

Procuraduría Federal del Consumidor

Memoria Documental:
Resultados de la operación de la
Dirección General de Verificación de
Combustibles
2007 - 2012

Septiembre de 2012

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Ing. José de Jesús Álvarez Ayala Director de Supervisión e Innovación Tecnológica	
Revisó:	Mtro. Gerardo René Herrera Huízar Director General de Verificación de Combustibles	
Autorizó:	Dr. Rubén Durán Miranda Subprocurador de Verificación	

 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Memoria Documental Resultados de la operación de la Dirección General de Verificación de Combustibles 2007 – 2012	
---	--	---

Contenido

	Página
I. Presentación.....	4
II. Fundamento legal para la formulación de la memoria documental	5
<i>1. Objetivo de la Memoria Documental</i>	<i>8</i>
III. Antecedentes.....	9
IV. Marco normativo aplicable a las acciones realizadas durante la ejecución del Programa	10
V. Vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012	14
VI. Síntesis ejecutiva del programa, proyecto o asunto.	18
VII. Acciones realizadas.	21
VIII. Seguimiento y control	44
IX. Resultados y beneficios alcanzados	47

 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Memoria Documental Resultados de la operación de la Dirección General de Verificación de Combustibles 2007 – 2012	
---	--	---

I. Presentación.

La presente memoria documental, tiene por objeto informar las acciones implementadas tendientes a vigilar el cumplimiento de la Ley y de las Normas Oficiales Mexicanas en materia de combustibles y mostrar los resultados obtenidos por la Dirección General de Verificación de Combustibles a cargo del Maestro Gerardo René Herrera Huízar, al momento de la emisión del presente, en relación a la verificación del respeto de los derechos de los consumidores y de la normatividad vigente y aplicable a proveedores de combustibles líquidos y Gas L. P.

La Dirección General de Verificación de Combustibles de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), implementa permanentemente acciones de verificación en Estaciones de Servicio que expenden Gasolina y Diesel al público en general, en plantas de almacenamiento y distribución de Gas L.P., así como a vehículos repartidores de cilindros para transportar Gas L. P. en vía pública, a lo largo del país.

Lo anterior, con la finalidad de propiciar las relaciones de consumo equitativas y el respeto de los derechos de los consumidores; las acciones realizadas y resultados obtenidos, se enfocan principalmente en los ejercicios de 2010 y 2011, sin embargo, se integra para mayor referencia información a partir de 2007 y con fecha de corte al mes de septiembre de 2012.

La verificación en materia de combustibles (venta de gasolina, diesel y gas licuado de petróleo), en concordancia con las facultades de la Profeco, comprende principalmente la verificación del comportamiento comercial de los proveedores, para constatar que respetan los derechos de los consumidores y la verificación del despacho correcto de las cantidades de producto, a través de métodos de prueba establecidos en Normas Oficiales Mexicanas, para observar el contenido neto y las cantidades otorgadas por los instrumentos de medición, así como para constatar la correcta constitución de los mismos, de acuerdo con los diseños evaluados y aprobados por la autoridad competente, que permitan asegurar relaciones de consumo equitativas.

 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Memoria Documental Resultados de la operación de la Dirección General de Verificación de Combustibles 2007 – 2012	
---	--	---

II. Fundamento legal para la formulación de la memoria documental

La presente Memoria Documental se elabora en cumplimiento a los “Lineamientos para la elaboración e integración de Libros Blancos y de Memorias Documentales”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de octubre de 2011.

• **Funciones de Profeco**

Conforme a lo establecido en el Artículo 24 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992, y su última reforma publicada el 28 de enero de 2011, las atribuciones de Profeco son las siguientes:

ARTÍCULO 24.- La Procuraduría tiene las siguientes atribuciones:

- I. Promover y proteger los derechos del consumidor, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores;
- II. Procurar y representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan;
- III. Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores;
- IV. Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

En el caso de servicios educativos proporcionados por particulares, deberá informar a las y los consumidores, la publicación señalada en el segundo párrafo del artículo 56 de la Ley General de Educación así como la aptitud del personal administrativo que labora en el plantel;

Párrafo adicionado DOF 19-08-2010

- V. Formular y realizar programas de educación para el consumo, así como de difusión y orientación respecto de las materias a que se refiere esta ley;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

- VI. Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores;

- VII. Realizar y apoyar análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor;

- VIII. Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en las materias a que se refiere esta ley y prestar asesoría a consumidores y proveedores;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Memoria Documental Resultados de la operación de la Dirección General de Verificación de Combustibles 2007 – 2012	
---	--	---

IX. Promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado;

IX bis. Promover en coordinación con la Secretaría la formulación, difusión y uso de códigos de ética, por parte de proveedores, que incorporen los principios previstos por esta Ley respecto de las transacciones que celebren con consumidores a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología;

Fracción adicionada DOF 29-05-2000

X. Actuar como perito y consultor en materia de calidad de bienes y servicios y elaborar estudios relativos;

XI. Celebrar convenios con proveedores y consumidores y sus organizaciones para el logro de los objetivos de esta ley;

XII. Celebrar convenios y acuerdos de colaboración con autoridades federales, estatales, municipales, del gobierno del Distrito Federal y entidades paraestatales en beneficio de los consumidores; así como acuerdos interinstitucionales con otros países, de conformidad con las leyes respectivas;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XIII. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas establecidos o registrados por la autoridad competente y coordinarse con otras autoridades legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor y, a la vez evitar duplicación de funciones;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XIV. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley y, en el ámbito de su competencia, las de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como de las normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables, y en su caso determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XIV bis. Verificar que las pesas, medidas y los instrumentos de medición que se utilicen en transacciones comerciales, industriales o de servicios sean adecuados y, en su caso, realizar el ajuste de los instrumentos de medición en términos de lo dispuesto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización;

Fracción adicionada DOF 04-02-2004

XV. Registrar los contratos de adhesión que lo requieran, cuando cumplan la normatividad aplicable, y organizar y llevar el Registro Público de contratos de adhesión;

- XVI.** Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores y, en su caso, emitir dictámenes en donde se cuantifiquen las obligaciones contractuales del proveedor, conforme a los procedimientos establecidos en esta ley;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

- XVII.** Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y que sean de su conocimiento y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten la integridad e intereses de las y los consumidores;

Fracción reformada DOF 19-08-2010

- XVIII.** Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesoría, así como procurar mecanismos para su autogestión;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

- XIX.** Aplicar las sanciones y demás medidas establecidas en esta ley, en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y demás ordenamientos aplicables;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

- XX.** Requerir a los proveedores o a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores, y cuando lo considere pertinente publicar dicho requerimiento;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

- XX Bis.** En el caso de que en ejercicio de sus atribuciones identifique aumentos de precios, restricciones en la cantidad ofrecida o divisiones de mercados de bienes o servicios derivados de posibles prácticas monopólicas en términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Competencia Económica, la Procuraduría, en representación de los consumidores, podrá presentar ante la Comisión Federal de Competencia la denuncia que corresponda;

Fracción adicionada DOF 28-01-2011

- XXI.** Ordenar se informe a los consumidores sobre las acciones u omisiones de los proveedores que afecten sus intereses o derechos, así como la forma en que los proveedores los retribuirán o compensarán;

Fracción reformada DOF 04-02-2004, 10-06-2009, 19-08-2010

- XXII.-** Coadyuvar con las autoridades competentes para salvaguardar los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas, y

Fracción adicionada DOF 19-08-2010

- XXIII.-** Las demás que le confieran esta ley y otros ordenamientos.

Fracción adicionada DOF 04-02-2004. Recorrida DOF 19-08-2010

 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Memoria Documental Resultados de la operación de la Dirección General de Verificación de Combustibles 2007 – 2012	
---	--	---

1. Objetivo de la Memoria Documental

Informar las acciones emprendidas y resultados obtenidos, a propósito de la procuración de relaciones de consumo equitativas en el mercado de combustibles y para la protección de los derechos de los consumidores.

El objetivo de los programas de verificación en materia de combustibles, comprende verificar que los proveedores de combustibles cumplen con la normatividad vigente en la materia y respetan los derechos de los consumidores, entregando las cantidades correctas de producto, es decir, que los consumidores reciban litros de litro y kilos de kilo.

El fundamento legal de los programas implementados para la verificación del correcto despacho de combustibles, se encuentra establecido entre otros en los siguientes ordenamientos:

- Ley Federal de Protección al Consumidor, Artículos: 8, 13, 24 fracción XIII, XIV y XIV bis, 25 BIS, 96, 97, 97 BIS, 97 TER, 97 QUATER y 98, 98 BIS, 123, 124 BIS, 125, 128, 128 BIS, 128 TER, 131 y 132.
- Ley Federal Sobre Metrología y Normalización, Artículos: 10, 14, 57, 107, 112, 114 y 115.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo, Artículos: 15, 15-A, 19, 62, 64 y 69.
- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Artículos: 57, 58, 59, 60, 61, 62, 65 y 71.
- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, Artículos: 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 12 y 17.
- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, Artículos: 1, 3, 4 y 9.
- Normas Oficiales Mexicanas: NOM-001-SCFI-1993 Aparatos electrónicos de uso doméstico alimentados por diferentes fuentes de energía eléctrica. Requisitos de seguridad y métodos de prueba para la aprobación de tipo; NOM-002-SCFI-1993 Productos preenvasados, contenido neto, tolerancias y métodos de verificación; NOM-008-SCFI-2002 Sistema General de Unidades de Medida; NOM-005-SCFI-2005 Instrumentos de medición-Sistema para medición y despacho de gasolina y otros combustibles líquidos-Especificaciones, métodos de prueba y de verificación; NOM-010-SCFI-1994 Instrumentos de medición, instrumentos para pesar de funcionamiento no automático, requisitos técnicos y metrológicos; NOM-008-SESH/SCFI-2010 Recipientes transportables para contener Gas L.P., especificaciones de fabricación, materiales y métodos de prueba; NOM-011/1-SEDG-1999 Condiciones de seguridad de los recipientes portátiles para contener Gas L.P. en uso.

 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Memoria Documental Resultados de la operación de la Dirección General de Verificación de Combustibles 2007 – 2012	
---	--	---

III. Antecedentes

Para contribuir al desarrollo de los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo de las últimas administraciones, en relación con los temas económicos del país, se convierte de principal relevancia la mejora de la productividad y competitividad del mercado interno, en donde es fundamental que las relaciones de consumo se realicen de manera equitativa.

En este sentido, la protección de los derechos de los consumidores y el cuidado y observancia hacia las empresas, para que respeten el marco normativo que asegura que las transacciones comerciales entre proveedores y consumidores sean equitativas, se convierten en uno de los ejes más importantes para el desarrollo económico.

Es el caso para la venta al consumidor final de gasolina, diesel y gas licuado de petróleo, en donde consistentemente a lo largo de lo registrado en las áreas de verificación de la Profeco, existen denuncias sobre proveedores de estos tipos de producto, por el despacho incompleto o bien por comportamientos abusivos.

Aunado a lo anterior, la focalización de la verificación de los mercados estratégicos como es el caso de la venta de combustibles en el país, da como origen la implementación de programas permanentes a lo largo del territorio nacional, para vigilar el buen despacho de combustible y el buen comportamiento comercial de las empresas que se encargan de su venta.

IV. Marco normativo aplicable a las acciones realizadas durante la ejecución del Programa

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Códigos

- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Código de Ética de la Administración Pública Federal.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
- Código penal Federal.

Leyes

- Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley Federal de Competencia Económica.
- Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Reglamentos

- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Reglamento de la Ley Reglamentaria del Artículo 27 Constitucional en el Ramo del Petróleo.
- Reglamento de Gas Licuado de Petróleo.

Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor

Decretos

- Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor y de la Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por las Organizaciones de la Sociedad Civil.

- Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Código Penal Federal; de la Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes; de la Ley General de Educación; de la Ley Federal de Protección al Consumidor y de la Ley Reglamentaria del Artículo 5 Constitucional relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal.
- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2012.
- Decreto que establece las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal.
- Decreto por el que se reforman y adicionan el Código Federal de Procedimientos Civiles, el Código Civil Federal, la Ley Federal de Competencia Económica, la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Acuerdos

- Acuerdo por el que se modifica el diverso por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican, publicado el 23 de diciembre de 2004, y por el que se determinan atribuciones y obligaciones a otros servidores públicos de la propia Institución, publicado el 19 de julio de 2006.
- Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las Delegaciones y Subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Acuerdo que establece la creación, denominación, sede, adscripción y circunscripción territorial de las unidades de servicio de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican y por el que se les delegan atribuciones.
- Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican, para el año dos mil once.
- Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor de 2006, 2007, 2008, 2009, 2010 y 2011.
- Acuerdo que modifica el diverso por el cual se aprueban los formatos que deberán utilizarse para realizar trámites ante la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, al Centro de Metrología, el Consejo de Recursos Minerales, el Fideicomiso de Fomento Minero y la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Acuerdo mediante el cual se modifican diversos trámites de la Procuraduría Federal del Consumidor inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios.
- Acuerdo por el que se comunica que todos los trámites, servicios y formatos que aplica la Procuraduría Federal del Consumidor, han quedado inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios.
- Acuerdo por el que se crea el Consejo Consultivo del Consumo.
- Acuerdo por el que se fija el precio máximo para el gas licuado de petróleo al usuario final.
- Acuerdo que establece las disposiciones que deberán observar los servidores públicos al separarse de su empleo, cargo o comisión para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a su cargo y de los recursos que tengan asignados.

 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Memoria Documental Resultados de la operación de la Dirección General de Verificación de Combustibles 2007 – 2012	
---	--	---

- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos de evaluación de confianza en la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Acuerdo por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Lineamientos

- Metodología para operar y administrar la entrega del reconocimiento a la transparencia, integridad y honradez en el servicio público.
- Lineamientos para la Administración y Uso del Parque Vehicular de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Manuales

- Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Manual de Identidad Gráfica de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría de Verificación.
- Manual de Procedimientos de la Subprocuraduría de Verificación.
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Verificación de Combustibles.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación de Combustibles.

Circulares y/u Oficios

- Oficio N°: SPV/000003/2010, donde se instruye a la Dirección General de Verificación de Combustibles que a partir del 1° de febrero de 2010 atienda las solicitudes de verificación de para ajustes por calibración de Gas L.P. y bombas despachadoras de combustible, así como las solicitudes de levantamiento de la medida precautoria correspondientes a los instrumentos de medición enunciados.
- Circular Número 03/2007. Criterios para determinar la competencia de las Autoridades encargadas de llevar a cabo los procedimientos en materia de Gas L.P. y Combustibles Líquidos.

