

PROPUESTAS DEL MONITOR CIUDADANO EN LA DELEGACIÓN METROPOLITANA SUR

PROPUESTAS DEL MONITOR	OBSERVACIONES DEL MONITOR	ACCIÓN DE MEJORA
REFORZAMIENTO DE LA INFORMACIÓN AL USUARIO EN ASPECTOS GENÉRICOS DE LA ACTIVIDAD	El usuario no cuenta con información suficiente de quien es el personal encargado de recibir las quejas derivadas del servicio prestado.	Exposición de la CCC en lugar visible en las salas de audiencia, en la que se indica al receptor de las quejas.
	Sobre la propia CCC.	Exposición y entrega de la CCC en lugar visible las salas de audiencia. Se aumentó el tiraje de impresión de la CCC a 5000 trípticos, con contenido actualizado.
REFORZAMIENTO DE LA INFORMACIÓN AL USUARIO EN ASPECTOS ESPECÍFICOS DE LA ACTIVIDAD	<p>Sobre la conciliación y sus alcances:</p> <p style="text-align: center;"><i>¿Qué es la conciliación?</i> <i>¿Qué sigue después de la conciliación en caso de no llegar a un acuerdo?</i> <i>¿Por qué dos o más audiencias?</i></p> <p>Sobre la percepción de desigualdad del usuario frente al representante de la Institución Financiera.</p>	<p>Recomendaciones al personal de conciliación. Explicación al usuario del procedimiento de conciliación previsto por la Ley de la Materia desde que ingresa su escrito de reclamación, y derivado de la forma del asunto, podrán celebrarse las acciones necesarias para avenir los intereses de las partes.</p> <p style="text-align: center;">Explicación al usuario de que podrán las partes de común acuerdo someter sus diferencias a un juicio arbitral.</p> <p>Explicación al usuario de que en la junta de conciliación las partes se encuentran en una situación de igualdad ante un tercero que puede proponer alternativas de solución.</p>

PROPUESTAS DEL MONITOR	OBSERVACIONES DEL MONITOR	ACCIÓN DE MEJORA
REFORZAMIENTO DE LA INFORMACIÓN AL USUARIO EN ASPECTOS ESPECÍFICOS DE LA ACTIVIDAD	Explicar al usuario en que consiste el procedimiento de arbitraje	En toda conciliación se explica e invita al arbitraje a las partes, dejándose constancia en el acta respectiva.
	Explicar al usuario en que consiste la defensa Legal Gratuita	Recomendaciones al personal de conciliación para que informe de sus derechos al usuario.
	Percepción de que el usuario no se puede extender en sus manifestaciones.	Recomendaciones al personal de conciliación para que se informe al usuario de que cada asunto se acuerda de forma diferente según la naturaleza del mismo y atendiendo a lo que el usuario mencione en sus manifestaciones dentro del procedimiento conciliatorio.
	Explicar al usuario a partir de cuando se hace el cómputo de los 20 días hábiles, para la programación de la audiencia de conciliación.	Recomendaciones al personal de conciliación para que informe al usuario a partir de cuando se hace el cómputo de los 20 días hábiles, para la programación de la audiencia de conciliación.

PROPUESTAS DEL MONITOR	OBSERVACIONES DEL MONITOR	ACCIÓN DE MEJORA
REFORZAMIENTO DE ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO	Sobre los servicios que presta la CONDUSEF.	<ul style="list-style-type: none"> - Información en la página de internet. - Información disponible en la recepción de la Delegación. - Información disponible en la Revista Proteja su Dinero.

PROPUESTAS DEL MONITOR	OBSERVACIONES DEL MONITOR	ACCIÓN DE MEJORA
<p>REFORZAMIENTO DE LA INFORMACIÓN AL USUARIO EN ASPECTOS ESPECÍFICOS DE LA ACTIVIDAD</p>	<p>Sobre la conciliación y sus alcances:</p> <p><i>¿Qué es la conciliación?</i></p> <p><i>¿Qué sigue después de la conciliación en caso de no llegar a un acuerdo?</i></p> <p><i>¿Por qué dos o más audiencias?</i></p> <p>Sobre el cómputo de 20 días hábiles</p>	<p>Se trasladó la ventanilla única a la planta baja, en donde además de recibir los escritos de reclamación, se les brinda una primera explicación del procedimiento conciliatorio, así como del programa CCC.</p> <p>Elaboración y entrega de la “Guía del Usuario” que contiene toda la información sobre estos temas.</p> <p>La fecha y hora de la conciliación; El nombre del conciliador Los días hábiles que transcurrirán desde la presentación de la reclamación hasta el de la audiencia; La recomendación de acudir a la audiencia con la identificación oficial; Las recomendaciones para todo el procedimiento de conciliación.</p> <p>Reunión de Trabajo, en la que se recomienda en sus puntos de Acuerdo:</p>

PROPUESTAS DEL MONITOR	OBSERVACIONES DEL MONITOR	ACCIÓN DE MEJORA
<p>REFORZAMIENTO DE LA INFORMACIÓN AL USUARIO EN ASPECTOS ESPECÍFICOS DE LA ACTIVIDAD II</p>	<p>Sobre el procedimiento de arbitraje.</p> <p>Sobre la Defensa Legal Gratuita</p> <p>Sobre la percepción de desigualdad del usuario frente al representante de la Institución Financiera.</p> <p>Percepción de que el usuario no se puede extender en sus manifestaciones al encontrarse el acta en un formato pre-establecido.</p>	<p>Explicar claramente al usuario los siguientes aspectos:</p> <p>a) En qué consiste el servicio, así como los alcances del Procedimiento de Conciliación.</p> <p>b) En qué consiste el programa de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>c) Hacer énfasis en el funcionamiento de las atenciones inmediatas.</p> <p>Recomendaciones al personal de conciliación.</p>
<p>REFORZAMIENTO DE LA INFORMACIÓN AL USUARIO EN ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO</p>	<p>Instalar señalamientos de Directorio en planta baja en las oficinas centrales</p>	<p>La Dirección General de Orientación, Supervisión, Conciliación y Dictaminación cuenta con un directorio actualizado del segundo piso, ubicado en el área de los elevadores donde se localizan perfectamente las salas de conciliación.</p>

PROPUESTAS DEL MONITOR	OBSERVACIONES DEL MONITOR	ACCIÓN DE MEJORA
REFORZAMIENTO DE LA INFORMACIÓN AL USUARIO EN ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO	Sobre los servicios que presta la CONDUSEF	<ul style="list-style-type: none"> - Información en la página de internet. - Información disponible en la recepción. - Información disponible en la Revista Proteja su Dinero.
REFORZAMIENTO DE ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO	Sobre la percepción en los tiempos de espera en la atención al público	Compra de toma turnos automáticos para mejorar el servicio y la imagen.

El Órgano Interno de Control procedió a la verificación de la implementación de las acciones de mejora, resultando que éstas se pusieron en práctica, mejorando la calidad del servicio.

Por su parte, el Órgano Interno de Control se dio a la tarea de actualizar toda la señalización de los buzones y de las líneas directas de quejas, a fin de puntualizar los 7 medios con que cuenta el ciudadano para presentar una queja. Así como también los directorios respectivos, con la nueva imagen institucional.