

**REPUBLICA DE PANAMÁ**  
**INSTITUCIÓN: AUTORIDAD DE PROTECCIÓN**  
**AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA**

**Informe Sustantivo de Misión Oficial en el Exterior**

Nombre del Funcionario: ALBERTO E. CASTRELLON N° de Cédula: 8-366-145.

Cargo: Periodista de Relaciones Públicas Planilla N° 00001 Posición No. 822

Fecha de la Misión: Desde: 30/7/2018 Hasta: 3/8/2018 (5 días)

Número de Cheque: ACH Monto: B/.1,600.00

País: México

Misión Oficial: Participar en un programa de capacitación por parte de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), en Ciudad de México.

#### INFORMACIÓN SUSTANTIVA

Objetivo de la Participación: Consolidar lazos de cooperación bilateral entre la ACODECO y PROFECO, en materia del consumidor y lograr conocimientos a través del intercambio de experiencias sobre el trabajo que se realiza en estas entidades.

#### MARTES 31 DE JULIO DE 2018

La capacitación inició en el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, fundado en 1981 y ubicado al sur de la Ciudad de México, Delegación Coyoacán, donde el Dr. Engels Ruelas, su director, explicó el organigrama general de la PROFECO, que consta de cuatro subprocuradurías y una coordinación; sus sistemas operativos, marcos jurídicos y sus dependencias en el territorio mexicano que ascienden a 32 delegaciones para un mercado superior a los 130 millones de habitantes.

Acto seguido, la química María Guadalupe Velasco, encabezó un recorrido por las instalaciones con el objetivo de presentar las actuales ejecutorias de los laboratorios, que realiza más de 150mil pruebas anuales, en sus áreas de alimentos, eléctrica, mecánica, textil y química y los análisis que ejecutan a fin de determinar beneficios o perjuicios de los productos que se comercializan en México. Los resultados de estos laboratorios, son publicados en la Revista del Consumidor correspondiente.

#### MIÉRCOLES 1 DE AGOSTO DE 2018

Las instalaciones centrales de PROFECO fue el escenario para que se presentaran, por parte del licenciado José Aguirre, las funciones de la Dirección General de Verificación y Vigilancia, su marco jurídico, ejes de Verificación, comportamiento comercial, Normas Oficiales Mexicanas, su seguridad, información comercial, eficiencia energética, térmica, prácticas comerciales, seguridad y retiros de productos, Metrología, esquema general de verificación en campo y Protocolos de verificación.

Acto seguido, el licenciado Omar Cervantes, director general de Comunicación Social de PROFECO, presentó a su equipo de trabajo en las áreas de atención a medios, revista del Consumidor, redes sociales y el Centro de Atención de PROFECO. Dicha publicación, que cuenta con un departamento propio, data de finales de la década de 1976 y en octubre llegará a su edición N°500. La misma contiene variado contenido y cuyas principales páginas presenta resultados de investigaciones de los laboratorios de la entidad, precios de la Canasta Básica y sus respectivas comparaciones según área geográfica; actividades económicas de temporada y sus análisis e incluso recetas saludables, entre otras.

#### **JUEVES 2 DE AGOSTO DE 2018**

En el último día de estas presentaciones, la capacitación se desarrolló en la locación de Concilianet, en calle 10, Ciudad de México y cuyo primer punto fue la presentación de la Dirección General de Quejas y Conciliación a cargo de su titular, Rafael Gómez Ramón. Luego de esta introducción se capacitó sobre las funciones de Concilianet, por parte de su directora, Paola Arroyo quien se apoyó en un recorrido por las oficinas e incluso se presenció una conciliación que había originado una queja en contra de una línea aérea. También se instruyó sobre el Teléfono del Consumidor, (con más de 42 años de operaciones) y Conciliaexpress, que son otras alternativas para promover acuerdos entre las partes. Se destacó que también una queja puede ser interpuesta desde el extranjero y que los rubros que más quejas generan, es de la electricidad así como las telecomunicaciones (TV Cable, telefonía e internet). Más del 80% de las quejas se definen a favor del consumidor.

La segunda fase de este intercambio de conocimientos entre instituciones, se verificó en el Laboratorio de Calibración de Masas, a cargo del Ing. Ariel Venegas y cuya función es calibrar los instrumentos que utiliza la PROFECO, para verificar que en todo el territorio mexicano se presenten las medidas y pesos exactos. Allí se explicó que de acuerdo a la Ley Federal de Metrología y Normalización, de acuerdo a su artículo 10, “Los instrumentos para medir y patrones que se fabriquen en el territorio nacional o se importen y que se encuentren sujetos a norma oficial mexicana, requieren previa comercialización, aprobación del modelo o prototipo por parte de la Secretaría sin perjuicio de las atribuciones de otras dependencias”.

**El impacto en las funciones bajo su responsabilidad, será a:**

**Corto plazo**



**Mediano plazo**



**Largo plazo**



Presentado por: Alberto E. Castellón

Firma: Alberto E. Castellón

Fecha: 8/8/18 Vo. Bo. (Máxima autoridad institucional): [Firma]

PARA USO DE LA OFICINA DE FISCALIZADOR GENERAL EN: \_\_\_\_\_

Fecha de recibido: \_\_\_\_\_ ¿Cumple el término? SI \_\_\_ NO \_\_\_

Comentario sobre el informe: \_\_\_\_\_ Firma del Fiscalizador: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Observación:** Cuando la modalidad esté relacionada con una capacitación deberá adjuntar copia del certificado que otorga al Organismo respectivo. Fundamento Legal: Artículo 271 de la Ley N° 72 de 13 de noviembre de 2017 “Por la cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la vigencia fiscal 2018”.

## LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Otorga el presente

“RECONOCIMIENTO”

a:

**Lic. Alberto Castellón**

Periodista del Departamento de Relaciones Públicas

Por su destacada participación en la actividad denominada:  
“Segunda Capacitación de Funcionarios de la Autoridad de Protección al Consumidor  
y Defensa de la Competencia (ACODECO) de Panamá”

Ciudad de México, 31 de julio al 2 de agosto de 2018



LIC. ROGELIO CERDA PÉREZ

PROCURADOR FEDERAL DEL CONSUMIDOR