Documentos Normativos-Administrativos

- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Lista de Instrumentos de Medición cuya Verificación inicial, periódica o extraordinaria es obligatoria, así como las reglas para efectuarlas.

Normas Oficiales Mexicanas (NOM's)

- Productos pre envasados - contenido Neto -Tolerancias y Métodos de Verificación. NOM-002-SCFI-1993.

 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Memoria Documental Resultados de la operación de la Dirección General de Verificación de Combustibles 2007 – 2012	
---	--	---

- Instrumentos de medición-Sistema para medición y despacho de gasolina y otros combustibles líquidos-Especificaciones, métodos de prueba y de verificación. NOM-005-SCFI-2005.
- Sistema General de Unidades de Medida. NOM-008-SCFI-2002.
- Instrumentos de medición-Instrumentos para pesar de funcionamiento no automático - Requisitos técnicos y metrológicos. NOM-010-SCFI-1994.
- Aparatos electrónicos de uso doméstico alimentados por diferentes fuentes de energía eléctrica. Requisitos de seguridad y métodos de prueba para la aprobación de tipo. NOM-001-SCFI-1993.
- Recipientes transportables para contener Gas L.P., especificaciones de fabricación, materiales y métodos de prueba. NOM-008-SESH/SCFI-2010.
- Condiciones de seguridad de los recipientes portátiles para contener Gas L.P. en uso. NOM-011/1-SEDG-1999.

 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Memoria Documental Resultados de la operación de la Dirección General de Verificación de Combustibles 2007 – 2012	
---	--	---

V. Vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012

• Planeación Estratégica de Profeco

Misión

Promover y proteger los derechos del consumidor, fomentar el consumo inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Visión

Ser una institución efectiva en la promoción de una cultura de consumo inteligente y en la aplicación de la ley.

Objetivos Institucionales

- Proteger los derechos del consumidor.
- Promover los derechos del consumidor.
- Fomentar una cultura de consumo inteligente.
- Procurar la equidad en las relaciones de consumo.
- Procurar la seguridad jurídica en las relaciones de consumo.
- Eficientar el desempeño institucional.

Líneas estratégicas

- Prevenir y corregir prácticas abusivas en las relaciones de consumo.
- Fortalecer el poder de los consumidores brindándoles información y asesoría.
- Desarrollar proveedores conscientes e informados para que ejerzan sus derechos y cumplan sus obligaciones con los consumidores.
- Incidir en la política regulatoria y mantener actualizado el marco jurídico que tenga impacto en las relaciones de consumo.
- Propiciar y vigilar el cumplimiento de la normatividad por los proveedores.
- Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores.
- Contribuir a la reducción de los riesgos de corrupción.
- Fomentar la transparencia o eficientar las políticas de transparencia.
- Eficientización del desempeño Institucional.

La instauración, planeación y ejecución de los programas de verificación en materia de combustibles, se encuentran alineados con los objetivos institucionales, el programa sectorial de la secretaría de economía y el plan nacional de desarrollo de acuerdo con los siguientes apartados de los documentos mencionados.

 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Memoria Documental Resultados de la operación de la Dirección General de Verificación de Combustibles 2007 – 2012	
---	--	---

- **Vinculación Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012**

Eje 2. Economía competitiva y generadora de empleos.

Objetivo 5. Promoción de la productividad y competitividad.

ESTRATEGIA 5.4 Fomentar condiciones de competencia económica y libre concurrencia, así como combatir a los monopolios.

A fin de generar las condiciones que aseguren un clima de negocios favorable y que los consumidores tengan la facilidad de acceder a los bienes y servicios bajo condiciones de equidad, es necesario llevar a cabo acciones encaminadas a eliminar distorsiones en materia de competencia que permitan erradicar las prácticas desleales, fomenten la normalización de productos y servicios y que generen una cultura de consumo inteligente en donde los consumidores resulten los principales beneficiados.

Asimismo, se debe contar con una regulación eficiente que fomente la competitividad de las empresas y de los sectores, provocando un impacto positivo sobre el crecimiento económico y el bienestar social, para lo cual es necesario impulsar una reforma regulatoria en sus vertientes administrativa y legislativa.

Programa Sectorial - Secretaría de Economía 2007-2012.

Eje 2. Consolidar un avance significativo de la competitividad de la economía mexicana para impulsar la generación de empleos.

Objetivo rector 2.3. Promover la equidad en las relaciones de consumo mediante la aplicación de instrumentos de vanguardia para la protección de los derechos de los consumidores.

El contenido de este objetivo contribuye directamente al logro de la estrategia 5.4 del Plan Nacional de Desarrollo (PND), que señala que se deberán: Fomentar condiciones de competencia económica y libre concurrencia, así como combatir a los monopolios... y que generen una cultura de consumo inteligente en donde los consumidores resulten los principales beneficiados...; del eje 2. Economía competitiva y generadora de empleos del PND.

Lo anterior se reflejará en enfocar esfuerzos para pugnar por la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores; para impulsar la participación organizada de los consumidores, así como orientar las acciones de verificación a la dinámica del mercado.

 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Memoria Documental Resultados de la operación de la Dirección General de Verificación de Combustibles 2007 – 2012	
---	--	---

Línea estratégica 2.3.7. Orientar las acciones de verificación a la dinámica del mercado.

Acciones:

- a) Fortalecer las acciones de verificación enfocadas a vigilar el cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal sobre Metrología y Normalización y Normas Oficiales Mexicanas.
- b) Promover e impulsar el endurecimiento de medidas precautorias y sanciones aplicables, particularmente en los casos de prácticas relacionadas con productos básicos de consumo generalizado.
- c) Instrumentar mecanismos que propicien la transparencia a fin de fortalecer la confianza de los consumidores y proveedores en las acciones de verificación.
- d) Integrar un Padrón Nacional de Instrumentos de Medición, con el fin de ampliar la cobertura de las acciones de verificación.
- e) Reforzar la participación de la PROFECO en los Comités Nacionales de Normalización.
- f) Promover la participación de organismos nacionales e internacionales para el desarrollo de un área de análisis de ADN, que permita detectar adulteraciones en productos.

El Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 establece entre sus objetivos mejorar la regulación, la gestión, los procesos y los resultados de la Administración Pública Federal para satisfacer las necesidades de los ciudadanos en cuanto a la provisión de bienes y servicios públicos, así como garantizar la certeza jurídica y predictibilidad de las normas y promover y garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso a la información. La Procuraduría Federal del Consumidor contribuye con el PND 2007-2012, al cumplimiento del Objetivo Rector “Economía competitiva y generadora de empleos,” en específico con el objetivo 5, “Potenciar la productividad y competitividad de la economía mexicana para lograr un crecimiento económico sostenido y acelerar la creación de empleos”, a través de la estrategia 5.4. *Fomentar condiciones de competencia económica y libre concurrencia, así como combatir a los monopolios.*

Ubicación del Programa Institucional.

- G003 Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Programa	Descripción
G003 Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor	Marco Lógico Fin del programa: Contribuir a impulsar la equidad en las relaciones de consumo mediante la protección y vigilancia de los derechos de los consumidores para evitar prácticas abusivas de los proveedores. Nombre de la Matriz: Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC Clasificación de Grupos y Modalidades de los Programas Presupuestarios: Regulación y supervisión
	Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 Eje de Política Pública: Economía Competitiva y Generadora de Empleos Objetivo Nacional: Tener una economía competitiva que ofrezca bienes y servicios de calidad a precios accesibles, mediante el aumento de la productividad, la competencia económica, la inversión en infraestructura, el fortalecimiento del mercado interno y la creación de condiciones favorables para el desarrollo de las empresas, especialmente las micro, pequeñas y medianas. Grupo Tema: Productividad y Competitividad Tema: Promoción de la Productividad y la Competitividad Objetivo de Eje de Política Pública: Potenciar la productividad y competitividad de la economía mexicana para lograr un crecimiento económico sostenido y acelerar la creación de empleos. Estrategia del Objetivo de Eje de Política Pública: Estrategia 5.4 Fomentar condiciones de competencia económica y libre concurrencia; así como combatir a los monopolios.
	Alineación con el Programa Sectorial de Economía 2007-2012 Tipo de Programa: Sectorial Objetivo en el Programa: Promover la equidad en las relaciones de consumo mediante la aplicación de instrumentos de vanguardia para la protección de los derechos de los consumidores. Estrategia en el Programa Sectorial: Apoyar a los proveedores para que cumplan con las normas y respeten los derechos de los consumidores Orientar las acciones de verificación a la dinámica del mercado. Objetivo Estratégico de la Entidad: Impulsar la aplicación de una política de competencia en los mercados, de mejora regulatoria y la aplicación de instrumentos de vanguardia que protejan a los consumidores, para contribuir al incremento en la competitividad del país.

 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Memoria Documental Resultados de la operación de la Dirección General de Verificación de Combustibles 2007 – 2012	
---	--	---

VI. Síntesis ejecutiva del programa, proyecto o asunto.

Para contribuir a la protección de los derechos del consumidor y la procuración de la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, la Profeco orientó y dirigió anualmente la verificación en sectores estratégicos de la economía nacional, implementándose así, acciones de verificación en toda la República Mexicana, para observar el comportamiento de las Gasolineras que expenden combustible líquido al público en general y sobre la comercialización de gas L. P., en plantas de almacenamiento y distribución y, en vehículos repartidores de este tipo de combustible en la vía pública.

La Subprocuraduría de Verificación de la PROFECO, a través de la Dirección General de Verificación de Combustibles (DGVC) verifica y vigila los derechos de los consumidores en el mercado de combustibles, es decir, aquellos que consumen gasolina y/o gas L.P, protegiendo los intereses de los consumidores dentro del marco normativo aplicable, monitoreando constantemente además, a las brigadas adscritas a esta Dirección General, con la finalidad de cumplimentar las visitas de verificación a las Estaciones de Servicio, así como a las Plantas de Distribución de Gas L.P. a efecto de evitar con ello, actos apartados de la legalidad.

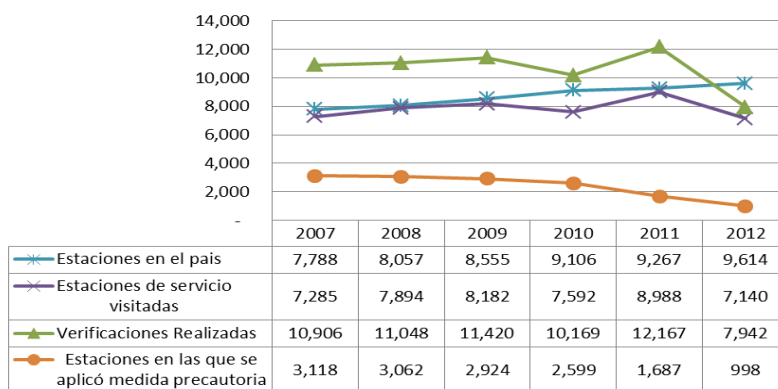
De enero de 2007 a septiembre de 2012, se realizaron 64,012 visitas de verificación en Estaciones de Servicio, 104.87% más que todo el sexenio anterior (2001 a 2006) y 7,864 en plantas de almacenamiento y distribución de gas licuado de petróleo, lo que implicó un 125.28% más de las visitas efectuadas en los ejercicios de 2001 a 2006.

Verificación a Estaciones de Servicio.

Con el objeto de proteger los derechos de los consumidores en el mercado de combustibles, la Subprocuraduría de Verificación de la Profeco, a través de la Dirección General de Verificación de Combustibles, diseñó, instrumentó y operó programas anuales de visitas en verificación a gasolineras.

De 2007 a 2012 se realizaron en promedio, 10,669 visitas de verificación en estaciones de servicio por año. (Los datos de 2012, corresponden de enero a septiembre), lo que contrasta con lo realizado en el sexenio anterior, con solo 5,208 visitas promedio por año; lo que implicó que en 2011 se lograra una cobertura de verificación del padrón de estaciones de servicio del 96.99% y en 2012 a septiembre un 74.27% de cobertura.

Verificación a Estaciones de Servicio



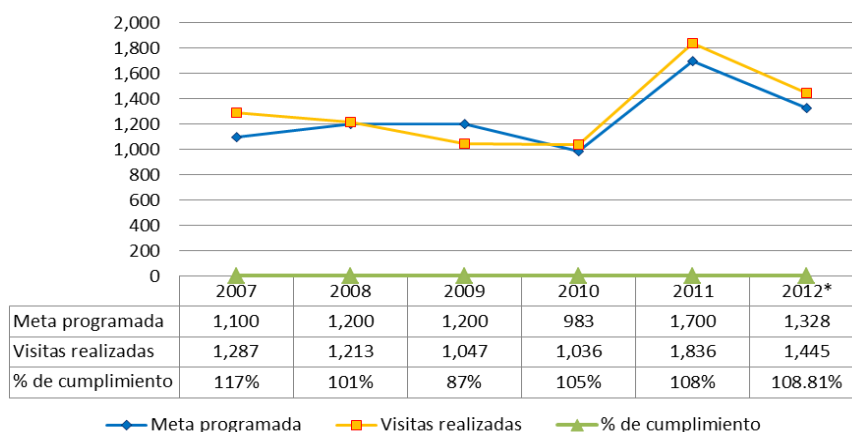
* Información obtenida de enero a septiembre de 2012.

Verificación a plantas de almacenamiento y distribución de Gas L. P.

Con el objeto de proteger los derechos de los consumidores en el mercado de combustibles, la Subprocuraduría de Verificación de la Profeco, a través de la Dirección General de Verificación de Combustibles, diseñó, instrumentó y operó programas anuales de visitas de verificación a plantas de almacenamiento y distribución de gas licuado de petróleo.

De 2007 a 2012 se realizaron en promedio, 1,311 visitas de verificación en plantas de gas L. P. por año. (Los datos de 2012, corresponden de enero a septiembre), lo que contrasta con lo realizado en el sexenio anterior, con solo 580 visitas promedio por año; lo que implicó que en 2011 se lograra una cobertura de verificación del padrón de plantas del 100% y en 2012 a septiembre un 91.06% de cobertura.

