Emitir lineamientos en materia de publicidad.	Subprocuraduría Jurídica	A partir de las reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicadas el 15 de diciembre de 2012, en el Diario Oficial de la Federación, se incluyó la facultad de la Procuraduría para emitir los lineamientos de publicidad correspondientes, por lo anterior esta autoridad realizó el proyecto.	Subprocuraduría de Servicios	30/04/2013	Regulación de la publicidad.	Oficio de la Unidad Responsable
		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 Dirección General de Informática	Identificar problemáticas del sistema. Gestionar ante el área de Informática la implementación de mejoras que permitan el mejor funcionamiento de los sistemas.	Subprocuraduría de Servicios	30/04/2013	Actualizar y mejorar el sistema SIIP.	Oficio de la Unidad Responsable
		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.	Coordinación General de Administración	Hacer del conocimiento a la CGA las recomendaciones del evaluador para destinar más recursos materiales al monitoreo de publicidad.	Dirección General de Comunicación Social	30/04/2013	Eficientar y ampliar el monitoreo realizado a medios de comunicación.	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.	Programa	Aspecto Susceptible de Mejora	Área Coordinadora	Acciones a Emprender	Área Responsable	Fecha de Término	Resultados Esperados	Productos y/o Evidencias
		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 Dirección General de Difusión	Realizar comunicados de prensa. Publicar el RPC en la Revista del Consumidor. Publicitar el RPC en programas de la Revista del Consumidor en radio. Incluír banners del RPC en la página principal de Profeco. Rediseñar la difusión del RPC que incluya el cambio de nombre, que facilite al ciudadano la rápida identificación y conocimiento del servicio que se ofrece. Solicitar a la unidad administrativa correspondiente que realice las gestiones necesarias ante quien corresponda, a efecto que se difunda el RPC en radio y TV mediante el uso de tiempos oficiales con los que cuenta la Institución.	Subprocuraduría de Servicios	30/04/2013	Difusión del RPC en medios de comunicación.	Oficio con la publicidad
		Simplificar movimientos y mejorar flujos y plantillas.	Dirección General de Informática	Análisis y modificaciones de los flujos y plantillas en SIIP de los procedimientos correspondientes.	Subprocuraduría de Servicios	30/04/2013	Mejorar la captura del PIL.	Oficio de la Unidad Responsable