Diagnóstico 2014 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

Contenido	Pág.
1. Antecedentes	**3**
1.1. Identificación y descripción del problema	**6**
1.1.1. Identificación y estado actual del problema	**8**
1.1.2. Evolución del problema	**9**
1.1.3. Experiencias de atención	**14**
1.1.4. Árbol de problemas	**19**
2. Objetivos	**20**
2.1. Árbol de objetivos.	**20**
2.2 Determinación y justificación de los objetivos de la intervención.	**21**
3. Cobertura	**24**
3.1. Identificación y caracterización de la población potencial	**24**
3.2. Identificación y caracterización de la población objetivo	**24**
3.3. Cuantificación de la población objetivo	**25**
3.4. Frecuencia de actualización de la población potencial y objetivo	**26**
4. Diseño de la intervención	**27**
4.1. Tipo de intervención	**27**
4.2. Etapas de la intervención	**29**
4.3. Previsiones para la integración y operación del padrón de beneficiarios	**34**
4.4. Matriz de Indicadores para Resultados	**34**
4.5. Estimación del costo operativo del programa	**41**
5. Presupuesto	**42**
5.1. Fuentes de financiamiento	**42**
5.2. Análisis de techos presupuestarios	**42**

Diagnóstico

Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores[1].

1. Antecedentes

El presente documento se elaboró en el marco de las disposiciones señaladas en 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.

Este trabajo pretende, de manera análoga a las disposiciones señaladas, establecer las bases del análisis y diagnóstico del *programa general de regulación* en materia de verificación implementado por la Procuraduría Federal del Consumidor y clasificado recientemente de manera formal con el nombre: ***G003, Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores***.

Este programa contribuye al desarrollo de las políticas de atención a la problemática que todas las personas como consumidores enfrentamos o podemos enfrentar en la vida diaria, considerando que la educación para el consumo es el eje rector de la protección a las y los consumidores con un enfoque fundamentalmente preventivo, y sin descuidar las acciones correctivas aplicadas de forma transparente. Asimismo, el programa pretende ampliar la cobertura de verificación de la regulación en materia de consumo para incidir en la competitividad de las empresas y en la mejora continua en el acceso a productos y servicios.

En un entorno socio-económico en donde la población satisface sus necesidades mediante la compra de bienes y servicios, en un mercado libre, existiendo numerosas opciones de compra para diversos productos y en algunos casos con opciones limitadas, es de primordial importancia que las relaciones de compra venta entre personas proveedoras y consumidoras,

[1] La denominación del programa se emplea las palabras “proveedores” y “consumidores” que deberán entenderse como de uso neutro, debido a que el programa atiende de manera indistinta tanto a mujeres como a hombres que estén en situaciones de personas proveedoras o consumidoras.

principalmente con consumidores finales que adquieren bienes y servicios al menudeo, se desarrollen en un ambiente regulado, procurando la equidad en las transacciones comerciales.

Es por eso que en una sociedad de libre mercado[2], se vuelve fundamental la existencia de un marco regulatorio y de prevención de posibles abusos, para resolver controversias y establecer parámetros específicos en las relaciones de consumo, así como técnicos en las especificaciones de productos, condiciones de venta para el ofrecimiento de servicios y características y métodos de verificación sobre los instrumentos de medición, utilizados en dichas transacciones comerciales.

Una vez instaurado el marco regulatorio en materia de consumo, que hoy día está determinado principalmente por la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), la Ley Federal sobre Metrología y Normalización (LFMN), las Normas Oficiales Mexicanas (NOM's), Normas Mexicanas (NMX's) y la Ley Federal sobre Procedimiento Administrativo (LFPA), es de igual forma importante, procurar que se respete dicho marco normativo por los proveedores y proveedoras de productos y servicios.

La observancia del marco regulatorio en materia de consumo queda a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor, donde no sólo se defienden los derechos de las y los consumidores de posibles afectaciones directas por incumplimientos de los proveedores y proveedoras en las condiciones de venta de productos y servicios, sino que la observancia del respeto de las leyes y normas en materia de consumo, se realiza mediante mecanismos y programas de vigilancia de los diversos giros de la economía.

Es por eso que se instaura el programa de verificación y vigilancia actualmente denominado: ***G003, Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores***, para que en todo momento, la ciudadanía tenga una opción para denunciar en caso de posibles irregularidades; e incluso de forma estratégica, la instancia federal del gobierno, mantenga una vigilancia del mercado de oficio para mantener la presencia y cobertura de verificación, como un incentivo y conocimiento por parte de los proveedores de la conveniencia del respeto de la regulación en materia de consumo, para generar mejores condiciones y competencia del mercado interno, que permita un mayor desarrollo económico y; que mantengan el conocimiento que en caso de incumplimientos a esta regulación, existen y se aplican consistentemente las medidas precautorias y sanciones a quien las incumple.

[2] Los productos que actualmente cuentan con un precio regulado, son el gas licuado de petróleo, la gasolina y el diesel.

Ahora bien, tomando en cuenta situaciones estratégicas por tipo de mercado y de acciones necesarias a implementar por el estado, para la eficiente verificación de los distintos sectores económicos, dentro del programa de verificación ***G003***, se ha determinado conveniente particularizar la verificación de oficio en el sector energético, específicamente en la venta de combustible líquido (gasolinas y diesel) y gas licuado de petróleo a las y los consumidores finales. Para ello se ha creado un área específica que se dedica a este tipo de verificación en todo momento y, una división técnico-científica, en la que se puedan realizar y aplicar métodos de verificación con mayor complejidad y de mayor conocimiento técnico, mediante pruebas de laboratorio, potenciando aún más, la existencia del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.

En 1976 se promulgó la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) creándose la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) y el Instituto Nacional del Consumidor (INCO), fusionándose en 1992 y erigiendo a la Profeco como la institución encargada de defender los derechos de personas consumidoras, prevenir abusos y garantizar relaciones de consumo justas. Con ello, México se convierte en el primer país latinoamericano en crear una Procuraduría especializada para las y los consumidores y el segundo con una ley en la materia. En la actualidad la Profeco cuenta con 51 delegaciones y subdelegaciones, en toda la República.

Como reforzamiento del contexto general ya señalado, se tiene como principal fundamento jurídico lo establecido en la LFPC; en el artículo 96 referente a la vigilancia y verificación, donde se señala que su objetivo es realizar la vigilancia y verificación necesarias en los lugares donde se administren, almacenen, distribuyan o expendan productos o mercancías o en los que se presten servicios, incluyendo aquellos en tránsito.

Es importante mencionar que en 2013 el Fondo de Fomento y Desarrollo de la Investigación Científica y Tecnológica de la Universidad Autónoma del Estado de México "FONDICT-UAEM" llevó a cabo una evaluación de consistencia y resultados del programa *"G003 verificación y vigilancia de los derechos del consumidor, plasmados en la ley federal de protección al consumidor"* (nombre anterior del programa que nos ocupa), con la finalidad de proveer información que sirviera para mejorar el diseño, gestión, logros y desempeño general. Las preguntas y la metodología de la evaluación fueron determinadas por el CONEVAL, contando también con la coordinación de la SFP. La evaluación se conformó por los apartados de: Diseño, Planeación y Orientación a Resultados, Cobertura y Focalización, Operación, Percepción del Área de Enfoque Atendida y Medición de Resultados.

En enfoque complementario, la existencia y funciones implicadas en el programa G003, se encuentran fuertemente relacionadas y fundamentadas, tanto con lo descrito sobre la existencia de proveedores con prácticas apartadas del marco regulatorio y la necesidad de una entidad encargada de vigilar el cumplimiento de la Ley, como con la existencia y funciones propias de la Profeco encuadrado con la Ley Federal de Protección al Consumidor, el Reglamento y Estatuto de la Procuraduría, donde se señala entre otras para las diversas unidades de la Subprocuraduría de Verificación, las siguientes:

- *"Ordenar la verificación y vigilancia, de oficio o a petición de parte, en los términos previstos en la ley y, en el ámbito de su competencia, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las normas a que ésta se refiere y de las demás disposiciones legales, reglamentarias y normativas en materia de combustibles;*
- *Suscribir todo tipo de actuaciones y resoluciones que se dicten dentro del ámbito de su competencia, en los procedimientos por infracciones a la ley, y ordenar los trámites conducentes a su sustanciación, conforme a la propia ley y los demás ordenamientos jurídicos que resulten aplicables;*
- *Ordenar y aplicar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias y medidas de apremio previstas en la ley, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y demás disposiciones aplicables e imponer las sanciones que correspondan, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;*
- *Coordinar la atención de las denuncias de los consumidores efectuadas contra los proveedores de bienes y servicios en materia de combustibles";*

1.1. Identificación y descripción del problema

En respuesta a la problemática de "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" Profeco diseñó en 2008 el programa "*G003 verificación y vigilancia de los derechos del consumidor, plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor*", vigente hasta el ejercicio fiscal 2013, que tiene como objetivo primordial que se cumplan las disposiciones legales en las relaciones entre las y los proveedores y consumidores que se encuentran plasmadas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En una evaluación realizada por el FONDICT-UAEM en 2013, el equipo evaluador establece que: *El programa no tiene definidas las áreas de enfoque (potencial y objetivo), ni tampoco están cuantificadas, ni cuentan con una metodología para ello.*

Asimismo propone las siguientes definiciones para las áreas de enfoque y beneficiarios del programa:

- *El área de enfoque potencial son todas las personas que proveedoras de bienes y servicios que realizan prácticas comerciales.*
- *El área de enfoque objetivo son todos los y las proveedores de bienes y servicios, personas físicas o morales, que se encuentran registrados en padrones de establecimientos comerciales y de servicios o que se puedan identificar por otros medios, que realizan o pueden realizar prácticas comerciales abusivas que afecten los derechos de los consumidores y las consumidoras, en consideración de lo establecido en las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) aplicables, así como de los recursos disponibles y las prioridades para las actividades de vigilancia y verificación.*
- *El área de enfoque atendida son todas y todos los proveedores de bienes y servicios, personas físicas o morales, que se encuentran registrados en padrones de establecimientos comerciales y de servicios, que realizan o pueden realizar prácticas comerciales abusivas que afecten los derechos de consumidores y consumidoras, en consideración de lo establecido en las NOM aplicables, así como de los recursos disponibles y las prioridades para las actividades de vigilancia y verificación, que efectivamente vigila y verifica el programa.*
- *Las y los beneficiarios son todos los consumidores y consumidoras de bienes y servicios que son o pueden ser objeto de prácticas comerciales abusivas que afecten sus derechos por parte de personas proveedoras, y que se benefician de las actividades de vigilancia y verificación que realiza el programa sobre los mismos.*

De esta valoración del programa G003 y sus respectivas propuestas se identifican claras aportaciones, donde se aclara que el programa es de tipo **Regulación** (acorde a su clasificación) y se establece, que en vez de definir una población objetivo, se debe definir un área de enfoque.

En esta perspectiva, el área de enfoque son las y los proveedores de bienes y servicios que comercializan formalmente y donde las y los beneficiarios por una parte son las personas consumidoras desde el punto de vista de calidad, pues recibirán lo que la parte proveedora ofrece y bajo las condiciones ofertadas, así como las cantidades, productos y servicios por las que paga. Por otro lado se encuentra el 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 para las personas consumidoras finales.

