POSICIÓN INSTITUCIONAL

Antecedentes

En cumplimiento a lo establecido en el Programa Anual de Evaluación 2015 (PAE), la Procuraduría Federal del Consumidor llevó a cabo a través del evaluador externo "Universidad Autónoma de Nuevo León", la Evaluación de Procesos del Programa Presupuestario G003 "Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores", a cargo de la Subprocuraduría de Verificación y sus Unidades Responsables como son: la Dirección General de Verificación de Combustibles, la Dirección General de Verificación y Vigilancia y el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor; así como por las Delegaciones y Subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, presentando el informe final de la evaluación en el mes de octubre 2015.

Dentro del informe del evaluador, se presentan las recomendaciones más relevantes derivadas de los principales resultados de la evaluación para la mejora de la operación de los distintos procesos del Programa G003, destacando que se realizó una valoración integral de dichos procesos, de acuerdo con los alcances definidos para la evaluación, mediante la detección de hallazgos e identificación de resultados con base en los datos contenidos en los estudios de caso y señalando en qué medida la gestión operativa del Programa conduce al logro del objetivo del mismo.

Es importante mencionar, que este informe presenta la posición de la Subprocuraduría de Verificación, ante las observaciones y recomendaciones vertidas por el organismo evaluador a los procesos de las distintas unidades administrativas.

Comentarios Generales

La evaluación externa realizada al Programa Presupuestario G003, se basó principalmente en valorar los siguientes puntos:

- Planeación
- Difusión
- Ejecución y supervisión de las visitas de verificación
- Sustanciación de los Procedimientos por infracciones a la ley (PIL)
- Evaluación de la atención/satisfacción de los proveedores/consumidores

Para lo anterior, el evaluador realizó un análisis cualitativo de los procesos operativos del Programa, conformado por un análisis de gabinete y trabajo de campo, lo que permitió determinar en primera instancia el diseño del Programa conforme a lo establecido en su normatividad, para posteriormente compararlo con la realidad operativa.

En materia de planeación estratégica, se advierte la falta de un trabajo conjunto entre las Unidades responsables del Programa, así como la ausencia de análisis prospectivo sobre las tendencias en el sector comercial con base en el uso de información estadística, por lo que sugieren la focalización del área de enfoque objetivo, así como un mejor diseño en la planeación y toma de decisiones para optimizar el uso de los recursos.

En lo referente a difusión, se refiere la falta de una campaña para transmitir a grandes audiencias los objetivos y contenidos del Programa Presupuestario; lo cual si bien es cierto frena impactos significativos en la formación de una cultura de consumo responsable con sentido preventivo, no es atribución o facultad de la Subprocuraduría de Verificación, pero se atenderá lo relativo a propiciar prácticas comerciales justas bajo una lógica de autorregulación por parte de los proveedores y/o prestadores de servicios o mediante la atención del servicio de capacitación en información comercial que presta la Institución.

Por cuanto hace a ejecución y supervisión de las visitas de verificación, se indica que la verificación de establecimientos comerciales (distintos a gasolina y gas L.P.), enfrenta una situación compleja para lograr mayor cobertura de unidades económicas, además de la disponibilidad limitada de recursos y la falta de equipamiento tecnológico para los verificadores; por lo que se recomienda entre otros aspectos realizar un Programa de capacitación para los verificadores de la DGVV, DGVC y DS, así como crear un área específica para realizar la supervisión documental y en campo, durante y posterior a la verificación, lo cual se atenderá y reforzará conforme a los recursos con que se cuente para la operación.

Respecto de los Procedimientos por infracciones a la ley (PIL), refieren que es primordial continuar con la mejora sustancial en los PIL con una mayor cantidad de recursos, principalmente humanos, a fin de contribuir a la imposición eficaz de sanciones; y que los proveedores se abstengan de infringir nuevamente la normatividad (enfoque correctivo) o que eviten incurrir en prácticas abusivas en contra de los consumidores (enfoque preventivo).

Por lo anterior, la Subprocuraduría de Verificación analizó las observaciones y hallazgos del evaluador con las debidas consideraciones como instancia ejecutora del Programa, y en las circunstancias actuales de la institución.

Comentarios Específicos

En cuanto a la planeación, la falta de focalización del área de enfoque objetivo, así como un diseño en la planeación y toma de decisiones, son las principales problemáticas. El evaluador en sus recomendaciones sugiere lo siguiente: Planeación estratégica, actualización de padrones y mejorar la coordinación entre las áreas involucradas.

Es importante mencionar que es factible llevar a cabo dicha sugerencia, considerando las circunstancias actuales de la Institución. La Subprocuraduría de Verificación atiende el área de enfoque objetivo 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.

Actualmente tiene un convenio de colaboración con el SAT para el intercambio de información, el cual será actualizado y se pretende analizar si dicha información permitiría la posibilidad de crear un padrón único de establecimientos.

Uno de los aspectos mencionados y que es de relevancia, es la ejecución de la visita de verificación, en este aspecto hay que mencionar que la Subprocuraduría de Verificación fortalecerá los programas de capacitación y supervisión con dos finalidades: incrementar el conocimiento técnico y jurídico para homologar criterios e identificar áreas de oportunidad para corregirlas.

Existen hallazgos que no serán considerados debido a que algunos escapan de las atribuciones de la Subprocuraduría de Verificación, como por ejemplo implementar mecanismo de calidad en el registro de denuncias que se realizan por el personal del Teléfono del Consumidor, dicha área se encuentra dentro de la Subprocuraduría de Servicios. Otros hallazgos no serán considerados por limitaciones en recursos y capacidad instalada, como por ejemplo la creación de un área de inteligencia de mercado al interior de la Institución; sin embargo se analizará si es posible una reingeniería dentro de la Subprocuraduría.