

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2016

AYUNTAMIENTO DE HECELCHAKAN



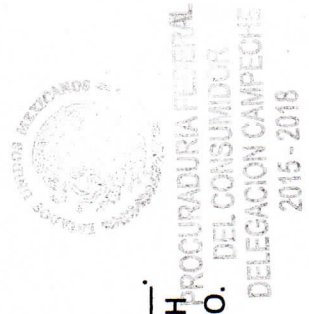
HECELCHAKAN
H. AYUNTAMIENTO 2016-2018

CONTENIDO

MISIÓN Y VISIÓN.....	PÁGINA
DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL.....	2
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	3
RESULTADOS DE FOROS DE CONSULTA.....	5
CATEGORÍAS Y ELEMENTOS PROGRAMÁTICOS.....	6
CONTROL Y EVALUACIÓN POR PROYECTO.....	7
	14

RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN:

C. KARLA DEL RÓCIO PUC CEH
COORDINADORA DE PROFECO.



APROBÓ

LIC. MODESTO ARCANGEL PECH UITZ
PRESIDENTE DEL H. AYUNTAMIENTO.

MISIÓN

Promover y proteger los derechos de los consumidores del municipio de Hecelchakán, fomentando el consumo inteligente y procurar la equidad y la seguridad en las relaciones entre proveedores y consumidores.

VISIÓN

Ser una institución intermunicipal efectiva en la promoción de una cultura de consumo inteligente y la aplicación de la ley en Hecelchakán.

DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

FORTALEZAS:

El municipio cuenta con un modulo de atención intermunicipal con carácter legal autorizado por la delegación estatal de la PROFECCO, mediante convenio, se realiza la coordinación de la defensa de los derechos de los consumidores, prevenir abusos y garantizar relaciones de consumo justo para el municipio de Hecelchakán y Calkiní.

Se cuenta con los servicios profesionales de un coordinador municipal responsable del modulo de atención, autorizado por la delegación estatal, así mismo cuenta con un auxiliar y 2 secretarias que permiten recibir y atender las demandas de los consumidores de los municipio de Hecelchakán.

DEBILIDADES:

Se carece de una unidad de transporte que permita acercar a la comunidad los servicios del convenio municipio – PROFECCO, para recibir y atender las demandas de los consumidores de los municipio de Hecelchakán y Calkiní.

Se requiere de un sistema de cómputo que permita la captura de la información y la atención oportuna de demandas de consumidores y establecer con ellos la comunicación con la delegación estatal de la PROFECCO para su canalización.

Se carece del servicio de internet que permita la canalización oportuna de las quejas y demandas en línea.

Se carece de personal capacitado para la atención oportuna y diversa, lo cual impide la verificación de las quejas y demandas para el municipio de Hecelchakán.

Se carece de un reglamento interno municipal que defina objetivos y funciones del quehacer intermunicipal ante la firma del convenio municipio - PROFECCO

OPORTUNIDADES:

El presidente municipal comprometido con la eficiencia administrativa del municipio facilitara la adquisición de recursos materiales, financieros y administrativos del ayuntamiento, para la ejecución y atención de las quejas y demandas de los consumidores, eficientando la aplicación de la normatividad de los consumidores.

La delegación estatal PROFECO a través de sus autoridades contempla programa de capacitación con el propósito de facilitar el aprendizaje del modulo de atención sobre los siguientes temas; Garantizar la transparencia y la calidad en la prestación de los trámites y servicios, así como información eficaz; Contar con mecanismos de participación ciudadana para conocer la opinión de los usuarios sobre la calidad de los trámites y servicios; Buscar siempre soluciones innovadoras que permitan a la Institución alcanzar resultados de valor y credibilidad; Generar confianza y credibilidad en la ciudadanía; Mejorar los trámites de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos; Reunir en un solo espacio la mayoría de los trámites y servicios que ofrece PROFECO; Brindar Atención integral en todas las ventanillas de Contacto Ciudadano (todo el personal está capacitado en todos los trámites y servicios); Reducir al mínimo el tiempo de atención y brindar un espacio cómodo y agradable al ciudadano mientras espera.

Que el consumidor observa al modulo de atención intermunicipal, como un espacio de gestión local para realizar trámites de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos ante la PROFECO, para realizar la mayoría de los trámites y servicios de la ventanilla, evitando traslados a la ciudad de Campeche.

AMENAZAS:

Que los consumidores no se quejen ni denuncien a los proveedores abusivos debido a la no intervención de la PROFECO como ente gestor.

Que la asesoría, atención y verificaciones de las quejas de los consumidores resulte inoperante debido a que la PROFECO, considere al ayuntamiento ajeno al interés de promover la oportuna intervención.

