

INFORME DE EVALUACIÓN DE SIMA MEXICO

Resumen Ejecutivo

La visita al Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados, SNIIM, de la Secretaría de Economía, se llevó a cabo entre el 29 de mayo y el 2 de junio de 2006.

13.1--Evolución y estado actual del Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados, SNIIM, de México.

El SNIIM registra una evolución superior a dos décadas; por Decreto del 27 de Septiembre de 1984 del Poder Ejecutivo Federal se creó el Servicio Nacional de Información de Mercados como organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios. Esta entidad operó por 15 años y debería generar recursos de mantenimiento (como la venta de los servicios de información), y al no lograrlo, fue suprimida por decreto del 22 de junio de 1999. Con esa misma fecha queda bajo la responsabilidad de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (hoy Secretaría de Economía) un sistema estratégico de información de mercados, surgiendo así el **Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados (SNIIM)**, adscrito a la Dirección General de Comercio Interior y Economía Digital, y es lo que funciona hasta el presente.

La dirección del SNIIM cuenta con dos Sub direcciones que definen las líneas de acción del sistema: a) Productos Agropecuarios y Pesqueros, que se especializa en la información de precios y mercados de las áreas de frutas y hortalizas, granos básicos (más aceites y otros), cárnicos y pesqueros; b) la Promoción y el Enlace Comercial que también agrupa a Ferias y Exposiciones más el Programa de “Restablecimiento de Abasto Privado en Situaciones de Emergencia”. Ver estructura funcional en el Anexo No 13.1.

En el presente, es un órgano institucional maduro que ha recogido de manera conveniente las experiencias del servicio en su etapa descentralizada (1984-1999), y la subsiguiente como órgano dependiente de la Secretaría de Economía. El SNIIM dispone de una estructura técnica y administrativa con cabeza en México D.F. y operacional tanto en los mercados del Distrito Federal, D.F. como en 30 de los 31 Estados de la Federación.

La administración del SNIIM en los Estados opera mediante Delegaciones Federales de la Secretaría de Economía. También son muy relevantes los acuerdos Federal -Estados con delegación de tareas, sumando 17 convenios.

13.2 - El estado actual del sistema informativo en México.

Los cubrimientos y alcances del sistema son:

A.--Mercados Nacionales.

A.1 Agrícolas.

- Precios de frutas y hortalizas.
- Precios de flores.
- Precios de granos básicos.
- Precios de azúcar

- Precios de aceites comestibles.
- Precios de insumos agrícolas.
- Volúmenes de ingreso de productos (en tres mercados mayoristas).
- Andén de subasta.

A.2 Pecuarios.

- Precios de bovinos
- Precios de porcinos
- Precios de caprinos
- Precios de ovinos
- Precios de avícolas (pollos y huevos).
- Precios de alimentos balanceados.
- Precios de ingredientes para la formulación de raciones.

A.3 Mercados pesqueros.

- La Nueva Viga (mayoreo y menudeo de pescados y mariscos)
- Precios mayoristas de pescado y mariscos (origen y destino).
- Precios al menudeo de pescados y mariscos en el mercado del D.F y 16 estados.
- Precios de enlatados pesqueros (atún y sardina).
- Precios de pescados y mariscos comercializados en La Nueva Viga durante la época de cuaresma.

B. Mercados del exterior.

B.1 Mercados agrícolas.

- Precios de frutas y hortalizas.
- Precios de granos y semillas de algodón e insumos pecuarios.
- Volúmenes de exportación de frutas y hortalizas mexicanas.

B.2 Mercados pecuarios.

- Precios de bovinos.
- Precios de porcinos.
- Precios de aves y huevos.

Capacidad técnica instalada.

El SNIIM cuenta con la siguiente capacidad para cumplir con sus objetivos:

- Representantes del SNIIM en los Estados: 33, de los cuales 29 del Sistema y 4 por los Estados.
- Encuestadores: 63, de los cuales 24 del SNIIM, 39 de los Estados.
- Encuestadores de pecuarios en el Distrito Federal: 3.
- Personal del SNIIM en el Distrito Federal: 16.
- Personal auxiliar en Estados y en el D.F.: 13.

Es un total de 128 personas, de los cuales 24 en las Oficinas Centrales del SNIIM en México, D.F. y 104 en las regiones. De los 128, el SNIIM financia 83 y los Estados 45.

