

**Procuraduría Federal del Consumidor**

**Control Interno y Gobernanza de la Política de Defensa del Consumidor en el Estado Mexicano**

Auditoría Combinada de Cumplimiento y Desempeño: 2023-1-10LAT-21-0268-2024

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 268

***Criterios de Selección***

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios establecidos por la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2023 en consideración de lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

***Objetivo***

Fiscalizar la razonabilidad del diseño, implementación y eficacia del Sistema de Control Interno Institucional de la Procuraduría Federal del Consumidor y de sus Unidades Administrativas Centrales y Oficinas de Defensa del Consumidor, y de los elementos de Gobernanza ejercidos por su Dirección, relativos a la eficiencia, la eficacia y la economía de los procesos para promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, a fin de verificar el cumplimiento de sus objetivos, así como la vigencia del marco jurídico y normativo; la transparencia; la rendición de cuentas, y la confiabilidad de la información para, en su caso, sugerir estrategias de mejora en el fortalecimiento y contribución de la gestión institucional.

***Alcance***

El alcance temporal de la auditoría correspondió a la revisión del ejercicio fiscal 2023. En cuanto al alcance temático, con un enfoque de desempeño la auditoría comprendió: a) la revisión y análisis de los elementos de Gobernanza y del Sistema de Control Interno Institucional (SCII), respecto de los servicios que prestaron las unidades administrativas centrales y las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), para promover los intereses y derechos de los consumidores, y b) el establecimiento de objetivos estratégicos e indicadores de evaluación que determinaron la planeación y el desempeño institucional de las unidades administrativas centrales y de las ODECO, utilizando como criterios de evaluación la eficiencia, la eficacia, la economía, la transparencia y la rendición de cuentas. Asimismo, con un enfoque de cumplimiento comprendió: a) la revisión de las disposiciones jurídicas y normativas que regularon sus facultades, estructura y operación; b) la articulación de la administración en el diseño, implementación y mejora continua del SCII, asentado en una administración integral de riesgos, y c) la verificación de los mecanismos de

vigilancia y supervisión que implementaron las unidades administrativas centrales en materia de servicios y verificación.

### ***Antecedentes***

La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO o Procuraduría) nació como una institución a partir del primer proceso inflacionario que el país tuvo entre 1975 y 1976.<sup>1</sup> De ahí en adelante, la Procuraduría realiza sus funciones dentro del ámbito jurídico administrativo de su competencia, orientadas a contribuir en el logro de la misión, visión y objetivos institucionales, así como al cumplimiento de los objetivos y prioridades del Plan Nacional de Desarrollo y los programas que determine el Ejecutivo Federal o el titular de la Institución.<sup>2</sup>

En ese contexto, el 22 de diciembre de 1975 se publicó la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC o Ley) en el Diario Oficial de la Federación (DOF) y entró en vigor el 5 de febrero de 1976, con la cual se dispuso la creación de dos organismos de interés social, el Instituto Nacional del Consumidor (INCO) y la PROFECO. Es importante resaltar que México se convirtió en el primer país latinoamericano en crear una Procuraduría, y el segundo con una ley en la materia.<sup>3</sup> En beneficio del consumidor, la Ley fue reformada y a partir del 7 de enero de 1982, la PROFECO regularía la compraventa de productos y servicios en toda la República Mexicana.<sup>4</sup> Asimismo, a raíz de las modificaciones ocurridas en materia de relaciones de consumo que más tarde traería el Tratado de Libre comercio de América del Norte, el INCO y la PROFECO se fusionaron en 1992, persistiendo el segundo organismo.<sup>5</sup>

Con ello se creó una nueva LFPC, que definía las directrices para la protección del consumidor y reconocía siete derechos básicos de los consumidores: 1. Derecho a la información, 2. Derecho a la educación, 3. Derecho a elegir, 4. Derecho a la seguridad y calidad, 5. Derecho a no ser discriminados, 6 Derecho a la compensación y 7. Derecho a la protección.<sup>6</sup>

Posteriormente, la LFPC ha sido modificada para adicionar diversos párrafos de sus artículos, entre ellos el artículo 92, siendo su última reforma publicada en el DOF el 12 de abril de 2019. Asimismo, esta Ley es reformada cada año, para actualizar, por inflación, los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley, conforme a lo establecido en el "Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor". Derivado de estas reformas a la LFPC, la PROFECO

---

<sup>1</sup> AVISO por el que se da a conocer el Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor, apartado I. Introducción. p. 4. Publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 24 de agosto de 2022.

<sup>2</sup> Ídem.

<sup>3</sup> AVISO por el que se da a conocer el Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor, apartado I. Introducción, subapartado Antecedentes. p. 5. Publicado en el DOF el 24 de agosto de 2022.

<sup>4</sup> Ídem.

<sup>5</sup> Ídem.

<sup>6</sup> Ídem.

también ha reformado, publicado y abrogado los reglamentos de ésta y su estatuto para su funcionamiento.

Bajo estos argumentos, la PROFECO, en 2023, contó con unidades administrativas centrales y con 38 ODECO ubicadas por zona, sede y circunscripción territorial dentro las 32 entidades federativas. Además, a partir de la identificación de los principales problemas que enfrenta el consumidor en México, como fueron la asimetría de la información, los altos costos de transacción y la débil capacidad institucional en la protección de los derechos del consumidor, la PROFECO elaboró el Programa Institucional de la Procuraduría Federal del Consumidor 2020-2024, de manera conjunta con la Secretaría de Economía, y en congruencia con el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 y el Programa Sectorial de Economía 2020-2024, relacionado con las políticas de protección al consumidor.

En este sentido, desde el establecimiento de los objetivos, estrategias y acciones del Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor, la función de la PROFECO es fundamental para atender las necesidades del Estado Mexicano y contribuir al cumplimiento de los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, correspondientes a:

- ODS 2 "Poner fin al hambre". La PROFECO tiene el compromiso de facilitar el acceso a contenidos informativos y educativos en materia de consumo con lo que promueve un consumo razonado, informado, sostenible, seguro y saludable.
- ODS 10 "Reducir las desigualdades". La PROFECO, mediante estrategias y acciones puntuales, pretende garantizar la protección efectiva de los derechos del consumidor, así como procurar relaciones de consumo sanas, sin dejar a nadie atrás, para contribuir a la reducción de la desigualdad en el país.
- ODS 12 "Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles". La PROFECO busca proteger al consumidor de información engañosa en productos básicos alimentarios y sus derivados, así como ante incrementos injustificados a precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.
- ODS 16 "Paz, Justicia e Instituciones Sólidas". La PROFECO realiza acciones para promover su fortalecimiento como institución de servicio social y el acceso a la justicia a través de su Política de Protección al Consumidor, para favorecer y promover los intereses y derechos de los consumidores.
- ODS 17 "Alianzas para lograr los objetivos". La PROFECO realiza acciones, planes y programas para promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores con autoridades federales, estatales, municipales, organizaciones en materia de consumo y proveedores.

