

REPÚBLICA DE PANAMÁ

INSTITUCIÓN: AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Informe Sustantivo de Misión Oficial en el Exterior

Nombre del Funcionario: Eredina de Castro

Cargo: Orientadora del Departamento de Educación

No. Plan. 00001 No. Posición. 130

Fecha de la Misión: Desde: 22 de mayo 2017 Hasta: 26 de mayo 2017

Número de Cheque: 000158602 Monto: B/.1,600

País: México

Misión Oficial: Participar en un programa de capacitación por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en la ciudad de México

INFORMACIÓN SUSTANTIVA

Con el objetivo de consolidar lazos de cooperación bilateral, así como de dar cumplimiento a los compromisos enmarcados en el Memorandum de Entendimiento en materia de Protección al Consumidor, suscrito recientemente entre la Autoridad de Protección al Consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor, se llevó a cabo este programa de capacitación en la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), cuyo propósito fue el de adquirir conocimientos a través de visitas e intercambio de experiencias sobre el trabajo que se realiza en dicha dependencia .

MARTES 23 DE MAYO

La primera reunión programada se realizó con el personal encargado del área de Verificación, donde el Dr. Engels Ruelas Olvera- Director General de Verificación y Vigilancia, se refirió a los antecedentes de la ley de protección en México que data desde 1975, antes existía el Instituto del Consumidor y la Procuraduría por separado, luego se fusionan; quedando del Instituto, el laboratorio y la mayoría de las funciones de la Procuraduría. Desde esa fecha hasta 2014 esta ley ha sufrido reformas, dándole mayor cobertura jurídica a sus funciones, como lo son las medidas precautorias que se pueden realizar una vez se verifique que existen faltas en el establecimiento comercial. De forma general, el Dr. Ruelas nos explicó todas las áreas que comprenden la Profeco y seguidamente lo que respecta al área de verificación, donde se refirió a los ejes de verificación los cuales son: Comportamiento comercial, Normas oficiales mexicanas, y Metrología.

Las verificaciones son programadas, de forma tal que se realizan de manera previa, durante y posterior, a los eventos especiales de mayor consumo como el Día de la Madre, el buen fin (black

Friday) y en la época navideña. Cada acción de verificación tiene un protocolo, el cual debe seguirse detalladamente.

En cuanto a la verificación de las normas mexicanas son diversas normas que incluyen varios grupos que son: Normas de seguridad, normas de eficiencia energética, eficiencia térmica, ahorro de agua, de protección ambiental, de información comercial, de prácticas de comercio, y normas metrológicas.

Se conoció que, un artículo puede ser verificado, aplicándole más de una norma como es el caso de los juguetes, que se les puede verificar en base a la norma de seguridad y normas de información comercial. En el caso de los alimentos, se aplica la norma oficial mexicana sobre la información de las calorías que debe estar en la etiqueta.

En la presentación del programa "Quién es Quién en los precios", un programa de información de precios parecido al que llevamos en ACODECO, son de productos de consumo generalizado que lo realiza la Dirección General de Consumo, que también realizan estudios de consumo, referente a los patrones de consumo de la población (Qué consume la gente).

En cuanto a la producción de la Revista, está bajo la Dirección General de Difusión, y contempla son 4 áreas a su haber Redes Sociales, Portal del Consumidor Revista del Consumidor en Línea, Producción radio y televisión; Edición de la Revista del Consumidor. Es necesario destacar que todo lo referente a las publicaciones del gobierno está coordinado por la Dirección de Arte y Diseño de la Presidencia y existe un Manual de Presidencia que establece el procedimiento y lo referente al presupuesto se autoriza de acuerdo a las necesidades de cada institución.

El tiraje de la Revista es de 30,000 ejemplares por mes y su distribución es en puestos de revistas, delegaciones de PROFECO, universidades y medios de comunicación.

La Revista tiene varias secciones, en cuanto a los estudios del Laboratorio, se planifica con un año de anticipación los estudios a presentar, el Consejo editorial define los temas. Este consejo está conformado por el Director de cada área de PROFECO. Además, de los estudios del laboratorio, están los temas coyunturales y la agenda del Procurador.

A través de una agencia de publicidad se trabaja el Platillo Sabio, que son recetas muy solicitadas por los consumidores y Tecnologías Domésticas, que surgen a partir de preguntas que hacen los niños. Este segmento en estos momentos va dirigido a los niños.