13.2.1- Fase 1: Toma de datos.

El Servicio informativo opera en 30 de los 31 Estados de la Unión (el 31 se cubre de manera indirecta), cubriendo 49 puntos de toma de datos (son 49 centros de abasto agrícola y 49 rastros - destazado de ganado, o mataderos de ganado -) y 21 empacadoras/distribuidoras de carne; igualmente en 20 puntos de comercialización de pescado y mariscos.

Los técnicos del SNIIM en las Delegaciones Estatales son funcionarios de la Secretaría de Economía, están capacitados y experimentados (incluso por más de 10 años) en el trabajo informativo de precios y mercados, que es su responsabilidad principal aunque no exclusiva, pues atienden otras actividades.

El equipo técnico de la Dirección Central está dedicado a tiempo completo al SNIIM, son profesionales calificados y de larga experiencia en la gestión informativa.

La toma de datos sigue el siguiente procedimiento:

a.-- Precios mayoristas de productos.

Precios mayoristas de 250 rubros (500 ítems con sus variedades y calidades). Sólo se informa sobre la primera calidad y la más representativa del mercado. Los grupos de productos son:

b.--Precios al productor

Se toman precios al productor básicamente para producir los reportes denominados “comentarios de mercado” que son semanales. Los reporteros de mercado en los Estados visitan los puntos de salida de los productores para venta de las cosechas (centros de acopio, empacadoras, mercados regionales, operadores de granos) y obtienen los datos de precios junto con informaciones que explican los hechos y tendencias del mercado para el productor.

c.—Precios internacionales.

Se toman los siguientes datos diarios o semanales:

Frutas y hortalizas: precios de 15 ciudades de EEUU, 2 de Canadá, 3 de Europa. Volúmenes exportados por 4 fronteras a EEUU y Canadá.

Granos y semillas: precios en 12 mercados de EEUU, y 5 bolsas de EEUU, Canadá y Londres.

Pecuarios: precios en 8 mercados de EEUU y en la bolsa de Chicago.

Insumos pecuarios: información de precios en 8 estados de EEUU.

Algodón: precios en 7 regiones de EEUU y en la bolsa de New York.

d.--Información sobre comercio exterior.

Información mensual sobre volúmenes de exportación en pasos fronterizos con EEUU de frutas, hortalizas, ganado bovino y porcino y granos.

e.—Volúmenes comercializados.

Volúmenes de productos agrícolas en 5 centrales de abasto del interior del país, y de los productos pecuarios en 49 rastros (bovinos, porcinos, ovinos y caprinos).

Otro tipo de información.

El SNIIM tiene otros importantes servicios informativos, y son:

f.— Enlaces comerciales.

Es un importante servicio del SNIIM que crea una red informativa de oferentes y demandantes de productos agropecuarios, industriales y de otro orden, que establece una especie de bolsa virtual para el intercambio de mercancías, donde el SNIIM aporta la capacidad de su Portal Web y el prestigio del sistema. Funciona a nivel nacional en la oferta y demanda de bienes, y a nivel internacional para la demanda de los bienes (no permite a extranjeros ofrecer en el sistema). Puede terminar en una “mesa de negocios” que facilita los acuerdos comerciales con ofertas específicas, y se llevan a cabo sea en el lugar del oferente o en la ciudad de los demandantes.

Las mesas de negocios se documentan con informes de resultados, incluyendo reportes de seguimiento hasta 2 meses después del evento. Hay encuestas con los usuarios buscando resaltar las situaciones de éxito o fracaso, y se difunden en la Web.

g.-- Ferias y exposiciones.

El SNIIM desarrolla el módulo Expo-México, Calendario de Ferias y Exposiciones, que es un importante servicio de información sobre eventos de ferias, exposiciones y similares a nivel nacional. Contiene fichas técnicas por evento sobre: nombre, fecha de inicio y terminación, lugar, sede, tipo de evento, expositores, productos a exhibir o promover, datos del comité organizador, etc. Es información gratuita que permita a los empresarios identificar oportunidades de negocio y posicionamiento de imagen.

h.—Programa de Reestablecimiento del Abasto Privado en Situaciones de Emergencia.