Verificación en Plantas de Gas L. P.



* Información obtenida de enero a septiembre de 2012.

 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Memoria Documental Resultados de la operación de la Dirección General de Verificación de Combustibles 2007 – 2012	
---	--	---

Publicación de los resultados de verificación en estaciones de servicio como herramienta para un consumo informado.

Durante todo el periodo, la Profeco puso al alcance de los consumidores una herramienta que les permite asegurarse del comportamiento que tiene una estación de servicio (gasolinera), con base en los resultados de las verificaciones que practica la institución.

Los consumidores pueden mantenerse informados del comportamiento de la gasolinera de su preferencia, a través del portal de internet “Semáforo de Gasolineras” o “Quién es Quién en las Gasolineras”, dentro de la página web de la institución. En este portal se publica el historial de resultados de las verificaciones practicadas a las gasolineras del país (verificaciones practicadas desde 2005), donde se les asigna un color dependiendo del resultado de su última visita de verificación (la asignación de color, tiene una vigencia de 180 días, respecto la última visita de verificación). El significado de los colores del “Semáforo” son los siguientes:

- Rojo.- significa que la estación de servicio presentó alguna irregularidad grave (por ejemplo, no despachar litros de a litro o que el personal de la estación se hubiera negado a la visita de verificación).
- Ámbar.- Se registraron irregularidades menores (por ejemplo, el error de repetibilidad, que es el parámetro que mide la estabilidad del dispensario en mediciones repetidas).
- Verde.- no se detectaron irregularidades.

A partir de este punto el consumidor puede tomar la decisión de realizar la compra del producto en alguna de las estaciones de servicio que aparecen sin irregularidad.

En este apartado de la página de Internet institucional, se realizó la actualización mensual de los resultados de las verificaciones desde 2007 a 2012 constantemente.

VII. Acciones realizadas.

Ejercicio 2007

Durante 2007 Profeco llevó a cabo 10,906 verificaciones a estaciones de servicio (gasolineras), 2,916 más que las realizadas en 2006, alcanzando una cobertura de 1,425 municipios del país.

Verificaciones a estaciones de servicio

Ejercicio	2006	2007	Crecimiento
Verificaciones	7,990	10,906	36.5%

Derivado de las visitas de verificación realizadas, se procedió a la inmovilización de instrumentos que no cumplieran con lo establecido en la normatividad, lo que resultó en un total de 14,282 mangueras inmovilizadas, cuyas principales causas fueron las siguientes: 6,959 por falta o aprobación de modelo o prototipo; 2,805 por error de repetibilidad; 2,173 por “fuera de servicio”. Asimismo, 1,906 instrumentos fueron inmovilizados por gasto (despacho incompleto), 1,303 por calibración y 999 por holograma, entre otros.

Profeco atendió las denuncias de los consumidores en materia de combustibles. Las causas que ocasionan mayor inconformidad en contra de las estaciones de servicio son: el despacho incompleto del combustible, la calidad de la gasolina, la alteración de precios y la negativa de venta. En el 2007 se recibieron 2,436 denuncias en materia de combustibles.

Para dar certeza a los consumidores en cuanto al despacho correcto del combustible, el 27 de septiembre de 2005 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la NOM-005-SCFI-2005: Instrumentos de Medición. Sistema para Medición y Despacho de Gasolina y otros Combustibles Líquidos. Especificaciones, Métodos de Prueba y de Verificación que, a partir de su entrada en vigor, estableció la obligación a las estaciones de servicio que comercializan gasolina y diesel de que los dispensarios con los que realizan el despacho de combustible tengan el documento emitido por la Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía, el cual avala que éstos cuentan con la aprobación de modelo o prototipo.

Profeco, consciente de la importancia que representa para el consumidor la certeza de un servicio justo y eficiente, se dio a la tarea de impulsar el cambio de dispensarios que cumplieran con dicha norma, estableciéndose esta actividad como prioritaria en el desarrollo de las facultades de verificación practicadas por la Institución.

Al finalizar el 2007 se registró el cambio de dispensarios que cumplen con la Norma Oficial Mexicana NOM-005-SCFI-2005 en un 86.4% de las estaciones de servicio ubicadas en el territorio nacional.

Con el propósito de informar de manera ágil a los consumidores acerca del comportamiento comercial de las gasolineras con respecto a la normatividad aplicable, se publicó un listado donde es posible

ubicarlas en tres categorías similares a los colores de un semáforo (verde, ámbar y rojo), de acuerdo a la gravedad de las faltas cometidas.

La información sobre Quién es Quién en las gasolineras se encontró disponible para el público en general en la sección “Quién es Quién” del sitio www.profeco.gob.mx.

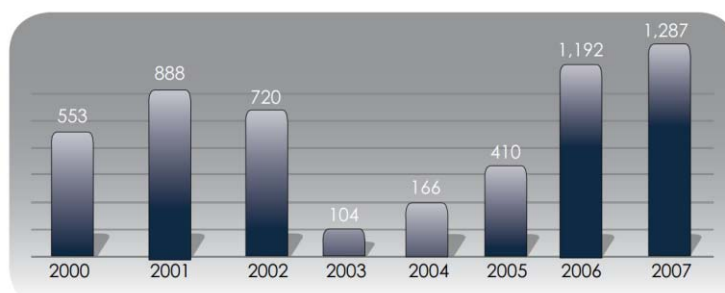
Por otro lado, el gas LP representa uno de los principales motores de la economía de nuestro país, ya que a través de la red nacional de distribuidores y mediante más de mil plantas de almacenamiento y distribución, aproximadamente 80 millones de mexicanos satisfacen sus necesidades diarias de este combustible, ya sea para uso residencial, industrial, comercial o de servicios. Consciente de la importancia de vigilar esta actividad y con el objetivo de prevenir e inhibir prácticas abusivas o desleales en la distribución y comercialización de este energético que impacten negativamente los bolsillos de los consumidores, Profeco llevó a cabo acciones de verificación a los distribuidores de gas LP.

El programa de verificación de gas LP comprendió la realización de las siguientes actividades:

- Visitas integrales de verificación a plantas de almacenamiento y distribución de gas LP.
- Verificación de vehículos de reparto y de recipientes portátiles que contienen gas LP en la vía pública.
- Verificación de Autotanques.
- Verificación de básculas.

Durante 2007 se llevaron a cabo 1,287 verificaciones a plantas de gas LP, 17% más que la meta programada. De 13,186 básculas verificadas, 813 fueron inmovilizadas. Se verificaron 162,939 cilindros de gas LP, inmovilizándose 73,361. De 15,733 vehículos repartidores de cilindros de gas LP verificados, 1,568 fueron detectados con irregularidades. De 3,560 autotanques verificados, 558 fueron inmovilizados. Es importante señalar que tan sólo en los últimos dos años las verificaciones realizadas (2,479) superan las 2,288 realizadas en el período 2001-2005, lo que refleja el gran impulso que la presente administración ha dado a las acciones de verificación.

**Verificaciones a plantas de almacenamiento
y distribución de gas LP, 2000-2007**



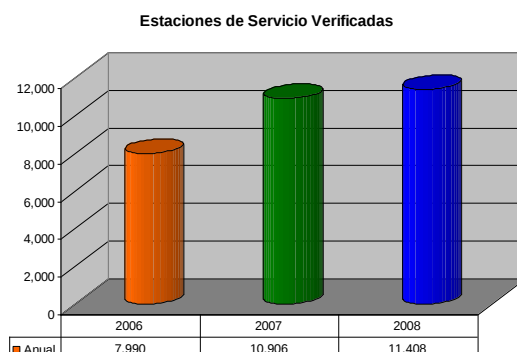
Fuente: Dirección General de Verificación de Combustibles, diciembre de 2007

En 2007 se inició la publicación en Internet de Quién es Quién en el gas LP, herramienta que permitió a los consumidores informarse sobre el comportamiento de las empresas gaseras y elegir con quién efectuar su compra. Al igual que en las gasolineras, las empresas se ubicaron en tres categorías similares a los colores de un semáforo.

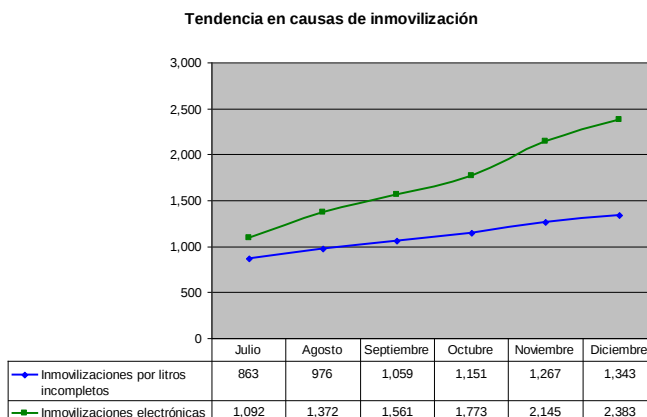
La información sobre Quién es Quién en el gas LP se encontró disponible en la sección “Quién es Quién” del sitio www.profeco.gob.mx

Ejercicio 2008

En 2008 se realizaron 11,408 visitas de verificación en estaciones de servicio, lo que implica un incremento del 4.6% respecto del año anterior y de las cuales en mas del 32% se aplicaron medidas precautorias de inmovilización. Se verificaron 127,305 instrumentos de medición, de los cuales en 12,687 se aplicó la medida precautoria de inmovilización. Sobre el total de gasolineras existentes, se verificaron alrededor del 97% de éstas.



De la generación de inmovilizaciones, más del 10% fue a causa de anomalías volumétricas, es decir, se detectó que se despachaba menos de la cantidad solicitada, y en más del 18% de los casos se debió a anomalías o alteraciones a las partes electrónicas de los instrumentos de medición.



En el marco del esquema de la evaluación de la conformidad, en este caso para sistemas de despacho de combustibles y de acuerdo con la aplicación de la NOM-005-SCFI-2005, se constató en visitas de verificación que al menos el 97.7% de las estaciones de servicio cuentan con instrumentos adecuados a la normatividad vigente.

Se capacitó y dotó de herramientas al personal de verificación para la realización de visitas de verificación de mayor integralidad, específicamente, instruyéndolos sobre los métodos de prueba para la constatación de la no alteración de los instrumentos de medición en sus partes electrónicas, de acuerdo con lo especificado en la NOM-005-SCFI-2005.

Se fortalecieron los mecanismos de supervisión al personal de Profeco que practica las verificaciones para constatar la correcta aplicación de los procedimientos definidos, así como para eficientar y hacer de las visitas de verificación un instrumento de mayor impacto en la vigilancia del cumplimiento de las disposiciones jurídicas aplicables a este mercado. Para 2008 se aumentó la actividad de supervisión en campo en un 79% respecto de 2007.

Para ofrecer información que sirva como referencia para decisiones de consumo, se continuó con la actualización constante en profeco.gob.mx de Quién es Quién en las Gasolineras y se perfeccionó el diseño para una mejor apreciación de datos y para contener más opciones de búsqueda de proveedores. En esta publicación se puede consultar el resultado de las visitas de verificación hechas a estaciones de servicio, lo que ofrece al consumidor una forma de obtener información del comportamiento de las empresas que comercializan gasolina y diesel.

Para 2008, derivado de las verificaciones realizadas por la atención de denuncias o por la propia programación de la Institución, se obtuvo el cumplimiento de su principal indicador de verificación a plantas de almacenamiento y distribución de gas LP, resultando un total de 1,213 visitas realizadas lo que implicó estar un punto porcentual por arriba de lo programado. De estas visitas de verificación, en 603 se detectaron irregularidades de algún tipo, lo que implica aproximadamente el 50% de los casos. Adicionalmente se verificaron 10,771 vehículos repartidores de cilindros portátiles de gas LP en la vía pública, de los cuales en 673 fueron inmovilizados.

En todo el año se verificaron 1,728 autotanques, de los cuales se inmovilizaron 315. También se verificaron 129,657 cilindros portátiles que contienen gas LP, inmovilizándose 43,288, principalmente por faltantes en el contenido. A su vez se verificaron 8,668 básculas utilizadas por los proveedores para el llenado de recipientes portátiles, de las cuales se inmovilizaron 859 por tener alguna irregularidad.

Se colaboró en los grupos de trabajo para la revisión de normatividad aplicable en la comercialización del gas LP, principalmente de la NOM-002-SCFI-1993, la cual sirve de base para la verificación del contenido neto de los recipientes portátiles para gas LP.

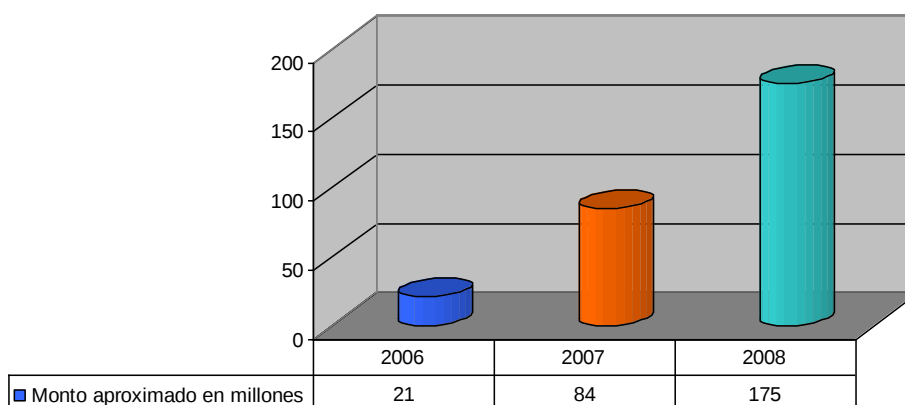
Para ofrecer al consumidor información que sirviera como referencia para sus decisiones de adquisición de gas licuado de petróleo, se continuó con la actualización constante en profeco.gob.mx

de Quién es Quién en el Gas LP, en la que el público en general, el resultado de las visitas de verificación en materia de gas LP realizadas a través de la Dirección General de Verificación de Combustibles.

Derivado de las visitas de verificación a proveedores de combustibles y de gas LP en las que se detectan irregularidades, se inicia un Procedimiento por Infracciones a la Ley (PIL), los cuales comúnmente concluyen con la imposición de sanciones, es decir, se generan resoluciones con multa o, en su caso, con clausura.