### **Naturaleza Jurídica del ente fiscalizado**

La naturaleza jurídica de la PROFECO está prevista en el artículo 20 de la LFPC, que la define como "un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio [...]" . Es decir, tiene capacidad jurídica para actuar y realizar actos jurídicos en nombre propio; cuenta con recursos financieros y bienes asignados que administra de manera independiente para cumplir con sus objetivos.

Como autoridad administrativa su propósito principal es "[...] promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores".

### ***Resultados***

#### **1. Marco Jurídico y Normativo de la PROFECO**

Con el objetivo de verificar que, en 2023, el Marco Jurídico y Normativo de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO o Procuraduría) sustentó la gestión y operación de las unidades administrativas centrales, de las oficinas de defensa del consumidor y de los órganos interdisciplinarios de consulta, a fin de identificar las facultades y atribuciones que ejercieron para la gobernanza de su estructura directiva y operativa, mediante los oficios números OAED/DGAESCI/060/2024 y DGAESCI/075/2024, de fechas 29 de febrero de 2024 y 11 de junio de 2024, respectivamente, así como con el correo electrónico del 11 de julio de 2024, se solicitó a la PROFECO: a) el marco legal y normativo; b) los manuales de organización y de procedimientos de las unidades administrativas; c) la estructura orgánica vigente en 2023; d) la plantilla de personal actualizada y vigente en 2023; e) el catálogo, los perfiles y las descripciones de puestos del personal vigentes en 2023, y f) gestionar las visitas a sus unidades administrativas para desarrollar los actos de fiscalización relativos a entrevistas y pruebas de recorrido, para conocer directamente el ejercicio de las funciones correspondientes a los procesos de: 1) actualización del Marco Jurídico y Normativo; 2) Planeación y Desempeño del Consejo Consultivo del Consumo, y 3) actualización de la Estructura Orgánica y Ocupacional, con objeto de obtener información derivada de éstas, mediante Actas Administrativas Circunstanciadas de Auditoría.

Al respecto, la PROFECO, por medio de los oficios números PFC/CGA/DGPOP/0327/2024, PFC/CGA/DGPOP/0369/2024, PFC/CGA/DGPOP/0562/2024 y PFC/CGA/DGPOP/0645/2024, de fechas 14 de marzo de 2024, 5 de abril de 2024, 20 de junio de 2024 y 18 de julio de 2024, respectivamente, y correo electrónico del 1 de agosto de 2024, proporcionó la documentación e información solicitada.

Asimismo, para facilitar el entendimiento de los elementos revisados, el presente resultado se estructuró en tres apartados. En el primero, el equipo auditor realizó la evaluación de los mecanismos de control y vigilancia del Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI), para actualizar y adicionar acciones de mejora al marco jurídico y normativo de la PROFECO, también se analizó la integración y gestión de este comité; en el segundo, se analizó la

gestión del Consejo Consultivo del Consumo (CCC) y de los Consejos Consultivos de Consumo Estatales (CCCE), así como también se revisó la instalación, integración y las propuestas y acuerdos aprobados en materia de consumo y de protección al consumidor de estos Consejos, y en el tercero, se evaluó la alineación de la estructura orgánica y ocupacional de la PROFECO autorizada por la Secretaría de la Función Pública (ahora Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno), con la estructura establecida en el marco jurídico y normativo vigente, con las plantillas del personal y con los perfiles de puestos.

### **I. Evaluación de los mecanismos de control y vigilancia del Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI)**

Con el análisis de las disposiciones jurídicas y normativas y de la información proporcionada por la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP), adscrita a la Coordinación General de Administración (CGA) de la PROFECO, el equipo auditor verificó que esta área fungió como Secretaría Ejecutiva del COMERI en 2023, y fue la responsable de coordinar los proyectos y programas de modernización, simplificación regulatoria, desconcentración y desarrollo administrativo de la Procuraduría; de aplicar las normas y guías técnicas para la elaboración de documentos normativos y administrativos, y de apoyar a las unidades administrativas en la elaboración de sus manuales organizacional y de procedimientos, así como efectuar su registro, control y difusión.<sup>7</sup>

En ese contexto, la DGPOP proporcionó los Lineamientos para el funcionamiento y operación del H. Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Procuraduría Federal del Consumidor (Lineamientos del COMERI), con los cuales el equipo auditor verificó que el COMERI fue la instancia facultada en 2023, para revisar y mejorar la regulación interna bajo criterios y elementos de simplificación y de calidad regulatoria, a fin de asegurar la certeza jurídica y contribuir a incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión gubernamental.<sup>8</sup>

Asimismo, con el análisis de las actas de sesión del COMERI del ejercicio 2023, se constataron los aspectos siguientes:

- El COMERI sesionó de manera ordinaria y virtual cuatro veces al año (23 de febrero de 2023, 15 de junio de 2023, 14 de septiembre de 2023 y 7 de diciembre de 2023), en cada sesión se cumplió con el quórum suficiente para su realización y se elaboró el acta correspondiente, en la que se señalaron los asuntos tratados, las acciones adoptadas y los nombres, cargos y firmas autógrafas del Presidente, del Secretario Ejecutivo, del Secretario Técnico, de los miembros propietarios y suplentes de los cargos de vocales, así como de los asesores jurídico y técnico e invitados, en términos de lo establecido en el Apartado XI. Objetivo y Funciones, Coordinación

---

<sup>7</sup> Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, Capítulo IV, artículo 36, fracciones XII, XIII y XIV, y Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor, Apartado XI. Objetivo y Funciones de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, función 12.

<sup>8</sup> Lineamientos para el funcionamiento y operación del H. Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Procuraduría Federal del Consumidor, Apartado VI.

General de Administración, función 12, de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, del Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor (Manual General de Organización de la PROFECO) y en el Apartado VII, numerales 1, 12 y 25, de los Lineamientos del COMERI.

- Con relación al numeral anterior, se verificó que el Titular de la Presidencia del COMERI, representado por el Titular de la CGA, no asistió a ninguna de las cuatro sesiones del COMERI y su lugar fue ocupado por la Presidenta suplente, que en este caso fue la Secretaria Ejecutiva quien a su vez fue representada en su cargo por la Titular de la DGPOP, la cual actuó con voz y voto de calidad en las citadas sesiones; el puesto del Secretario Técnico fue ocupado por el Director de Control y Evaluación Financiera de la DGPOP en las cuatro sesiones.
- Para el caso de la asistencia de las y los vocales, estas fueron mayormente realizadas por suplentes y representantes de las áreas de la Oficina del Procurador Federal del Consumidor, de la Subprocuraduría de Servicios, de la Subprocuraduría de Verificación, de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, de los titulares de la Coordinación General de Educación y Divulgación (CGED) y de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor; en tanto que el puesto de Asesor Técnico, fue suplido por la Titular del Área de Auditoría Interna, de Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública del Órgano Interno de Control Específico en la PROFECO; el puesto de Asesor Jurídico fue ocupado en dos ocasiones por la Titular de la Subprocuraduría Jurídica y en el resto de las sesiones por su suplente; por último, en el caso de los invitados, estos fueron ocupados por servidores públicos adscritos a las unidades administrativas de la PROFECO.
- En la primera sesión de 2023, los miembros propietarios y suplentes del COMERI aprobaron el orden del día, el Acta de la Sesión del Comité anterior que incluyó el calendario de sesiones del ejercicio 2023 y el Programa Anual de Trabajo de Revisión de Normas Internas (PATRNI) 2023, conforme a lo establecido en el Apartado VII, numeral 3, inciso A, de los Lineamientos del COMERI. En el PATRNI 2023 estableció la programación de la actualización y acciones de mejora regulatoria de un total de 33 proyectos de normas internas propuestos por las unidades administrativas, de los cuales 28 fueron proyectos normativos y 5 proyectos de apoyo administrativo, así como la creación de 7 nuevas normas y la baja de 1 documento del inventario global de la normativa interna, en términos de lo establecido en el Apartado XI. Objetivo y Funciones, Coordinación General de Administración, función 20, de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, del Manual General de Organización de la PROFECO.
- También se verificó que los miembros propietarios y suplentes del COMERI aprobaron la dictaminación de 21 proyectos normativos y administrativos, de los cuales 16 correspondieron a normas internas establecidas en el PATRNI 2023 y los 5 restantes a proyectos provenientes del ejercicio 2022, los cuales contaron previamente con la opinión favorable del Asesor Técnico (representado por el