El SNIIM desarrolla la base informativa del “Sistema de Comercio Interior y Abasto (SICIA)”, que es útil para la operación del “Programa para el Restablecimiento del Abasto Privado en Situaciones de Emergencia” y tiene como objetivo restablecer en corto tiempo el abasto privado en las zonas afectadas por situaciones de desastres, el flujo de productos hacia los centros demandantes del país y apoyar la recuperación de la actividad económica en esas zonas.

13.2.2--Fase 2: Procesamiento y agregación de valor a los datos.

Manuales y procedimientos.

Hay manuales de toma de datos, de procesamiento y de difusión, muy bien elaborados, actualizados, con suficiente detalle de los procesos, mostrando encabezamientos de cuadros y otras ilustraciones que hacen muy entendibles estos instrumentos. Están al alcance de los técnicos, impresos o por acceso en la Web; materiales reconocidos y utilizados en la actividad diaria.

Cada reportero es responsable de subir al sistema los datos tomados por el mismo, desde su sede de trabajo, igualmente desde los mercados mayoristas de productos agropecuarios o pesqueros en el D.F. En ese momento, la información ya queda a disposición del público.

Control de calidad.

Hay un excelente control de la toma de datos, en la incorporación a la base de datos y en la difusión. El control de calidad es parte integral y efectiva en el SNIIM, el sistema está certificado con ISO 9001: 2000 desde hace varios años, fue el primer servicio de la Secretaría de Economía en conseguir la certificación.

Controles en el proceso de los datos.

- Lo realiza el propio reportero a la toma de los datos en el mercado; cuando hay varios reporteros (como ocurre en el D.F.), se reúnen y hacen un consejo de control de calidad de datos antes de subirlos al sistema. La información queda ya disponible para el usuario
- En la sede central del SNIIM, D.F., se realiza muestreo riguroso y bien programado sobre los datos tomados de las regiones e incorporados a la Web. Siendo control post difusión, resulta efectivo y en caso de errores se comunican las correcciones a los usuarios.
- En las Delegaciones también hay chequeo post entrega de datos, pero no pueden corregirlos, sino sugiriendo los cambios a la Sede Central.

El proceso de los datos registra los siguientes variables de operación, que hacen parte del control de calidad, por grupos de productos:

- Revisiones programadas.
- Revisiones realizadas
- % de programadas sobre realizadas
- Número de errores
- % de errores
- Comentarios de mercado recibidos de los técnicos responsables (con detalle de cada punto de toma de datos, y calificación si es completo o incompleto).
- Comentarios publicados
- % de resultados en los comentarios.

El sistema lleva un control estadístico diario de todas las operaciones y produce un resumen mensual. Resume el número de informes internos de toma de datos discriminados por grupos de productos. Presenta un cuadro mensual con los horarios promedios en que cada región o punto de toma de datos sube la información a la Web, mostrando en colores destacados (azul o rojo), los horarios fuera de la norma. Los principales gráficos de control muestran por región:

- Hora promedio de la incorporación de la información de productos agrícolas en la página Web en el mes.
- Número de errores cometidos en la captura de la información de productos agrícolas en el mes
- Número de informes de productos agrícolas que no envió en el mes (y se explica la causa, en cada caso).

Todo el sistema de cómputo tiene alarmas que se disparan ante datos que ofrecen alguna duda.

Plataforma técnica Utilizada.

El SNIIM dispone de una importante capacidad técnica (humana, y de cómputo), para cumplir con sus funciones. Todo el personal del Sistema cuenta con computadores y software actualizado, Internet (además del acceso que tienen los especialistas a los servicios de información internacional). Se dispone además de un experto y asistentes en Cómputo, que mantienen muy bien servido el sistema. No se cuenta con consultores externos.

El programa manejador de la base de datos utilizado es el MS SQL Server 2003. La explotación de las bases de datos es por medio de consultas SQL generadas por *scripts* en lenguaje Visual Basic ASP en la página Web del SNIIM.

13.2.3--Fase 3: Divulgación de los datos.

a).-- Tipo de información.

La divulgación que ofrece el SNIIM es de **precios** y también de comportamientos de los **mercados**, ya que genera información que permite sustentar comentarios autorizados sobre el estado y las tendencias de los mercados, incluyendo algunos perfiles y pronósticos de mercado en el corto plazo, especialmente en granos y pesqueros.