En 2008 se incrementó sustancialmente la emisión de sanciones a proveedores de combustibles y gas LP, teniendo que para el fin del año se emitieron un total de 1,557, es decir, se incrementó en un 52.2% respecto el año anterior. Sobre el monto de las sanciones impuestas, se incrementó más del 108%, teniendo un monto mayor a los \$175 millones de pesos. En relación a la imposición de clausuras a plantas que distribuyen gas LP, ésta se incrementó aproximadamente un 91%, registrándose en todo 2008 la imposición de 23 clausuras.

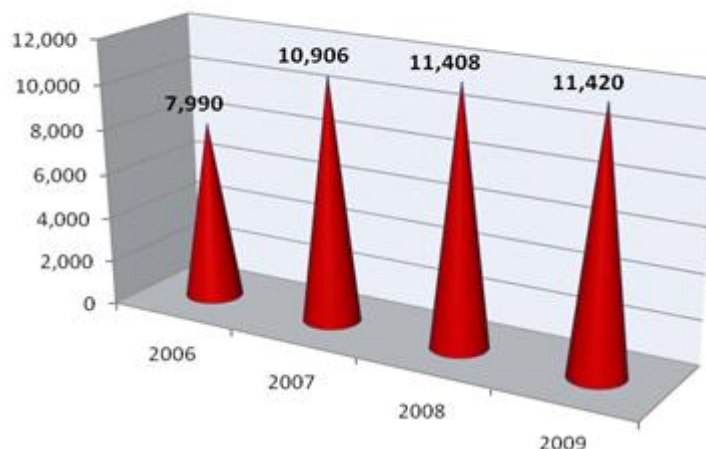
Monto de sanciones aproximado en millones



Ejercicio 2009

En 2009 se realizaron 11,420 visitas de verificación en Estaciones de Servicio, de las cuales en más del 31% se encontró algún tipo de irregularidad. Se verificaron 122,033 instrumentos de medición, de los cuales en 10,052 se aplicó la medida precautoria de inmovilización. Sobre el total de gasolineras existentes, se verificó alrededor del 94% de éstas.

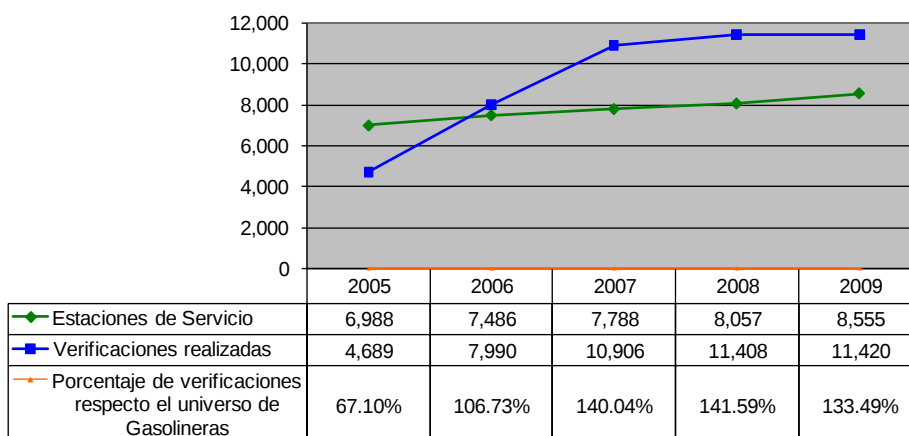
Verificación anual en Estaciones de Servicio



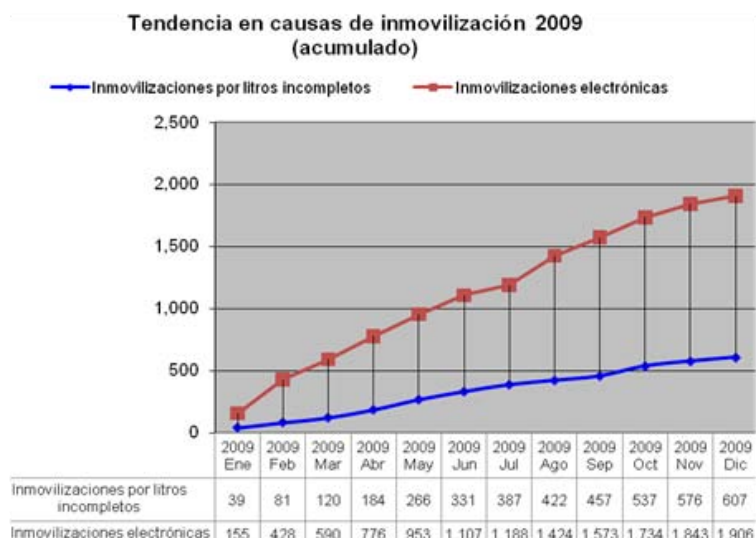
Sobre la cobertura anual de verificación que la Profeco ha tenido en los últimos años en el mercado de combustibles, específicamente en las Estaciones de Servicio que expenden combustible líquido al público en general y no obstante que se ha registrado un incremento constante en el número de Gasolineras, la cobertura de verificación se ha mantenido.

Por ejemplo, en 2005 se encontraban registradas en padrón oficial de Estaciones de Servicio, 6,988 establecimientos, teniendo que la Profeco en ese mismo año realizó 4,689 visitas de verificación, esto en comparación con 2009, donde el padrón de gasolineras creció a 8,555 y se realizaron 11,420 visitas de verificación.

Proporción de verificaciones a Estaciones de Servicio, respecto al universo de establecimientos

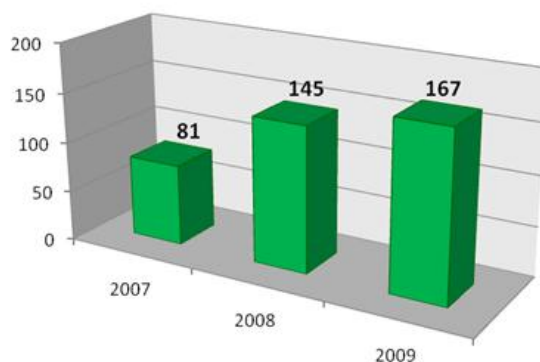


De la generación de inmovilizaciones, más del 6% fue a causa de anomalías volumétricas, es decir, se detectó que se despachaba menos de la cantidad solicitada, y en casi 19% de los casos se debió a anomalías o alteraciones de las partes electrónicas de los instrumentos de medición.



Se fortalecieron las actividades de supervisión sobre el personal de Profeco que realiza verificaciones, para constatar la correcta aplicación de los procedimientos definidos por la institución y por la disposiciones jurídicas, así como para efficientar y hacer de las visitas de verificación, un mecanismo de mayor impacto en la vigilancia del cumplimiento de las disposiciones jurídicas aplicables a este mercado. Para 2009 aumentó la actividad de supervisión en campo en un 15% respecto lo realizado en 2008.

Supervisiones a brigadas de verificación en campo



Para ofrecer información que sirva como referencia para decisiones de consumo, se continuó con la actualización constante en profeco.gob.mx de Quién es Quién en las Gasolineras. En esta publicación se puede consultar el resultado de las visitas de verificación hechas a las Estaciones de Servicio del país, lo que ofrece al consumidor una forma de obtener información del comportamiento de las empresas que comercializan gasolina y diesel.

Para 2009, sobre de las verificaciones realizadas a Plantas de Almacenamiento y Distribución de Gas LP, teniendo como origen, alguna denuncia o por la propia programación de la Institución, se obtuvo un cumplimiento del 87% en este indicador de verificación, resultando en un total de 1,047 visitas de verificación realizadas. De estas visitas de verificación, en 683 se detectaron irregularidades de algún tipo, lo que implica aproximadamente el 65% de los casos. Adicionalmente se verificaron 12,526 vehículos distribuidores de cilindros portátiles de gas LP en la vía pública, de los cuales 686 fueron inmovilizados.

En todo el año se verificaron 2,441 autotanques, de los cuales se inmovilizaron 331. También se verificaron 114,308 cilindros portátiles que contienen gas LP, inmovilizándose 30,137, principalmente por faltantes en el contenido. A su vez se verificaron 9,048 básculas utilizadas por los proveedores para el llenado de recipientes portátiles, de las cuales se inmovilizaron 740 por tener alguna irregularidad.

Se colaboró con la Secretaría de Energía y la Secretaría de Economía en los grupos de trabajo para la revisión de normatividad aplicable en la comercialización del gas LP y para mantener actualizado al personal que lleva a cabo las labores de verificación.

Como resultado de las acciones de verificación se observa que los casos en que se contraviene por parte de las Estaciones de Servicio (Gasolineras) así como las empresas distribuidoras de Gas L.P. una disposición normativa en materia de combustibles, se inicia un procedimiento por infracciones a la ley, el cual implica que una vez substanciado el procedimiento se emitan resoluciones en las que se impongan sanciones consistentes en multa o clausura de acuerdo a la gravedad del caso.

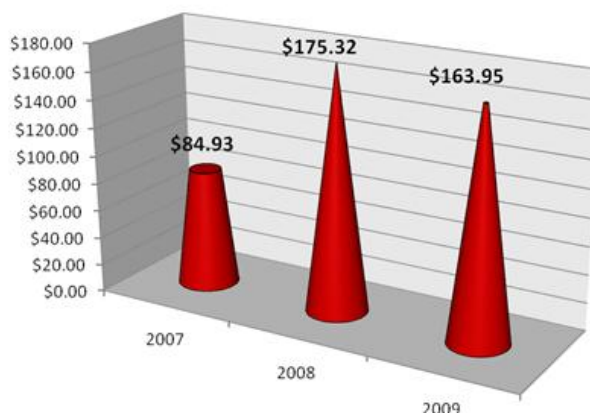
2008 y 2009 han sido ejercicios de gran actividad para la Dirección General de Verificación de Combustibles, puesto que la labor realizada relativa a la emisión de sanciones ha aumentado un 39% tal y como se ilustra en el cuadro siguiente.



En el contexto del monto en las sanciones impuestas, es preciso mencionar que en 2008 se impuso un total de \$175,316,457.63, mientras que en 2009 se impusieron multas por la cantidad de \$163,950,194.04.

La diferencia entre los montos sancionados impuestos en los ejercicios de 2008 y 2009 difiere debido a que las multas impuestas fueron de menor gravedad en comparación a las del año pasado. Esas diferencias dan margen amplio para considerar que ha medida de que se ha reducido el monto de multas impuestas es debido a que las acciones de verificación han ganado terreno en la protección a los consumidores.

Monto de multas (millones de pesos)



Ejercicio 2010

Como resultado de las acciones emprendidas en todo 2010, se verificó el 83% de las Gasolineras del país, es decir, 7,592 de las 9,106 existentes a diciembre de 2010, de acuerdo con información otorgada por Petróleos Mexicanos. Lo anterior implicó la ejecución de un total de 10,169 visitas de verificación, de las cuales en 29.6% se encontraron anomalías, es decir en 3,020 de las acciones de verificación en Gasolineras.

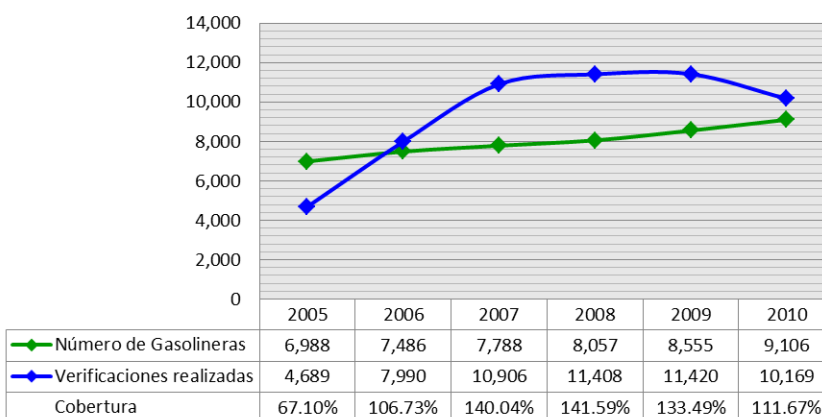
Se verificó un total de 116,502 instrumentos de medición utilizados para el despacho de gasolina y diesel, de los cuales, al incumplir con la normatividad aplicable, incluyendo las características que establece la Norma Oficial Mexicana para Sistemas de despacho de combustible líquido (NOM-005-SCFI-2005), se aplicó la medida precautoria de inmovilización a 7,518 de éstos. Del total de instrumentos de medición o mangueras inmovilizadas, se obtuvo que el 9.2% de los casos, se debió al despacho de litros incompletos en el momento de la verificación y el 13.19% por anomalías en las partes electrónicas de los Dispensarios de combustible, lo que es susceptible de que eventualmente, los consumidores reciban cantidades incorrectas de producto. De lo anteriormente señalado, es importante observar el comportamiento que ha tenido en los últimos ejercicios, las causas de

inmovilización de instrumentos de medición, donde predominan las anomalías electrónicas, sobre la medición de litros incompletos al momento de las visitas de verificación.

Sobre el tema de verificación a Gasolineras y para mantener la continuidad en la publicación de los resultados obtenidos en las visitas realizadas a este tipo de proveedores, como una herramienta para que el consumidor se mantenga informado y pueda tomar con mayores elementos sus decisiones de compra, se mantuvo actualizado el apartado del sitio de Internet de la Profeco, denominado Quién es Quién en las Gasolineras. En este apartado, el consumidor puede observar los resultados obtenidos en la práctica de verificaciones en gasolineras y puede observar los casos en que las Estaciones de Servicio incurrieron en algún tipo de irregularidad, incluyendo aquellas ocasiones en que los proveedores se reusaron a ser verificados.

