



H. AYUNTAMIENTO DE TENABO.

MODULO DE PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO).

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2014.

ELABORO: ING. DAVID AZAEL KU KANTUN

**DATOS GENERALES:**

**NOMBRE DEL PROGRAMA:** EFICIENTIZACION DE LAS QUEJAS Y ASESORIAS.

**MUNICIPIO:** TENABO. **ESTADO:** CAMPECHE.

**NOMBRE DE QUIEN SOLICITA:** PROFECO.

**INTEGRANTES:** 3.

**MONTO:** \$ 39,504.00

## INDICE

- 1.- Nombre del programa.
- 1.- Misión
- 1.- Vision
- 1.- Objetivos.
- 1.- Propósito.
- 1.- Tiempo.
- 1.- Componentes.
- 1.- Asesoría.
- 1.- Recepción de quejas.
- 2.- Notificación.
- 2.- Audiencias.
- 2.- Verificaciones.
- 2.- Padrón de comercios.
- 2.- Calibración de básculas.
- 2.- Verificación de medidores.
- 2.- Coordinación de las actividades del personal.
- 2.- Información y coordinación con instancias superiores.
- 3.- Material.
- 3.- Cedula de solicitud.
- 3.- Organigrama.
- 4.- Identificación del proveedor y material solicitado.
- 5.- Material del programa de egresos del 2014.
- 6.- Presupuesto para eficientizar las actividades del 2014.
- 7.- Impactos.
- 7.- Recomendaciones.

## **EFICIENTIZAR LAS QUEJAS Y ASESORIAS DE LOS CONSUMIDORES:**

Nos sirve para garantizar los servicios que presten los proveedores hacia los consumidores dentro de un marco de transparencia y dar completa satisfacción a los consumidores que exigen que se respete y valore sus derechos y también aplicar sanciones y demás medidas establecidas por la ley federal de protección al consumidor.

**MISION:** Promover y proteger, los derechos del consumidor, fomentar el consumo inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

**VISION:** Ser una institución efectiva en la promoción de una cultura de consumo inteligente y en la aplicación de la ley.

### **OBJETIVOS:**

- Proteger los derechos del consumidor.
- Promover los derechos del consumidor.
- Fomentar una cultura de consumo inteligente.
- Procurar la equidad en las relaciones de consumo.
- Procurar la seguridad jurídica en las relaciones de consumo.
- Eficientar el desempeño institucional.

### **PROPOSITO:**

Por medio de la eficientización de las quejas se lograra resolver las controversias entre el consumidor que es la persona que adquiere un bien o servicio, y el proveedor que es la persona que ofrece un producto, es por eso que eficientizar las quejas en este municipio nos da como propósito la satisfacción de las quejas en beneficio de los consumidores, haciendo valer así los derechos que ellos tienen.

### **TIEMPO:**

La eficientización de las quejas se va a ejecutar en el 2014, teniendo como meta establecida, los resultados favorables, que van a recibir los consumidores por medio del trato amable, digno y respetable hacia todo aquel ciudadano que acuda a nuestras oficinas para hacerle valer sus derechos como consumidores y poder lograr la satisfacción absoluta.

**COMPONENTES:** los bienes y servicios que se le proporcionan a la población:

- ASESORAR AL COMSUMIDOR ANTES DE LLEGAR A LA QUEJA.
- RECEPCION DE LA QUEJA DE LOS CIUDADANOS COMO CONSUMIDORES.
- NOTIFICAR LA QUEJA.
- AUDIENCIAS FIJADAS.
- VERIFICACION DE LOS PRECIOS.
- CONTAR CON EL PADRON DE COMERCIOS.
- SOLICITAR LA CALIBRACION DE BÁSCULAS.
- VERIFICACION DE MEDIDORES.

**META:** es darle un mejor servicio al público, para que conozcan sus derechos y así disminuir la controversia entre consumidor y proveedor, y así poder darle resultado favorable a los usuarios que reciben un determinado servicio.

**ASESORIA:** Consiste en un contacto personal que se le brindara al consumidor con objeto de manifestar sus dudas e inquietudes referente a sus derechos y obligaciones derivadas de su consumo, el objeto de la asesoría es darle a conocer al consumidor de manera detallada los derechos y obligaciones con que cuenta, fundamentalmente en calidad de consumidor de que manera las puede ejercer, por otra parte asesorar significa dar un consejo u opinión en este caso el particular recibe consejo del asesor, quien cuenta con los conocimientos suficientes para informarle adecuadamente respecto de las atribuciones, procedimientos y funciones de la profeco.