Órgano Interno de Control Específico (OICE) en la PROFECO, quien se encargó de realizar los análisis técnicos de fondo y de forma de las propuestas de los documentos normativos) y del Asesor Jurídico (representado por la Subprocuraduría Jurídica o, en caso, de suplencia por la Dirección General Jurídica Consultiva, quienes se encargaron de verificar que las actualizaciones o mejoras de los proyectos propuestos por las unidades administrativas centrales no generaran o excedieran de sus facultades y atribuciones establecidas en el marco jurídico que puedan conllevar a una actualización de éste), en el ámbito de sus respectivas competencias, conforme a lo señalado en el Apartado VII, numeral 9, de los Lineamientos del COMERI.

En concordancia con lo anterior, si bien la PROFECO dispone de un COMERI, para actualizar y adicionar acciones de mejora al marco jurídico y normativo, el equipo auditor determinó como área de mejora que el COMERI debe fortalecer su proceso y mejorar la regulación interna de simplificación y de calidad regulatoria, para lo cual debe realizar un diagnóstico para determinar el impacto y efectividad de los documentos normativos y elaborar un informe de actividades que describa el seguimiento de las metas, acciones y avances de los proyectos establecidos en el PATRNI, que indique cuáles obtuvieron la opinión favorable de los asesores jurídico y técnico para ser informados, discutidos y acordados en las sesiones del COMERI, con la finalidad de incorporar este informe junto con el estado que guarda la normativa interna de la PROFECO. Lo anterior, en términos de lo establecido en el Apartado VII, numerales 3, incisos B y C, 9 y 14, párrafo primero, de los Lineamientos del COMERI y Apartado IV, del PATRNI 2023.

Sin embargo, en la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, llevada a cabo el 11 de diciembre de 2024, la PROFECO, mediante el oficio número PFC/OP/DGPE/0385/2024 de misma fecha, entregó al equipo auditor, lo siguiente:

- Nota informativa elaborada por la DGPOP, con el cual se explicó el procedimiento que llevan a cabo en el COMERI para hacer el diagnóstico, revisión, análisis e identificación de aquellas normas internas susceptibles de actualización e implementación de acciones de mejora, simplificación regulatoria o, en su caso, creación de un nuevo documento normativo.
- En ese mismo acto, proporcionó los diagnósticos que realizaron los asesores Técnico y Jurídico y la DGPOP, mediante el sistema informático Alfresco Share, sobre la revisión de los documentos normativos, con los cuales emitieron comentarios y/o recomendaciones para la atención de las unidades administrativas responsables de la emisión de normas internas.
- Asimismo, y con relación con la observación consiste en elaborar un informe de actividades, la DGPOP proporcionó el "*Informe de resultados de actividades del Programa anual de trabajo de revisión de normas internas de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) para el ejercicio fiscal 2023*", formalizado y autorizado, que se integró de cuatro apartados: I. Objetivo, II. Programa Anual de

Trabajo de revisión de normas internas de la Procuraduría Federal del Consumidor del ejercicio 2023, III. Actualización, Mejora o simplificación regulatoria, y IV. Documentos presentados ante el H. Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Procuraduría Federal del Consumidor y describe las actividades y avances de la DGPOP, en su calidad de Secretaría Técnica del COMERI, para informar el seguimiento de los proyectos normativos, de apoyo administrativo y de nueva creación establecidos en el PATRNI, y los proyectos que obtuvieron la opinión previa de los asesores técnico y jurídico.

En consecuencia, una vez analizada por el equipo auditor la información y documentación que proporcionó la PROFECO con el oficio número PFC/OP/DGPE/0385/2024, de fecha el 11 de diciembre de 2024, se considera que es una evidencia de auditoría suficiente y apropiada que permite validar y corroborar, que los proyectos normativos son sometidos a una revisión, análisis y diagnóstico durante las diferentes etapas del proceso de acciones de mejora hasta contar con la opinión previa del Área Jurídica y del OICE, en el ámbito de sus respectivas competencias, para su presentación ante el COMERI, así como un Informe de resultados de actividades, que indicó las actividades y avances de la DGPOP, en su calidad de Secretaría Técnica del COMERI durante 2023, relacionadas con la actualización e implementación de acciones de mejora y simplificación regulatoria de las normas internas para dicho año, por lo que se solventan las observaciones formuladas por el equipo auditor, relacionadas con el proceso de actualizar y adicionar acciones de mejora al marco jurídico y normativo bajo criterios y elementos de simplificación y de calidad regulatoria.

## **II. Evaluación de la gestión del Consejo Consultivo del Consumo (CCC) y de los Consejos Consultivos de Consumo Estatales (CCCE)**

Con base en lo establecido en el Acuerdo por el que se crea el Consejo Consultivo del Consumo (Acuerdo del Consejo Consultivo del Consumo), emitido el 27 de abril de 2005, la PROFECO creó el CCC como un órgano interdisciplinario con objeto de que analice diversos temas en materia de consumo y de protección al consumidor, y que proponga programas y acciones públicas relacionadas con las atribuciones de la Procuraduría y fomentar la participación ciudadana en los diferentes aspectos que afectan al consumo y en el conocimiento y ejercicio de sus derechos.<sup>9</sup>

De igual forma, también se observó, con el análisis de las disposiciones jurídicas y normativas y de la información proporcionada por la PROFECO, que el equipo auditor verificó que la Dirección de Capacitación fue el área encargada de coordinar y gestionar la logística del CCC, de los grupos de trabajo de este órgano y de los estatales (CCCE) para su funcionamiento, así como de dar seguimiento a los acuerdos establecidos en las sesiones, y de apoyar en las actividades para la instalación de los Consejos Estatales, en términos de lo establecido en el artículo 71, fracciones III, XIII y XIV, del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor (Estatuto Orgánico de la PROFECO o Estatuto).

---

<sup>9</sup> Acuerdo por el que se crea el Consejo Consultivo del Consumo, artículo Primero. Publicado en el DOF el 27 de abril de 2005.