Desde el punto de vista de los objetivos, funciones, atribuciones y experiencia institucional en la ejecución de los programas de verificación; el área de enfoque objetivo, es todo aquella persona proveedora que formalmente oferta productos y servicios y son focalizados por las diversas estrategias de verificación para ser observados y evaluados mediante el programa; el área de enfoque atendida se desprende del resultado de las acciones de verificación y de todos aquellos proveedores o proveedoras que fueron efectivamente verificados mediante el programa.

1.1.1. Identificación y estado actual del problema.

Según el INEGI, la población mexicana distribuye cerca del 60% del gasto total en tres rubros principales: *alimentación (26.5%), vivienda (20%) y transporte (13%),* considerando como principales productos de consumo cotidiano: gasolina magna, restaurantes y similares, tortillas de maíz, refrescos, leche, gas, tarjeta de celular, huevo, pan dulce, internet y teléfono fijo, detergente y jabón, taxis, recibo de luz, metro y microbús, y servicio doméstico, siendo sólo estos tres últimos productos los que no tienen una regulación y/o intervención directa por parte de la Profeco; destacando que dentro de las actividades de verificación que la institución realiza están: restaurantes y hoteles, prendas de vestir y calzado, recreación y cultura, muebles y artículos para el hogar, comunicaciones, y educación y salud. Cabe mencionar que el estudio reflejó que las y los mexicanos gastan más en gasolina que en cualquier producto de la canasta básica, por poner un ejemplo, emplean para dicho combustible un monto 273% superior al que destinan para la compra de leche.

Sobre el estado actual de la problemática potencial, es importante señalar que en 2013 la Profeco recibió al menos 2,109 denuncias sobre gasolineras, 345 en relación a la venta de gas licuado de petróleo y, en el rubro de establecimientos comerciales en general se registraron 7,907 en el mismo ejercicio fiscal; aunado a los resultados de análisis de laboratorio, en donde se encontraron incumplimientos de productos. Lo anterior es un claro indicio para deducir que en la actualidad existe la posibilidad de que quienes proveen de bienes y servicios incurran en prácticas comerciales que afectan los derechos e intereses de quienes consumen, particularmente en su economía, lo cual está asociado al incumplimiento de las disposiciones legales y normativas que los proveedores y proveedoras están obligados a observar.

1.1.2. Evolución del problema.

Existen diversos tipos de problemáticas ante la situación planteada para observar el cumplimiento de la normatividad en materia de consumo, por ejemplo: la que se presenta para determinar los planes de verificación, ante el vasto número o tipos de mercado y giros que existen en economías tan dinámicas como la nuestra, en comparación con los recursos asignados a los programas de verificación. En otras palabras, existe un gran número de tipos de mercados que son susceptibles a ser verificados y una limitada disposición de recursos materiales, humanos y financieros para llevar a cabo las verificaciones.

La necesidad de observar que se respete la normatividad en materia de consumo, relacionada con la gran cantidad de negociaciones susceptibles de ser vigiladas, contrasta con los limitados recursos que son asignados al programa de verificación, incluyendo el poco personal asignado a éste, en comparación al universo de lo que posteriormente se definirá como área de enfoque potencial.

La problemática en la operación ha sido abordada a través de diversas estrategias para mitigar el contraste entre la cantidad de negociaciones susceptibles a ser verificadas y el bajo recurso asignado al programa. Bajo este esquema, se han definido puntos estratégicos de comercialización como centros comerciales y puntos aduanales o bien con operativos de temporada, que si bien han arrojado resultados importantes, aún mantienen un área de oportunidad por la escala en la que son implementados estos operativos.

De acuerdo a lo anterior, se requiere instrumentar programas de verificación de temporada, por tipo de giro o negocio o bien por programas especiales que derivan de necesidades inmediatas por contingencias ocasionadas por desastres naturales o fenómenos socioeconómicos, a fin de detectar y contener alzas de precio injustificadas o prácticas abusivas por la falta de productos.

De igual manera, los programas de verificación enfrentan dificultades en la planeación, debido a la información disponible ante la dinámica en la existencia, transformación y baja de negocios (establecimientos) que ofertan productos y servicios. Resulta complejo obtener o desarrollar listados o padrones de proveedores susceptibles a ser verificados, con una alta confiabilidad y actualización; esto es, contar con información veraz, con la misma velocidad con que cambia la existencia de proveedores y proveedoras.

Como problemática directa a las y los consumidores, algunos proveedores difunden información y publicidad incorrecta, falsa o engañosa, respecto de productos y servicios, lo que se traduce en un gasto injustificado por la adquisición de bienes que no reúnen las

características que busca el consumidor o consumidora. En consecuencia la Profeco debe proveer información útil para el consumo a través de los estudios de calidad realizados por el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, que anualmente contribuye con información sobre la calidad de productos y cumplimiento de especificaciones y que además permite el desarrollo estratégico de la verificación.

A pesar del enorme potencial que posee el laboratorio, actualmente su infraestructura es limitada reduciendo el espectro de pruebas a realizar, en cuyo caso, resulta necesaria la inversión en ese rubro para ampliar los servicios de análisis, tanto en cantidad como en diversidad, traduciéndose en la posibilidad de apoyar los programas y estrategias de verificación ampliando la cobertura de sectores y tipos de mercado evaluados con mayor detalle en cuanto a características y cumplimiento de productos.

Respecto a la verificación de proveedores de combustibles, el 26 de octubre de 2012 entraron en vigor las normas oficiales mexicanas, NOM-0005-SCFI-2011 y NOM-185-SCFI-2012, las cuales implican cambios en la operación, agregan nuevos elementos que deben verificarse y acciones de revisión que derivan en aumento de tiempo de las mismas. De acuerdo con un estudio de tiempos y movimientos, los cambios en la norma afectan directamente la capacidad de verificación diaria.

El aumento de establecimientos de despacho de combustible y la dispersión territorial de las estaciones de servicio, han agravado la problemática relacionada con la cobertura del área de enfoque, lo cual ha demandado de un cambio de estrategia y el requerimiento de mayores recursos.

Históricamente, ha aumentado la cantidad de estaciones de servicio o gasolineras; en contraste a partir de 2012 se redujo considerablemente la cantidad de verificaciones realizadas ante el incremento de la diversificación de tipos de mercado y con esto, la necesidad de reorientar recursos para su observancia y especializar la verificación en materia de combustibles, a causa de la mejora del marco normativo, lo que implica la demanda de mayores recursos y tiempo para la verificación, impactando a la baja en la cantidad de acciones de verificación de este tipo.

La verificación de establecimientos comerciales comprende la vigilancia de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), la Ley Federal sobre Metrología y Normalización (LFMN) y las 143 Normas Oficiales Mexicanas (NOM), clasificadas por información comercial, prácticas comerciales, seguridad, eficiencia energética, térmica y ahorro de agua, así como metrológicas. En este sentido, la verificación que se practica tanto de oficio como a petición de parte, es decir en atención a denuncias, es realizada de manera integral para asegurar que

las prácticas comerciales de las y los proveedores se ajusten a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor y que los productos nacionales o importados cumplan con los requisitos de información comercial, especificaciones de calidad, seguridad y eficiencia establecidos por las normas. Asimismo, verifica que los instrumentos de medición empleados en transacciones comerciales se encuentran ajustados y calibrados cumpliendo las especificaciones de carácter metrológico, a efecto de asegurar la equidad en las relaciones entre proveedor y consumidor y brindar certidumbre en las transacciones comerciales.

Si bien la verificación y vigilancia de establecimientos comerciales por parte de la autoridad está acreditada y existen disposiciones legales y normativas encaminadas a proteger los derechos e intereses de los consumidores, también es cierto que la verificación de establecimientos comerciales enfrenta diversos retos para una efectiva vigilancia de la normatividad y, en consecuencia, de la eficaz protección de los consumidores. Estos retos son generados entre otros por la globalización de los mercados, la diversidad, incremento y volatilidad de proveedores, variedad de estrategias de venta para productos y servicios, así como la dispersión geográfica, lo que demanda el desarrollo de acciones de verificación focalizadas a sectores que por su actividad comercial impactan de manera sensible en la economía de los consumidores. Por ello, durante el ejercicio fiscal 2013 se llevó a cabo la verificación de diversos sectores mediante operativos en los participaban dos o más verificadores por establecimiento trabajando de manera simultánea en varios establecimientos en los que la verificación integral demandaba en promedio hasta 4 horas por visita.

La operación bajo este esquema si bien aseguraba una verificación integral de las disposiciones y en consecuencia una protección efectiva de los intereses del consumidor, ha representado también una disminución en el número de establecimientos verificados, afectando la meta de indicadores estratégicos.

Cabe señalar que el número de establecimientos verificados y en su caso la posibilidad de ampliar la cobertura geográfica de verificación, se ve afectada por la atención de servicios que presta la Institución y que son efectuados a través de las áreas de verificación como es la calibración de instrumentos de medición, la capacitación y análisis de información comercial, el desarrollo de operativos conjuntos interinstitucionales con otras autoridades en diversos estados del país y la atención de programas de contingencia en casos de desastres, como el que afectó al estado de Guerrero, en el cual se realizaron acciones de exhorto a proveedores (as), monitoreo de precios, conciliación y apoyo a la población afectada.

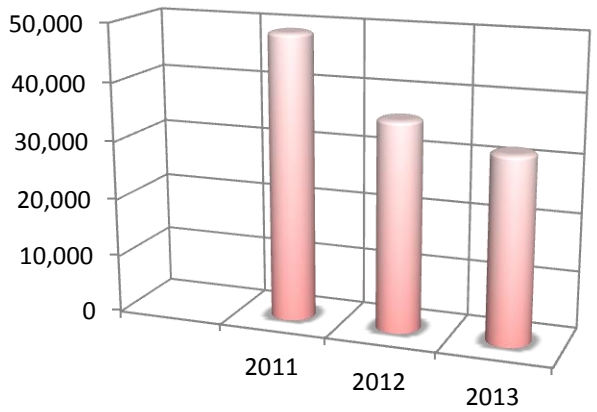
En este contexto, la Profeco está reforzando sus acciones de verificación, priorizando las acciones en aquellos sectores con mayor impacto y de mayor demanda por parte de los consumidores en los Programas Anuales de Trabajo, a fin de ampliar la cobertura de verificación, incrementar el número de sectores y establecimientos verificados, para proteger a los consumidores, asegurando el cumplimiento de la legislación y normatividad aplicable.

Por ejemplo, como parte de la verificación focalizada durante el ejercicio 2013 se practicaron 65,517 verificaciones a nivel nacional en sectores relacionados con la venta de productos básicos, casas de empeño, telecomunicaciones, agencias de autos, líneas aéreas, camioneras, hoteles, moteles, mueblerías, autoservicios, restaurantes, bares y básculas de alto alcance, así como la operación de verificación al interior de aduanas y en programas de temporada o de reacción inmediata por desastres naturales, derivado de lo cual se iniciaron 11,397 procedimientos administrativos por infracciones a la ley o normas oficiales mexicanas, con la inmovilización de 6,589,925 de productos por incumplir las normas del total de 40,764,528 productos verificados; asimismo 1,237 establecimientos fueron objeto de suspensión por prácticas en perjuicio del consumidor, imponiendo sanciones económicas por un monto superior a los 184 millones de pesos.

