Nota de Actualización del Área de enfoque potencial (población potencial) y área de enfoque objetivo (población objetivo) del programa:

G003 *Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores*

Procuraduría Federal del Consumidor

Subprocuraduría de Verificación

A través de:

Dirección General de Verificación y Vigilancia

Dirección General de Verificación de Combustibles

Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor

25 de julio de 2016

Presentación

En atención al Programa Anual de Evaluación (PAE) 2014, la Procuraduría Federal del Consumidor, mediante la Subprocuraduría de Verificación, realizó el Diagnóstico del Programa Presupuestal *G003 Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores*, a través de las Direcciones Generales de Verificación y Vigilancia, Verificación de Combustibles y del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (LNPC), contando con la coordinación y revisión de la Dirección General de Planeación y Evaluación.

El diagnóstico establece en el punto 3.4.4 que la frecuencia de actualización del área de enfoque potencial se realizará cada dos años y que el área de enfoque objetivo cada año, en función de las prioridades. Por lo anterior, es necesario elaborar la correspondiente Nota de Actualización en el mes de junio de 2016.

El presente documento tiene por objetivo cumplir con este requerimiento a fin de contar con información que permita documentar la evolución del programa en términos de las áreas de enfoque y de esta forma, continuar atendiendo eficazmente la problemática identificada en el diagnóstico de 2014.

Contenido	Pág.
1. Introducción	**4**
2. Diagnóstico del Programa presupuestal G003 Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores	**4**
2.1. Identificación del problema o necesidad que busca resolver	**4**
2.2. Definición del área de enfoque potencial (población potencial) y área de enfoque objetivo (población objetivo) en el Diagnóstico 2014	**5**
3. Actualización del área de enfoque potencial y área de enfoque objetivo	**6**
3.1. Antecedentes	**6**
3.2. Actualización de las definiciones de área de enfoque potencial y área de enfoque objetivo	**6**
3.3. Cuantificación del área de enfoque potencial	**6**
3.4. Cuantificación del área de enfoque objetivo	**7**
3.5. Frecuencia de actualización de la población potencial y objetivo	**9**
4. Conclusiones	**9**

1.- Introducción

La presente Nota de Actualización del Área de enfoque potencial y área de enfoque objetivo del Programa presupuestal G003 (en adelante Nota), revisa y actualiza las definiciones y cuantificaciones de las áreas de enfoque potencial y objetivo del Programa G003, contenidas en el diagnóstico realizado en 2014.

El Diagnóstico del Pp G003 de 2014 se apega a los "Elementos mínimos a considerar en la elaboración de diagnósticos de programas nuevos", del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y da cumplimiento con la instrucción señalada en el Programa Anual de Evaluación (PAE) 2014 para su elaboración.

De acuerdo a la metodología señalada en el documento del CONEVAL, se identificó que el problema central del programa y el motivo por el cual fue diseñado en 2008, es la "Insuficiente vigilancia de normatividad en materia de consumo y sanción de prácticas comerciales abusivas de los proveedores, afectando las condiciones de mercado bajo las cuales, los consumidores adquieren bienes y servicios". El objetivo primordial del Programa es que se cumplan las disposiciones legales en las relaciones entre proveedores y consumidores que se encuentran plasmadas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

2.- Diagnóstico del Programa Presupuestal G003 Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza en las relaciones entre proveedores y consumidores

El documento mencionado se elaboró en 2014, en el marco de las disposiciones señaladas, con los Lineamientos generales para la evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, emitidos de manera conjunta por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y la Secretaría de la Función Pública (SFP), donde se establece que las dependencias y entidades deberán realizar un diagnóstico que justifique la creación de nuevos programas federales o la respectiva justificación de la ampliación o modificación sustantiva de los existentes. Dentro de este documento, se detallan los elementos para la identificación del Problema que busca resolver el programa, así como las definiciones de sus poblaciones; a continuación se ofrece un breve resumen de estos apartados.