El servicio Web es “dinámico”, considerando que la salida de los datos se va construyendo a partir de las preferencias de consulta que exprese el usuario.

El SNIIM, en su interés por prestar el mejor servicio al público, ha creado los mecanismos que permiten al interesado elaborar una diversidad de combinaciones de datos que hacen muy práctico el servicio. El Portal anuncia al usuario que puede hacer una “construcción dinámica” (“¡ constrúyalo UD mismo !”). También el Portal se preocupa por enviar mensajes motivadores sobre los usos de la información, como “donde vender”, “donde comprar”, “cuanto cuesta”; sobre la estacionalidad o sea las “épocas en que se pueden obtener los mayores ingresos”. Además de que se han preparado diversos cuadros de salida muy ágiles y prácticos para el público.

b).-- La información difundida.

Los principales productos del sistema informativo del SNIIM, son:

b.1).-- Precios de frutas y hortalizas en los mercados mayoristas.

Datos diarios en 43 mercados mayoristas, mínimos, máximos y frecuentes, con origen y observaciones.

b.2).— Precios de pecuarios.

Información diaria de ganado en pie y carne en canal y subproductos. Boletines especiales por la Web y por correo electrónico para 300 usuarios inscritos. El usuario puede solicitar detalle por establecimiento.

b.3).—Precios mayoristas de granos y semillas.

Reportes de 37 centros de abasto que aparecen los miércoles.

b.4).—Precios de aceites comestibles.

Precios semanales de 38 centros de abasto en 28 Estados.

b.5).--Precios de flores.

Boletines diarios de flores del D.F., semanales de Morelia y bisemanales en Oaxaca.

b.6).—Precios de huevos.

Boletines semanales de precios del huevo de gallina para plato en 41 mercados de abasto.

b.7).—Precios del azúcar.

Boletines con precios diarios para 38 centros de abasto del país.

b.8).--Precios de pescados y mariscos.

Boletines de precios del mercado mayorista “La Viga” del D.F., de otros 15 mercados de origen y destino en el país, de precios mayoristas y minoristas de enlatados de atún y sardina. Precio minorista de pescados y mariscos en el D.F. y 16 estados.

Información diaria de la oferta, demanda y precios de pescados y mariscos durante los 40 días de la temporada de cuaresma, de alto consumo estacional.

b.9).-- Precios agrícolas internacionales y comercio exterior.

Frutas y hortalizas: Precios diarios de 50 rubros en 15 mercados de EEUU, 2 de Canadá (Toronto y Montreal), 3 de Europa (París, Hamburgo y Róterdam). Volúmenes exportados por frontera a EEUU.

Granos y semillas: Precios de contado y futuros de granos básicos y forrajeros, semillas leguminosas y oleaginosas en 7 mercados mayoristas, 3 bolsas agropecuarias y otras regiones productoras de EEUU. Igualmente de las bolsas de Winnipeg – Canadá - y de Londres.

Algodón: Volúmenes y precios de algodón fibra en pacas, en 7 mercados de EEUU.

Bovinos, porcinos y aves: Precios de contado y futuros de ganado en pié y en canal; de cortes y subproductos de bovinos, porcinos y aves. Datos sobre exportaciones mexicanas a EEUU, también del sacrificio de ganado y oferta de carne en ese país.

Insumos pecuarios: Precios de contado y de futuros de 34 insumos pecuarios en distintos mercados de EEUU.

b.10)– Precios pagados al productor.

Aparecen en los boletines de “Comentarios sobre mercados”, ver b.13).

Se entregan los siguientes boletines:

- **Frutas y hortalizas**, los miércoles. Precios al productor de una lista corta de mercados relevantes para el producto y la temporada (alrededor de 20). En los boletines son muy importantes los comentarios sobre los precios del productor en finca o centro de acopio o de compra de la industria, agregando información sobre las condiciones que afectan la oferta, la demanda, los precios presentes en origen (campo o industria o acopio rural), y agrega unos pronósticos de precios para los días venideros.
- **Granos**, los viernes. Boletines con precios pagados al productor en “piso de bodega” y las situaciones de mercado de 6 granos.

b.11).—Precios de insumos.

