



**PROGRAMA NACIONAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS,
TRANSPARENCIA Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN 2008-
2012**



**PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2008 - 2009
INFORME FINAL**

En cumplimiento a las recomendaciones que la Facultad de Economía de la Universidad Nacional Autónoma de México hiciera a LICONSA, S. A. de C. V, como resultado de la Investigación directa y documental denominada “Encuesta de opinión sobre la calidad en el trámite de incorporación de nuevos beneficiarios al Programa de Abasto Social de Leche de LICONSA, S. A. de C. V.”, dentro del tema “Participación Ciudadana” en el que esa Casa de Estudios participó como Actor Social, presentamos el resultado final de las acciones realizadas:



PROGRAMA NACIONAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS, TRANSPARENCIA Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN 2008- 2012



Recomendaciones

Acciones Realizadas

1. Realizar acciones de difusión en las que se incluya la correcta colocación de la información, determinando los tiempos que debe estar colocada para que no pierda su eficacia

1. La Unidad de Comunicación Social mediante el oficio UCS/LIDL/115/2009, determinó los tiempos máximos que debe permanecer la información dirigida a beneficiarios y público en general fijada en los puntos de venta (lecherías), con la finalidad de que esta sea colocada correctamente y retirada de manera oportuna.

2. Establecer en los promocionales un tamaño adecuado de letra, ya que por el perfil del beneficiario, se requieren letras grandes con textos cortos y precisos, considerando inclusive el cambio del tamaño y forma del papel para lograr mejores resultados

2. Con base en su recomendación se elaboraron los carteles "Orientación a la Población", "Si ya eres beneficiarios de Liconsa estos son tus derechos y obligaciones" y "Comité de Beneficiarios-Contraloría Social-" los cuales permiten una mejor comprensión de los beneficiarios y población en general de la Visión, Misión y servicios que presta LICONSA, S. A. de C. V a su población objetivo.



PROGRAMA NACIONAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS, TRANSPARENCIA Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN 2008- 2012



Recomendaciones

3. En el proceso de evaluación para la incorporación al Padrón de Beneficiarios, la atención personal del Promotor Social en términos generales es correcta, aunque sería recomendable fortalecer las visitas domiciliarias en la medida de que los tiempos y cargas de trabajo lo permitan

4. En lo correspondiente a la eficiencia en la respuesta, estructuralmente el número de quejas no impacta lo suficiente en el correcto desarrollo del proceso de afiliación, aunque se debe trabajar en disminuir los casos de abuso en el trato de Promotores Sociales con los beneficiarios, de mejorar el trato personal, por lo que sugerimos capacitar más a los Promotores Sociales en cuanto al manejo de relaciones humanas, para que ese trabajo que se observa a nivel macro, pueda también ser reflejado de igual manera a nivel micro.

Acciones Realizadas

3. De acuerdo a lo establecido en el Manual de Procedimientos para la Administración del Padrón de Beneficiarios de LICONSA, S. A. de C. V., en el se establece que los Promotores Sociales deben de realizar visitas domiciliarias de manera aleatoria o en función de las cargas de trabajo, se continúa procurando el cumplimiento de lo establecido en esta normatividad

4. Con la finalidad de ampliar los conocimientos, mejorar las actitudes de servicio, habilidades para la atención y grado de aprendizaje de los Promotores Sociales, durante 2009 se capacitó al 92% del personal que confiere atención a la ciudadanía en las Gerencias Metropolitanas Norte y Sur, mismas que concentran el 48% de los beneficiarios del Programa de Abasto Social de Leche del todo el País. En el resto de los Centros de Trabajo, el personal que confiere atención a la ciudadanía será capacitado durante el ejercicio 2010 de acuerdo al presupuesto autorizado para el efecto.