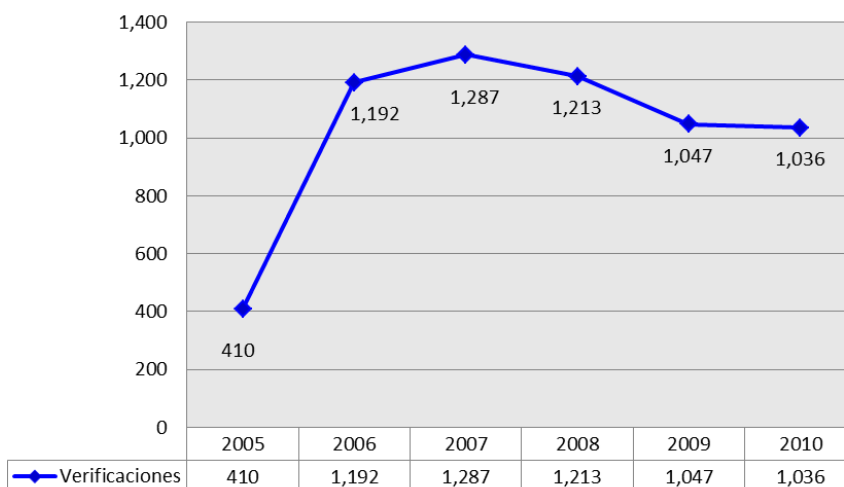
Como resultado en la cobertura de verificación en este giro, la Profeco se ha mantenido desde 2006 en un nivel alto, donde se practican mas visitas de verificación en comparación al total de establecimientos que existen, teniendo para este año un total de 10,169 visitas de verificación que sobre pasa al total de Gasolineras que asciende a 9,106.

Cobertura de verificación a Estaciones de Servicio, respecto el total de Gasolineras existentes



En 2010 se logró mantener el nivel de verificación de los últimos ejercicios sobre el mercado de comercialización del gas L. P., logrando así una cobertura de verificación sobre las Plantas de almacenamiento y distribución del 61%, es decir, se verificaron 837 Plantas de las 1,354 existentes, lo que implicó la ejecución de 1,036 visitas de verificación.

Verificación anual en Plantas de Gas L. P.

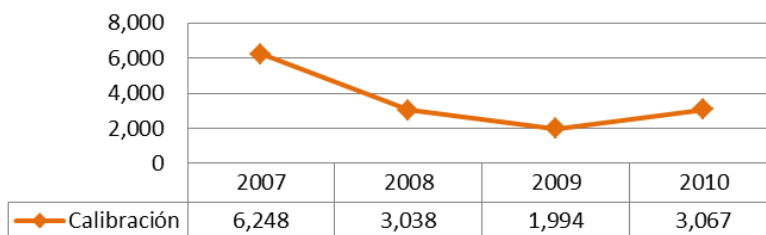


De las verificaciones efectuadas, en el 68.9% de las ocasiones, se detectaron anomalías de algún tipo, es decir, en 714 de las visitas llevadas a cabo. Como resultado de las verificaciones en materia de gas L. P., se verificó un total de 11,867 vehículos repartidores de cilindros portátiles, de los cuales se inmovilizaron 476; se verificaron 2,035 autotanques comercializadores de gas L. P., de los que se inmovilizó 157; se verificó 7,440 básculas en las Plantas de distribución, de las cuales, 570 se inmovilizaron por no ser aptas para la medición del llenado de los cilindros que contienen gas L. P., además de verificar un total de 81,461 de éstos cilindros, teniendo como resultado la inmovilización de 24,205 que no contenían la cantidad ofrecida de combustible o representaban algún riesgo para la comunidad consumidora.

Como acciones preventivas, para contribuir a un mercado de venta de combustible equitativo, la Profeco, reorganizó internamente las actividades de Verificación para Ajuste por Calibración, mejor conocidas como Calibración de Instrumentos de Medición. Lo anterior, para dar un mayor servicio a los proveedores interesados en ajustar sus instrumentos de medición para un correcto despacho a los consumidores.

Para el caso de la comercialización de combustibles, principalmente se observa la calibración de sistemas de despacho de combustible líquido o dispensarios de gasolina y diesel y, medidores de gas L. P., donde, anterior al ejercicio de 2010, la atención de calibración de instrumentos de medición para transacciones de combustible, disminuyó; logrando con la redistribución de tareas, revertir la tendencia y recuperar los niveles de atención de años anteriores.

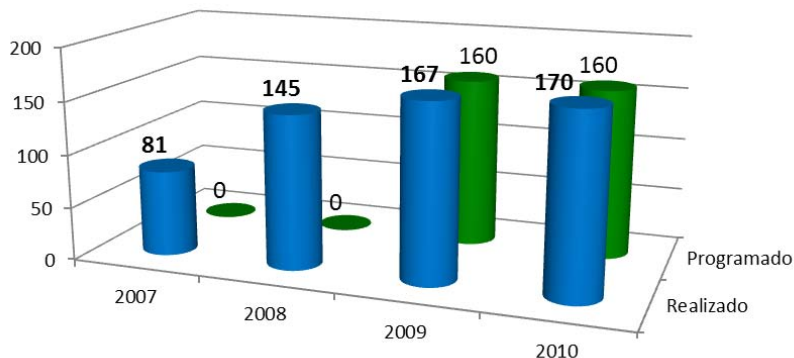
Verificación para ajuste por calibración en materia de combustibles



Las acciones de verificación en materia de combustibles, predominantemente son implementadas a través de Dirección General de Verificación de Combustibles, razón por la cual, también se ejecutan anualmente, actividades de supervisión sobre el personal y las actas de verificación resultantes de los esfuerzos realizados en esta materia. Esto, como un mecanismo para observar posibles incidencias que llegasen a afectar la legalidad de los actos, así como para detectar áreas de oportunidad para estimular una mayor efectividad y eficiencia en la ejecución de las visitas de verificación.

Como resultado del esfuerzo emprendido para aumentar la seguridad jurídica de las acciones de verificación realizadas por el personal de la Profeco, se logró mantener un aumento en la cantidad de diligencias para observar la operación de los programas de combustibles, obteniendo así, un total de 170 supervisiones presenciales, sin detrimento de las acciones emprendidas periódicamente para observar inconsistencias y áreas de oportunidad en las actas de verificación resultantes.

Supervisiones presenciales a brigadas de verificación



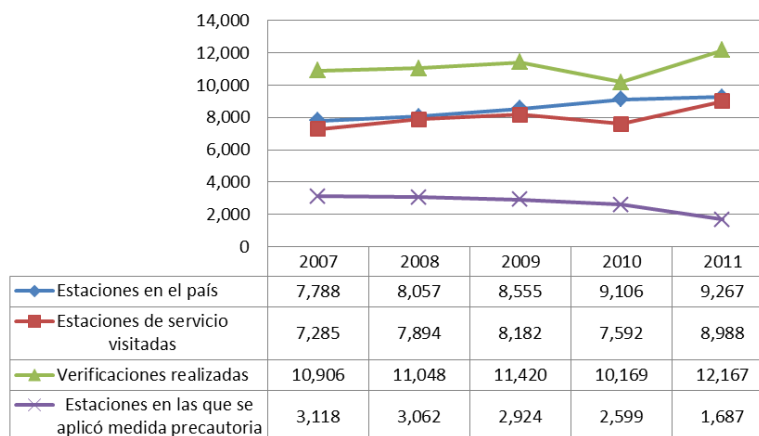
Derivado de las actividades de verificación de combustibles líquidos y gas L. P., tan solo la Dirección General de Verificación de combustibles (DGVC), inició un total de 1,011 Procedimientos por Infracciones a la Ley (PIL's) y generó un total de 863 resoluciones equivalentes a \$54,215,324.70 de pesos sobre los proveedores que incurrieron en algún tipo de irregularidad. Lo anterior, sin contar lo realizado por las Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco, sobre acciones de verificación radicados en dichas unidades y de actividades iniciadas por estas mismas.

Procedimientos por Infracciones a la Ley (PIL's)			
Tipo de proveedor	PIL's iniciados		
	DGVC	Delegaciones	Total
Gasolineras	708	636	1,344
Proveedores de gas L. P.	303	871	1,174
Total	1,011	1,507	2,518
Tipo de proveedor	Resoluciones		
	DGVC	Delegaciones	Total
Gasolineras	508	407	915
Proveedores de gas L. P.	355	1,101	1,456
Total	863	1,508	2,371
Tipo de proveedor	Monto de las sanciones		
	DGVC	Delegaciones	Total
Gasolineras	\$20,633,056.88	\$12,058,094.28	\$32,691,151.16
Proveedores de gas L. P.	\$33,582,267.82	\$24,736,268.92	\$58,318,536.74
Total	\$54,215,324.70	\$36,794,363.20	\$91,009,687.90

Ejercicio 2011

Como resultado de las acciones emprendidas en 2011, se logró verificar el 97% de las Gasolineras del país, es decir, 8,988 de 9,267 existentes de acuerdo con información otorgada por Petróleos Mexicanos. Lo anterior implicó la ejecución de un total de 12,167 visitas de verificación, rebasando por primera ocasión, las 12,000 actuaciones programadas.

Verificación a Estaciones de Servicio



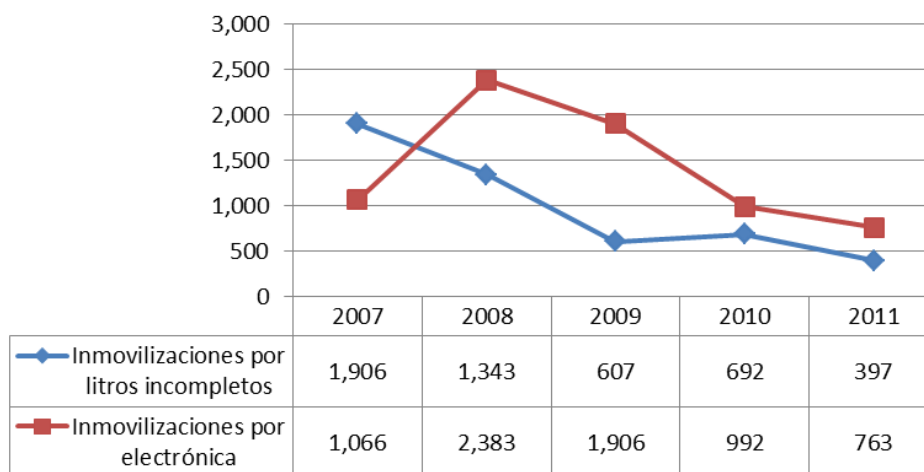
Se verificaron en total 152,037 instrumentos de medición utilizados para el despacho de gasolina y diesel, de los cuales, al incumplir con la normatividad correspondiente, incluyendo las características que establece la Norma Oficial Mexicana para Sistemas de despacho de combustible líquido (NOM-005-SCFI-2005), se aplicó la medida precautoria de inmovilización a 4,501 de éstos.

Instrumentos verificados



Del total de instrumentos de medición o mangueras inmovilizadas, se obtuvo que el 8.82% de los casos, se debió al despacho de litros incompletos en el momento de la verificación y el 16.95% por anomalías en las partes electrónicas de los dispensarios de combustible, lo que es susceptible que eventualmente, los consumidores reciban cantidades incorrectas de producto.

Inmovilizaciones por litros incompletos y por aspectos electrónicos



Sobre el tema de verificación a Gasolineras y para mantener la continuidad en la publicación de los resultados obtenidos en las visitas realizadas a este tipo de proveedores, como una herramienta para que el consumidor se mantenga informado y pueda tomar con mayores elementos sus decisiones de compra, se mantuvo actualizado el apartado del sitio de Internet de la Profeco, denominado Quién es Quién en las Gasolineras o Semáforo Profeco de gasolineras. En este apartado, el consumidor puede observar los resultados obtenidos en la práctica de verificaciones en gasolineras y puede observar los casos en que las Estaciones de Servicio incurrieron en algún tipo de irregularidad, incluyendo aquellas ocasiones en que los proveedores se reusaron a ser verificados.

En 2011 se logró rebasar la meta de verificación de 1,700 plantas de Gas L. P., que históricamente ha sido la mas alta, alcanzando un total de 1,836 diligencias realizadas, en las cuales se verificaron 3,163 vehículos distribuidores de cilindros, inmovilizando 254; 3,504 auto-tanques verificados, de los cuales 164 fueron inmovilizados; 14,681 básculas, inmovilizando 719; revisión de 26,458 cilindros de Gas L. P., resultando 8,249 inmovilizados. Se presentaron además, 712 negativas de verificación y se generaron 1,368 expedientes con irregularidades.

A su vez, se logró una cobertura de verificación del 94% de plantas de gas L. P., registradas en el padrón emitido por la Secretaría de Energía.

En lo que respecta a vehículos en vía pública, se verificaron 9,997 vehículos distribuidores de cilindros, de los cuales 371 fueron inmovilizados.

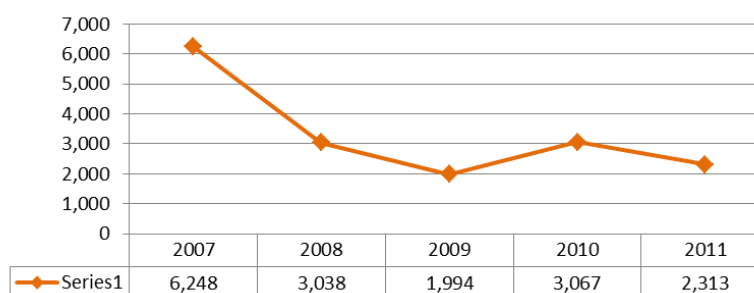
Año	Meta programada	Visitas realizadas	% de variación
2007	1,100	1,287	117%
2008	1,200	1,213	101%
2009	1,200	1,047	87%
2010	983	1,036	105%
2011	1,700	1,836	108%

Acciones de verificación de gas L. P.			
Tipo de elemento verificado	Verificados	Inmovilizados	% de inmovilización respecto lo verificado
Vehículos repartidores de cilindros	3,163	254	8.03%
Autotanques	3,504	164	4.68%
Básculas	14,681	719	4.90%
Cilindros de gas L. P.	26,458	8,249	31.18%

Como acciones preventivas, para contribuir a un mercado de venta de combustible equitativo, la Profeco implementa el servicio de Verificación para Ajuste por Calibración de instrumentos de medición, mejor conocidas como Calibración. Lo anterior, para que los proveedores de manera voluntaria, puedan ajustar sus instrumentos de medición para un correcto despacho a los consumidores.