**RECEPCION DE QUEJAS:** Es una afectación directa a los intereses y patrimonio del consumidor y se desahoga por medio del procedimiento conciliatorio. Es donde el consumidor manifiesta su inconformidad respecto de una relación de consumo el objetivo de la recepción procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre los consumidores y proveedores cumplir de manera efectiva con la protección al consumidor y dar inicio al procedimiento de conciliación entre las partes.

**NOTIFICACION:** Es la forma de notificarle al proveedor que tiene una queja y se le cita para que acuda personalmente o por medio de un representante legal autorizado ante notario publico, se le indica el día y la fecha de la audiencia.

**AUDIENCIAS:** Acto personal complejo de actos varios a realizar con arreglo o formalidades preestablecidas en un tiempo determinado en la dependencia de un juzgado o de una unidad administrativa para llegar en un arreglo y fecha de cumplimiento, donde se lleva acabo los acuerdos celebrados entre quienes se encuentran ante un conflicto de interés con objetivo de invadir un juicio o poner fin a uno.

**VERIFICACIONES:** consiste en salir a checar los comercios establecidos en la cabecera municipal verificando que tengan el precio a la vista del consumidor y que el producto este en buen estado para que el consumidor se vaya satisfecho con el producto que adquiera.

**PADRON DE COMERCIOS:** Se trabajo sobre la actualización del padrón de establecimientos de los diferentes tipos de negocios de nuestro municipio.

**CALIBRACION DE BASCULAS:** Consiste en rellenar la solicitud para los comercios que cuenten con basculas y luego se traslada a la delegación Campeche y posteriormente se les hace llegar su calcomanía.

**VERIFICACION DE MEDIDORES:** Consiste en checar los medidores para detectar si hay error de lectura ya que mucho de los casos eso hace que se alteren los costos de los recibos y si hay error de lectura se procede a la refacturación.

#### **COORDINACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PERSONAL.**

Consiste en supervisar las actividades que se le encomienda a cada personal tomando en cuenta el organigrama del modulo de la profeco, coordinando y evaluando a cada personal de acuerdo a su actividad que se le encomienda.

#### **INFORMACION Y COORDINACION CON INSTANCIAS SUPERIORES.**

Consiste en que cada actividad que se efectuó en el modulo de la profeco se efectuara informes mensuales a la secretaria del ayuntamiento o instancias superiores, cada vez que se requiera, incluyendo evaluaciones y avances de cada actividad.

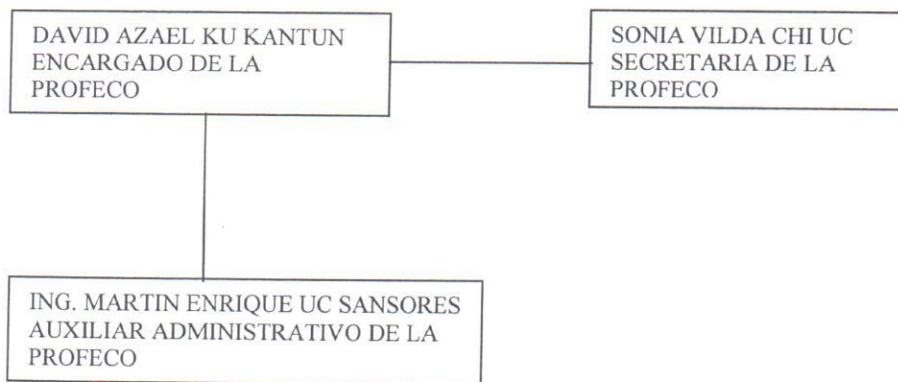
**MATERIAL:** para poder mejorar y lograr los resultados necesitamos.

- HOJAS BLANCAS.
- TINTA PARA IMPRESORA
- .1 IMPRESORA
- MEMORIAS USB.
- CARPETAS TAMAÑO CARTA.
- CARPETA TAMAÑO OFICIO.
- CARPETAS P/ENGARGOLAR EXPEDIENTES.
- CAJAS P/ARCHIVOS MUERTOS.
- BOLIGRAFOS.
- LAPICES.
- BROCHES BACO.
- GRAPAS.
- CLIP.
- CINTA CANELA.
- LIBRETAS DE RAYAS.
- COJIN P/SELLO STANFFORD COLOR NEGRO.
- KUTHERS.
- SACAPUNTAS.
- CARTULINAS.
- FRANELA.
- 1 BANDA ANCHA P/INTERNET.
- 1 CAMARA DIJITAL FOTOGRAFICA.
- 1 COMPUTADORA
- VIATICOS P/SALIR A NOTIFICAR Y LLEVAR EXPEDIENTES DE LAS DEMANDAS A LAS OFICINAS DE LA PROFECO EN LA CIUDAD DE CAMPECHE.