Boletines quincenales con precios mínimos y máximos de fertilizantes y plaguicidas. Boletines mensuales de los precios de ingredientes e insumos para la fabricación de alimentos balanceados para animales, igualmente los precios de estos balanceados en las industrias.

b.12).—Series históricas de precios. Anuarios.

La Web provee información histórica de los precios de los productos, disponible en archivos electrónicos desde 1998, complementada con curvas representativas de las variaciones estacionales de precios. Para 1997 y anteriores se cuenta con la información, aunque no en archivos electrónicos sino digitalizados en imagen.

b.13).—Comentarios sobre mercados.

SNIIM difunde boletines periódicos denominados “Comentarios”, en razón de los análisis cortos de coyuntura de mercados de los diferentes grupos de productos, como sigue:

Frutas y hortalizas, los lunes. Comentarios semanales de 17 rubros de perecederos de alta importancia en la canasta de alimentos, con referencia al mercado del D.F., desde el 2000. Nuevos boletines quincenales sobre Nuevo León (Monterrey) y Jalisco (Guadalajara).

Granos básicos, los viernes: Estudios de coyuntura de 6 granos más completos, incluye datos actualizados de producción de la SAGARPA (Secretaría de Agricultura), para caracterizar la situación de la oferta del producto en el país y en los Estados productores de granos. Relaciones de la oferta con la demanda, los precios y las tendencias. Complementa con los precios internacionales de presentes y futuros y el estado mundial de la oferta y la demanda de los granos (datos del USDA MNS), variables que determinan los precios internos del país, e incluso permite hacer pronósticos para el corto plazo. Este boletín se integra con b.10), granos.

Cierre de cosechas: Boletín especial sobre la situación de mercado de los granos básicos en época de cosecha.

Bovinos: Informe mensual con comentarios del abasto de carne de bovino, del comportamiento en los precios del ganado en pie y carne en canal; evolución de los precios de los granos utilizados en la elaboración de alimentos balanceados, comparativos de precios nacionales con los de EEUU.

Porcinos: Síntesis del mercado del cerdo, precios en pie y carne en canal; variaciones de los precios, volúmenes de importación de cerdos de los EEUU, precios de los granos de importación de los EEUU, precios de los granos nacionales y otras variables.

Avícolas: Comentario mensual sobre comportamiento de los pollos en diferentes presentaciones y los huevos.

Productos pesqueros: Comportamiento mensual de los precios de pesqueros en el mercado la Nueva Viga (D.F.). Comentario sobre las condiciones climáticas, vedas y pronóstico del comportamiento de los precios para el mes siguiente. Mayores análisis en la época de cuaresma.

b.14).—Información sobre Enlaces Comerciales.

Boletín sobre Enlaces Comerciales que auspicia el SNIIM. Sistema novedoso de apoyo al intercambio comercial, no visto en otros sistemas informativos. Ha demostrado ser muy útil y aceptado por el público. El registro de cédulas o clientes comenzó con 906 en 1997, y superó los 200.000 en 2005.

Los correos electrónicos generados por el módulo buscando conectar oferentes con demandantes y viceversa, ha crecido de manera exponencial, iniciando con 9.000 en 2002 para llegar a 941.000 en 2005, o sea un promedio mensual superior a 78.000.

b.15)—Información sobre ferias y exposiciones.

Boletín que se actualiza mensualmente, ofrece catálogo muy completo de los eventos del país. Inició con un promedio de 451 ferias anunciadas en 2000 y 248.000 consultas en el año, para llegar a 483 ferias en 2005 con 162.000 consultas en el año.

b.16)-- Sistema de Información de Comercio Interior y Abasto (SICIA).

Información para uso interno del Programa SICIA, no disponible en la Web. En los últimos seis años ha contribuido con información que ha instrumentado medidas para restablecer el abasto privado de alimentos en localidades de 10 Estados.

b.17)-- Directorios y otros.

La difusión del SNIIM incluye también directorios de comerciantes y operadores de mercado, tales como: Centrales de Abasto, Mayoristas en Pescados y Mariscos, Operadores Logísticos, Organizaciones de comerciantes y otras.

b.18).--Boletines para prensa y radio.

SNIIM no producen boletines especiales para radio y TV. El diario El Financiero dedica en la sección Mercados los lunes una página completa con un resumen de los comentarios de la semana y un cuadro completo de los últimos precios y comparación con semana anterior.