Por otro lado, el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor dictamina técnicamente lo conducente respecto al cumplimiento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las normas oficiales mexicanas y demás normas aplicables a los productos, ya que con sus resultados se ha podido comprobar la existencia de seguridad de los productos y la veracidad de la información o de los efectos publicitarios de los mismos**;** sin embargo, la infraestructura de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, no permite evaluar el total de las NOM´s e incluso constatar la veracidad de la información que los distintos fabricantes o comercializadores ostentan. El equipo instrumental con el cual cuenta actualmente tiene en su gran mayoría más de 20 años, tiempo en el cual ha quedado rezagado de los avances industriales y de los requerimientos normativos.

Las normas oficiales mexicanas y normas mexicanas contemplan especificaciones de seguridad, calidad, eficiencia energética y desempeño, muchas de ellas no evaluables o con limitaciones en su evaluación en el laboratorio, lo que hace necesaria la compra de los equipos que permitan su verificación y ampliar la capacidad analítica para una verificación más eficaz.

Grafica 1. Comparativo de pruebas realizadas a Verificación y Vigilancia



		2011	2012	2013
Verificación y Vigilancia		48,993	35,964	31,952

Fuente: Elaborado con base en registros del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor. Profeco, 2011, 2012, 2013.

Las diversas problemáticas y cambios de los entornos en relación a la existencias de tipo de mercado, cantidad de proveedores y cambio del marco regulatorio que demanda verificaciones más detalladas (con un gasto mayor de recursos), impactan directamente en las anteriores estrategias para la implementación de los programas de verificación y en la medición de los mismos, teniendo, por ejemplo, que de enero a septiembre 2013, las visitas de verificación realizadas en el total de municipios del territorio nacional cubrió sólo el 24.4% de éstos, de una meta programada en 52.5%.

Adicionalmente, deben considerarse particularidades en los *procedimientos específicos de verificación por tipo de mercado*, donde por ejemplo, en materia de combustibles y verificación y vigilancia se atienden denuncias, realizando la verificación con mayor detalle con el objetivo de tener acciones de mayor impacto. En adición, en *combustibles* se revisa la totalidad de los instrumentos de medición, lo que disminuye aún más el número de estaciones en posibilidad de ser verificadas anualmente, y en *verificación y vigilancia* se atienden las solicitudes de ajuste de instrumentos de medición, aunado al hecho de que en esta misma área se brinda el servicio de análisis, asesoría y capacitación en información comercial, lo que requiere de un mayor número de recursos y de personal.

1.1.3. Experiencias de atención.

En materia de verificación de establecimientos comerciales, se ha buscado ampliar la cobertura de verificación y actualización del padrón de proveedores, apoyándose en información aportada por Cámaras, Asociaciones y Organismos. Sin embargo, la información no es confiable, lo que genera el desgaste de recursos y re trabajos, afectando el cumplimiento de metas. No obstante, al interior de la institución se busca fortalecer la comunicación con unidades administrativas que cuentan con información que permita una mejor focalización de las acciones en atención a denuncias, quejas o proveedores que incumplen con registros obligatorios, por ejemplo:

En materia de productos básicos por parte de las áreas de verificación a nivel nacional, en el periodo de enero a diciembre de 2013, se realizaron 24,812 visitas de verificación, iniciando procedimiento administrativo en 3,217 casos. Derivado de las resoluciones administrativas se impusieron sanciones económicas por un monto superior a los 15.3 millones de pesos.

Del total de verificaciones en productos básicos, 3,512 se focalizaron al giro comercial de tortillerías con la finalidad de inhibir la manipulación e incremento injustificado de precios, por lo que en 442 casos se inició procedimiento por infracciones a la Ley.

Otro de los giros comerciales que demandaron atención especial, la venta y distribución de pollo y huevo, en el que se realizaron 3,602 visitas a partir de las cuales 619 establecimientos fueron emplazados a procedimiento administrativo por violaciones a la ley, principalmente por no exhibir precios a la vista o registrar variaciones de precios a la alza, sin acreditar documentalmente el motivo.

Por otro lado, la correcta revisión de las estaciones de servicio (gasolineras) a nivel nacional y la atención de las denuncias presentadas por la ciudadanía, genera una mayor y mejor presencia de la Institución en la tarea de proteger los derechos del consumidor. Asimismo, en 2013, se verificó a 35.76% de las plantas registradas en el padrón de empresas gaseras emitido por la Secretaría de Energía (990 plantas de gas LP).

En materia de combustibles líquidos, durante 2013 se visitaron 2,151 estaciones de servicio en las que se realizaron verificaciones, dando como resultado la revisión de más de 32 mil instrumentos de medición.

Por su parte, el laboratorio dictaminó técnicamente lo conducente a productos de la canasta básica, se verificaron 286 productos de 65 marcas, se corroboró el cumplimiento con normas del etiquetado, contenido neto y/o masa drenada en los productos que la ostentan. Se reportó análisis de 317 muestras de tortilla obtenidas de 17 diferentes ciudades del país. Se

informó su aporte nutrimental señalando que el producto muestra variación en el contenido de calcio, derivado de los procesos de nixtamalización.

También se analizaron productos denominados como bebidas o néctares, productos cuya comercialización creció en el 2013 y sus etiquetas mostraban incumplimientos sobre los ingredientes que contienen. Se analizaron bebidas alcohólicas y luces navideñas, sobre éstas últimas se entregaron informes en menos de 48 horas para que la PROFECO pudiera actuar.

La experiencia internacional

En materia de verificación de establecimientos comerciales, la experiencia compartida por agencias de protección al consumidor tanto de Norteamérica como de Europa, indica que prevalece el cumplimiento voluntario de las y los proveedores, generado por una ética comercial de proveedores y proveedoras y la cultura de consumo de las y los ciudadanos, quienes al contar con mayor información sobre sus derechos, exigen libremente el cumplimiento de los mismos, apoyados en las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia. En estos casos, las y los proveedores están obligados a informar a la autoridad de su cabal cumplimiento con la ley, lo que permite a la autoridad efectuar en la mayoría de los casos, solo una verificación al año. De constatarse violaciones a la ley, las sanciones y medidas impuestas por las autoridades son severas, retirando los productos del mercado y notificando a consumidores y consumidoras y otras agencias o países, lo anterior aún solo con la presunción de falla.

Esta situación no se da en la misma manera en la región de Latinoamérica, aunque es una constante y un problema en común la actitud de proveedores por tratar de burlar la ley en perjuicio de las y los consumidores y en no intentar conocer sus derechos y ejercerlos, limitándose a denunciar ante la autoridad.

Con la finalidad de homologar los esquemas de vigilancia de mercado y acciones de protección a consumidoras y consumidores, como parte de las estrategias de operación y bases de cooperación internacional, la Profeco participa en foros internacionales aportando su experiencia en materia de verificación, normalización y protección a consumidores o consumidoras e intercambiando información con agencias de protección al consumo tanto de Norteamérica como de Sudamérica, para la adopción de acciones articuladas y coordinadas.

En el caso de México, Profeco por ejemplo, cuenta con una Red de Alerta Rápida para informar a las y los consumidores sobre productos que representan un riesgo, así como de las acciones emprendidas por la empresa y la autoridad, tal como sucede en Europa, EUA y Canadá, y como en otros países de Latinoamérica.

Dentro de las experiencias internacionales y el intercambio de experiencias con organismos de protección al consumidor en otros países, se puede resaltar lo siguiente:

- La Segunda Cumbre sobre Seguridad de Productos de Consumo, efectuada en septiembre en la Ciudad de Ottawa, Canadá, para intercambiar experiencias y acordar esquemas de cooperación y desarrollo simultáneo de vigilancia, retiros y alertas sobre productos peligrosos.
- En Perú, como invitado al Seminario Internacional sobre Prácticas en Retiros de Mercado de productos defectuosos como juguetes y artículos para niños, por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), en donde la Profeco, como representante de México, reiteró su interés y compromiso de coordinación con los países de América Latina para asegurar una efectiva e integral protección de las y los consumidores.
- A solicitud del Instituto Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor de República Dominicana (PRO CONSUMIDOR) se brindó asistencia técnica en materia de verificación y vigilancia, así como de publicidad, aportando la experiencia de la institución para el fortalecimiento de aquella institución con apenas 5 años de creación.

En relación con analogías internacionales en materia de verificación en sectores estratégicos como la venta de combustibles líquidos al público en general, o en el caso del gas licuado de petróleo, no se han encontrado modelos o entornos externos similares, dadas las características restringidas que presentan dichos mercados en el país, en donde por ejemplo, la venta de gasolina y diesel es provista por una sola entidad y mediante concesionarios ordenados por una paraestatal a través de un contrato y es supervisado el respeto a la legislación por varias instituciones en diversos temas, como en materia de consumo por la Profeco, o por el Servicio de Administración Tributaria en materia fiscal y reglas adicionales aplicables a dichos concesionarios.

Sobre experiencias en la aplicación de los programas de verificación, es importante resaltar, que la Secretaría de Economía, a través de la Profeco, verifica el comportamiento de los precios en casos especiales por contingencias y por desastres naturales, como el caso del limón en 2014 o la tortilla y el huevo en años anteriores, como mecanismo para contener el comportamiento de las partes proveedoras en un cambio de precios de forma excesiva o injustificada; no obstante que no existe control de precios en el país.