2.1. Identificación del problema o necesidad que busca resolver

El problema central del programa es la "Insuficiente vigilancia de la normatividad en materia de consumo y sanción de prácticas comerciales abusivas de los

proveedores, afectando las condiciones de mercado bajo las cuales, los consumidores adquieren bienes y servicios".

2.2. Definición del área de enfoque potencial y área de enfoque objetivo en el Diagnóstico 2014

El **área de enfoque potencial y objetivo** se encuentra cuantificada de acuerdo al alcance del programa basado en la información disponible, teniendo como universo de atención a los consumidores en general, ya que al vigilar el comportamiento de los proveedores y de las transacciones comerciales, se protegen los derechos de las y los consumidores. A través del programa G003 se realizan acciones de verificación, servicios de ajuste de instrumentos por calibración, análisis de productos, estudios para comparar la calidad de productos, asesoría y capacitación de información comercial; con el propósito de contribuir a la efectiva protección del consumidor.

Como **área de enfoque potencial**, se considera el universo de proveedores legalmente establecidos que están obligados a cumplir con la legislación en materia de consumo. Esto es, cualquier proveedor legalmente establecido está obligado a respetar los derechos de las y los consumidores y por lo tanto; es susceptible a ser verificado mediante el programa.

El **área de enfoque objetivo** es atendida por los diversos subprogramas de verificación que se implementan según el tipo de mercado, para verificar a aquellos proveedores legalmente establecidos, definiendo la cantidad de éstos, de acuerdo con la estimación de acciones que se podrán realizar de acuerdo con la capacidad instalada y con los recursos económicos (presupuesto) designados para el programa.

Para **optimizar** la verificación se establece una estrategia basada en el:

- Análisis de los resultados históricos de los productos evaluados por el laboratorio para orientar la verificación.
- Resultado del análisis comparativo realizado a través de los estudios de calidad de los productos, orientado la verificación en aquellos productos en irregularidad.
- Identificación de parámetros en falta o incumplimiento.
- Seguimiento en aquéllos que se consideren críticos en términos del engaño al consumidor, afectación a la seguridad, economía o salud.

Además existen subtipos de programas de verificación muy definidos y que se ejecutan durante todo el año; es el caso de la verificación en materia de

combustibles líquidos (gasolinas y diésel) y del gas licuado de petróleo, el cual se efectúa en toda la República y es un programa de verificación permanente.

3.- Actualización del área de enfoque potencial y área de enfoque objetivo

3.1. Antecedentes

El campo de acción e impacto que se genera con el programa G003, es por demás amplio, ya que la visión central se ubica en la relaciones de consumo y en observar y vigilar que los proveedores respeten la legislación en materia de consumo. Esto es, que el campo de acción puede generalizarse prácticamente a cualquier tipo de negociación, siempre y cuando éstas se desempeñen en el marco formal y estén legalmente establecidas.

Ahora bien, para efectos de este programa de regulación G003, no se realiza el análisis con una población objetivo y potencial, sino con un área de enfoque, que para el caso se trata de los proveedores de bienes y servicios.

3.2. Actualización de las definiciones de área de enfoque potencial y área de enfoque objetivo.

Área de Enfoque Potencial: Universo de proveedores legalmente establecidos que estén obligados a cumplir con la legislación en materia de consumo.

Área de Enfoque Objetivo: es atendida por los diversos subprogramas de verificación que se implementan según el tipo de mercado, para verificar a aquellos proveedores legalmente establecidos , definiendo la cantidad de éstos de acuerdo con la estimación de acciones que se podrán realizar de acuerdo con la capacidad instalada y con los recursos económicos (presupuesto) designados para el programa. Asimismo, a través de estudios comparativos de la calidad de productos, además de verificar que éstos cumplan con la normatividad establecida, se proporciona información para que la población consumidora conozca las características y calidad de los productos analizados, para que el o la consumidora tome la mejor decisión de compra. Estos estudios se realizan de acuerdo a la capacidad del laboratorio y con base en los mecanismos de difusión de la Institución, a saber, la Revista del Consumidor, en la que se publican dos estudios mensuales; por lo que el laboratorio está en condiciones de cumplir la demanda de 24 estudios anuales.

