

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: Vanessa Itzel Serrano De León, Núm. de Cedula: 8-732-2248. Cargo: Jefa de Atención al Cliente No. Plan. 01 Po. Posic. 853.

Fecha de la Misión: Desde: 30 de julio 2018 Hasta: 3 de agosto 2018 (4 días).

Número de Cheque: ACH Monto: B/. 1600.00

País: México

Misión Oficial: Participar en pasantía en Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

INFORMACIÓN SUSTANTIVA

Objetivo de la Participación: Intercambio de información y experiencia entre La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y La Autoridad de Protección al Consumidor (ACODECO), con el fin de identificar, encaminar y fortalecer nuestros procesos de gestión en materia de protección al consumidor.

Martes 31 de julio de 2018

Expositores: Dr. Engels Rafael Ruelas Olvera / Q. Maria Guadalupe Velasco Rodríguez.

El Director General del Laboratorio de Protección al Consumidor, Dr. Engels Rafael Ruelas Olvera, nos dio la bienvenida y presentó el organigrama y estructura actual de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Rogelio Cerda Pérez es el actual procurador de la PROFECO. Tiene bajo su mando a cuatro subprocuradurías: Servicios, Verificación, Jurídica y Telecomunicaciones. Esta última fue creada en el año 2015. A su vez tiene una "Coordinación General de Educación y divulgación".

La procuraduría de Verificación mantiene las Direcciones de Verificación de Combustible, Verificación y Vigilancia y el Laboratorio de Nacional de Protección al Consumidor.

El Dr. Engels nos expuso la función e importancia del Laboratorio de Protección al Consumidor, el cual radica en:

- Verificar las características y calidad de los productos que se ofrecen en el mercado.
- Analizar y realizar estudios e investigaciones que indiquen las leyes y normas mexicanas con el objetivo de promover y proteger los derechos del consumidor.
- Verificar que las pesas, medidas y los instrumentos de medición que son utilizado en los comercios, industrias y servicios sean los adecuados.

La selección de los productos en estudios se realiza con los siguientes aspectos: productos de altos consumo, por riesgos identificados, cambios de la normativa y productos de temporada, como último por interés del consumidor. Los resultados de estos estudios de calidad sirven para que los consumidores estén informados al momento de elegir la mercancía y son publicados mensualmente tanto en su revista "El Consumidor" como mediante su página web.

Se realizó un recorrido por los laboratorios de: Física, Tecnológicos, Alimentos, Mecánica, Textil y Química.

Miércoles 1 de agosto de 2018.

Expositores: Lcdo. José Aguirre Director General de Verificación y Vigilancia/Lcdo. Omar Cervantes Director General de Comunicación Social.

El Lcdo. José Aguirre nos describió la estructura y las funciones de la dirección bajo su cargo.

La base para realizar las verificaciones que efectúa la PROFECO son: El comportamiento comercial, las normas oficiales mexicanas y la Metrología. A su vez, tienen la faculta/potestad de verificar los establecimientos donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan y expendan productos o servicios que en un futuro serán adquiridos por los consumidores. Como requisito de legalidad los funcionarios verificadores deben de contar con una credencial para cumplir con esta labor. Conforme a lo dispuesto en el artículo 25 Bis, fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría podrá aplicar medida precautoria cuando se afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores.

El Lcdo. Omar Cervantes presentó las funciones de la dirección bajo su cargo, durante la cual resaltó la importancia en la elaboración y ejecución de programas de trabajo con énfasis en Comunicación Social. Todo esto con la misión de difundir el programa nacional de Protección a los Derechos del Consumidor. Resaltando que PROFECO mantiene una comunicación centralizada a través de las cuentas autorizadas para la oficina de Estrategia Digital Nacional Mexicanas, las cuales son: @Profeco (en la cual se genera contenido informativo) y @AtencionProfeco (que atiende las orientaciones y canaliza quejas o denuncias). También mantienen comunicación con los consumidores a través de las redes sociales, Facebook, WhatsApp y Twitter, esta última fortaleciendo la estrategia digital de la institución, brindando asesoría personalizada a los usuarios.

Se realizó un recorrido por la Dirección de Redacción de la revista "El Consumidor".

Jueves 2 de agosto de 2018.

Expositores: Lcdo. Rafael Gómez Ramón Director General de Quejas y Conciliación.

El Lcdo. Rafael Gómez presentó la estructura y las funciones de la Dirección bajo su cargo.

PROFECO posee un centro de llamadas, el cual es operado por 60 funcionarios en horarios rotativos. Sus funciones varían desde la captura de datos de los consumidores, dar respuestas a sus consultas administrativas, conciliar y mediar ante situaciones que se presenten entre el agente económico y el consumidor. A través de este Call Center se realiza dos gestiones que son fundamentales en la protección al consumidor, "Concilia Exprés" y "Concilianet". A través de esto logramos observar las ventajas y diferencias que conlleva cada proceso. Durante el recorrido por las instalaciones del centro de llamadas presenciamos como es utilizada la plataforma de "Concilianet" (cabe señalar, que en este programa el consumidor debe registrarse y aceptar los términos y condiciones según las normativas de la ley de protección al consumidor). En la actualidad existen noventa y siete proveedores inscritos en este programa.

Realizamos un recorrido en el Laboratorio de Calibración de Masa (el mismo está acreditado en la norma ISO/IEC 17025:2005). El mismo se encarga de calibrar todas las pesas que utilizan las delegaciones de la PROFECO que son

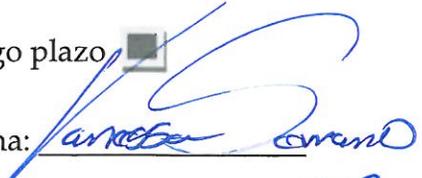
utilizadas para realizar los operativos en el mercado y en los diferentes establecimientos comerciales. De esta manera, asegura al consumidor que el producto que estas adquiriendo tenga el peso justo sin ningún tipo de tergiversaciones.

Presenciamos la calibración de dos tipos de masas. El Ing. Ariel Ochoa nos explicó la extraordinaria labor y manipulación que deben de tener las mismas.

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

Corto plazo Mediano plazo Largo plazo

Presentado por: Vanessa Serrano De León

Firma: 

Fecha: 6 de agosto del 2018 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 271 de la ley No. 72 del 13 de noviembre del 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. Vanessa Serrano

Jefa del Departamento de Atención al Cliente

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