

**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:** Marco A. Carrizo, **Núm. de Cedula:** 8-314-159

**Cargo:** Economista-Analista Supervisor de Precios y Mercados del Departamento de Información de Precios y Verificación.

**No. Plan.** 01 **Posic.** 160

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

**Número de Cheque:** 000158612 **Monto:** B/. 1600.00

**País:** México, D.F.

**Misión Oficial:** Participar en Pasantía en la Procuraduría Federal del Consumidor, PROFECO.

## **INFORMACIÓN SUSTANTIVA**

**Objetivo de la Participación:** Compartir experiencias y observar el funcionamiento general de la Procuraduría Federal del Consumidor.

### ***Martes 23 de mayo***

La pasantía inicia con la presentación de la Estructura Organizacional de la PROFECO, por parte del Dr. Engels Rafael Ruelas, en la Sala de Juntas de la Subprocuraduría Jurídica, donde hace un resumen del marco jurídico, los ejes de verificación, el comportamiento comercial, las normas oficiales mexicanas, la seguridad de los productos, metrología, el esquema general de verificación en campo y los protocolos de verificación.

Desde 1975 se promulga la primera Ley Federal del Consumidor; hay una reforma en 1992 sobre metrología, normalización e inmobiliarias; en 2004 y 2014 en materia de telecomunicaciones.

Para efectos de planeación, coordinación, control, seguimiento y evaluación de acciones, las unidades administrativas se adscriben al Procurador, a la Subprocuraduría o a la Coordinación General respectiva: A la Subprocuraduría de Servicios están adscritas las Direcciones Generales de Quejas y Conciliación; la de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento y la de Procedimientos; a la Subprocuraduría de Verificación están adscritas las Direcciones Generales de Verificación y Vigilancia, Verificación de Combustibles y el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor; a la Subprocuraduría Jurídica están adscritas las Direcciones Generales Jurídica Consultiva y de lo Contencioso y de Recursos, a la Coordinación General de Educación y Divulgación están adscritas las Direcciones Generales de Difusión, de Educación y Organización de Consumidores, y de

Estudios sobre Consumo; A la Coordinación General de Administración están adscritas las Direcciones Generales de Programación, Organización y Presupuesto; de Recursos Humanos; de Recursos Materiales y Servicios Generales y de Informática; las Direcciones Generales de Comunicación Social, de Delegaciones y de Planeación y Evaluación están adscritas directamente al Procurador; las delegaciones ejercerán sus funciones en forma desconcentrada y adscritas directamente al Procurador, quien se auxiliará para tal fin de la Dirección General de Delegaciones y las subdelegaciones están adscritas a las delegaciones correspondientes.

Es importante señalar que cuando van a realizar una verificación, se emite una Orden de Verificación (el documento incluye la foto o fotos de cada uno de los verificadores autorizados) y el nombre y dirección del agente económico a verificar. Tienen la figura de medidas precautorias y colocan una calcomanía (grande) o sello que dice “SUSPENSIÓN” en los locales donde encuentran anomalías. El local sigue operando, pero todo el público observa la etiqueta adherida.

La primera jornada continúa con la presentación del Programa “¿Quién es Quién en los Precios?”, por la Magistra Claudia Domínguez y su equipo, el cual es desarrollado por PROFECO para ayudar al consumidor a permanecer informado sobre los precios de los bienes y servicios para tomar mejores decisiones de consumo y mejorar la economía familiar. El programa cuenta con tres herramientas principales:

“¿Quién es Quién en los Precios?”: es una herramienta en línea que proporciona los precios minoristas de más de 2,000 productos, obtenidos directamente en poco más de 1,450 establecimientos comerciales de hasta 54 ciudades del país. Incluye precios de abarrotes, carnes, lácteos, frutas, verduras, aparatos electrodomésticos, línea blanca y medicamentos.

En temporadas especiales, como Cuaresma, regreso a clases y fin de año, también se recopilan los precios de 1,600 productos adicionales, como pescados, mariscos, útiles escolares, uniformes, vinos y juguetes, entre otros.

“¿Quién es Quién en el envío de dinero?”: es una herramienta de PROFECO que le ayuda al consumidor a elegir la mejor empresa para enviar o recibir dinero de Estados Unidos de América. Las tablas le dirán cuáles son los costos y las características de servicios de envío en nueve ciudades de los Estados Unidos de América.

“La Canasta”: es una publicación en línea que sirve para encontrar precios mínimos y promedio, así como el lugar en donde se encontraron, de alrededor de 60 productos de la canasta básica, con periodicidad quincenal. Mediante ésta se ejercen los derechos como consumidor al comparar precios y aprovechar de manera óptima los ingresos familiares. Cabe señalar que registran hasta 65 de los 82 productos de la Canasta Básica Familiar. Los precios sirven como referencia de compra para el consumidor. Por la metodología utilizada

no permiten medir la inflación del país; la única autoridad facultada para determinarla es el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, INEGI .