En ese sentido, la Dirección de Capacitación proporcionó el Reglamento Interno de Funcionamiento del Consejo Consultivo del Consumo de la Procuraduría Federal del Consumidor (Reglamento del Consejo Consultivo del Consumo), el cual tuvo como objeto regular la organización y funcionamiento del CCC y de los CCCE, la cual fue aprobado en el año 2015, con fundamento en lo establecido en el artículo Quinto, fracción VI, del Acuerdo del Consejo Consultivo del Consumo.

Asimismo, proporcionó las actas de las sesiones del CCC del ejercicio 2023, de cuyo estudio y análisis se identificaron los aspectos siguientes:

- El 17 de enero de 2023, el Procurador Federal del Consumidor, en su carácter de Presidente; el Coordinador General de Educación y Divulgación, como Secretario Técnico, y doce consejeros realizaron la sesión de instalación del CCC. También se observó que, conforme a la orden del día, el Secretario Técnico presentó al Pleno del Consejo el Plan de Trabajo 2023-2024 para ser sometido a votación y aprobación, conforme a lo establecido en los artículos 35, 61, 62 y 65, fracciones I y II, del Reglamento del Consejo Consultivo del Consumo.
- Con relación al Plan de Trabajo 2023-2024, se revisó que este incluyó cuatro líneas de acción específicas para su desarrollo (Derechos de las y los Consumidores; Verificación y Vigilancia; Publicidad Engañosa, y Consumo Sustentable), relacionadas con el objeto del Consejo, conforme a lo establecido en el artículo 36 del Reglamento del Consejo Consultivo del Consumo.
- Asimismo, el CCC sesionó de manera ordinaria en tres ocasiones en 2023, las cuales de cada sesión se instrumentó el acta correspondiente, con los nombres, cargos y firmas autógrafas del Presidente, del Secretario Ejecutivo, del representante de la Secretaría de Economía, y de los consejeros, en las que se analizaron temas en materia de consumo y de protección al consumidor y se propusieron soluciones y mejoras por los grupos de trabajo con la finalidad de aprobar acuerdos para su seguimiento. También se constató que dichas actas al igual que la orden del día y el registro de asistencia de los miembros que participaron en las sesiones de 2023, fueron publicadas en la página de internet del CCC.<sup>10</sup> Lo anterior, en términos de lo establecido en los artículos Segundo, Quinto, fracción III, y Octavo, del Acuerdo del Consejo Consultivo del Consumo, y 71 del Reglamento del Consejo Consultivo del Consumo.

También, el equipo auditor revisó y analizó las actas de sesión de instalación de los 32 CCCE, para el ejercicio 2023, coordinadas por los directores de zona de las 38 Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO); además, se verificó que para la formalización de estos Consejos estuvieron presentes el titular de la ODECO, en calidad de Presidente, el secretario técnico,

---

<sup>10</sup> PROFECO, Consejo Consultivo del Consumo, consultado el 5 de septiembre de 2024, disponible en: <https://ccc.profeco.gob.mx/>

los consejeros con voz y voto, e invitados, y elaborar las actas respectivas, en términos de lo establecido en los artículos 85 y 87 del Reglamento del Consejo Consultivo del Consumo.

En concordancia con lo anterior, si bien el CCC y los 32 CCCE se constituyeron válidamente en cumplimiento de lo establecido en el Reglamento del Consejo Consultivo del Consumo, del análisis de la información correspondiente, se observa como área de mejora que, tanto el Reglamento señalado como el Plan de Trabajo 2023-2024 omiten especificar las acciones que deben realizar para emitir su opinión respecto a los planes y programas de trabajo de la PROFECO y de las ODECO, en sus respectivos ámbitos de competencia; para promover la participación de la sociedad en la promoción y divulgación de los derechos del consumidor y en la educación para el consumo; para analizar temas de importancia y de alto impacto social en materia de consumo y de defensa de los intereses de los consumidores; para impulsar la participación ciudadana en las diversas tareas y acciones de protección al consumidor, y para promover la realización de foros y otros eventos para lograr el intercambio de ideas entre los diversos actores en las relaciones de consumo, conforme a lo establecido en los artículos Quinto, fracciones I, II, III, IV, V y VI, del Acuerdo del Consejo Consultivo del Consumo; y 88, fracciones I, II, III, IV, V y VI, del Reglamento del Consejo Consultivo del Consumo.

En ese sentido, el equipo auditor determinó como área de mejora que la Dirección de Capacitación, en coordinación con el CCC y los 32 CCCE, debió proponer al COMERI el proyecto de actualización del Reglamento del Consejo Consultivo del Consumo, a fin de que se realizará un diagnóstico para mejorar la calidad del Reglamento, y con ello se fortalecerá las atribuciones que tienen la Presidencia del Consejo, la Secretaría Técnica y las y los Consejeros, con objeto de que ellos puedan diseñar y difundir para el funcionamiento y gestión de los Consejos, criterios o documentos homólogos que sirvan de apoyo para que sus miembros puedan demostrar como llevaron a cabo sus funciones, en términos de lo establecido en los artículos 71, fracción III, del Estatuto Orgánico de la PROFECO, y Apartado VII, numeral 3, inciso C, de los Lineamientos del COMERI.

No obstante, en la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la PROFECO, mediante el oficio número PFC/OP/DGPE/0385/2024, de fecha 11 de diciembre de 2024, proporcionó lo siguiente:

- Borrador del proyecto de Reglamento del Consejo Consultivo del Consumo. Se corroboró que dicho documento presenta un rediseño del reglamento, con la finalidad de explicar la forma de trabajo, las actividades y procedimientos, y los entregables que deben realizar los miembros del CCC y los CCCE, para fortalecer y cumplir con sus funciones.
- Evidencia documental de la gestión realizada para presentar al COMERI el proyecto de actualización del Reglamento del Consejo Consultivo del Consumo. Consistente en el oficio núm. PFC/CGED/DC/13/2024 del fecha 3 de diciembre de 2024 emitido por la Directora de Capacitación, donde se especificó que el proyecto del reglamento será incluido en el apartado de asuntos generales de la cuarta sesión de

2024 del COMERI, programada para el 12 de diciembre de 2024, y se va a incorporar al Programa Anual de Trabajo del ejercicio 2025 del COMERI para su revisión, diagnóstico y visto bueno con el fin de mejorar el reglamento y garantizar su calidad y, en su caso, proceder con su integración a la Normateca Institucional.

- Borrador de los criterios emitidos por los miembros del CCC y de los 32 CCCE para llevar a cabo sus funciones y atribuciones. Se observó que se diseñaron criterios de operatividad para el CCC y los 32 CCCE, también se establecieron los formatos y anexos que deberán utilizar para realizar sus funciones, los cuales se encuentran sujetos a modificaciones derivadas de las revisiones al proyecto del Reglamento del Consejo Consultivo del Consumo por el COMERI.