Revistas y periódicos especializados difunden parte de los boletines del Servicio, preparando ellos mismos los formatos (formatos no siempre bien hechos).

c). --Medios y métodos de difusión.

SNIIM difunde esencialmente por dos métodos: a) correo electrónico con usuarios inscritos, entregando puntualmente la información requerida por el usuario; b) mediante el Portal Web del SNIIM, que es independiente de la Secretaría de Economía: www.economia-SNIIM.gob.mx. También el Portal de la Secretaría www.economia.gob.mx., hace un *link* con el portal del SNIIM, contribuyendo a promover este importante servicio informativo. c) SNIIM en línea, es un sistema interactivo de voz mediante línea telefónica sin costo.

El alcance de cada método de difusión es el siguiente:

c).1-- Correo electrónico.

Inscripción gratuita; a junio 2006 había 3.115 subscriptores.

c).2—Portal Web.

Es el principal medio de difusión, con muy buena llegada al público. En año 2005 las visitas a la Web del SNIIM sumaron 5.560.696. El número de consultas por usuario fue de 12. La tasa de crecimiento de los usuarios entre el 2000 y mayo del 2006 fue de 260%. Permite acceder a archivos en Excel y en PDF.

El Portal Web del SNIIM tiene muy buena presentación y un desarrollo metodológico que busca ser eficiente y amigable para todo público. Son destacables las ventanas o módulos que facilitan

el acceso al usuario, los íconos de inicio, buzón, mapa, sitios. Los listados generales de los contenidos, Ej.: mercados agrícolas, mercados pecuarios, mercados pesqueros, con la respectiva sub lista descriptiva y de acceso, incluso las ayudas como: “¿ No ve el menú ?”, “haga clic aquí”- para los usuarios más limitados en equipo o experiencia.

En 2006 salió nuevo Portal de SNIIM actualizado y mejorado, siguiendo los requerimientos de los usuarios. Cuenta con expertos en cómputo dedicados a los ajustes y perfección del Portal, que además tiene una moderna capacidad de registro estadístico de todas las operaciones que se hagan en el sistema, tanto en entrada de datos, la salida, los usuarios por módulos, etc., aspectos claves del control de calidad y permanente evaluación del servicio (normas propias de la Secretaría y compromisos con certificación ISO 9001: 2000).

c).3--Reproducción de la información

El SNIIM se ha preocupado por encontrar instituciones públicas y privadas y medios de comunicación que actúen como reproductores de la información, a la vez que pueden complementarla y agregarle valor, entre los cuales se destacan:

- La Secretaría de Agricultura – SAGARPA y los órganos y dependencias especializadas en desarrollo rural y mercados (SIAP y ACERCA).
- El Banco de México (Banco Central del país), Dirección de Precios, Salarios y Productividad, utiliza regularmente la información de precios mayoristas del SNIIM para la ejecución de diversas investigaciones, entre otras para el chequeo de los niveles de precios al consumidor que lleva el Banco y de los cuales se define el índice de costo de vida en el país; también para la determinación de los precios e índices de precios al productor, que son importantes indicadores de la marcha de la economía nacional.
- El INEGI (Instituto de Estadísticas) utiliza y reproduce la información del SNIIM en sus publicaciones.
- Otras entidades: Agronet.
- Hay convenios con 18 Estados para el desarrollo del servicio informativo y la difusión, donde una amplia red de organizaciones y medios reproducen los datos a diario.
- Otras formas de promoción para la difusión:
 - Materiales promocionales que se distribuyen en reuniones, conferencias y eventos.
 - Boletines impresos que se entregan a los informantes y colaboradores con la información.
 - Reunión mensual de promoción en los estados.
 - Participación en los Comités y organizaciones de cadena por producto (hay 10 grandes cadenas), que tienen tareas de información de precios y mercados.

SNIIM tiene carpetas de promoción de sus servicios al estilo de modernas empresas comerciales que hacen presentación de la cartera de productos y negocios, es un material de muy buena calidad y diseño profesional. Sus mensajes son empresariales, no burocráticos: ¿Oportunidades de negocios?; Información con valor agregado; SNIIM en línea; un servicio por teléfono; qué y cómo lo vas a obtener, etc.

13.2.4--Evaluación de los servicios del SNIIM.