En PROFECO utilizan una terminal colectora de datos, cuya información descargan al retornar a la oficina. La misma captura los precios mediante código de barra o bien puede hacerse la captura manualmente.



Terminal colectora.

Sobre este punto les comentamos que nosotros también realizamos capturas electrónicas en las principales encuestas, con la diferencia que contamos con el envío en tiempo real para éstas mediante teléfonos celulares.

Presentación de la Dirección Editorial de la Revista del Consumidor, por el Licenciado Marco José Sánchez, Director General de Difusión y el Lic. Raúl Alfonso Curiel, Director Editorial:

Nos comentaron sobre las campañas de las grandes temporadas de consumo y la coordinación que hacen con las distintas oficinas que brindan los servicios de PROFECO. Cuentan con la Dirección de Arte y Diseño, Dirección de Producción (TV y Radio) y Dirección Editorial de la Revista. El tiraje actual es de 30,000 ejemplares, los que se distribuyen en medios de comunicación, universidades y los ejemplares vigentes se venden en diversos distribuidores.

La revista consta de las siguientes secciones: Buzón, Sección Especial, Qué hacer si..., Guía de Compra, De temporada, Salud y Nutrición, Economía digital, Entre Bits y Bytes, Estudio de Calidad, Tendencias, Cuida Tu Economía, Numeralía, Tecnología doméstica, Radiografía y Brújula de compras.

### ***Miércoles 24 de mayo***

Presentación de la Dirección de Concilianet, por la Lic. Claudia Lourdes Medina Rojas, Directora de Concilianet.

Concilianet consiste en realizar el proceso de conciliación mediante una plataforma electrónica que incluye proveedores inscritos en colaboración para participar de la misma y

así poder hacer uso de la misma, ahorrando tiempo de transacción, movilización o traslado, tiempos de espera, etc. Una condición es que el proveedor debe tener presencia a nivel nacional. En caso de que se presenten problemas de comunicación; el proceso puede desahogarse por la vía telefónica. El sistema permite grabar todo el proceso, de manera que se puede otorgar copia certificada y la atención de la queja se hace de manera personalizada.

La presentación de la Dirección de Asesoría e Información (Teléfono del Consumidor y Concilia Exprés), fue a cargo de la Lic. Marisol Salazar García, Directora de Asesoría e Información.

En el “Teléfono del Consumidor” cuentan con 16 telefonistas y nos comentan cuando en enero de 2017 se liberaron los precios de los combustibles (gasolinas y diesel), los teléfonos no dejaban de sonar por quejas de los consumidores con respecto al alza de los precios de los carburantes. Cuentan con un Protocolo de Atención en el Teléfono del Consumidor, el cual define muy bien los parámetros a seguir al recibir una llamada y se monitorean los tiempos de atención por un equipo de supervisores.

Presentación y funcionamiento del Laboratorio de Masas, a cargo del Ingeniero Ariel Venegas Ochoa, Jefe del Laboratorio de Masas.

En el Laboratorio de Calibración de Masa se encargan de la limpieza, manejo y almacenamiento de pesas. Se encargan de prevenir su deterioro y desgaste, preservar las condiciones físicas y mantener las características metrológicas y su trazabilidad.

Para esto cuentan con el personal y el equipo especializado para calibrar. El mantenimiento es bastante sencillo, ya que utilizan un compresor para el arenado abrasivo “sand blasting” para eliminar la corrosión y contaminantes y pistolas para pintar las pesas paralelepípedas.

#### ***Jueves 25 de mayo***

Traslado a las instalaciones del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (LNPC).

Nos da la bienvenida el Ingeniero Ramiro Alverola, Director General, y nos ofrecen una presentación con el Ingeniero Agustín Ary Adame Solorio, Director de Investigaciones Físico-Tecnológicas y la Química María Guadalupe Velasco Rodríguez, Directora de Investigaciones Químico Biológicas.

En la misma nos comentan sobre la implementación de Sistemas de Acreditación, Normalización y Certificación de productos de México y los Estudios sobre calidad de productos, realizados por el laboratorio, éstos últimos son insumo importante como material para la Revista del Consumidor y ayudan a hacer una relación beneficio/costo de los productos analizados.

Posterior a la presentación, realizamos un recorrido por las distintas áreas del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor. Allí nos atendieron la ingeniera Ana María Aguilar, Jefa del Departamento de Alimentos, la química María Eugenia Corona, Jefa del Departamento Físico-Química, pasamos al Departamento del Laboratorio de Eléctrica Electrónica y finalmente al Departamento del Laboratorio de Laboratorio de Mecánica y Textil.

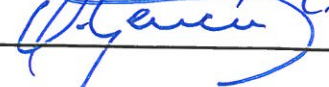
El impacto en las funciones bajo su responsabilidad, será a:

Corto plazo  Mediano plazo  Largo plazo

Presentado por: Marco A. Carrizo

Firma: 

Fecha: 29 de mayo de 2017

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 2016".



# LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Otorga el presente

“RECONOCIMIENTO”

a:

**Marco A. Carrizo Castillero**

Supervisor de Verificación

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