En consecuencia, una vez analizada por el equipo auditor la información y documentación que proporcionó la PROFECO con el oficio número PFC/OP/DGPE/0385/2024, de fecha el 11 de diciembre de 2024, se considera que es una evidencia de auditoría suficiente y apropiada que permite validar y corroborar que ya se realizó un proyecto de actualización del Reglamento del Consejo Consultivo del Consumo para su presentación ante el COMERI, así como un proyecto de los criterios de operatividad para los miembros del CCC y de los 32 CCCE, para que realicen sus funciones; ambos proyectos forman parte del Programa Anual de Trabajo de Revisión de Normas Internas para el ejercicio 2025 del COMERI, por lo que se solventa lo observado.

### **III. Evaluación de la alineación de la estructura orgánica y ocupacional de la PROFECO con la estructura establecida en el marco jurídico y normativo vigente**

En 2023, la Dirección General de Recursos Humanos (DGRH) de la PROFECO fue la encargada de gestionar en conjunto con la Secretaría de Economía, la autorización y registro de las estructuras organizacional y funcional ante la Secretaría de la Función Pública (ahora Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno), así como llevar a cabo su difusión y vigilar su cumplimiento.<sup>11</sup>

En ese sentido, la DGRH proporcionó doce oficios dirigidos a la Secretaría de Economía, para que gestionaran ante la Secretaría de la Función Pública (ahora Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno), el registro de la modificación y refrendo de la estructura orgánica y ocupacional, el registro de las plazas eventuales, y la validación de puestos de los niveles J y K de la Procuraduría.

En respuesta, la Secretaría de la Función Pública (ahora Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno), mediante los oficios SRCI/UPRH/0331/2023-SRCI/UPRH/DGOR/0625/2023; SRCI/UPRH/DGOR/1459/2023; CCGEP/UPRH/DGOR/0053/2023, y CCGEP/UPRH/DGOR/0833/2023, de fechas 31 de marzo de 2023, 21 de julio de 2023, 14 de septiembre de 2023, y 5 de diciembre de 2023, respectivamente, informó a la Secretaría de

---

<sup>11</sup> Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, Capítulo IV, artículo 38, fracciones VII y VIII.

Economía que con base en el análisis de la información presentada y registrada en el Sistema de Recursos Humanos de la Administración Pública Federal (RHnet), correspondiente a las modificaciones y refrendos de la estructura orgánica y ocupacional, y de las plazas de carácter eventual, así como de la validación de los puestos de los niveles J y K, aprobó el refrendo de la estructura orgánica y ocupacional de la PROFECO y los registros de las plazas eventuales, ambos con vigencia del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023. Respecto a la validación de puestos, indicó que este documento no implicaba la aprobación de las modificaciones de la estructura, ni su registro.

Asimismo, en el análisis de la Estructura Orgánica autorizada en 2023, se observó que ésta se conformó por la Oficina del Procurador, cuatro subprocuradurías (de Servicios; de Verificación y Defensa de la Confianza; Jurídica, y de Telecomunicaciones), dos coordinaciones generales (de Educación y Divulgación, y de Administración), 21 direcciones generales con sus respectivas direcciones, subdirecciones y jefaturas; 35 delegaciones (ahora ODECO), y un OICE; no obstante, esta estructura presentó áreas de mejora relacionadas con la estructura establecida en el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (Reglamento de la PROFECO) y en el Estatuto, en los aspectos siguientes:

- En 16 casos, los nombres de las direcciones generales, direcciones de área y coordinaciones administrativas establecidas en los artículos 4 del Reglamento, y 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11 del Estatuto, presentaron denominaciones distintas de las unidades administrativas que integraron la estructura orgánica autorizada.
- Conforme a lo establecido en el artículo 13 del Estatuto, existen 38 ODECO que están distribuidas por zona, sede y circunscripción territorial; no obstante, en la estructura orgánica autorizada, solamente se aprobaron y registraron en el Sistema RHnet, 35 y éstas se denominaron "Delegaciones". De los 3 restantes, quedaron pendientes de ser registradas en 2023, en el Sistema RHnet.

También se identificó, que respecto de los escenarios registrados en el Sistema RHnet, correspondientes a los puestos y a las plazas de carácter eventual, presentaron nombres distintos con la información que integran las plantillas del personal vigentes en 2023, las cuales se clasificaron en dos plantillas denominadas "Plaza y Eventual" y "Honorarios", la primera se integró por 2,812 puestos y la segunda por 60 puestos.

En relación con los perfiles de puestos, éstos se integraron por 387 perfiles autorizados por la Secretaría de la Función Pública (ahora Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno), los cuales se clasificaron en cuatro rubros "Estructura mandos", "Estructura operativos", "Eventuales mandos" y "Eventuales operativos"; no obstante, se observó que estos perfiles fueron aprobados durante los años 2008 a 2022. En ese contexto, con base en la información de las dos plantillas del personal y de los 387 perfiles de puestos, se detectaron las áreas de mejora siguientes:

- Diseñar perfiles de puestos para la plantilla del personal de honorarios.
- Actualizar la descripción de los perfiles de puestos autorizados para la plantilla del personal de plaza y eventual, con la finalidad de éstos coincidan con la información presentada en 1,055 puestos de los 2,812 autorizados que integran estas plantillas.

Como complemento a lo anterior, la PROFECO proporcionó un plan de trabajo que elaboró en conjunto con la Secretaría de Economía para atender el tema de la alineación y actualización de la estructura orgánica y ocupacional con la estructura establecida en el marco jurídico y normativo de la Procuraduría, el cual contemplaba como fecha límite el mes de octubre del ejercicio 2024, en términos de lo establecido en el artículo 38, fracción VII, del Reglamento de la PROFECO.

Por lo anterior, el equipo auditor determinó como área de mejora que la PROFECO debe continuar y dar seguimiento al registro y carga de los escenarios en el Sistema RHnet, con la finalidad de atender el tema de la alineación y actualización de la estructura orgánica y ocupacional con la estructura establecida en el marco jurídico y normativo y con las dos plantillas del personal vigentes, para que posteriormente también se actualicen los perfiles de puestos, en términos de lo establecido en el artículo 38, fracciones VII y VIII, del Reglamento de la PROFECO, y artículo Segundo, Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo I "Estructura del Modelo", Disposición 9, Norma General Primera. Ambiente de Control, Principio 3, Elemento de Control Interno 3.04, del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno (Acuerdo de Control Interno).

### **Conclusión**

Con base en el resultado de las pruebas de fiscalización realizadas, el equipo auditor concluyó que la PROFECO dispuso de un COMERI, como instancia facultada para actualizar y adicionar acciones de mejora al marco jurídico y normativo bajo criterios y elementos de simplificación y de calidad regulatoria, el cual se integró y sesionó en cuatro ocasiones durante el ejercicio 2023 y aprobó en su gestión la dictaminación de 21 proyectos normativos y administrativos, de los cuales 16 correspondieron a normas internas de 2023 y los 5 restantes a proyectos provenientes del ejercicio 2022, en términos de lo establecido en el Apartado VII, numerales 3, inciso A, y 9, de los Lineamientos del COMERI.