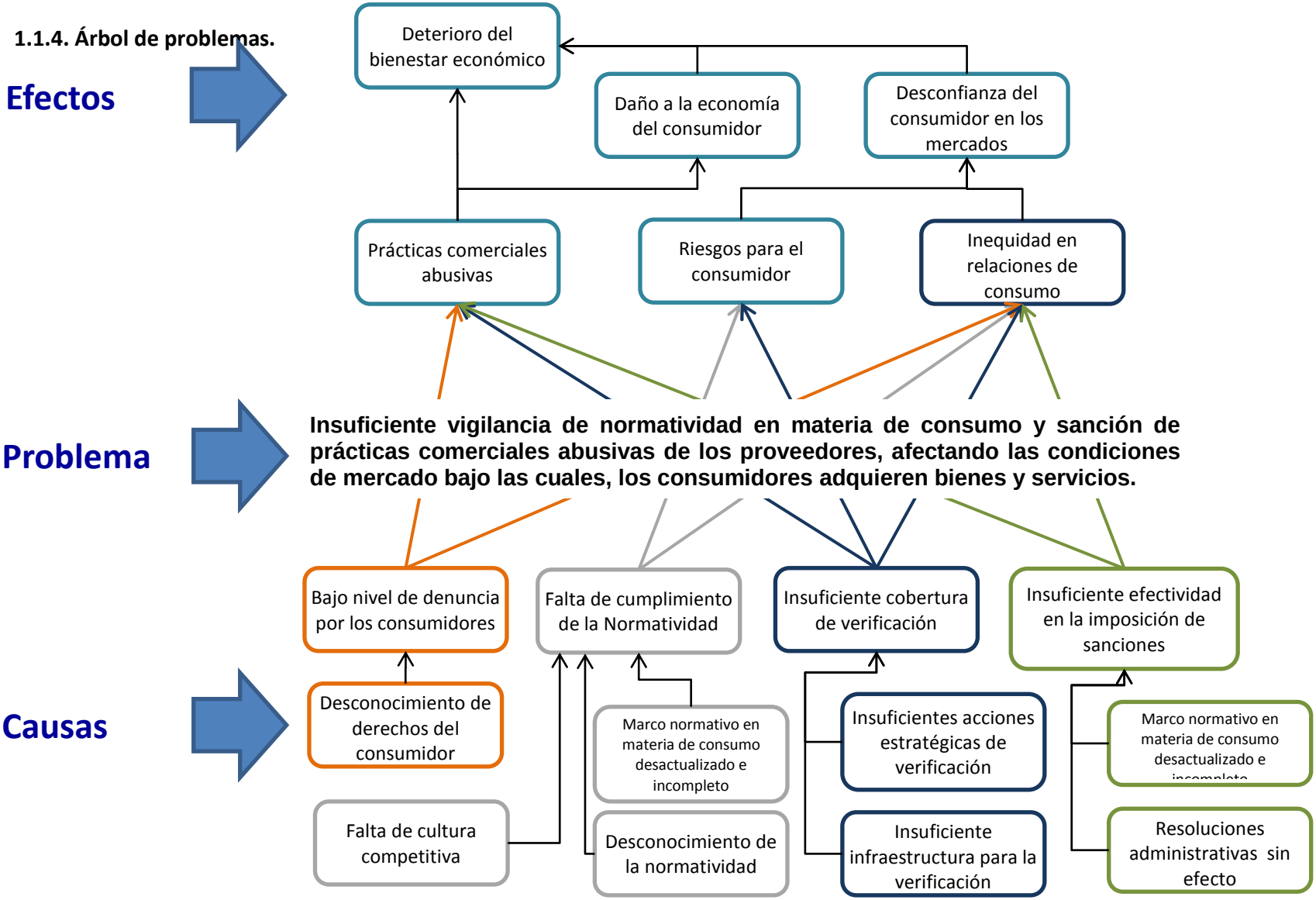
Además de la implementación de operativos de verificación de forma periódica y por tipo de negocio o giro, la Profeco mantiene presencia y atiende sistemáticamente situaciones

problemáticas particulares, de acuerdo con eventos extraordinarios que obedecen a contingencias de tipo climático o bien socioeconómicas o de producción sobre ciertos productos; es el caso que en los años recientes mantuvo presencia para observar que los precios no se elevaran de forma injustificada por contingencias climáticas como inundaciones y lluvias severas en el sur del país, terremotos y otros eventos desafortunados que indudablemente afectan el desarrollo de la economía y que durante la transición para restablecer las condiciones normales de vida de la población, se pudieran presentar abusos por parte de proveedores ante la falta o escases de productos y servicios.

De acuerdo con las experiencias nacionales antes mencionadas y tomando como comparativa el tipo de acciones y esquemas implementados en otras latitudes del planeta, resulta ineludible considerar el factor socio cultural. El tipo de prácticas que se llevan a cabo por ejemplo, en la Unión Europea, como es incentivar la auto regulación y competencia entre proveedores para ofrecer mejores productos, contrasta con las regiones de América del centro y sur, donde aún existen de manera recurrente marcadas prácticas abusivas de los proveedores que son reclamadas, y donde los proveedores aún no transitan en un esquema pleno de competencia para obtener mayor cobertura del mercado para el mejoramiento de sus servicios o calidad de sus productos.

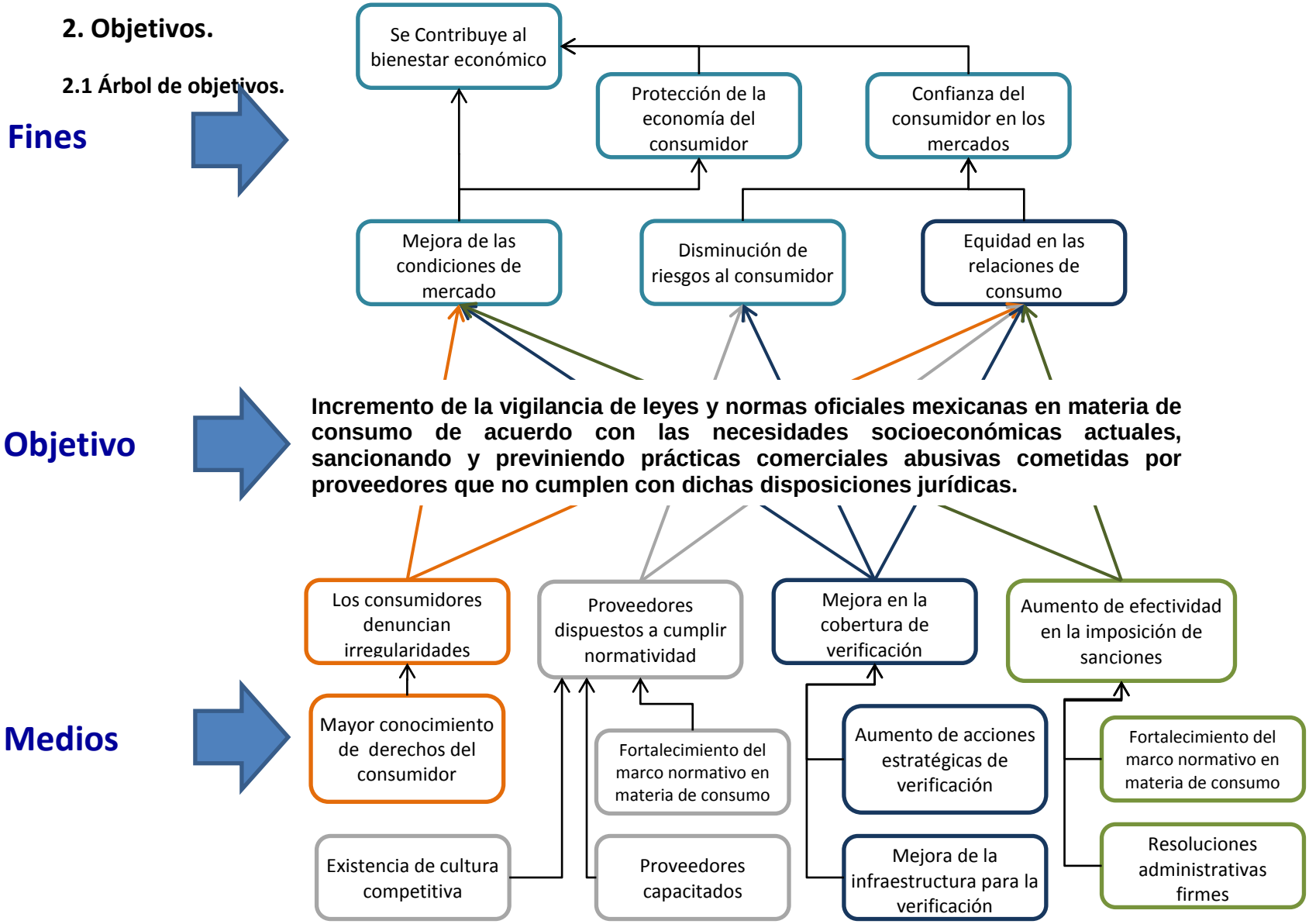
Con base en esta comparativa y los datos existentes en la Profeco, respecto a la cantidad de denuncias y quejas por prácticas fuera de la normatividad por parte de los proveedores, es evidente que si bien es importante generar el tránsito hacia la autorregulación de los proveedores en donde éstos, sean los primeros interesados en cumplir con la normatividad sumándose a políticas públicas para este tipo de enfoque, resulta básico mantener un esquema de vigilancia en el que el gobierno pueda tener una visión y presencia de verificación para que de oficio, observe el grado de cumplimiento de los productos y servicios y, en caso contrario, se apliquen sanciones con el objeto de inhibir este tipo de prácticas.

1.1.4. Árbol de problemas.



2. Objetivos.

2.1 Árbol de objetivos.



2.2. Determinación y justificación de los objetivos de la intervención.

Alineado con el análisis de las secciones anteriores, resaltando lo establecido en el árbol de problemas y por lo tanto, en el árbol de objetivos, se pueden identificar los siguientes objetivos que persigue la implementación del programa *G003, Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores*.

Objetivo general:

- ✓ Incremento vigilancia de leyes y normas oficiales mexicanas en materia de consumo de acuerdo con las necesidades socioeconómicas actuales, sancionando y previniendo prácticas comerciales abusivas cometidas por proveedores que no cumplen con dichas disposiciones jurídicas

Objetivos particulares:

- ✓ Vigilar el cumplimiento de las leyes y normas oficiales mexicanas en materia de consumo.
- ✓ Sancionar y prevenir prácticas comerciales abusivas o fuera de la normatividad en materia de consumo, cometidas por los proveedores de bienes y servicios.

Ahora bien, tomando nuevamente como referencia el análisis de problemáticas y objetivos, con respecto a la alineación de las políticas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, con el programa G003 y a su vez, estos con los objetivos institucionales, se identifica un claro vínculo con la generación de un *México Próspero*, en el que se marca como elemento básico, el desarrollo de un mercado interno, en el que es de principal importancia que las transacciones comerciales se desarrollen en un marco de respeto de la legislación en materia de consumo, como motor también para un mejor ambiente de competencia entre proveedores y de mejores condiciones de acceso a productos y servicios.

Específicamente el vínculo del programa G003, con el PND 2013-2018, se tiene enmarcado en el Objetivo 4.7 “Garantizar reglas claras que incentiven el desarrollo de un mercado interno competitivo” y las líneas estratégicas 4.7.3 “Fortalecer el sistema de normalización y evaluación de conformidad con las normas” y 4.7.5 “Proteger los derechos del consumidor, mejorar la información de mercados y garantizar el derecho a la realización de operaciones comerciales claras y seguras”.

Los objetivos planteados mantienen una relación directa con lo establecido en al Plan Nacional de Desarrollo (PND 2013-2014), el Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) y con el programa institucional de la Profeco, Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor. El objetivo 4.7. *Garantizar reglas claras que incentiven el desarrollo de un mercado interno competitivo*, se relaciona con las estrategias: 4.7.1 *Apuntalar la competencia en el mercado interno* y 4.7.5 *Proteger los derechos del consumidor, mejorar la información de mercados y garantizar el derecho a la realización de operaciones comerciales claras y seguras*, mismos que a su vez, se vinculan con el objetivo 4 del PRODEINN 2013-2018: Promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral.

El objetivo 4 del PRODEINN a su vez está asociado con las estrategia 4.5 *Conciliar la economía de mercado con la defensa de los derechos del consumidor*, el cual se implementa con las líneas de acción: 4.5.1. *Modernizar los sistemas de atención y procuración de justicia respecto a los derechos del consumidor* y 4.5.2. *Desarrollar el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, que integre las acciones de los gobiernos, poderes y sociedad civil.*

Por su parte, el objetivo 4.8 del PND Desarrollar los sectores estratégicos del país, se relaciona con los objetivos sectoriales del PRODEINN 1 y 2, así como a las estrategias 1.7 Alinear los programas e instrumentos de la Secretaría y de otras dependencias a los requerimientos de los sectores y, 2.7 Alinear los programas e instrumentos de la Secretaría y de otras dependencias a los requerimientos del sector servicios.