3.3. Cuantificación del área de enfoque potencial.

El universo potencial susceptible de verificación es muy amplio y a la vez, muy dinámico el comportamiento en cuanto a altas, bajas y cambio de giro de las negociaciones. En 2014, se consideró el estimado de 4.5 millones de

establecimientos comerciales de acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía e Informática (INEGI). Sin embargo, a partir de 2015 está Procuraduría ha integrado un padrón de establecimientos comerciales, que a la fecha consta de 1, 402, 368 registros de proveedores legalmente establecidos. Este padrón se mantiene actualizado a través de la constatación que diariamente se realiza a través de las visitas de verificación a los establecimientos comerciales, lo que evita la duplicidad de registros. Aunado al levantamiento de padrón de nuevos establecimientos, realizado con la fuerza de trabajo de la misma institución, se fomenta el intercambio de información con otras autoridades.

El INEGI reporta además de empresas, establecimientos comerciales, siendo una de las ventajas del levantamiento de padrón de Profeco, la certeza de su vigencia en la operación comercial, ya que si bien podemos contar con la razón social, no necesariamente existe punto de venta al consumidor o en su caso no se tiene exactitud de la razón social que opera la negociación.

Este padrón cuenta con registros de establecimientos comerciales por entidad, municipios y colonias. El padrón permite identificar datos del establecimiento como: razón social, nombre comercial, calle, número interior, exterior, código postal, colonia, municipio y entidad federativa, que en contraste con la información del INEGI, por cuestiones de confidencialidad, no es posible conocer el nivel de detalle para la correcta consignación en las órdenes de verificación, como instrumento indispensable para llevar a cabo el acto de verificación.

A partir de este padrón, la tarea de verificación de establecimientos comerciales de la Procuraduría ha podido focalizarse, favoreciendo a un mayor impacto en las verificaciones, por lo que para efectos de esta actualización, los registros del **Padrón de establecimientos comerciales de la Profeco** serán consideraros el área de enfoque potencial del programa.

Para el caso de la venta de gasolinas, diésel y gas licuado de petróleo al público en general, a mediados del ejercicio de 2016, se tienen cuantificadas 994 plantas de distribución de Gas LP y 11,337 estaciones de servicio o gasolineras de acuerdo con los padrones proporcionados por la Comisión Reguladora de Energía y por Pemex Transformación Industrial respectivamente. Esta información puede tener un periodo de actualización anual.

3.4. Cuantificación del área de enfoque objetivo.

El *área de enfoque objetivo* a atender, de acuerdo con la disponibilidad de recursos de la institución para el ejercicio 2018, se establece como sigue:

- Establecimientos comerciales: derivado del padrón de establecimientos con que cuenta esta Institución, se estima que la proyección de visitas de verificación que se podría alcanzar para 2018, es de 200 mil (del periodo de junio de 2016 a diciembre 2018, ello en función de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos con que cuente la Institución), cifra que incluye la verificación en materia de comportamiento comercial.

- Estaciones de servicio y proveedores de gas LP: cobertura de verificación sobre el total de estaciones de servicio y plantas de gas licuado de petróleo, de al menos 22% de forma anual, (equivalente a 2,713 proveedores considerando el total actual existente de 12,331 con base en la capacidad instalada, principalmente en zonas estratégicas priorizando los municipios con más de 100 mil habitantes y las denuncias ciudadanas.

- Estudios de calidad: de acuerdo a la capacidad del laboratorio y con base en los mecanismos de difusión de la Institución, el laboratorio está en condiciones de cumplir la demanda de 24 estudios de calidad anuales.