También contaron con diagnósticos y análisis elaborados por los asesores Técnico y Jurídico y la DGPOP sobre la revisión de los documentos normativos, a fin de mejorarllos y garantizar su calidad, y de un informe de actividades que describió las actividades y avances de la DGPOP, en su calidad de Secretaría Técnica del COMERI, para informar el seguimiento de los proyectos normativos, de apoyo administrativo y de nueva creación establecidos en el PATRNI, en términos de lo dispuesto en el Apartado VII, numerales 3, incisos B y C, 9 y 14, párrafo primero, de los Lineamientos del COMERI, y Apartado IV del PATRNI.

Referente a la gestión del CCC y de los 32 CCCE coordinados por las 38 ODECO de la PROFECO, se observó que estos Consejos, en 2023, se instalaron, integraron, sesionaron y propusieron soluciones en materia de consumo y de defensa de los intereses de los consumidores y aprobaron acuerdos; no obstante, el equipo auditor determinó como área de mejora que estos Consejos en conjunto con la Dirección de Capacitación deben proponer al COMERI, la actualización de su marco legal que los regula y deben especificar las acciones o criterios que implementaron para efectuar sus funciones, conforme a lo establecido en los artículos 71, fracción III, del Estatuto Orgánico de la PROFECO; Quinto, fracciones I, II, III, IV, V y VI, del Acuerdo del Consejo Consultivo del Consumo; y 88, fracciones I, II, III, IV, V y VI, del Reglamento del Consejo Consultivo del Consumo, y Apartado VII, numeral 3, inciso C, de los Lineamientos del COMERI.

Asimismo, en respuesta a la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la PROFECO proporcionó evidencia documental del proyecto de actualización del Reglamento del Consejo Consultivo del Consumo de la para su presentación ante el COMERI y de los criterios de operatividad para los miembros del CCC y de los 32 CCCE, para llevar a cabo sus funciones establecidas.

Por último, la PROFECO contó con mecanismos de control y vigilancia para evaluar, alinear y actualizar periódicamente su estructura orgánica y ocupacional mediante la Secretaría de Economía y por medio del registro de escenarios en el Sistema RHnet, la cual se realiza de manera gradual y por plaza de nivel, situación que genera que existan diferencias respecto a la estructura establecida tanto en el Reglamento como en el Estatuto, así como también en las plantillas del personal y en la actualización de los perfiles de puestos, con la información que fue registrada y aprobada por la Secretaría de la Función Pública (ahora Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno), durante 2023, por lo que se observa como área de mejora que la PROFECO debe dar seguimiento al registro y carga de los escenarios en el Sistema RHnet, para el siguiente ejercicio, en términos de lo establecido en el artículo 38, fracciones VII y VIII, del Reglamento de la PROFECO, y artículo Segundo, Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo I "Estructura del Modelo", Disposición 9, Norma General Primera. Ambiente de Control, Principio 3, Elemento de Control Interno 3.04, del Acuerdo de Control Interno.

## **2. Planeación Estratégica y Desempeño Institucional de la PROFECO**

Con el objetivo de verificar que, en 2023, la Planeación Estratégica y Desempeño Institucional de la PROFECO se realizó mediante un proceso de gestión con la formulación de objetivos y metas de carácter estratégico establecidos en un plan o programa institucional asociado con su mandato legal y con la Política de Protección al Consumidor, así como de herramientas (indicadores) para evaluar el desempeño de las unidades administrativas y de las oficinas de defensa del consumidor, mediante los oficios números OAED/DGAESCI/060/2024, DGAESCI/069/2024, DGAESCI/075/2024, de fechas 29 de febrero de 2023, 5 de junio de 2024, y 11 de junio de 2024, respectivamente, así como con un correo electrónico del 11 de julio de 2024, se solicitó a la PROFECO: a) el Programa Institucional; b) los planes de trabajo de las unidades administrativas y de las Oficinas de

Defensa del Consumidor (ODECO); c) el Informe Anual de Labores 2023 con sus anexos; d) el Informe de Autoevaluación del Desempeño Institucional con sus anexos, y e) gestionar las visitas a las unidades administrativas de la PROFECO para desarrollar los actos de fiscalización relativos a entrevistas y pruebas de recorrido, con el fin de conocer directamente el ejercicio de sus funciones correspondientes a los procesos de: 1) Planeación Estratégica y Desempeño Institucional de la PROFECO y b) Planeación y Desempeño de las ODECO.

Al respecto, la PROFECO, por medio de los oficios números PFC/CGA/DGPOP/0327/2024, PFC/CGA/DGPOP/0369/2024, PFC/CGA/DGPOP/0560/2024, PFC/CGA/DGPOP/0562/2024, PFC/CGA/DGPOP/0645/2024, de fechas 14 de marzo de 2024, 5 de abril de 2024, 19 de junio de 2024, 21 de junio de 2024, 18 de julio de 2024 y 1 de agosto de 2024, respectivamente, y un correo electrónico del 1 de agosto de 2024, proporcionó la información y documentación solicitada.

Asimismo, para facilitar el entendimiento de los elementos revisados, el resultado se estructuró en dos apartados. En el primero, el equipo auditor evaluó la planeación y desempeño institucional de las unidades administrativas centrales, así como su alineación con el Plan Nacional de Desarrollo (PND 2019-2024) y el Programa Sectorial de Economía (PROSECO 2020-2024), y en el segundo, se evaluó la planeación y desempeño institucional de las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), y los mecanismos de control, supervisión y seguimiento de sus actividades.

### **I. Evaluación de la Planeación y Desempeño Institucional de las unidades administrativas centrales y su alineación con el PND 2019-2024 y el PROSECO 2020-2024**

En 2023, la Dirección General de Planeación y Evaluación (DGPE) de la PROFECO fue el área responsable de coordinar la planeación de los programas presupuestarios con las unidades administrativas y verificar la alineación de sus metas con el Plan Nacional de Desarrollo, el Programa Sectorial y el institucional; evaluar que los elementos de planeación estratégica institucional correspondan a las necesidades de la sociedad y supervisar y coordinar la operación del Sistema de Evaluación del Desempeño en las unidades responsables de la Procuraduría, con el propósito de cumplir con las metas establecidas, para mejorar la eficiencia, eficacia y la calidad de los procesos y productos de la institución, conforme a lo establecido en el artículo 21, fracciones I, III y X, del Reglamento de la PROFECO.

En ese contexto, el equipo auditor analizó y revisó el Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor (PIPFC 2020-2024), que fue elaborado de manera conjunta con la Secretaría de Economía, y en congruencia con el PND 2019-2024 y el PROSECO 2020-2024, relacionado con la Política de Protección al Consumidor, el cual fue publicado en el DOF el 29 de septiembre de 2020. Este programa definió objetivos prioritarios, estrategias y acciones puntuales; además, se observó que también difundió las directrices oficiales que orientaron los esfuerzos por llevar a cabo una promoción y protección de los derechos del consumidor que priorizó la perspectiva preventiva, en términos de lo establecido en los artículos 17, fracción II, de la Ley de Planeación; 31 de la

Ley Federal de Protección al Consumidor, y 9, párrafo segundo, fracción II, del Reglamento de la PROFECO.