A su vez, estos objetivos, estrategias y líneas de acción, se alinean con los siguientes objetivos, estrategias y líneas de acción del Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor 2013-2018:

Objetivos

1. Incrementar las capacidades Institucionales de actuación mediante la modernización de su marco legal, organizacional y técnico.
2. Impulsar la definición e instauración del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
3. Asegurar la respuesta pronta y expedita para la atención al consumidor y la prestación de servicios mediante una red inteligente.
4. Impulsar el Acuerdo Nacional para la Protección de los Derechos de los Consumidores entre gobierno, empresas y sociedad civil.

Tabla: Alineación del G003 al PND 2013-2018, PRODEINN y Programa Nacional para la Protección de los Derechos de los Consumidores 2013-2018.

Objetivo del PND	Objetivo sectorial del PRODEINN	Estrategia(s) del Objetivo sectorial	Objetivo del Programa Institucional	Programa Presupuestal
4.7. Garantizar reglas claras que incentiven el desarrollo de un mercado interno competitivo	4. Promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral.	4.5. Conciliar la economía de mercado con la defensa de los derechos del consumidor.	1. Incrementar las capacidades Institucionales de actuación en lo jurídico, organizacional y técnico. 2. Impulsar la definición e instauración del Sistema Nacional de Protección al Consumidor. 3. Asegurar la respuesta pronta y expedita para la atención al consumidor y la prestación de servicios mediante una red inteligente. 4. Impulsar el Acuerdo Nacional para la Protección de los Derechos de los Consumidores entre gobierno, empresas y sociedad civil.	G 003 Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.
4.8. Desarrollar los sectores estratégicos del país	1. Desarrollar una política de fomento industrial y de innovación que promueva un crecimiento económico equilibrado por sectores regiones y empresas. 2. Instrumentar una política que impulse la innovación en el sector comercio y séricos, con énfasis en empresas intensivas en conocimiento.	1.7 Alinear los programas e instrumentos de la Secretaría y de otras dependencias a los requerimientos de los sectores. 2.7 Alinear los programas e instrumentos de la Secretaría y de otras dependencias a los requerimientos del sector servicios		

Finalmente, el Programa Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor 2013-2018, establece dentro de sus indicadores, el *Porcentaje de municipios que cuentan con acciones de vigilancia*, en el cual se señala como descripción general: *Permite medir la cobertura geográfica de las acciones de verificación mediante visitas del área de combustibles y de establecimientos. Permite medir la presencia de actos de autoridad de la Profeco en la República Mexicana*.

3. Cobertura.

El campo de acción e impacto que se genera con el programa de 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.

El área de enfoque potencial y objetivo se encuentra cuantificada de acuerdo al alcance del programa basada en la información disponible, y se señala como su universo de atención a los consumidores en general. A través del programa G003 se realizan acciones de verificación, calibración, análisis de productos, análisis, asesoría y capacitación de información comercial, con el propósito de contribuir a la efectiva protección del consumidor.

3.1. Identificación y caracterización de la población potencial.

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 del consumidor y por lo tanto, es susceptible a ser verificado mediante el programa.

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. Un estimado de existencia de establecimientos comerciales **supera los 4.5 millones, como área de enfoque potencial**, **más de 10 mil estaciones de servicio (gasolineras), 900 Plantas de gas L.P. y 20 mil vehículos repartidores de gas LP.**

3.2. Identificación y caracterización de la población objetivo.

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 eficientar 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.
- 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.

Lo anterior se lleva a cabo para realizar una verificación certera, optimizar recursos, eficientar el trabajo administrativo y a la vez trasmitir al proveedor la eficacia de las verificaciones, fortaleciendo la imagen de Profeco ante el consumidor.

Con base en la falla, riesgo, tendencia y comportamiento del producto que se detecte se pondrá en operación el programa correspondiente.

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 diesel) y del gas licuado de petróleo, el cual se efectúa en toda la república y es un programa de verificación permanente.

Una vez definida la estrategia de verificación, se procura obtener la mayor cobertura posible en todo el territorio nacional, de acuerdo con el tipo de negocio a verificar.

3.3. Cuantificación de la población objetivo.

Por lo anterior, la definición del área de enfoque objetivo, está determinada por las acciones de verificación en campo y laboratorio que se estima factible su realización, con base en la capacidad instalada y en los resultados obtenidos en ejercicios anteriores, considerando una asignación de presupuesto similar e inclusive con tendencias a la alza, para poder mantener un nivel de atención a la verificación realizada en ejercicios anteriores, de acuerdo con las problemáticas y experiencias ya señaladas, en donde la especialización de la verificación ha demandado históricamente de mayores recursos y tiempo para su realización.

El área de enfoque objetivo a atender, de acuerdo con la disponibilidad de recursos de la institución para el ejercicio 2014, se establece como sigue:

- Establecimientos comerciales: 72,000 visitas al año.
- Estaciones de servicio y proveedores de gas LP: cobertura de al menos 23% de las negociaciones, principalmente en zonas estratégicas y otorgando prioridad a las denuncias ciudadanas.

- Estudios de calidad: 24. Los estudios de calidad permiten evaluar el comportamiento de la calidad de los productos en el mercado e identificar fallas que son seguidas por actos de verificación.
- Pruebas de laboratorio: 140,000 al año.
- Análisis de muestras en laboratorio: 4,000 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.

3.4. 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.

De acuerdo con esto y el dinamismo de la alta y baja de negociaciones, mantener una actualización real de los proveedores existentes, podría generar más costos que beneficios en tiempos no adecuados; sin embargo, 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 universo 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.

Ahora bien, **en casos muy específicos como la venta de combustible** al consumidor final a través de gasolineras y de proveedores de gas LP, se actualización con mayor facilidad los padrones y permite definir el área de enfoque potencial, al menos una vez al año.

4. Diseño de la intervención.

En congruencia con las secciones anteriores, se concluye en continuar con la implementación del programa de verificación denominado *Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores*, en el cual se tenga por objetivo, vigilar las leyes y normas oficiales mexicanas en materia de consumo de acuerdo con las necesidades socioeconómicas actuales, sancionando y previniendo prácticas comerciales abusivas cometidas por proveedores que no cumplen con dichas disposiciones jurídicas.

Lo anterior, mediante la aplicación de programas de verificación específicos que puedan ser medidos anualmente, focalizando acciones de vigilancia en los domicilios de los proveedores y de una verificación de mayor detalle a través de análisis y pruebas de laboratorio.

4.1. Tipo de intervención.

La implementación del programa G003, *Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores*, se lleva a cabo 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 y sancionando a estos, en los casos donde se detecten irregularidad e incumplimientos.

A lo largo de año se tienen calendarizadas diferentes intervenciones en función con la temporalidad del consumo. Por ejemplo, operativos de verificación de precios para temporada de día de San Valentín, día de las madres, periodo de cuaresma, temporada navideña, entre otros. Para cada uno de ellos existen operativos específicos atendiendo a las necesidades de los consumidores. Asimismo, se cuenta con intervenciones surgidas a partir de alguna contingencia que afecta la salud de los consumidores o por la detección de algún producto que no cumple con las normas específicas para su comercialización.

De acuerdo con el Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor, el programa *G003 Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores*, lleva a cabo las siguientes intervenciones de verificación y vigilancia a lo largo del año:

Tabla 1. Actividades de verificación y vigilancia para el Programa G003.

Servicio	Descripción
Análisis de información comercial	Servicio mediante el cual Profeco revisa, a petición de un proveedor, si las etiquetas, instructivos, manuales o garantías relativas a los productos, bienes o servicios que éste comercializa, cumplen con los requisitos establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor o las Normas Oficiales Mexicanas que le aplican.
Asesoría en información comercial	A los proveedores que así lo soliciten se les proporciona información escrita que les permite conocer de manera específica si alguna sección o parte de los elementos que integran la información comercial de las etiquetas, instructivos, manuales o garantías relativas a los productos, bienes o servicios que comercializan, se ajusta a lo establecido por la Ley Federal de Protección al Consumidor, las NOM y otras disposiciones legales aplicables.
Capacitación en Información Comercial	Acción de impartir cursos, talleres o programas análogos a los proveedores que así lo soliciten, relativos a la Ley Federal de Protección al Consumidor y las NOM en materia de información comercial.
Comportamiento Comercial	Vigilancia del comportamiento comercial para evitar prácticas comerciales indebidas en ciertas temporadas del año.
Normas Oficiales Mexicanas	Verificación de Normas Oficiales Mexicanas (NOM) metrológicas, para garantizar la exactitud de pesos y medidas y Vigilancia del cumplimiento de las NOM en materia de seguridad e información comercial.
Servicio de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición	La calibración es el procedimiento mediante el cual los instrumentos de medición empleados en transacciones comerciales son ajustados para que las medidas que realicen sean correctas y garantizar que los consumidores paguen lo justo por el servicio o producto adquirido. Debe efectuarse cuando menos una vez por año.
Red de Alerta Rápida	Sistema que permite el intercambio rápido y sistemático de información entre las autoridades encargadas de vigilar el mercado nacional en materia de control sanitario y comercial de productos, servicios y alimentos (Subsecretaría de Industria y Comercio, Profeco, Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios -COFEPRIS, Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria SENASICA- y la Administración General de Aduanas), ante la existencia de un producto o alimento que pueda afectar la vida, salud y/o seguridad de los consumidores, contando, además, con un micro sitio en el que son publicadas las Alertas identificadas: www.alertas.gob.mx, informando a los consumidores las acciones implementadas.
Verificación de Estaciones de Servicio y Plantas de Gas L.P	La vigilancia especial de la comercialización del gas LP y la gasolina se realiza con el objetivo de que los consumidores reciban kilos de a kilo y litros de a litro de estos productos. Profeco verifica durante todo el año, las Estaciones de Servicio (gasolineras), Plantas de almacenamiento y distribución de gas L.P. y en la vía pública, a los vehículos de reparto de recipientes transportables para contener Gas L.P. y vehículos auto-tanque.
Política preventiva de calibración	Como acciones preventivas, para contribuir a un mercado de venta de combustible equitativo, Profeco implementa el servicio de Verificación para Ajuste por Calibración de instrumentos de medición, mejor conocidas como Calibración de dispensarios de gasolina y medidores de gas L.P. Lo anterior, para que los proveedores de manera voluntaria, puedan ajustar sus instrumentos de medición para un correcto despacho a los consumidores.

Servicio	Descripción
Estudios de Calidad	El laboratorio realiza estudios de carácter técnico-científico sobre las características y cualidades de productos que se ofertan en el mercado nacional para informar sobre la calidad de los mismos; analiza también los productos que son objeto de verificación, y de aquellos que solicita cualquier persona física o moral interesada en conocer la calidad de lo que fabrica y/o comercializa.
Pruebas de laboratorio	Contempla pruebas de laboratorio para las acciones de verificación, educación y divulgación sobre las características de los productos de mayor consumo o de productos inmovilizados a proveedores; y el servicio de pruebas de laboratorio sobre productos solicitados por proveedores, el cual genera ingresos para la institución.