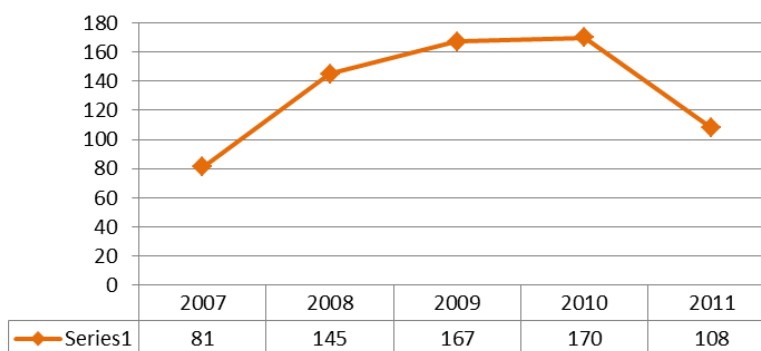
Para el caso de la comercialización de combustibles, principalmente se observa la calibración de sistemas de despacho de combustible líquido o dispensarios de gasolina y diesel y, medidores de gas L. P., donde anterior al ejercicio de 2010, la atención de calibración de instrumentos de medición para transacciones de combustible, disminuyó; logrando en recientes ejercicios, revertir la tendencia, obteniendo un mayor nivel de atención. Teniendo que para 2011, la Dirección General de Verificación de Combustibles, calibró un total de 2,313 instrumentos de medición.

Verificación para ajuste por calibración en materia de combustibles



Las acciones de verificación en materia de combustibles, predominantemente son implementadas a través de Dirección General de Verificación de Combustibles, razón por la cual, también se ejecutan anualmente, actividades de supervisión sobre el personal y las actas de verificación resultantes de los esfuerzos realizados en esta materia. Esto, como un mecanismo para observar posibles incidencias que llegasen a afectar la legalidad de los actos, así como para detectar áreas de oportunidad para estimular una mayor efectividad y eficiencia en la ejecución de las visitas de verificación. Teniendo como resultado en 2011, un total de 108 supervisiones presenciales realizadas.

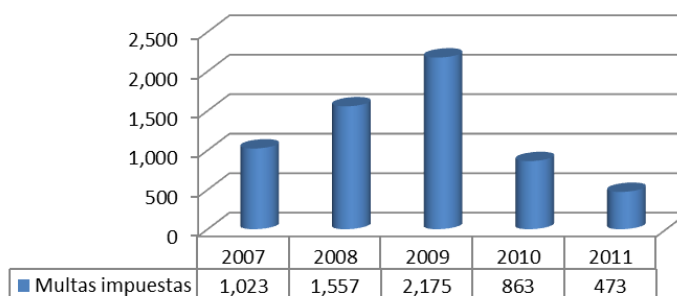
Supervisiones a brigadas de verificación realizadas



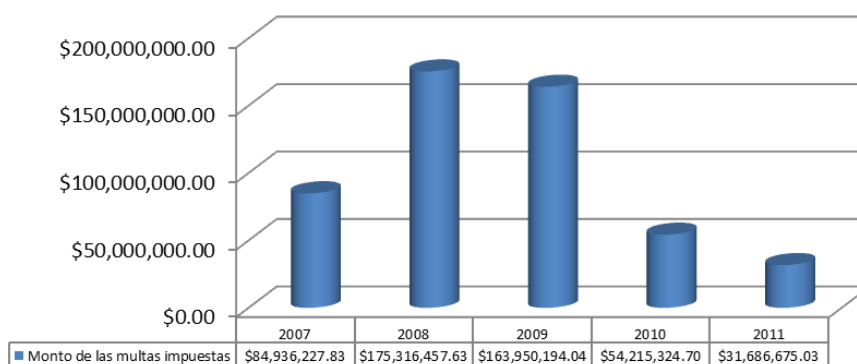
La Dirección de Procedimientos tiene por objeto recibir las actas de verificación en materia de Gas L.P. o Combustibles líquidos que presentan presuntas infracciones a la ley, así como valorar las constancias que obran en los expedientes para sustanciar los procedimientos administrativos con el objeto de emitir las resoluciones administrativas y lograr un efecto correctivo en las acciones u omisiones de los establecimientos que comercializan Gas L.P. y Gasolina en contra de los consumidores.

Derivado de las actividades de verificación de combustibles líquidos y gas L. P., tan solo la Dirección General de Verificación de Combustibles, generó un total de 473 resoluciones equivalentes a \$31,686,675.03 de pesos sobre los proveedores que incurrieron en algún tipo de irregularidad.

Multas impuestas



Monto de las multas impuestas

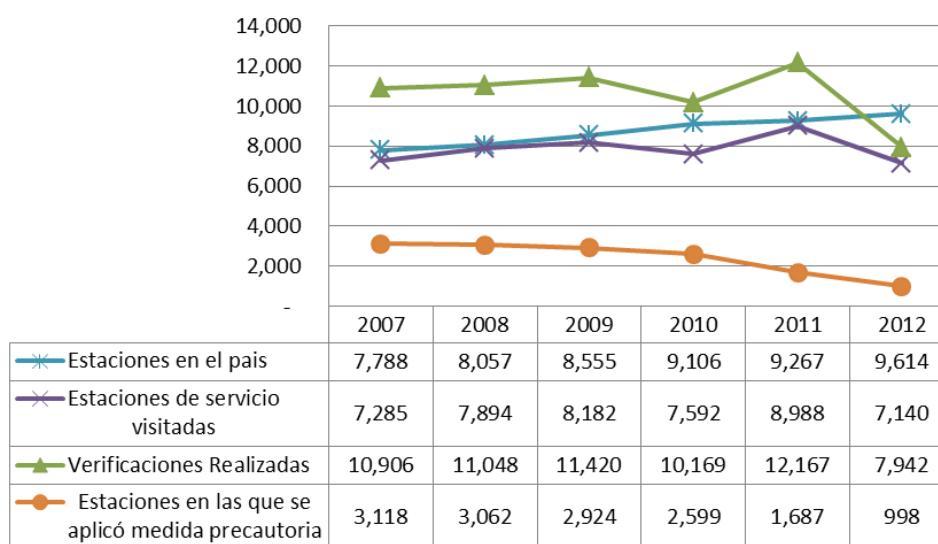


Ejercicio 2012 (corte a septiembre)

De enero a septiembre de 2012, se realizaron 7,942 verificaciones en Estaciones de Servicio, 8% menos que el número de verificaciones realizadas en promedio de 2007 a 2011 para el mismo periodo (8,663); inmovilizando 2,485 instrumentos de despacho.

A su vez, se ha logrado una cobertura de verificación del 74% de las Estaciones de Servicio registradas en el padrón oficial proporcionado por Pemex Refinación, es decir 7,140 E.S. de las 9,614 registradas hasta Septiembre de 2012.

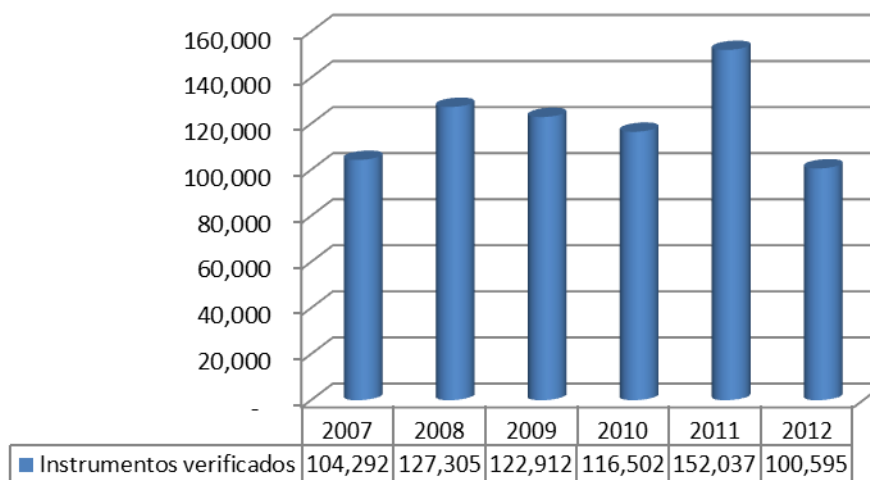
Verificación a Estaciones de Servicio



* Información obtenida de enero a septiembre de 2012.

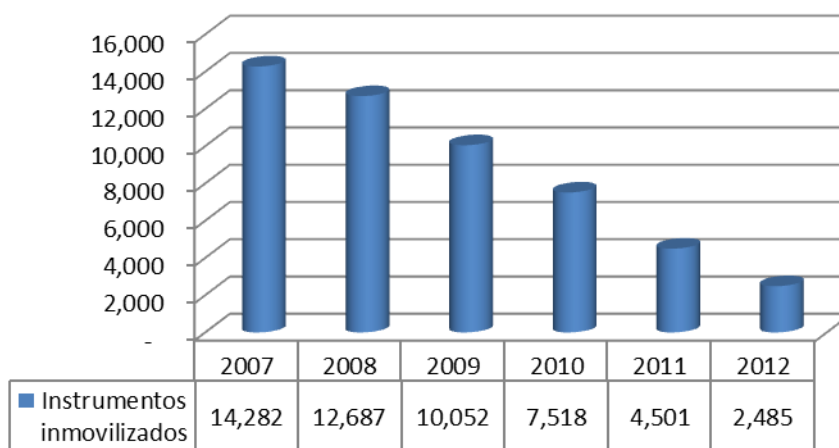
De enero a septiembre de 2012, se verificaron en total 100,595 instrumentos de medición utilizados para el despacho de gasolina y diesel, de los cuales se inmovilizaron 2,485, al incumplir con la normatividad correspondiente, incluyendo las características que establece la Norma Oficial Mexicana para Sistemas de despacho de combustible líquido (NOM-005-SCFI-2005).

Instrumentos verificados



* Información obtenida de enero a septiembre de 2012.

Instrumentos inmovilizados



* Información obtenida de enero a septiembre de 2012.

De enero a septiembre de 2012, se logró rebasar la meta de verificación de 1,328 plantas de Gas L.P., alcanzando un total de 1,445 diligencias realizadas, en las cuales se verificaron 2,396 vehículos distribuidores de cilindros, inmovilizando 149; 2,846 auto-tanques verificados, de los cuales 87 fueron inmovilizados; 11,331 básculas, inmovilizando 398; revisión de 19,455 cilindros de Gas L.P., resultando 4,559 inmovilizados. Se presentaron además, 601 negativas de verificación, generándose 949 expedientes con irregularidades.

A su vez, se ha logrado una cobertura de verificación del 91% de plantas de gas L.P. registradas en el padrón emitido por la Secretaría de Energía.

En lo que respecta a vehículos en vía pública, se verificaron 5,450 vehículos distribuidores de cilindros, de los cuales 172 fueron inmovilizados, se revisaron 30,533 cilindros de Gas L.P., inmovilizando 6,437.

Verificaciones a plantas de gas L.P.

Año	Meta programada	Visitas realizadas	% de cumplimiento
2007	1,100	1,287	117%
2008	1,200	1,213	101%
2009	1,200	1,047	87%
2010	983	1,036	105%
2011	1,700	1,836	108%
2012 *	1,328	1,445	108.81%

* Información obtenida de enero a septiembre de 2012.

Detalle de verificaciones realizadas a empresas de gas L.P.

Acciones de verificación de gas L. P. *			
Tipo de elemento verificado	Verificados	Inmovilizados	% de inmovilización respecto lo verificado
Vehículos repartidores de cilindros en planta	2,396	149	6.21%
Vehículos repartidores de cilindros en vía pública	5,450	172	3.15%
Auto-tanques (planta y vía pública)	2,926	93	3.18%
Básculas	11,331	398	3.51%
Cilindros de gas L.P. (planta y vía pública)	49,988	10,996	21.99%

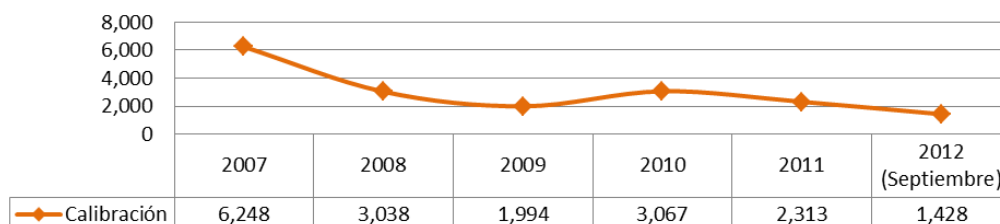
* Información obtenida de enero a septiembre 2012.

Como un mecanismo preventivo, en donde los proveedores pueden voluntariamente solicitar en cualquier momento, el servicio de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición (o mejor conocido, como servicio de calibración), la Profeco instrumentó las acciones necesarias para atender las solicitudes de ajuste de instrumentos de medición de los proveedores y de esta forma contribuir a un mercado de venta de combustibles equitativo.

En 2010, para ampliar la eficiencia en la atención del servicio de calibración en materia de combustibles, la subprocuraduría de verificación reasignó funciones en sus Direcciones Generales, de tal forma que la Dirección General de Verificación de Combustibles, diera atención del servicio para sistemas de despacho de combustible, medidores de gas L. P. y medidores de alto flujo de combustible.

Para el caso de la comercialización de combustibles, principalmente se observa la calibración de sistemas de despacho de combustible líquido o dispensarios de gasolina y diesel y, medidores de gas L. P., donde anterior al ejercicio de 2010, la atención de calibración de instrumentos de medición para transacciones de combustible, disminuyó; logrando en recientes ejercicios revertir la tendencia.

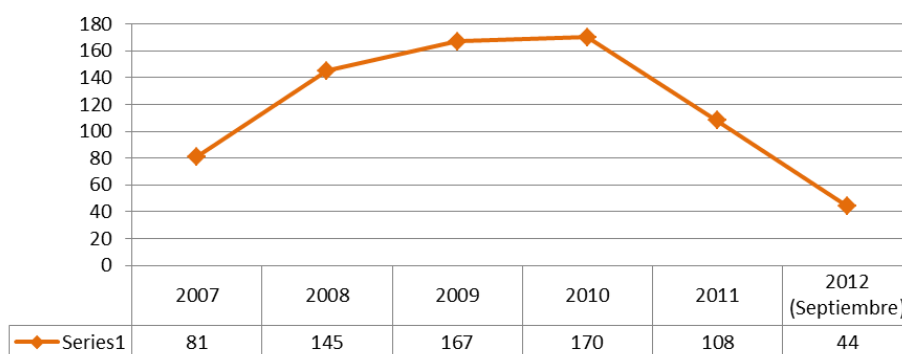
Verificación para ajuste por calibración en materia de combustibles



Las acciones de verificación en materia de combustibles, predominantemente son implementadas a través de Dirección General de Verificación de Combustibles, razón por la cual, también se ejecutan anualmente, actividades de supervisión sobre las actividades que desarrolla el personal de verificación y las actas resultantes de los esfuerzos realizados en esta materia. Esto, como un mecanismo para observar posibles incidencias que llegasen a afectar la legalidad de los actos, así como para detectar áreas de oportunidad para estimular una mayor efectividad y eficiencia en la ejecución de las visitas de verificación.