Los objetivos prioritarios del PIPFC 2020-2024 se vincularon a los objetivos prioritarios del PROSECO 2020-2024, como se muestra a continuación:

VINCULACIÓN DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL 2020-2024 DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR CON EL PROGRAMA SECTORIAL DE ECONOMÍA 2020-2024	
Programa Institucional	Programa Sectorial de Economía
Objetivo prioritario 1.- Impulsar el empoderamiento del consumidor a nivel nacional.	Objetivo prioritario 2.- Impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria.
Objetivo prioritario 2.- Disminuir los costos de transacción a través de mecanismos que garanticen la protección efectiva de los derechos del consumidor para impulsar la confianza de los consumidores.	Objetivo prioritario 2.- Impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria.
Objetivo prioritario 3.- Fortalecer la capacidad institucional para proteger a los consumidores sin dejar a nadie atrás.	Objetivo prioritario 1.- Fomentar la innovación y el desarrollo económico de los sectores productivos. Objetivo prioritario 2.- Impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria.

FUENTE: Elaborado por el equipo auditor, con base en el apartado 6.- Objetivos prioritarios del Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Mediante el análisis de los informes de avances y resultados del PROSECO 2020-2024, se revisó que la PROFECO, para coadyuvar en el cumplimiento de los objetivos prioritarios 1 y 2, implementó mejoras en la capacidad institucional que van desde, la transformación de la Subprocuraduría de Verificación, en la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza; actualizó la normativa institucional; facilitó el acceso a los servicios que ofrece, y fortaleció el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, entre otras.

Asimismo, los tres objetivos prioritarios del PIPFC 2020-2024 contribuyen al cumplimiento de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Agenda 2030), auspiciada por la Organización de las Naciones Unidas e integrada por 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), de los cuales el presente programa se vinculó a los objetivos siguientes:

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE, AGENDA 2030	
Objetivos ODS	Vinculación con el PIPFC 2020-2024
2. Poner fin al hambre.	La PROFECO tiene el compromiso de facilitar el acceso a contenidos informativos y educativos en materia de consumo con lo que promueve un consumo razonado, informado, sostenible, seguro y saludable, a fin de corregir injusticias del mercado, fortalecer el mercado interno y propiciar el bienestar integral de la población y su entorno, impulsando una cultura de consumo sostenible, entendiendo por ello, que sea amigable en lo ecológico, viable en lo económico y equitativo en lo social.
10. Reducir las desigualdades.	La PROFECO, mediante estrategias y acciones puntuales encaminadas a empoderar al consumidor, pretende mejorar las herramientas de acceso a buenas prácticas de consumo, así como el uso de la educación y la información como mecanismos esenciales para un abordaje gubernamental centrado en la garantía de los derechos, que mantenga la presencia del Estado en esas decisiones de compra y con esto, garantizar la protección efectiva de los derechos del consumidor así como procurar relaciones de consumo sanas, sin dejar a nadie atrás, para contribuir a la reducción de la desigualdad en el país.
12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.	La verificación y vigilancia; la educación, y la información son herramientas esenciales para un abordaje gubernamental centrado en la garantía de los derechos para empoderar a los sectores más desprotegidos de la población, y garantiza la correcta aplicación de la promoción y defensa de los derechos de los consumidores. La PROFECO en la búsqueda de mejorar su eficiencia, tendrá como política la defensa de la confianza ciudadana, ampliando su cobertura nacional y haciendo uso de las tecnologías disponibles, garantizando la protección de los derechos de los consumidores cuando éstos sean violentados, como lo establece el principio rector "Al margen de la ley, nada; por encima de la ley, nadie", protegiendo al consumidor de información engañosa en productos básicos alimentarios y sus derivados, así como ante incrementos injustificados a precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.

FUENTE: Elaborado por el equipo auditor, con base en el apartado 6.- Objetivos prioritarios del Programa Institucional 2020 2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor y con lo consultado en la página de internet siguiente: <https://www.gob.mx/agenda2030>.

Bajo ese contexto y con el análisis efectuado, el equipo auditor verificó que el PIPFC 2020-2024 fue el instrumento de Planeación Estratégica de mediano plazo de la PROFECO vigente en 2023, que contribuyó al fortalecimiento de los objetivos prioritarios 1 y 2 del PROSECO 2020-2024 y a los objetivos 2, 10 y 12 de los ODS, establecidos en la Agenda 2030, y estuvo integrado por 3 objetivos, 14 estrategias y 77 acciones puntuales, con la finalidad de combatir las principales problemáticas que enfrentaba la población consumidora en México, como fueron la asimetría de la información existente entre consumidores y proveedores, los altos costos de transacción para el ejercicio de los derechos del consumidor, y la débil capacidad institucional en la protección de los derechos del consumidor, así como de metas y parámetros que permitieron identificar, analizar y evaluar sus avances y cumplimiento mediante indicadores, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21, fracción III, del Reglamento de la PROFECO, y artículo Segundo, Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo II "Responsabilidades y funciones en el Sistema de Control Interno Institucional", Disposición 10 "Responsabilidades y Funciones", Funciones II, Inciso a), del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno (Acuerdo de Control Interno).

Para dar seguimiento a los avances y cumplimiento del PIPFC 2020-2024, la PROFECO diseñó el Proceso Sustantivo denominado "Planear, evaluar y dar seguimiento a los indicadores institucionales (PFC-140-MP-PESII)", que tuvo como objetivo establecer y dar seguimiento a los indicadores institucionales, con la finalidad de evaluar el cumplimiento de objetivos de la Procuraduría, así como informar a las autoridades competentes de los avances logrados durante el ejercicio en curso, el cual fue implementado por la Dirección de Evaluación y Seguimiento adscrita a la DGPE. Este proceso incluyó los procedimientos específicos siguientes: "Procedimiento para establecer y dar seguimiento a los indicadores institucionales (MP-140-01)", "Procedimiento para elaborar informes de evaluación (MP-140-02)" y "Procedimiento para elaborar el Programa Anual de Actividades y dar seguimiento al Programa Anual de Actividades, al Programa Institucional y al Programa Sectorial (MP-140-03)". Con base en lo establecido en el procedimiento MP-140-01, se diseñaron tres metas para el bienestar (una para cada objetivo prioritario) y seis parámetros (dos para cada objetivo prioritario). La implementación de las metas y parámetros fueron documentados mediante el Informe de Avances y Resultados del PIPFC 2020-2024 elaborado con base en lo establecido en el Procedimiento MP-140-02. Asimismo, se corroboró que por cada objetivo prioritario, la PROFECO describió los resultados de las actividades relevantes que realizaron las unidades administrativas centrales para atender las 14 estrategias y las 77 acciones puntuales del PIPFC 2020-2024; además, con la aplicación de los indicadores establecidos en las metas y parámetros, la PROFECO midió la percepción del consumidor en la utilidad de los servicios y productos informativos proporcionados, el porcentaje de efectividad en la defensa de los derechos de los consumidores, y la capacidad en la verificación y vigilancia en la cobertura de los municipios del país, conforme a lo establecido en el artículo 19, fracción V, del Estatuto Orgánico de la PROFECO.