El servicio tiene una práctica estricta de evaluación de resultados y satisfacción de clientes, que se origina tanto en la política gubernamental que lo ordena, como en los compromisos surgidos del programa ISO 9002, cuya certificación fue conseguida por el SNIIM hace varios años cuando la Secretaría de Economía se incorporó a ese proceso y posteriormente migró a la versión ISO 9001: 2000.

Los principales procedimientos de comunicación con los usuarios para la evaluación, son:

- Evaluación de la oficialía mayor.
- Consultas con los Grupos de Enfoque.
- Encuesta a usuarios en la Web.
- Encuesta a usuarios de correo electrónico.
- Revisiones con los coordinadores del SNIIM del interior del país.

Cada año la Oficialía Mayor lleva a cabo investigaciones sobre el desempeño de los servicios. Por su parte, la Web está siempre abierta al diálogo e invitando al público a manifestarse.

13.3-- Resumen. Conclusiones.

El SNIIM cuenta con una estructura sólida y madura para cumplir con la información de precios y mercados, función muy reconocida por los agentes y operadores de la cadena alimentaria en México, como insumo importante para la toma de decisiones. Las cifras del servicio dan una idea de la importancia del mismo: 22 años de experiencia (más otros años de información previa), equipo técnico de 127 personas (de las cuales 2/3 de la Secretaría y 1/3 de los Estados), opera en todos los Estados, reportando en 49 puntos del país, además de información internacional de América y Europa.

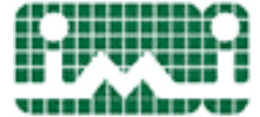
El Servicio demuestra una constante preocupación por ser eficiente, ya sea por la cantidad y calidad de los datos que suministra, por su agregación de valor, también por ser innovador en sus prácticas y buscar la comunicación con los clientes y usuarios. Una primera prueba de calidad se obtiene de contar con el certificado ISSO 2001 desde hace 5 años, siendo el primero de los servicios de la Secretaría de Economía en conseguirlo.

Es un sistema con una información cuantiosa, además de su calidad medida en veracidad, oportunidad y valor agregado. En el último aspecto, se destacan los reportes semanales con comentarios y análisis de coyuntura de los mercados para una lista de 20 productos entre frutas, hortalizas y granos, complementados por la situación de los precios y mercados al productor, lo cual es muy meritorio, no sólo por la frecuencia semanal sino porque es fruto de la toma de datos de mercados en las zonas rurales de comercialización. El resultado de los comentarios es una información útil e innovadora, aspecto poco observado en los sistemas informativos de otros países.

También es innovador el estímulo que da el SNIIM al intercambio comercial mediante el servicio “**Enlaces Comerciales**” - complementado con las mesas de negocios - actividad que no se ha encontrado en ningún otro SIMA en América. Igualmente la información sobre ferias y eventos similares.

La calidad es algo intrínseco al SNIIM, lo cual se percibe en las operaciones diarias y en la actitud de los técnicos, así como en uno de los aspectos más esperados en un servicio gubernamental: la comunicación con el público, la respuesta a sus demandas e inquietudes, lo cual se manifiesta de manera visible en todos los mensajes y boletines para el público, como en un estricto registro de comunicaciones y mensajes recibidos de los usuarios.

Considerando la importante información de precios y de mercados que rinde el SNIIM, con características de cantidad, calidad y oportunidad, a un observador externo del sistema no le quedarían otra preocupación que intensificar su difusión mediante acciones como: a) la búsqueda de acuerdos de cooperación con diversas instituciones públicas y privadas que contribuyan a expandir el servicio, a darlo a conocer y a reproducir sus datos, haciéndolos llegar a los sectores menos informados y que más lo requieren, como son los pequeños y medianos productores, y los que no tienen acceso a medios electrónicos de difusión; b) un mejor acceso a los medios masivos de comunicación, en especial prensa, radio y TV, preparando boletines apropiados a sus métodos y a su clientela (boletines con “trabajo periodístico”), buscando convertir a los medios en aliados de la difusión de las noticias de mercado, y ampliando el cubrimiento de la información en todos los estamentos que la requieren.



SISTEMA NACIONAL DE INFORMACIÓN E INTEGRACIÓN DE MERCADOS (SNIIM)