Fuente: Programa Nacional para de Protección a los Derechos del Consumidor 2013-2018, Procuraduría Federal del Consumidor, D.O.F., México, 8 de mayo de 2014.

Si bien el área de enfoque sobre el cual opera este programa, son los proveedores legalmente establecidos, que proporcionan bienes o servicios al consumidor final, el fin del programa obedece a procurar e incentivar relaciones equitativas entre estos proveedores y consumidores, privilegiando el cumplimiento con lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y la Normas Oficiales Mexicanas de competencia a la Profeco, para contribuir principalmente al bienestar económico de las y los consumidores y a reducir los riesgos para consumidores y consumidoras por la adquisición de bienes y servicios.

4.2. Etapas de la intervención.

La focalización de las acciones de verificación está determinada por las diversas estrategias que permitan tener una mayor cobertura y sobre todo, impacto en el tipo y magnitud de proveedores verificados, esto es, priorizando sectores como el abastecimiento de combustible líquido (gasolina y diesel) y del gas licuado de petróleo, en donde se mantienen operativos permanentes de verificación, o bien focalizando acciones en las aduanas del país para constatar, en la medida de lo posible, que de origen los productos que ingresan al país cumplan con las Normas Oficiales Mexicanas correspondientes.

Lo anterior se prioriza, como estrategia para aprovechar de mejor manera los recursos asignados al programa, teniendo como contexto claro el gran contraste entre el área de enfoque potencial estimado en más de 4.5 millones de establecimientos, contra la capacidad instalada o fuerza de verificación existente hoy día en la Profeco. Con el objetivo de focalizar la verificación de acuerdo con lo señalado anteriormente o por operativos de temporada e incluso en caso de alguna contingencia.

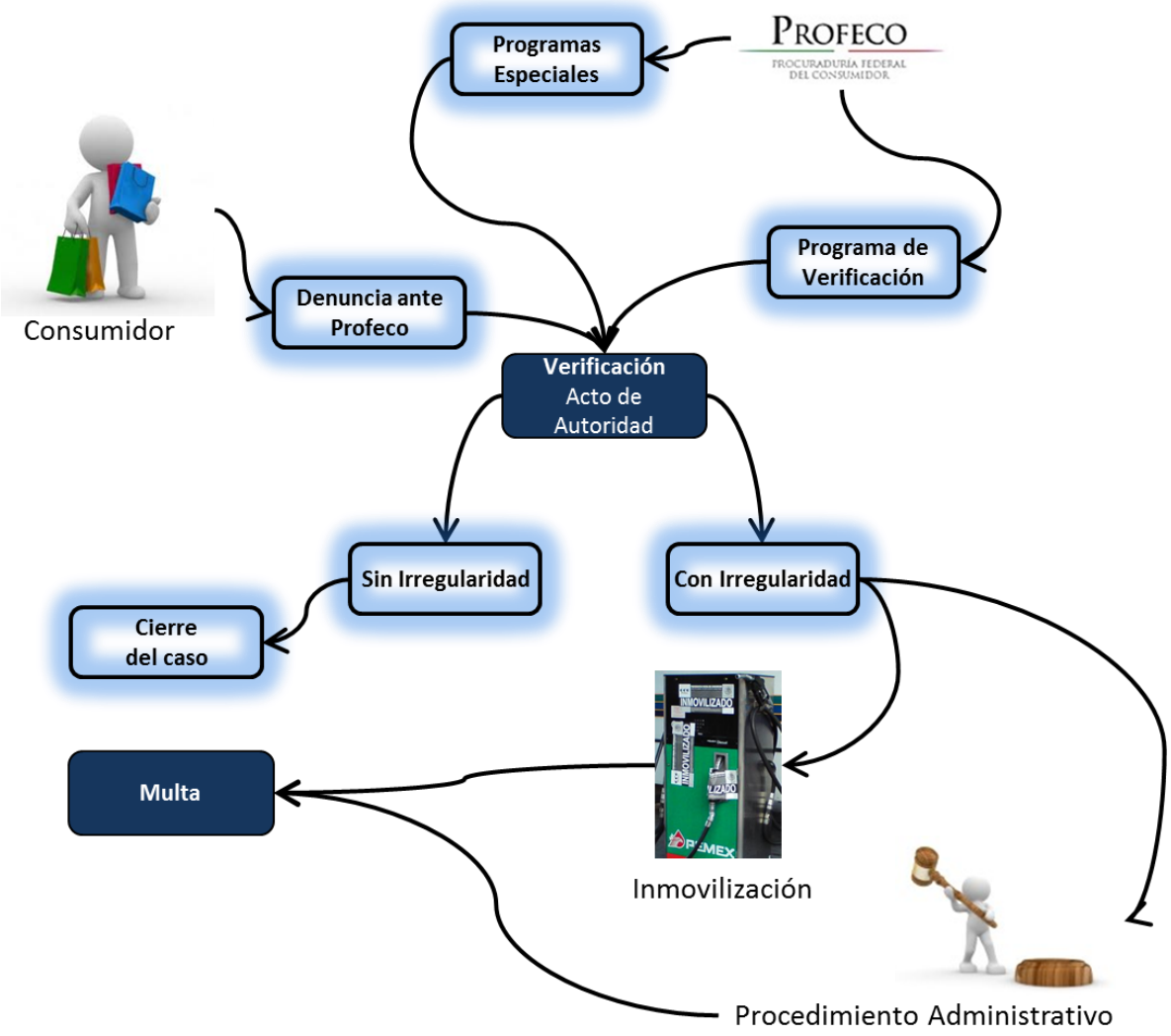
Se pueden identificar diversas etapas en la ejecución de los procesos respectivos a la verificación y vigilancia del cumplimiento de la normatividad en materia de consumo por parte de los proveedores de bienes y servicios al iniciar con la verificación de oficio para constatar el cumplimiento de la normatividad comentada. La verificación de oficio comienza con la planeación y designación de recursos para las acciones en un determinado tipo de negociaciones, frecuentemente por tipo de mercado o bien en diversos sectores por alguna temporada comercial, evento o incluso contingencia; o bien detonado por denuncias ciudadanas.

El procedimiento de verificación, se lleva a cabo en el domicilio de proveedores para constatar el comportamiento comercial, observando que este se lleve de acuerdo a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor; se aplican pruebas a los instrumentos de medición para constatar que estén debidamente ajustados y funcionando correctamente, así como los diversos productos, para constatar que cumplan con las especificaciones establecidas en las Normas Oficiales Mexicanas y en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

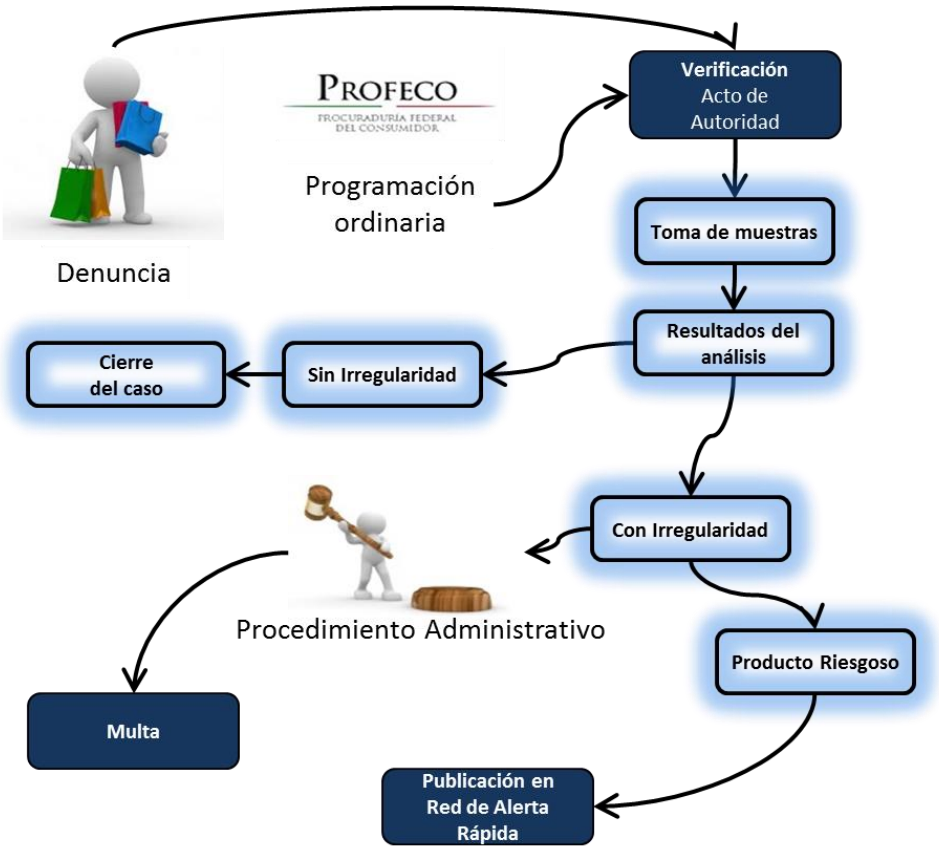
Una vez efectuados los métodos de prueba y la verificación visual y documental establecidos para cada tipo de mercado, se levanta un acta circunstanciada con los hechos y resultados generados durante la visita de verificación, entregándose una copia de esto al visitado.

En caso que dentro de los resultados obtenidos se encuentren irregularidades, se colocarán medidas precautorias dentro del establecimiento para impedir o prevenir en su caso, que los consumidores sigan adquiriendo productos o servicio fuera de la normatividad. Las medidas precautorias consisten en la imposición de sellos para advertir a las personas consumidoras sobre prácticas abusivas o bien para inmovilizar instrumentos de medición o productos que incumplen con la normatividad y estos no puedan seguir siendo utilizados u vendidos, o bien, para suspender la comercialización de algún producto o prestación de servicio. Las medidas precautorias se levantan, una vez que se acredita por el proveedor el cese de las causas que lo motivaron.

En los casos de incumplimientos, además de la imposición de las medidas precautorias, se inicia un procedimiento administrativo por infracciones a la ley, fundamentado en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, en donde de confirmarse las irregularidades que pudieron afectar a la comunidad consumidora, se impone una sanción pecuniaria a dichos proveedores.