La PROFECO no cumple con sus procesos de capacitación y formación al personal que labora en el ayuntamiento y por ello no se da una atención adecuada a los consumidores.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OBJETIVO (S)	LÍNEAS ESTRATÉGICAS
Proteger los derechos del consumidor	Prevenir y corregir prácticas abusivas en las relaciones de consumo
Promover los derechos del consumidor	Fortalecer el poder de los consumidores brindándoles información y asesorías
Fomentar una cultura de consumo inteligente	Desarrollar proveedores consientes e informados para que ejerzan sus derechos y cumplan con sus obligaciones
Actualizar el padrón de proveedores del municipio de Hecelchakán y Calkiní	Censo para conformar el padrón de comerciantes regularizados ante la S.H.C.P.
Procurar la equidad en las relaciones de consumo	Incidir en la política regulatoria y mantener actualizado el marco jurídico que tenga impacto en las relaciones de consumo
Procurar la seguridad jurídica en las relaciones	Propiciar y vigilar el cumplimiento de la normatividad por los proveedores
Eficientar el desempeño institucional	Eficientización el desempeño institucional
Contacto ciudadano intermunicipal en Hecelchakán y Calkiní	Contacto Ciudadano que permite captar la voz de los usuarios, resolviendo sus requerimientos, mediante la identificación de áreas de oportunidad para impactar en la mejora de los servicios y contribuir a generar confianza y credibilidad en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal
Equipamiento del modulo de la PROFECO	Adquisición de equipo de computo y mobiliario

RESULTADO DE FOROS DE CONSULTA

DEMANDA (S)	PROYECTO CON EL QUE SE CUMPLIRÁ LA DEMANDA	LOCALIDAD
Equipamiento del modulo para optimizar los tramites del consumidor	Adquisición de equipos de computo y mobiliario	
profesionalización del modulo municipal de PROFECO	Capacitación del personal que labora en el modulo de PROFECO	
Recepción de quejas de consumidores hacia los proveedores Levantamiento de denuncias de consumidores hacia los proveedores	Apertura del modulo de PROFECO con un horario de 8:00 a 15:00 hrs y de 17:00 a 20:00.	
Verificación de quejas y denuncias de los de consumidores hacia los proveedores	Estableciendo mecanismos de control entre el personal del modulo y la vinculación de la delegación estatal de la PROFECO	
Actualización del padrón de proveedores	Seguimiento a los procesos de capacitación al personal del modulo	
Calibración de básculas	Implementación del programa de calibración de básculas modulo de PROFECO	
Entrega de notificaciones a proveedores	Seguimiento de las denuncias con el personal del modulo de PROFECO hacia los proveedores para citarlos a audiencia, conciliación y arbitraje	
Conciliación y arbitraje entre los consumidores y proveedores		
Contacto ciudadano (quejas en línea)	Implementación de la ventanilla contacto ciudadano, así como quejas y denuncias en línea	
Asesorías al consumidor para una cultura de consumo inteligente	Apertura de la página del consumidor con contenido sobre los servicios de los proveedores, los comercios con más quejas, que hacer en caso de un mal servicio y la repartición de trípticos con información de los procedimientos de la PROFECO intermunicipal	Municipios de Hecelchakán.

CATEGORIAS Y ELEMENTOS PROGRAMÁTICOS

Función: Proporcionar el servicio para proteger los derechos de los consumidores del municipio de Hecelchakán.

Subsunción: atender las quejas y demandas de los consumidores del municipio de Hecelchakán.

Programa:

Subprograma:

Proyecto Institucional:

Objetivo:

Acción (es)

Adquisición de equipos de computo y mobiliario

Estructura financiera:

Concepto	Cantidad asignada (pesos)
1 computadora (pc)	8,000.00
1 impresora	4,000.00
1 fotocopiadora	9000.00
4 escritorios	12,000.00
6 sillas	1,200.00
Material de oficina	36,000.00
Material de aseo	24,000.00
Consumibles para impresora	36,000.00
Consumibles para fotocopiadora	6,000.00
Combustible para motocicleta	9,600.00
TOTAL	\$ 145,800

CATEGORIAS Y ELEMENTOS PROGRAMÁTICOS

Función: Proporcionar el servicio para proteger los derechos de los consumidores del municipio de Hecelchakán.
Subsunción: atender las quejas y demandas de los consumidores del municipio de Hecelchakán.
Programa:
Subprograma:
Proyecto Institucional:

Objetivo:	
Acción (es)	Capacitación del personal que labora en el modulo de PROFECO

Estructura financiera:

Concepto	Cantidad asignada (pesos)
Viatico pernoctable	4,000.00
Viatico no pernoctable	2,000.00
papelería	4,000.00
Consumibles para impresora	2,500.00
TOTAL	\$12,500.00

CATEGORIAS Y ELEMENTOS PROGRAMÁTICOS

Función: Proporcionar el servicio para proteger los derechos de los consumidores del municipio de Hecelchakán.
Subsunción: atender las quejas y demandas de los consumidores del municipio de Hecelchakán.
Programa:
Subprograma:
Proyecto Institucional:

Objetivo:	
Acción (es)	Adquisición de equipos de computo y mobiliario

Estructura financiera:

Concepto	Cantidad asignada (pesos)
1 computadora (PC)	8,000.00
1 impresora	4,000.00
1 fotocopiadora	9000.00
4 escritorios	12,000.00
6 sillas	1,200.00
Material de oficina	36,000.00
Material de aseo	24,000.00
Consumibles para impresora	36,000.00
Consumibles para fotocopiadora	6,000.00
Combustible para motocicleta	9,600.00
TOTAL	\$ 145,800

CATEGORIAS Y ELEMENTOS PROGRAMÁTICOS

Función: Proporcionar el servicio para proteger los derechos de los consumidores del municipio de Hechelchakán.
Subfunción: atender las quejas y demandas de los consumidores del municipio de Hechelchakán.
Programa:
Subprograma:
Proyecto Institucional:

Objetivo:	
Acción (es)	Ampliación del horario de atención de PROFECO en el turno vespertino y el traslado de la atención de los consumidores de todo el municipio.

Estructura financiera:

Concepto	Cantidad asignada (pesos)
Viatico pernoctarle	9,600.00
Viatico no pernoctarle	4,800.00
papelería	6,000.00
Consumibles para impresora	1,500.00
TOTAL	\$21,900.00

CATEGORIAS Y ELEMENTOS PROGRAMÁTICOS

Función: Proporcionar el servicio para proteger los derechos de los consumidores del municipio de Hechelchakán.
Subfunción: atender las quejas y demandas de los consumidores del municipio de Hechelchakán.
Programa:
Subprograma:
Proyecto Institucional:

Objetivo:	
Acción (es)	Implementación del programa de calibración de básculas con los proveedores del municipio de Hechelchakán.

Estructura financiera:

Concepto	Cantidad asignada (pesos)
Viatico pernoctable	8,000.00
Viatico no pernoctable	4,000.00
papelería	2,000.00
Consumibles para impresora	
TOTAL	\$14,000.00

CATEGORIAS Y ELEMENTOS PROGRAMÁTICOS

Función: Proporcionar el servicio para proteger los derechos de los consumidores del municipio de Hecelchakán.
Subfunción: atender las quejas y demandas de los consumidores del municipio de Hecelchakán.
Programa:
Subprograma:
Proyecto Institucional:

Objetivo:	
Acción (es)	Seguimiento de las denuncias de los consumidores notificando a los proveedores para conciliación y arbitraje y audiencia en el municipio de Hecelchakán.

Estructura financiera:

Concepto	Cantidad asignada (pesos)
Viatico pernactable	36,000.00
Viatico no pernactable	12,000.00
papelería	12,000.00
Consumibles para impresora	9,000.00
TOTAL	\$69,000.00

CATEGORIAS Y ELEMENTOS PROGRAMÁTICOS

Función: Proporcionar el servicio para proteger los derechos de los consumidores del municipio de Hecelchakán
Subfunción: atender las quejas y demandas de los consumidores del municipio de Hecelchakán

Programa:

Subprograma:

Proyecto Institucional:

Objetivo:

Acción (es) Implementación de la ventanilla contacto ciudadano para la asesoría, atención y recepción de quejas en línea

Estructura financiera:

Concepto	Cantidad asignada (pesos)
papelaría	2,400.00
Consumibles para impresora	2,100.00
TOTAL	\$4,500.00

CATEGORIAS Y ELEMENTOS PROGRAMÁTICOS

Función: Proporcionar el servicio para proteger los derechos de los consumidores del municipio de Hechelchakán	
Subfunción: atender las quejas y demandas de los consumidores del municipio de Hechelchakán	
Programa:	
Subprograma:	
Proyecto Institucional:	

Objetivo:	
Acción (es)	Creación de la página del consumidor del municipio de Hechelchakán.

Estructura financiera:

Concepto	Cantidad asignada (pesos)
Viatico pernoctable	1,000.00
Viatico no pernoctable	500.00
papelería	2,000.00
Consumibles para impresora	2,000.00
TOTAL	\$ 5,500.00

Indicador 1: Equipamiento del modulo

Forma de medición	Meta 2016								Observaciones
	Unidad de medida		Cantidad	Primero	Segundo	Programación trimestral		Cuarto	
	capacitación	4	1	1	1	1			
								1	

Indicador 2:

Forma de medición	Meta 2016								Observaciones
	Unidad de medida		Cantidad	Primero	Segundo	Programación trimestral		Cuarto	
	viatico	100							
Programa de visitas intermunicipales									

Indicador 3:

Forma de medición	Meta 2016								Observaciones
	Unidad de medida		Cantidad	Primero	Segundo	Programación trimestral		Cuarto	

Indicador 4:

Forma de medición	Meta 2016								Observaciones
	Unidad de medida		Cantidad	Primero	Segundo	Programación trimestral		Cuarto	