Para el diseño de la Revista se cuenta con 4 diseñadores y pasa por 4 filtros, por un manual de estilo, de género, política editorial y por último, el Domi que se le presenta al Procurador quien toma de 2 a 3 días para analizar y dar el visto bueno.

MIÉRCOLES 24 DE MAYO

Iniciamos este día con la visita a las instalaciones de la Dirección de Concilianet, que trata sobre la modalidad de llevar a cabo el procedimiento conciliatorio por medio electrónico, a través del sistema de chats.

La conciliación se establece entre las partes para celebrar la audiencia mediante cita previa, la finalidad es de ofrecerle otra alternativa al consumidor de exponer y resolver su queja, de manera directa y expedita, desde cualquier punto del país con la ayuda del internet. Esta modalidad de solución de quejas es el resultado de un convenio de colaboración voluntario entre proveedores y la Profeco.

Posterior a la presentación teórica sobre este proceso visitamos como se realizan las conciliaciones vía chats, observamos que todo queda registrado en el sistema, la documentación que sustenta la queja y el acta que registra la solución de la misma. Tuvimos la oportunidad de observar varias conciliaciones, algunas quedaron cerradas y otras en espera de documentos para continuar la audiencia.

Posteriormente, se nos dio a conocer la Dirección de Asesoría e Información, en esta Dirección funciona el Teléfono del Consumidor – Telecom y Concilia Expres. Se refiere a la atención telefónica que reciben los consumidores, ya sea por una solicitud de información o por la exposición de una denuncia o problema de consumo que esté pasando, y se le orienta sobre los diversos medios que le ofrece la Profeco para la atención de su queja, de acuerdo al lugar donde se encuentre o la modalidad según la facilidad que tenga para exponer su queja y se le indica donde puede ser atendido y en qué fecha se puede realizar la conciliación.

Este sistema está muy bien estructurado, a través de la existencia de protocolos, donde están establecidos los tiempos de atención, las preguntas que se le deben hacer al consumidor y las respuestas adecuadas para la solicitud de su información. De igual forma existe el protocolo para las llamadas de asesoría, y el programa **Conciliaexpres**, que es un mecanismo inmediato de solución de controversias para resolver reclamaciones en materia de consumo, a través del Teléfono del Consumidor, con proveedores previamente registrados y sin necesidad de acudir personalmente a alguna oficina de Profeco.

Posteriormente, se visitó el Laboratorio de Masas, en el cual se nos explicó cómo se calibran los las masas y los diferentes instrumentos que utilizan.

JUEVES 25 DE MAYO

Visita al laboratorio de pruebas físico químicas. Aquí se pudo apreciar las diferentes pruebas que son aplicadas para determinar análisis de calidad. En el momento de la visita se estaba testando la calidad en útiles escolares de bolígrafos, cuadernos, pegamentos (goma), en cuanto a rendimiento y resistencia de las páginas.

Otra de las pruebas fue el de contenido neto en detergentes- lavaplatos y capacidad de desengrasar, De igual forma, visitamos la sección de pruebas a productos textiles, muy interesante fue apreciar como desarrollaron un bebé con características de peso, estatura

semejantes a las humanas para testar los productos de bebé como sillas, coches, todo ello aplicado a pruebas de seguridad y de equipos eléctricos donde son testados estos equipos. Nos demostraron las pruebas aplicadas a la patineta eléctrica que ocasionó muchos accidentes y que tuvo que ser retirada del mercado. Cabe señalar que estas pruebas y estudios que se realizan en el laboratorio son básicas para los contenidos de la Revista del Consumidor para su posterior publicación.

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

Corto plazo Mediano plazo Largo plazo

Presentado por: Eredina de Castro Firma: 

Fecha:
Vo. Bo. (Máxima autoridad institucional): 

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 270 de la ley No. 63 del 2 diciembre del 2016 "Por la cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la Vigencia Fiscal 2017".

LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Otorga el presente

“RECONOCIMIENTO”

a:

Eredina González de Castro

Analista de Educación al Consumidor

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

Ciudad de México, a 25 de mayo de 2017.

LICENCIADO RAFAEL OCHOA MORALES

SUBPROCURADOR JURÍDICO EN FUNCIONES DE PROCURADOR FEDERAL DEL CONSUMIDOR