- Pruebas de laboratorio: El laboratorio determina los parámetros a evaluar a cada uno de los productos sujetos a análisis, la cantidad de pruebas fluctúa de acuerdo al tipo de productos sujetos a estudio. La cantidad de productos existentes en el mercado y del número de parámetros que apliquen a cada producto, de acuerdo a las especificaciones que establece la normativa y los parámetros que en su caso, puedan aplicarse para medir el desempeño del producto. La cantidad de pruebas se establece con base a la capacidad del laboratorio y al histórico que se tiene registrado a un total de 150,000 al año

- Análisis de muestras. La muestra es la parte representativa de la materia objeto del análisis, ésta como tal, puede componerse de uno o más elementos, dependiendo del tamaño del lote verificado, con base en lo que establece la NOM de muestreo o de los parámetros a corroborar en términos de la evaluación de la calidad de los productos. La cantidad de muestras se establece con base a la capacidad del laboratorio y al histórico que se tiene registrado correspondiente a 5000 al año. .

- En congruencia con la definición del problema y para propiciar una mayor cobertura de verificación con acciones estratégicas, la definición del alcance en la ejecución de pruebas de laboratorio, análisis de productos y finalmente la elaboración de estudios de calidad, impactan significativamente en la cobertura por tipos de mercado y productos y sobre

el gran número de proveedores. Al efectuarse acciones de verificación directamente a los productos, ya sea para su publicación en medios de difusión como la revista del consumidor o bien como insumo directo en el procedimiento de toma de muestras como acto de autoridad, se contribuye a la vigilancia de la normatividad en materia de consumo y a la vez, en la cobertura de verificación.

3.5. Frecuencia de actualización de la población potencial y objetivo.

Principalmente se tienen identificados los tipos de negociaciones de acuerdo con las necesidades de temporada y estratégicamente para procurar la mayor cobertura e impacto a lo largo del año, e incluso operativos contingentes por eventualidad a lo largo de los ejercicios.

Realizar un análisis por tipo de negociación y tipo de operativo por giro, o bien normatividad a ser verificada de forma estratégica, de acuerdo con las necesidades de la población, pudiera realizarse con una periodicidad de 2 años; esto, especialmente para los estimados en la definición del área de enfoque potencial. Siendo el caso que la actualización del área de enfoque objetivo, se realiza anualmente de acuerdo con las estrategias de verificación definidas por temporalidad, contingencias o programas permanentes como la verificación en materia de combustibles.

Lo anterior no limita con las actividades diarias de verificación y vigilancia de bienes y servicios que se llevan a cabo, se recabe y actualice el padrón de proveedores con que cuenta esta Procuraduría; ya que forma parte diaria de las actividades a llevar a cabo por el personal de verificación, sin afectar el presupuesto con que se cuenta.

Para la venta de combustible al consumidor final a través de gasolineras y de proveedores de gas LP, con base en los padrones de estaciones de servicio y de plantas de gas LP proporcionados por la Comisión Reguladora de Energía y Pemex Transformación Industrial, podría actualizarse para este tipo de mercado con el área de enfoque potencial cada dos años como el resto de los mercados que son vigilados.

4. Conclusiones

La implementación del programa G003, Vigilancia de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, se implementa con el objetivo de mantener una presencia constante en la vigilancia de los mercados, para observar que los diversos tipos de proveedores cumplan con la normatividad en materia de consumo, sancionando a

éstos, en los casos donde se detecten irregularidades e incumplimientos, por lo cual es de alta relevancia, estimar el universo de proveedores legalmente establecidos como área de enfoque potencial y aproximadamente en cuántos de éstos se pueden llevar a cabo acciones de vigilancia para observar el respeto de los derechos de las y los consumidores.

En este sentido, los beneficiarios del programa son los consumidores y por otro lado se contribuye a un entorno económico interno, en el que se respetan las disposiciones jurídicas en materia de consumo y en donde se generan mejores condiciones de competencia y acceso a productos y servicios.

En congruencia con lo mencionado, se resalta la prioridad de mantener presencia en los distintos tipos de mercado para observar el cumplimiento de la normatividad en materia de consumo y una vigilancia con niveles importantes de verificación.