Para el ejercicio de 2012, se programó la realización de al menos 70 supervisiones teniendo para el mes de septiembre un total de 44 supervisiones realizadas, manteniendo la ejecución constante de esta actividad de 2007 a la fecha, como mecanismo para mejorar la calidad con que se realizan las verificaciones.

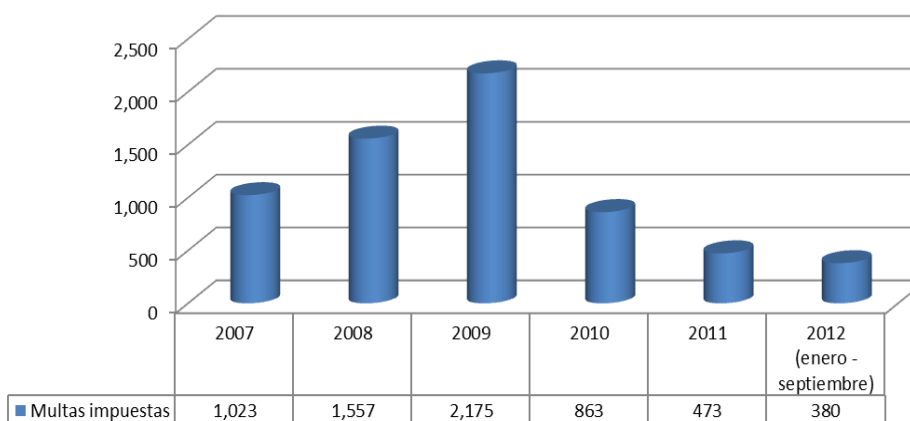
Supervisiones a brigadas de verificación realizadas



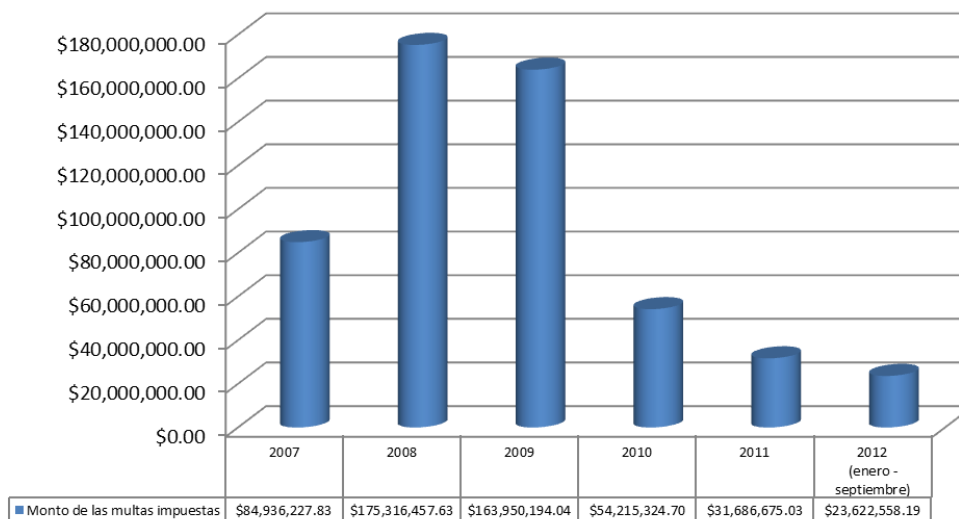
La Dirección de Procedimientos de la Dirección General de Verificación de Combustibles tiene como finalidad recibir las actas de verificación en materia de Gas L.P. o Combustibles líquidos en las que se detectan presuntas infracciones a la ley, así como valorar las constancias que obran en los expedientes para sustanciar los procedimientos administrativos, con el objeto de emitir las resoluciones administrativas respectivas y lograr así un efecto correctivo en las acciones u omisiones de los establecimientos que comercializan dichos combustibles en contra de los consumidores.

Durante el periodo comprendido de enero al mes de septiembre de 2012, la Dirección General de Verificación de Combustibles, generó un total de 380 resoluciones equivalentes a \$23,622,558.19 de pesos sobre los proveedores que incurrieron en algún tipo de irregularidad, derivado de las actividades de verificación de combustibles líquidos y gas L. P.

Multas impuestas



Monto de las multas impuestas



VIII. Seguimiento y control



PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
OFICINA DEL C. PROCURADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN
DIRECCIÓN DE CALIDAD

PROGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES 2010
PRIMER REPORTE DE AVANCE
CORTE AL 30 DE JUNIO 2010
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN DE COMBUSTIBLES

	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN												ENTREGABLES ENERO – JUNIO (RESULTADO DE LA SUMA DE LOS 6 MESES)		SOPORTE DOCUMENTAL (ESPECIFIQUE: E.J. REGISTRO ELECTRÓNICO; EXPEDIENTES; ACTAS, ETC.)	CAUSA DE INCUMPLIMIENTO
		ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN					
		PROGRAMADO	REALIZADO	PROGRAMADO	REALIZADO	PROGRAMADO	REALIZADO	PROGRAMADO	REALIZADO	PROGRAMADO	REALIZADO	PROGRAMADO	REALIZADO				
		PROGRAMADO	REALIZADO														
1	PUBLICAR LOS MECANISMOS DE DENUNCIA CIUDADANA EN MATERIA DE COMBUSTIBLES	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	7	-	7	DOCUMENTALES SOBRE LA SOLICITUD DE ELABORACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE CARTELES Y TRIPTICOS, ASÍ COMO DE LA ENTREGA DE LOS MISMOS	-
2	VERIFICAR ESTACIONES DE SERVICIO	5 0 0	5 0 2	5 0 0	9 0 2	5 0 0	7 0 2	5 0 0	8 0 6	5 0 3	9 0 6	5 0 0	1 0 4 5	3,000	5,013	REGISTRO ELECTRÓNICO (APIM) Y AVANCE DE INDICADORES DE GESTIÓN	-
3	VERIFICAR PLANTAS DE GAS L. P.	3 9	7 8	6 9	1 3	6 9	1 0 8	8 9	9 8	1 0 8	7 1	9 8	1 4	472	582	REGISTRO ELECTRÓNICO (APIM) Y AVANCE DE INDICADORES DE GESTIÓN	-
4	SUPERVISAR LAS ACTUACIONES DE VERIFICACIÓN EN CAMPO	8	5	1 5	1 9	1 3	1 2	1 5	1 4	1 5	1 2	1 3	3 2	79	94	EXPEDIENTES DE SUPERVISIÓN Y AVANCE DE INDICADORES DE GESTIÓN	-



PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
OFICINA DEL C. PROCURADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN
DIRECCIÓN DE CALIDAD

PROGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES 2010
SEGUNDO REPORTE DE AVANCE
CORTE AL 31 DE DICIEMBRE 2010
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN DE COMBUSTIBLES

	ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN												ENTREGABLES JULIO – DICIEMBRE (RESULTADO DE LA SUMA DE LOS 6 MESES)		SOPORTE DOCUMENTAL (ESPECIFIQUE: E.J. REGISTRO ELECTRÓNICO; EXPEDIENTES; ACTAS, ETC.)	CAUSA DE INCUMPLIMIENTO
		JUL		AGO		SEP		OCT		NOV		DIC					
		PROGRAMADO	REALIZADO	PROGRAMADO	REALIZADO	PROGRAMADO	REALIZADO	PROGRAMADO	REALIZADO	PROGRAMADO	REALIZADO	PROGRAMADO	REALIZADO				
														PROGRAMADO	REALIZADO		
1	PUBLICAR LOS MECANISMOS DE DENUNCIA CIUDADANA EN MATERIA DE COMBUSTIBLES	-	15	-	7	-	7	-	7	-	8	-	0	-	44	DOCUMENTALES SOBRE LA SOLICITUD DE ELABORACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE CARTELES Y TRIPTICOS, ASÍ COMO DE LA ENTREGA DE LOS MISMOS	LAS SUBDELEGACIONES A LAS QUE NO FUE ENVIADO EL CARTEL, ES DERIVADO AL CIERRE DE LAS MISMAS, DE CONFORMIDAD CON EL ACUERDO PARA MODIFICACIÓN DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE LA PROFECO, PUBLICADO EN EL DOF EL 21 DE JULIO DE 2010
2	VERIFICAR ESTACIONES DE SERVICIO	5000	7705	5004	7900	5003	8900	5003	9000	5000	10086	5000	6205	3,000	5,156	REGISTRO ELECTRÓNICO (APIM) Y AVANCE DE INDICADORES DE GESTIÓN	-
3	VERIFICAR PLANTAS DE GAS L. P.	89	93	98	70	98	69	98	95	89	96	39	31	511	454	REGISTRO ELECTRÓNICO (APIM) Y AVANCE DE INDICADORES DE GESTIÓN	ANUALMENTE SE ALCANZÓ LA META PROGRAMADA, E INCLUSO SE SUPERÓ EN UN 5.3%
4	SUPERVISAR LAS ACTUACIONES DE VERIFICACIÓN EN CAMPO	15	16	15	11	13	16	15	10	15	15	8	8	81	76	EXPEDIENTES DE SUPERVISIÓN Y AVANCE DE INDICADORES DE GESTIÓN	ANUALMENTE SE ALCANZÓ LA META PROGRAMADA, E INCLUSO SE SUPERÓ EN UN 6.2%

Memoria Documental

Resultados de la operación de la Dirección General de Verificación de Combustibles

2007 – 2012



PROGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES 2011
REPORTE DE AVANCE
CORTE AL 31 DE DICIEMBRE 2011
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN DE COMBUSTIBLES

ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN												ENTREGABLES ENERO – DICIEMBRE (RESULTADO DE LA SUMA DE LOS 12 MESES)		MEDIOS DE VERIFICACIÓN (ESPECIFIQUE: EJ. REGISTRO ELECTRÓNICO; EXPEDIENTES; ACTAS, ETC.)	INDICADOR	CAUSA DE INCUMPLIMIENTO												
	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAYO	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.																	
	Programado	Realizado	Programado	Realizado	Programado	Realizado	Programado	Realizado	Programado	Realizado	Programado	Realizado																	
	Programado	Realizado	Programado	Realizado	Programado	Realizado	Programado	Realizado	Programado	Realizado	Programado	Realizado																	
1	CONTRIBUIR A LA PROMOCION DE LA DENUNCIA CIUDADANA EN MATERIA DE COMBUSTIBLES CON EL ÁREA RESPONSABLE												ACORDAR CON LA COORDINACIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN		SOLICITUD A LA CGED Y APARTADOS DE DENUNCIA EN LA PÁGINA DE INTERNET	OFICIO EMITIDO A LA CGED PANTALLAS DE LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL	MONITOREO ACUERDO CON LA CGED PARA LA DIFUSIÓN DE DENUNCIA EN INTERNET												
2	806	422	958	1,345	1,109	1,324	958	1,377	1,109	1,179	1,109	1,207	1,058	1,189	1,159	1,066	1,058	904	1,058	1,062	1,008	746	810	326	12,000	12,167	ARCHIVO DE ACTAS DE VERIFICACIÓN	GESTIÓN PORCENTAJE DE VISITAS DE VERIFICACIÓN A ESTACIONES DE SERVICIO	
3	80	80	152	188	166	182	150	186	152	159	156	170	156	153	164	188	152	102	166	141	150	152	96	95	1,700	1,836	ARCHIVO DE ACTAS DE VERIFICACIÓN	GESTIÓN PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE VISITAS DE VERIFICACIÓN A PLANTAS DE GAS L.P	

ACTIVIDADES	PROGRAMACIÓN												ENTREGABLES ENERO – DICIEMBRE (RESULTADO DE LA SUMA DE LOS 12 MESES)		MEDIOS DE VERIFICACIÓN (ESPECIFIQUE: EJ. REGISTRO ELECTRÓNICO; EXPEDIENTES; ACTAS, ETC.)	INDICADOR	CAUSA DE INCUMPLIMIENTO								
	ENE.		FEB.	MAR.	ABR.	MAYO	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.						DIC.							
	PROGRAMADO	REALIZADO	PROGRAMADO	REALIZADO	PROGRAMADO	REALIZADO	PROGRAMADO	REALIZADO	PROGRAMADO	REALIZADO	PROGRAMADO	REALIZADO	PROGRAMADO	REALIZADO											
	PROGRAMADO	REALIZADO	PROGRAMADO	REALIZADO	PROGRAMADO	REALIZADO	PROGRAMADO	REALIZADO	PROGRAMADO	REALIZADO	PROGRAMADO	REALIZADO	PROGRAMADO	REALIZADO											
4	SUPERVISAR LAS ACTUACIONES DE VERIFICACION EN CAMPO	7	6	13	16	12	13	12	14	14	10	12	12	4	14	0	11	7	8	5	140	108	EXPEDIENTES DE SUPERVISIÓN	MONITOREO PORCENTAJE DE SUPERVISIONES A BRIGADAS DE VERIFICACIÓN	MODIFICACIÓN A LA BAJA DE LA CAPACIDAD INSTALADA EN TÉRMINOS DE PERSONAL PARA LA EJECUCIÓN DE SUPERVISIONES

Memoria Documental

Resultados de la operación de la Dirección General de Verificación de Combustibles

2007 – 2012



Seguimiento al Programa Anual de Actividades 2012
Tercer Informe Trimestral
Corte al 30 de septiembre 2012