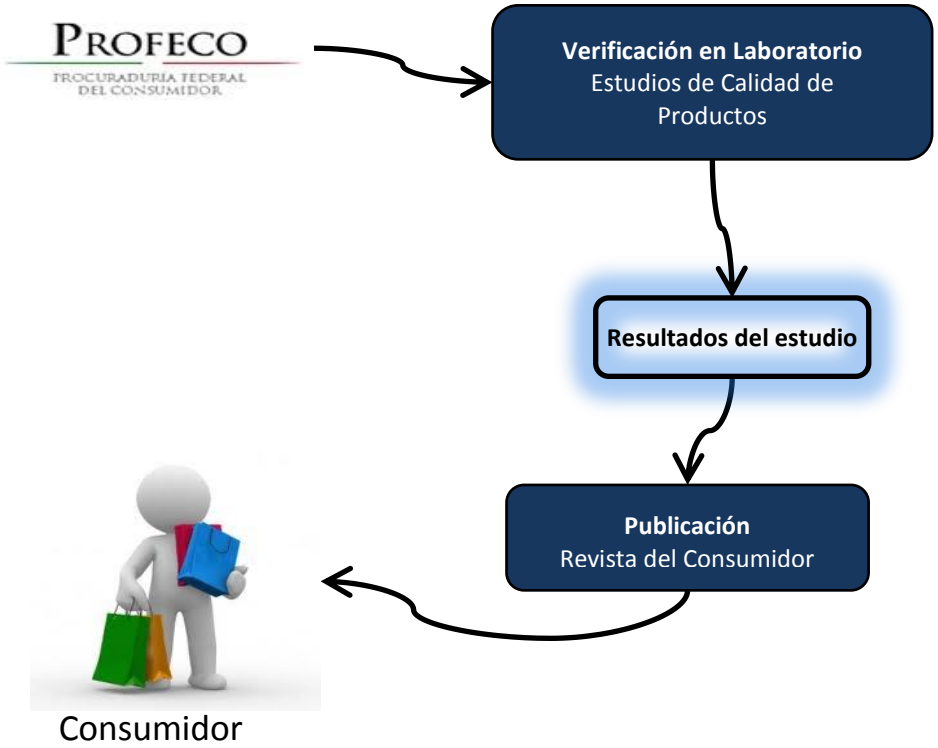

Programas Especiales
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
Consumidor
Denuncia ante Profeco
Programa de Verificación
Verificación
Acto de Autoridad
Sin Irregularidad
Con Irregularidad
Cierre del caso
Multa
INMOVILIZADO
Inmovilización
Procedimiento Administrativo

Otro tipo de vertiente, los procedimientos de verificación, se tiene si durante la visita de verificación, se realiza la toma de muestras para constatar especificaciones de los productos, que demanden de pruebas de laboratorio; en esos casos, durante la visita de verificación en el domicilio del proveedor, se efectúa la toma de muestras por triplicado, ya que el visitado tiene derecho, a que, una de estas muestras sea enviada por su cuenta al análisis en algún laboratorio acreditado y en caso de ser necesario, la tercer muestra (muestra testigo), queda bajo resguardo del visitado para ser utilizada en caso de controversias y sea analizada en presencia de ambas partes. Las muestras tomadas, son catalogadas y mediante cadenas de custodia, son enviadas para su análisis al Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor dependiendo de sus competencias[3]. Una vez realizadas las pruebas se emite un informe de resultados que servirá como insumo en el procedimiento por infracciones a la ley, en su caso.



[3] Especialmente para el análisis de combustible, las muestras son enviadas a Pemex Refinación.

Adicionalmente a lo anterior, de oficio, el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor realiza pruebas análisis y estudios de calidad que, con independencia de las verificaciones practicadas en los domicilios de los proveedores, puedan general información para la toma de decisiones de compra de los ciudadanos y de esta forma, sumar a la generación de una cultura de consumo responsable.



En complemento a lo ya señalado y como parte de las políticas preventivas en donde se fomentan las acciones responsables de los proveedores, se ofrecen servicios para aquellos proveedores que de manera voluntaria inicial acciones proactivas para cumplir con la legislación en materia de consumo. Estos servicios comprenden el análisis, asesoría y capacitación en información comercial, la verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición y la ejecución de pruebas de laboratorio a diversos productos.

4.3. Previsiones para la integración y operación del padrón de beneficiarios.

Para el presente programa, se considera que las y los beneficiarios son todos aquellos consumidores y consumidoras que adquieren bienes y servicios que cumplen con las normatividades establecidas en la Ley y en las NOM's y, el área de enfoque, aquellas personas proveedoras formales que comercializan productos y servicios; por lo que la actualización de la información útil para efectuar las acciones de verificación, comprende determinar aquellos proveedores y proveedoras que son susceptibles de ser verificados y sobre todo, aquellos en los que se practicarán las acciones de verificación como área de enfoque objetivo, de acuerdo con lo señalado en la secciones 4, 4.1, 4.2, 4.3 y 4.4 del presente documento.

Algunas variables que deberán considerarse en las campañas de verificación tienen que ver con las distintas épocas del año identificadas como de alto consumo (Reyes magos, San Valentín, Día del niño, Día de las madres, Día del padre, regreso a clases, fiestas patrias, temporada decembrina); así como las eventualidades que pueden presentarse a lo largo del año derivadas de contingencias de medio ambiente o bien por de acuerdo a situaciones de mercado

4.4. Matriz de indicadores.

	Resumen narrativo		Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Fin	1	Promover una mayor competencia en los mercados y avanzar hacia una mejora regulatoria integral	Porcentaje del monto recuperado de las quejas concluidas	Monto reclamado de las quejas concluidas en los procedimientos conciliatorio, por infracciones a la ley y arbitral: Sistema integral de información y procesos (SIIP) de Profeco. Expedientes de quejas. ; Monto recuperado de las quejas concluidas en los procedimientos conciliatorio, por infracciones a la ley y arbitral: Dirección General de Quejas y Conciliación a través: del Sistema integral de información y procesos (SIIP) de Profeco. Reporte de quejas concluidas durante el procedimiento conciliatorio (SQL Developer). Reporte de quejas concluidas en el procedimiento por PILS (SQL Developer). Reporte de Quejas concluidas en el procedimiento arbitral (Información de la DGP). Con acceso a reportes mensuales.	Ambas partes (consumidor y proveedor) están en disposición de llegar a un acuerdo conciliatorio con la intervención de la Procuraduría. Esto es por ejemplo, que ambas partes asistan a sus audiencias; que el proveedor presente propuestas factibles de solución, etc.
Propósito	1	Los consumidores y proveedores ejercen sus	Porcentaje de municipios que cuentan con acciones	Número de municipios con cobertura de verificación: Informe de municipios en los que se realizaron	Las leyes vigentes, se adaptan a las condiciones actuales de mercado y

	Resumen narrativo		Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
		derechos en materia de consumo de bienes y servicios establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor en el territorio nacional	de vigilancia	visitas de verificación con datos del sistema de información denominado Administrador de Procedimientos de Verificación (APV), procesado trimestralmente por las Direcciones de Verificación y vigilancia y de Combustibles y concentrado en la Coordinación Ejecutiva de la Subprocuraduría de Verificación; Número total de municipios en el país: Reporte total de municipios registrados en base de datos institucionales, procesado trimestralmente por la Coordinación Ejecutiva de la Subprocuraduría de Verificación.	tecnología, para la aplicación adecuada de los métodos de verificación y sanción. 2.- Las contingencias especiales que demandan de acciones de verificación específicas, no excedan de dos al año, n excede un mes su ejecución.
Componente	1	Establecimientos comerciales verificados	Porcentaje de visitas de verificación a establecimientos comerciales	Programa anual de acciones de verificación: Programa Anual de Acciones de Verificación, registrada en el Administrador de Procesos de Verificación, herramienta informática operada por el departamento de Información y Seguimiento de la Verificación adscrito a la Dirección General de Verificación y Vigilancia. ; Visitas de verificación a establecimientos comerciales realizadas: Reporte mensual denominado Visitas clasificadas por resultado, generado por la herramienta informática Administrador de Procesos de Verificación (APV), y que se fundamenta en las actas de verificación localizadas en archivo de trámite de la Subprocuraduría de Verificación y en las áreas de verificación de las Delegaciones y Subdelegaciones de la Profeco.	Los proveedores permiten realizar las visitas de verificación.
Componente	2	Proveedores del mercado de combustible verificados	Porcentaje de proveedores del mercado de combustibles verificados	Proveedores del mercado de combustibles de acuerdo a padrón de establecimientos: Reportes de los listados generales del total de proveedores registrados en el sistema de información denominado Administrador de Procesos de Verificación (APV), generado semestralmente por la Dirección General de Verificación Combustibles.; Proveedores del mercado de combustibles verificados: Reporte de proveedores de combustibles verificados, registrados en el sistema	1. Los consumidores denuncian las irregularidades que detectan en sus actividades de consumo. 2. Los proveedores se acercan con las autoridades para solicitar información que ayude a los establecimientos para que funcionen de acuerdo con las disposiciones jurídicas vigentes. 3. Las zonas donde se realizan las verificaciones tienen bajo nivel de conflictividad

	Resumen narrativo		Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
				de información APV, generado semestralmente en la Dirección General de Verificación de Combustibles	criminal.
Componente	3	Servicios de ajuste por calibración de instrumentos de medición y análisis de información comercial proporcionados	Porcentaje de información comercial analizada con cumplimiento	Elementos para análisis recibidos: Control interno denominado Registro de Análisis de Información Comercial y muestras de elementos localizados en el área de Análisis de Información Comercial adscrita a la Dirección General de Verificación y Vigilancia.; Oficios de opinión emitidos con cumplimiento: Control interno denominado Registro de Análisis de Información Comercial y oficios de opinión localizados en el área de Análisis de Información Comercial adscrita a la Dirección General de Verificación y Vigilancia.	Los proveedores utilizan los servicios de análisis, asesoría y capacitación en materia de información comercial y los servicios de calibración de instrumentos de medición.
Componente	4	Productos Evaluados y publicados	Oportunidad en la elaboración de estudios de calidad	Número de estudios de calidad entregados en tiempo para su publicación: Concentrado de entrega de los estudios de calidad que muestra el nombre del estudio, dirección de área que lo realiza, fecha compromiso, fecha de entrega, El concentrado está a cargo de la Dirección de Área Químico Biológica.; Número de estudios de calidad realizados: Concentrado de estudios de calidad realizados a cargo de la Dirección de Área Químico Biológica.	1.- Los proveedores consideran los estudios de calidad elaborados por el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor para elevar la calidad de sus productos 2.- Los consumidores consultan los estudios de calidad para realizar sus compras 3.- los proveedores acuden al laboratorio Nacional de protección al Consumidor para evaluar sus productos
Componente	5	Resoluciones administrativas emitidas sobre proveedores con irregularidades	Porcentaje de eficacia y legalidad de las resoluciones en materia de combustibles	Total de impugnaciones resueltas: Informe sobre expedientes de proveedores con procedimientos administrativos por infracciones a la ley e informes de los estados procesales, emitido trimestralmente por la Dirección de Procedimientos de la Dirección General de Verificación de Combustibles, con datos del sistema informático denominado Administrador de Procesos de Verificación (APV); Total de juicio de nulidad resueltos en favor del proveedor: Informe sobre expedientes de proveedores con procedimientos administrativos por infracciones a la ley e informes de los estados procesales, emitido trimestralmente por la Dirección de Procedimientos de la Dirección General de Verificación de	1. Se cuenta con padrón de proveedores confiable de Pemex. 2. Se cuenta con padrón de proveedores confiable de Sener. 3. Los proveedores participan conforme a la ley, en el procedimiento administrativo