**CEDULA DE SOLICITUD:**

DATOS DE LOS QUE SOLICITAN			
NOMBRES:	CURP	SEXO	ESCOLARIDAD
DAVID AZAEL KU KANTUN		MASCULINO	LICENCIATURA
MARTIN E. UC SANSORES		MASCULINO	LICENCIATURA
SONIA VILDA CHI UC		FEMENINO	COMERCIAL

**ORGANIGRAMA DE LA PROFECO**



**IDENTIFICACION DEL PROVEEDOR Y MATERIAL SOLICITADO.**

ACTIVIDAD/RECURSO.	PROVEEDOR.	UBICACIÓN DEL PROVEEDOR.
HOJAS BLANCAS.	TESORERIA.	CALLE 19 ENTRE 8 Y 10 COL. CENTRO
TINTA PARA IMPRESORA	TESORERIA.	CALLE 19 ENTRE 8 Y 10 COL. CENTRO
1 IMPRESORA	TESORERIA.	CALLE 19 ENTRE 8 Y 10 COL. CENTRO
MEMORIAS USB.	TESORERIA.	CALLE 19 ENTRE 8 Y 10 COL. CENTRO
CARPETAS TAMAÑO CARTA.	TESORERIA.	CALLE 19 ENTRE 8 Y 10 COL. CENTRO
CARPETA TAMAÑO OFICIO.	TESORERIA.	CALLE 19 ENTRE 8 Y 10 COL. CENTRO
CARPETAS P/ENGARGOLAR EXPEDIENTES.	TESORERIA.	CALLE 19 ENTRE 8 Y 10 COL. CENTRO
CAJAS P/ARCHIVOS MUERTOS.	TESORERIA.	CALLE 19 ENTRE 8 Y 10 COL. CENTRO
CAJA BOLIGRAFOS.	TESORERIA.	CALLE 19 ENTRE 8 Y 10 COL. CENTRO
CAJA LAPICES.	TESORERIA.	CALLE 19 ENTRE 8 Y 10 COL. CENTRO
BROCHES BACO.	TESORERIA.	CALLE 19 ENTRE 8 Y 10 COL. CENTRO
GRAPAS.	TESORERIA.	CALLE 19 ENTRE 8 Y 10 COL. CENTRO
CLIPS.	TESORERIA.	CALLE 19 ENTRE 8 Y 10 COL. CENTRO
CINTA CANELA.	TESORERIA.	CALLE 19 ENTRE 8 Y 10 COL. CENTRO
LIBRETAS DE RAYAS.	TESORERIA.	CALLE 19 ENTRE 8 Y 10 COL. CENTRO
COJIN P/SELLO STANFFORD COLOR NEGRO.	TESORERIA.	CALLE 19 ENTRE 8 Y 10 COL. CENTRO
KUTHERS	TESORERIA.	CALLE 19 ENTRE 8 Y 10 COL. CENTRO
SACAPUNTAS.	TESORERIA.	CALLE 19 ENTRE 8 Y 10 COL. CENTRO
CARTULINA.	TESORERIA.	CALLE 19 ENTRE 8 Y 10 COL. CENTRO
FRANELA.	TESORERIA.	CALLE 19 ENTRE 8 Y 10 COL. CENTRO
1 AGENDA	TESORERIA.	CALLE 19 ENTRE 8 Y 10 COL. CENTRO
1 BANDA ANCHA P/INTERNET.	TESORERIA.	CALLE 19 ENTRE 8 Y 10 COL. CENTRO
1 CAMARA DIGITAL FOTOGRAFICA.	TESORERIA.	CALLE 19 ENTRE 8 Y 10 COL. CENTRO
1 COMPUTADORA	TESORERIA.	CALLE 19 ENTRE 8 Y 10 COL. CENTRO
VIATICOS P/SALIR A NOTIFICAR Y LLEVAR EXPEDIENTES DE LAS DEMANDAS A LA OFICINAS DE LA PROFECO EN LA CIUDAD DE CAMPECHE.	TESORERIA.	CALLE 19 ENTRE 8 Y 10 COL. CENTRO