Dirección General de Verificación de Combustibles

Actividades		Programación										Entregables enero - septiembre		Medios de verificación (Especifique, ej. Registro electrónico, expedientes, actas, etc.)	Indicador	Porcentaje de avance del indicador para el periodo enero - septiembre	Causas de incumplimiento							
		Ene		Feb		Mar		Abr		May		Jun						Jul		Ago		Sep		
		Programab	Realizado	Programab	Realizado	Programab	Realizado	Programab	Realizado	Programab	Realizado	Programab	Realizado					Programab	Realizado	Programab	Realizado	Programab	Realizado	
1	Verificar estaciones de servicio	720	587	1,100	1,096	1,100	1,063	1,200	904	980	1,116	1,040	855	772	1,100	869	1,100	880	9,380	7,942	Actas de verificación y registros electrónicos de los resultados dentro del APV	Gestión Porcentaje de visitas de verificación a estaciones de servicio 100 %	66.18% (Respecto la meta anual)	No se contó con la totalidad de las brigadas. Alto número de visitas circunstanciadas y de denuncias lo que disminuye el número diario de diligencias
2	Verificar plantas de gas L. P	80	44	152	161	166	170	150	209	152	149	156	198	153	164	176	152	185	1,328	1,445	Actas de las Visitas de Verificación, registro electrónico en la Aplicación para la Captura del Informe Mensual (APIM)	Gestión Porcentaje de cumplimiento del programa de vistas de verificación a plantas de gas L.P 100 %	85% (Respecto la meta anual)	
3	Verificaciones de vehículos repartidores de gas L. P. en la vía pública	494	499	694	631	690	682	695	734	688	685	801	243	256	1,003	757	999	993	6,874	5,450	Actas de las Visitas de Verificación de la DGVC y Registros otorgados por las Delegaciones y Subdelegaciones en la Aplicación para la Captura del Informe Mensual (APIM)	Gestión Porcentaje del cumplimiento del programa de verificación de vehículos repartidores de gas L.P en vía pública 100 %	54.66% (Respecto la meta anual)	Algunas Delegaciones y Subdelegaciones no han reportado el cumplimiento de su meta mensual correspondiente
4	Supervisar las actuaciones de campo	3	3	5	6	4	5	11	6	5	8	6	7	4	7	3	6	0	53	44	Expedientes de supervisión	Seguimiento de la actividad	62.85% (Respecto la meta anual)	Modificación a la baja de la capacidad instalada del personal asignado a la ejecución de las supervisiones y por actividades de capacitación por nuevas NOM
5	Iniciar y resolver procedimientos administrativos por infracciones a la ley	Reporte trimestral de PIL's iniciados y resueltos																	299 (iniciados)	233 (resueltos)	Expedientes de procedimientos llevados a cabo por la DGVC	Seguimiento de la actividad	66 (pendientes)	
6	Atención a las denuncias ciudadanas	Atención de acuerdo a la demanda																	2,402 Rec.	1,957 Atn.	Actas de verificación actuadas, registros electrónicos de los resultados dentro del APV y registro de denuncias	Monitoreo Porcentaje de atención de denuncias 40 %	81.47%	

 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Memoria Documental Resultados de la operación de la Dirección General de Verificación de Combustibles 2007 – 2012	
---	--	---

IX. Resultados y beneficios alcanzados

Durante el periodo de 2007 a 2012, se logró intensificar de manera significativa la actividad de verificación en materia de combustibles, implementando además nuevos mecanismos de supervisión sobre el personal que realiza las verificaciones, como mecanismos de calidad para incrementar la efectividad de las acciones y de esta forma, minimizar errores u omisiones que pudieran afectar el procedimiento administrativo por infracciones a la ley, en los caso de detección de irregularidades.

Especialmente durante 2011, se realizaron ajustes a los procedimientos de verificación y sobre el procedimiento administrativo por infracciones a la ley, para evitar vulnerabilidades durante todo el proceso y de esta forma, tener mayor control del mismo y como consecuencia una mayor efectividad en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Se implementaron nuevos mecanismos y se modificó la normatividad interna, para aumentar la certidumbre jurídica de las acciones de verificación, la efectividad y eficiencia y para eliminar espacios que dieran oportunidad o tuvieran propensión a la comisión de actos de corrupción, teniendo como principales acciones las siguientes:

- Definición e implementación de nuevos mecanismos de planeación, estableciendo criterios, políticas y lineamientos para la programación.
- Se definió, documentó e implementó un nuevo esquema de operación de la verificación en materia de combustibles, estableciendo criterios para que éste sea centralizado, direccionado, concentrado y con superposición de acciones.
- Se definieron y documentaron nuevos mecanismos y criterios para la planeación y organización de la operación de la verificación en materia de combustibles, los cuales actualmente permiten realizar una planeación centralizada y compartimentada, evitando que la programación de las verificaciones se disperse con anterioridad a su ejecución.
- Se estableció dentro de las políticas y procedimientos de planeación, el criterio de practicar verificaciones con la concentración de brigadas en zonas específicas para tener mayor cobertura territorial por región y control centralizado de la operación y con esto, un mayor impacto de las acciones de verificación emprendidas.
- Se estandarizaron los tiempos de respuesta en el procedimiento administrativo por infracciones a la ley, con seguimiento a cada uno de los tramos del proceso, para evitar discrecionalidades dolosas en favor de los proveedores.
- Se estableció un nuevo mecanismo para el trámite de las consultas hechas en las oficinas por parte de los proveedores, definiendo un control de accesos y políticas de atención, para asegurar que sea en espacios abiertos, transparentando la forma en que se proporciona información a los promoventes y desalentando de forma importante la comisión de actos dolosos ilegales, en favor de los proveedores.

Modelo de Verificación

Durante 2012, al impulsarse con mayor fuerza la coparticipación de los sectores regulados o verificados por la Profeco en beneficio de relaciones de consumo equitativas y de una mayor certeza jurídica en las transacciones comerciales, la institución detectó la oportunidad de potenciar la corresponsabilidad, autorregulación y transparencia que modificara paradigmas y visiones persecutorias, por incentivos que propicien mejores prácticas comerciales.

Es por eso que, con el objetivo de Instrumentar una política pública integral de combate a riesgos y abusos, que brinde certidumbre a los proveedores y a la ciudadanía en general, se implementaron diversas acciones: comunicación con proveedores brindando capacitación; nuevos mecanismos de identificación del personal de verificación, con credenciales con código QR para que el verificado tenga la opción de consultar la veracidad de la visita y el estatus del verificador (si está en activo) y el o los expedientes que le fueron asignados para las inspecciones; entrega a los visitados de un Protocolo de verificación con teléfono para quejas y denuncias, permitiéndose la videograbación de la visita y; publicación semanal de los resultados de las visitas de verificación como mecanismos de transparencia, además de la publicación ya existente del “Semáforo de gasolineras”, que está dirigida específicamente al consumidor como herramienta para sus decisiones de compra informadas.

Como principales logros derivados de esta implementación se tiene: la instrumentación de mecanismos que propician la transparencia y fortalecen la confianza de los consumidores y proveedores en las acciones de verificación; se brinda confianza a la ciudadanía con la publicación semanal en el portal del consumidor de los establecimientos verificados, el programa al que obedecen y su resultado, propiciando con ello procesos transparentes; implementación de guías para la verificación de sectores a los que están dirigidos los programas, homologando con ello los criterios aplicables, evitando la discrecionalidad en la vigilancia por parte de los verificadores a nivel nacional y; comunicación con proveedores a través de cámaras y asociaciones, con la opción de brindar cursos de capacitación gratuita sobre disposiciones legales aplicables, que se traduce en más proveedores con cumplimiento y menos prácticas en perjuicio de los consumidores.

Herramientas informáticas

Como resultado de las acciones para aumentar la eficiencia y efectividad de las actividades de verificación, supervisión y del procedimiento administrativo por infracciones a la ley, se participó con la Dirección General de Informática (DGI) para la elaboración de los sistemas de información que ayuden a la operación, control y seguimiento de los procesos, teniendo como resultado, el desarrollo del Administrador de Procesos de Verificación (APV) y de la nueva plataforma también desarrollada por la DGI, denominada SIIP-APV. Además, la Dirección de Supervisión e Innovación Tecnológica de la Dirección General de Verificación de Combustible, implementó algunos otros módulos computacionales para el apoyo en las actividades de verificación y supervisión, siendo estos: un módulo específico para la verificación en estaciones de servicio que incluye los aspectos e información precargada, de los métodos de prueba electrónica que deben de cumplir los dispensarios de

combustible (denominado módulo Innova-Gasolina); una biblioteca con información sobre la constitución y diversas particularidades que deben de cumplir los dispensarios de combustible, con relación directa a los diversos diseños de los fabricantes (denominado Mansys) y; módulos para la supervisión del personal y de las actuaciones de verificación (denominado Supersys).

Normas Oficiales Mexicanas

En los casos de las relaciones de consumo, donde el proveedor otorga sus productos y servicios con base en unidades de medida, es de primordial importancia observar que los instrumentos de medición o los mecanismos para determinar la cantidad de producto a la venta, estén funcionando correctamente.

Como mecanismo de aseguramiento de un correcto despacho, se utilizan ordenamientos técnicos en donde se establecen las especificaciones y métodos de prueba de los instrumentos de medición o de los mecanismos para determinar su buen funcionamiento y las cantidades de producto otorgadas por los proveedores.

Las Normas Oficiales Mexicanas, por tener un carácter obligatorio para cumplimiento de productos y servicios, es un instrumento idóneo de tipo técnico, donde se pueden especificar las características que deben de cumplir los instrumentos para medir y los métodos de prueba para confirmar el buen funcionamiento de los mecanismos de medición y despacho.

La utilización de Normas Oficiales Mexicanas, impacta directamente a la situación operativa de las verificaciones en materia de Gas L. P. y gasolinas y su correcto diseño y aplicación, impacta directamente al cumplimiento de las funciones y objetivos de la Profeco.

Es por eso que se vuelve de fundamental importancia, la existencia de NOM's adecuadas para realizar con mayor efectividad y eficiencia las labores de verificación, para proteger los derechos de los consumidores y que estos reciban las cantidades completas de producto por las que pagan.

En el periodo comprendido para la presente memoria documental, la Profeco participó activamente en la revisión y generación de las Normas Oficiales Mexicanas aplicables a la verificación en materia de combustibles.

Se aportó con la experiencia de verificación a Estaciones de Servicio y a proveedores de Gas L. P., para fortalecer las especificaciones y métodos de prueba de la NOM-005-SCFI-2005, para dispensarios de combustible líquido y de la NOM-002-SCFI-1993, para la determinación del contenido neto de productos preenvasados, agregando especificidad para el caso de los cilindros transportables para contener Gas L. P., participando además, en la elaboración del anteproyecto de NOM-185-SCFI-2012, donde se establecen las características y pruebas que se deben de llevar a cabo a las partes electrónicas y programas informáticos que operan internamente a los sistemas de despacho de combustible líquido o dispensarios de gasolina.

 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Memoria Documental Resultados de la operación de la Dirección General de Verificación de Combustibles 2007 – 2012	
---	--	---

NOM-002-SCFI-2011, Productos preenvasados-Contenido neto-Tolerancias y métodos de verificación.

Esta NOM sustituye a la NOM-002-SCFI-1993, siendo su estatus final a septiembre de 2012, que el 19 de agosto de 2012, fue publicada en el Diario Oficial de la Federación como norma definitiva y cuya vigencia se cumplirá a partir del 9 de octubre de 2012.

Esta Norma Oficial Mexicana, refuerza los métodos de muestreo y prueba, para la verificación del contenido neto de los cilindros transportables para contener Gas L. P.

NOM-005-SCFI-2011, Instrumentos de medición-Sistema para medición y despacho de gasolina y otros combustibles líquidos-Especificaciones, métodos de prueba y de verificación. Esta NOM sustituye a la NOM-005-SCFI-2005, siendo su estatus final a septiembre de 2012, su publicación en el Diario Oficial de la Federación como norma definitiva el 30 de marzo y su entrada en vigor el 26 de octubre de 2012.

La NOM-005-SCFI-2011, incorpora nuevos mecanismos que permiten mayor seguridad para evitar alteraciones del tipo electrónico. Dichos mecanismos, son denominados aditamentos de confiabilidad, los cuales se componen a grandes rasgos por:

- Circuito integrado encapsulado.- dispositivo electrónico de almacenamiento del programa informático principal que no es extraíble, para evitar cambios dolosos de los programas informáticos.
- Programa informático extraíble para la verificación.- programa de cómputo disponible para su lectura a través de la conexión con una computadora para verificar su autenticidad.
- Pistas de auditoría o bitácora de eventos.- registró hasta por 12 meses de los eventos de calibración, cambio de precios, apertura de puertas de la sección electrónica del dispensario y accesos al modo de programación del dispensario.

NOM-185-SCFI-2012, Programas informáticos y sistemas electrónicos que controlan el funcionamiento de los sistemas para medición y despacho de gasolina y otros combustibles líquidos-especificaciones, métodos de prueba y de verificación. Esta NOM es de nueva creación, publicándose como norma definitiva el 27 de agosto de 2012, para su entrada en vigor el 26 de octubre de 2012.

En la NOM-185-SCFI-2012, se incluyen especificaciones y métodos de prueba para conocer la constitución y funciones que realiza el software de los dispensarios.

Esta NOM es complementaria con la NOM-005-SCFI-2011 para establecer mayores mecanismos de seguridad, especificaciones y métodos de prueba sobre los componentes electrónicos y los programas de cómputo con que opera en su interior el dispensario, donde laboratorios especializados (como el Centro Nacional de Metrología – CENAM), podrán analizar a detalle las funciones del software, para conocer el alcance y la forma de operar del mismo, evitando con esto, la existencia de alguna funcionalidad dolosa, que permitan el despacho incorrecto de combustible a los consumidores.

 Profeco Procuraduría Federal del Consumidor	Memoria Documental Resultados de la operación de la Dirección General de Verificación de Combustibles 2007 – 2012	
---	--	---

Cifras generales

Por último, como cifras destacables generales, se tiene que de enero de 2007 a septiembre de 2012, se realizaron 64,012 visitas de verificación en Estaciones de Servicio, 104.87% más que todo el sexenio anterior (2001 a 2006) y 7,864 en plantas de almacenamiento y distribución de gas licuado de petróleo, lo que implicó un 125.28% más de las visitas efectuadas en los ejercicios de 2001 a 2006.

Se realizaron en promedio, 10,669 visitas de verificación en estaciones de servicio por año, contrastando con lo realizado en el sexenio anterior, con solo 5,208 visitas promedio por año; lo que implicó que en 2011 se lograra una cobertura de verificación del padrón de estaciones de servicio del 96.99% y en 2012 a septiembre un 74.27% de cobertura.

Se realizaron en promedio, 1,311 visitas de verificación en plantas de gas L. P. por año, lo que contrasta con lo realizado en el sexenio anterior, con solo 580 visitas promedio por año; implicando que en 2011 se lograra una cobertura de verificación del padrón de plantas del 100% y en 2012 a septiembre un 91.06% de cobertura.