	Resumen narrativo		Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
				Combustibles, con datos del sistema informático denominado Administrador de Procesos de Verificación (APV); Total de recursos de revisión resueltos en favor del proveedor: Informe sobre expedientes de proveedores con procedimientos administrativos por infracciones a la ley e informes de los estados procesales, emitido trimestralmente por la Dirección de Procedimientos de la Dirección General de Verificación de Combustibles, con datos del sistema informático denominado Administrador de Procesos de Verificación (APV)	
Actividad	1.1	Verificación de comportamiento comercial	Porcentaje de verificación de comportamiento comercial	Programa anual de acciones de verificación en materia de comportamiento comercial: Programa Anual de Acciones de Verificación, registrada en el Administrador de Procesos de Verificación, herramienta informática operada por el departamento de Información y Seguimiento de la Verificación adscrito a la Dirección General de Verificación y Vigilancia.; Visitas de verificación de comportamiento comercial realizadas: Expedientes de actas de verificación localizados en archivo de trámite de la Subprocuraduría de Verificación y registrados en el Administrador de Procesos de Verificación (APV)	Los proveedores cumplen con la Ley Federal de Protección al Consumidor
Actividad	1.2	Verificación de normas oficiales mexicanas	Porcentaje de visitas de verificación de normas oficiales mexicanas	Visitas de verificación de normas oficiales mexicanas realizadas: Reporte mensual Visitas Clasificadas por Resultado generado por el Administrador de Procesos de Verificación (APV). La herramienta informática es operada por el departamento de Información y Seguimiento de la Verificación adscrito a la Dirección General de Verificación y Vigilancia.; Programa anual de acciones de verificación en materia de normas oficiales mexicanas: Programa Anual de Acciones de Verificación, registrada en el Administrador de Procesos de Verificación, herramienta informática operada por el departamento de Información y	Los proveedores cumplen con las Normas Oficiales Mexicanas

	Resumen narrativo		Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
				Seguimiento de la Verificación adscrito a la Dirección General de Verificación y Vigilancia.	
Actividad	1.3	Comprobación de metrología	Porcentaje de visitas de verificación de metrología	Programa anual de acciones de verificación en materia metrológica: Programa Anual de Acciones de Verificación, registrada en el Administrador de Procesos de Verificación, herramienta informática operada por el departamento de Información y Seguimiento de la Verificación adscrito a la Dirección General de Verificación y Vigilancia.; Visitas de verificación de Metrología realizadas: Reporte mensual Visitas Clasificadas por Resultado generado por el Administrador de Procesos de Verificación (APV). La herramienta informática es operada por el departamento de Información y Seguimiento de la Verificación adscrito a la Dirección General de Verificación y Vigilancia.	Los proveedores cumplen con la Ley Federal de Metrología y Normalización
Actividad	1.4	Atención de denuncias en contra de establecimientos comerciales	Porcentaje de atención de denuncias en contra de establecimientos comerciales	Denuncias en contra de establecimientos comerciales susceptibles de atención: Control interno denominado Base Denuncias del área de Seguimiento de Denuncias adscrita a la Dirección General de Verificación y Vigilancia. Herramienta informática denominada Módulo de Denuncias operada por el área de Seguimiento de Denuncias adscrita a la Dirección General de Verificación y Vigilancia.; Denuncias en contra de establecimientos comerciales atendidas: Control interno denominado Base Denuncias del área de Seguimiento de Denuncias adscrita a la Dirección General de Verificación y Vigilancia. Actas de verificación generadas para la atención de denuncias, localizadas en el archivo de trámite de la Subprocuraduría de Verificación y en las áreas de verificación de las Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco.	Los consumidores denuncian los establecimientos que infringen la Ley
Actividad	2.1	Proveedores de combustibles verificación en localidades con alta concentración poblacional	Porcentaje de localidades con alta concentración poblacional que cuentan con verificaciones a	Total de municipios con mas de 100 mil habitantes: Informe del total de municipios con población mayor a 100,000 habitantes, emitido por la Dirección General de Verificación de Combustibles de forma	1. Se cuenta con padrones confiables de Pemex y Sener. 2. Los proveedores proporcionan las facilidades para la verificación 3. Las zonas donde se

	Resumen narrativo		Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
			proveedores de combustible	trimestral.; Municipios con mas de 100 mil habitantes con verificaciones a proveedores de combustible: Informe de municipios en los que se han practicado visitas de verificación, emitido por la Dirección de Verificación de Gas y de Combustibles de la Dirección General de Verificación de Combustibles de forma trimestral, con datos del sistema informático institucional denominado Administrador de Procesos de Verificación (APV).	realizan las verificaciones tienen bajo nivel de conflictividad criminal.
Actividad	3.1	Atención de servicios de ajuste por calibración	Porcentaje de instrumentos de medición ajustados por calibración	Instrumentos de medición con solicitud de ajuste por calibración: Reporte mensual Instrumentos de medición (desglosado y concentrado), generado por el Administrador de Procesos de Verificación (APV). La herramienta informática es operada por el departamento de Información y Seguimiento de la Verificación adscrito a la Dirección General de Verificación y Vigilancia.; Instrumentos de medición ajustados por calibración: Reporte mensual Instrumentos de medición (desglosado y concentrado), por el Administrador de Procesos de Verificación (APV). La herramienta informática es operada por el departamento de Información y Seguimiento de la Verificación adscrito a la Dirección General de Verificación y Vigilancia.	Los proveedores solicitan servicios de ajuste por calibración
Actividad	4.1	Realización de pruebas de laboratorio para el servicio externo	Porcentaje de informes de prueba del laboratorio (servicio externo)	Número total de informes emitidos: Concentrado de informes de servicio externo emitidos en el mes, que indica el número de informe, nombre de la Institución, fabricante o comercializador solicitante , fecha de ingreso de la solicitud del servicio, fecha compromiso de entrega del informe y fecha de entrega del informe. El concentrado está a cargo de la Dirección de área Químico Biológica; Número de informes de resultados aceptados por el cliente: Concentrado de la evaluación de la confiabilidad de los informes de prueba, realizada a través de las encuestas aplicadas al cliente (fabricantes, comercializadores o Instituciones) a la entrega del	Los proveedores solicitan al Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (LNPC) que realicen pruebas de laboratorio a sus productos.

	Resumen narrativo		Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
				informe. El concentrado contiene el número de informes sin errores y está a cargo de la Dirección de Área Químico Biológica.	
Actividad	5.1	Emisión oportuna de acuerdos en el procedimiento administrativo en materia de combustibles	Porcentaje de oportunidad en la emisión de acuerdos en materia de combustibles	Total de promociones presentadas por proveedores de combustible: Informe de los expedientes de proveedores con procedimientos administrativos por infracciones a la ley e informes de los estados procesales y promociones de los proveedores, emitido trimestralmente por la Dirección de Procedimientos de la Dirección General de Verificación de Combustibles, con datos del sistema informático denominado Administrador de Procesos de Verificación (APV).; Total de promociones acordadas: Informe de los expedientes de proveedores con procedimientos administrativos por infracciones a la ley e informes de los estados procesales y promociones de los proveedores, emitido trimestralmente por la Dirección de Procedimientos de la Dirección General de Verificación de Combustibles, con datos del sistema informático denominado Administrador de Procesos de Verificación (APV).	1. Los proveedores participan conforme a la ley, en el procedimiento administrativo

4.5. Estimación del costo operativo del programa.

Con base en las experiencias de atención y puesta en marcha de este programa, se tiene un costo de operación igual a lo programado para el ejercicio 2013, en donde se ejercieron dichos recursos para la implementación del esquema de verificación a nivel nacional.

Para 2014 se dispone de un techo presupuestal de $ 353,832,380.00 pesos, que es igual al presupuesto asignado para el ejercicio 2013. El costo de operación puede variar en relación directa con la complejidad y especialización de la normatividad a ser verificada, ya sea en laboratorio o con métodos de prueba menos complejos en los domicilios de los proveedores y sobre todo, el nivel de cobertura que se pretenda alcanzar, ya que representa un reto importante.. Asimismo, los operativos de

verificación y vigilancia se tienen contemplados para cada temporada importante de consumo, así como para posibles contingencias.

5. Presupuesto.

5.1. Fuentes de financiamiento.

Para 2013 se contó un presupuesto de $ 353,832,380.00 distribuido en partidas presupuestales como servicios personales, materiales y suministros y servicios generales. De este monto $284,407,551.00 provino de recursos fiscales y $69,424,829.00 de recursos propios, distribuidos de la siguiente manera:

Recursos fiscales para el G003 en 2013

Capítulos	Capítulos fiscales	Capítulos propios	Total
1000	239,079,052.00	14,136,102.00	**253,215,154.00**
2000	5,084,248.00	7,472,063.00	**12,556,311.00**
3000	40,244,251.00	47,816,664.00	**88,060,915.00**
Total	**284,407,551.00**	**69,424,829.00**	**353,832,380.00**

El presupuesto asignado 2014 para el programa G003 *Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores* fue de $353,832,380.00.

5.2. Análisis de techos presupuestarios.

El programa G003, *Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores*, es un programa de regulación que se ha implementado en ejercicios fiscales anteriores por lo que ya le ha asignado un presupuesto específico para su ejecución, resaltando que este programa tiene su origen en lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su reglamento y en el estatuto orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, por lo cual las estructuras organizacionales, facultades y atribuciones ya tienen su correspondiente fundamento y para efectos del programa ya existen.

En la siguiente tabla se aprecian los cambios que ha presentado el G003 a partir de 2009. Para 2010 y 2011 se aprecia una disminución del presupuesto original, basado en el gasto ejercido para 2009 que fue inferior a lo presupuestado. Posteriormente, en 2012 se aprecia un incremento en el presupuesto original que tiene nuevamente un ejercicio ligeramente menor al presupuestado. Para 2013 y 2014 se cuenta con presupuesto original de $353,832,380.00,

mismo que en 2013 se queda aproximadamente 40 millones de pesos por debajo del presupuesto original.

Tabla. Evolución del presupuesto asignado al G003 2009-2014

Procuraduría Federal del Consumidor

Gasto Programable Devengado por Grupo y Modalidad de Programas Presupuestarios, 2009. (Pesos)

				Total	
Clave	**Año**	**Concepto**	**Original**	**Modificado**	**Ejercido**
G	2009	Regulación y supervisión	345,760,915.00	272,823,454.00	272,823,454.00
G	2010	Regulación y Supervisión	290,799,019.00	289,268,259.00	284,528,360.00
G	2011	Regulación y Supervisión	266,234,912.00	309,831,055.00	301,130,541.00
G	2012	Regulación y Supervisión	290,799,019.00	289,268,259.00	284,528,360.00
G	2013	Regulación y Supervisión	353,832,380.00	318,120,266.70	313,158,615.64
G	2014	Regulación y Supervisión	353,832,380.00		

Fuente: Cuenta pública 2009-2013 y PEF 2014.

No obstante estas cifras, el programa no ha podido ampliar la cobertura sobre el universo de proveedores, ya sea en el ámbito de la regulación o como en el caso de laboratorios, debido a que se requiere de un presupuesto más elevado para las partidas de inversión que permitan adquirir equipo especializado y de última generación a fin de implementar una mayor cantidad de pruebas consideradas en las normas oficiales mexicanas que establecen las especificaciones de productos.