**MATERIAL DEL PROGRAMA DE EGRESOS DEL 2014**

ACTIVIDADES RECURSOS.	ENE	FEB.	MAR	ABR	MAY	JUN.	JUL.	AGO	SEP.	OCT	NOV	DIC.	TOTAL
UNIDADES HOJAS BLANCAS.	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	300	2500
CARTUCHOS TINTA PARA IMPRESORA	1		1		1		1		1		1		6
1 IMPRESORA	1												1
MEMORIAS USB.	1				1				1				3
UNIDADES, CARPETAS TAMAÑO CARTA.	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240
UNIDADES, CARPETA S TAMAÑO OFICIO.	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240
CARPETAS P/ENGARGOLAR EXPEDIENTES.	2				2				2				6
CAJAS P/ARCHIVOS MUERTOS.	2				2				2				6
CAJA BOLIGRAFOS.	1				1				1				3
CAJA LAPICES.	1				1				1				3
CAJA BROCHES BACO.	1				1				1				3
CAJA GRAPAS.	1				1				1				3
CAJA CLIPS.	2				2				2				6
ROLLO CINTA CANELA.	2				2				2				6
LIBRETAS DE RAYAS.	2				2				2				6
COJIN P/SELLO STANFFORD COLOR NEGRO.	1												1
KUTHERS	1				1				1				3
SACAPUNTAS.	1				1				1				3
CARTULINA.	2				2				2				6
2 METROS FRANELA.	2				2				2				6
1 AGENDA	1												1
1 BANDA ANCHA P/INTERNET.	1												1
1 CAMARA DIJITAL FOTOGRAFICA.	1												1
1 COMPUTADORA	1												1
VIATICOS P/SALIR A NOTIFICAR Y LLEVAR EXPEDIENTES DE LAS DEMANDAS A LA OFICINAS DE LA PROFECO EN LA CIUDAD DE CAMPECHE.	4 DIA S	4 DIA S	4 DIAS	4 DIA S	4 DIAS	4 DIA S	4 DIA S	4 DIAS	4 DIA S	4 DIAS	4 DIAS	4 DIA S	48 DIAS

**PRESUPUESTO PARA EFICIENTIZAR LAS ACTIVIDADES DE 2014**

MATERIAL Y RECURSOS.	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL.	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC.	TOTAL MATERIAL O RECURSOS	TOTAL EFECTIVO
UNIDADES HOJAS BLANCAS.	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	300	2500	\$ 500.00
CARTUCHOS TINTA PARA IMPRESORA; 1 IMPRESORA	1		1		1		1		1		1		6	\$ 10,800.00
MEMORIAS USB. 4 GB.	1												1	\$ 4,000.00
UNIDADES, CARPETAS TAMAÑO CARTA.	3												3	\$ 750.00
UNIDADES, CARPETAS TAMAÑO OFICIO.	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240	\$ 240.00
CARPETAS P/ENGARGOLAR EXPEDIENTES.			2			2			2				6	\$ 300.00
CAJAS P/ARCHIVOS MUERTOS.		2				2				2			6	\$ 150.00
CAJA BOLIGRAFOS.			1			1				1			3	\$ 120.00
CAJA LAPICES.			1			1				1			3	\$ 120.00
CAJA BROCHES BACO.			2			2				2			6	\$ 180.00
CAJA GRAPAS.			1			1				1			3	\$ 90.00
CAJA CLIPS.			2			2				2			6	\$ 120.00
ROLLO CINTA CANELA.			2			2				2			6	\$ 150.00
LIBRETAS/RAYAS 100/HOJAS			2			2				2			6	\$ 150.00
COJIN P/SELLO STANFFORD COLOR NEGRO.	1												1	\$ 50.00
KUTHERS		2				2				2			6	\$ 90.00
SACAPUNTAS.		2				2				2			6	\$ 60.00
CARTULINA.			6			6				6			18	\$ 36.00
2 METROS FRANELA			2			2				2			6	\$ 60.00
1 AGENDA	1												1	\$ 50.00
1 BANDA ANCHA P/INTERNET.	1												1	\$ 500.00
.1 CAMARA DIGITAL FOTOGRAFICA.	1												1	\$ 1500.00
1 COMPUTADORA	1												1	\$ 12,000.00
VIATICOS P/SALIR A NOTIFICAR Y LLEVAR EXPEDIENTES DE LAS DEMANDAS A LAS OFICINAS DE LA PROFECO EN LA CIUDAD DE CAMPECHE.	4 DIAS	48 DIAS	\$ 7,200.00											
<b>TOTAL.....</b>														<b>\$ 39,504.00</b>

**IMPACTOS:**

- Incrementar y mejorar las quejas anualmente de los habitantes.
- Con la implementación de la eficientización se pretende obtener satisfacción de los consumidores.
- Con la eficientización se pretende realizar todas las actividades de manera oportuna en beneficio del consumidor.
- El presente documento tiene un impacto positivo ya que nos permite generar un trabajo eficaz y oportuno hacia la ciudadanía.

#### **RECOMENDACIONES:**

El presente plan de trabajo nos representa una alternativa viable porque permite contar con lo necesario en nuestro modulo para poder realizar las actividades en tiempo y forma. Basándonos en todos los parámetros e indicadores se concluye que el presente plan de trabajo del 2014 es viable para su ejecución.