Al respecto, el equipo auditor revisó y analizó que la DGPE, con base en el Procedimiento MP-140-03, diseñó indicadores para elaborar el Programa Anual de Actividades (PAA) 2023. Este programa se integró por 308 actividades e indicadores alineados a las estrategias y acciones puntuales del PIPFC 2020-2024, los cuales estuvieron asignados a las unidades administrativas centrales, así como también asociadas a las 176 actividades establecidas en los Programas Presupuestarios B002 "Generación y difusión de información para el consumidor"; E005 "Protección de los derechos de los consumidores", y G003 "Vigilancia del cumplimiento de la normativa y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores", vigentes en 2023.

También se identificó que para dar seguimiento al desempeño de las actividades establecidas en el PAA 2023 y en los Programas Presupuestarios B002, E005 y G003, la DGPE elaboró cuatro reportes de seguimiento trimestral por cada programa, con base en lo señalado en el "Procedimiento para establecer y dar seguimiento a los indicadores institucionales (MP-140-01)" y el "Procedimiento para elaborar informes de evaluación (MP-140-02)", procedimientos específicos establecidos en el proceso sustantivo FC-140-MP-PESII. Estos reportes incluyeron los medios de verificación, las fechas de entrega y los porcentajes de avance por indicador; además, integró, publicó y difundió en su página de Intranet el Informe Anual de Actividades 2023 que describió las acciones sustantivas realizadas por las unidades administrativas centrales en materia de Servicios, Verificación,

Jurídico, Telecomunicaciones, Educación y Divulgación, Administración y Planeación Institucional,<sup>12</sup> en términos de lo establecido en los artículos 18, fracciones X y XII, y 19, fracción V, del Estatuto Orgánico de la PROFECO.

En concordancia con lo anterior, el equipo auditor determinó que si bien el PIPFC 2020-2024 se relacionó con la Política de Protección al Consumidor, la PROFECO, como área de mejora, debe señalarse en un documento jurídico o normativo la propuesta de la Política de Protección al Consumidor y remitirla a la Secretaría de Economía, y debe definir el alcance para el corto y largo plazos e incluir objetivos, metas, e indicar la forma en cómo se integra esta Política, conforme a lo establecido en los artículos 19, párrafo primero, de la LFPC, y 9, párrafo segundo, fracción II, del Reglamento de la PROFECO.

Por último, la PROFECO, con base en lo establecido en el artículo 83, fracción V, del Estatuto Orgánico de la PROFECO, integró el Informe de Autoevaluación para el periodo de enero a diciembre 2023, que contempló la situación operativa y financiera; la integración de programas y presupuestos; el cumplimiento de la normativa, programas y políticas generales, sectoriales e institucionales, y asuntos relevantes para destacar, así como un anexo que integra la base de datos de los contratos vigentes; sin embargo, este informe se elaboró para ser presentado en las sesiones del Comité de Control y Desempeño Institucional y, posteriormente, para ser analizado por sus integrantes para validar el cumplimiento de los programas presupuestarios y comportamiento financiero; de las metas y objetivos de los programas sectoriales, institucionales y especiales y de sus indicadores relacionados, y de los programas y temas transversales.

## **II. Evaluación de la Planeación y Desempeño Institucional de las Oficinas de Defensa del Consumidor y los mecanismos de control, supervisión y seguimiento de sus actividades**

En 2023, la DGPE fue el área responsable de coordinar con la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor (DGODC), el proceso de planeación de las ODECO y su seguimiento.<sup>13</sup>

En ese sentido, el equipo auditor verificó que, en 2023, la DGODC contó con el proceso denominado "Coordinar el funcionamiento integral de las Oficinas de Defensa del Consumidor (PFC-130-MP-CFIODC)", que tuvo como objetivo planificar las actividades desarrolladas por las ODECO y supervisar que el desempeño de estas sea acorde a la normativa. Para llevar a cabo las actividades de este proceso, se establecieron dos procedimientos específicos: "Procedimiento para elaborar e integrar el Programa Anual de Trabajo (MP-130-01)" y "Procedimiento para supervisar Oficinas de Defensa del Consumidor (MP-130-02)".

---

<sup>12</sup> Consultado en la página de internet siguiente: <https://www.gob.mx/profeco/documentos/informes-de-actividades-29444?state=published>, el día 5 de septiembre de 2024.

<sup>13</sup> **Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor**, Capítulo IV, artículo 21, fracción II.

Respecto del procedimiento MP-130-01, el equipo auditor validó que la DGODC envió el Programa Anual de Trabajo del ejercicio 2023 (PAT 2023) a los titulares de las 38 ODECO para su conocimiento. Este PAT fue un documento general elaborado por la DGODC en coordinación con las unidades administrativas para ser aplicado de manera particular por cada una de las 38 ODECO, el cual se integró por 5 metas y 19 indicadores estratégicos, de gestión y de monitoreo, distribuidos de la forma siguiente: 3 indicadores se vincularon con las metas de la Subprocuraduría de Servicios; 3 más, con la Subprocuraduría de Telecomunicaciones; 6 con las de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza; 4 con las de la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución (DGPAE) y 1 con la de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, y los últimos 2, con las metas de la Coordinación General de Educación y Divulgación (CGED). Las metas y los indicadores estuvieron vinculadas a las 308 actividades e indicadores asignados a las unidades administrativas centrales dentro del PAA 2023, para fortalecer e implementar acciones de mejora en la operación de las 38 ODECO.

Para la evaluación de estos indicadores, la DGPE, a través de la Dirección de Evaluación y Seguimiento, elaboró en 2023 dos fichas que describieron el parámetro, la periodicidad, la unidad de medida y la fórmula para determinar el índice de cumplimiento de 14 de los 19 indicadores establecidos en los PAT de las 38 ODECO y, mediante la aplicación de una hoja de cálculo Excel, llevó el control, concentrado y acumulado de enero a diciembre 2023 de los resultados alcanzados de estos 14 indicadores por medio de una semaforización que señalaba a las ODECO que estaban por debajo del índice de cumplimiento; no obstante, como área de mejora estos instrumentos empleados deben estar fundamentados y sustentados en un informe o manual de procedimientos de la DGPE, y también deben incluir la totalidad de los indicadores reportados en los PAT de las ODECO.

En respuesta a la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la DGPE, mediante el oficio número PFC/OP/DGPE/0385/2024 de fecha 11 de diciembre de 2024, proporcionó evidencia de los parámetros de evaluación de los cinco indicadores restantes; no obstante, el equipo auditor determinó como área de mejora que la PROFECO para fortalecer las actividades de las 38 ODECO, debe elaborar el informe de seguimiento y evaluación de los indicadores establecidos en los PAT, que incluya los tipos de indicador, parámetros, fórmulas, periodicidad, resultados esperados y áreas responsables de su aplicación, con el propósito de cumplir con las metas establecidas, para mejorar la eficiencia, eficacia y la calidad de los procesos y productos de la institución, a fin de contar con un documento formalizado que sustente la aplicación de los métodos que utiliza para coordinar la operación del Sistema de Evaluación del Desempeño en las unidades responsables de la PROFECO y que sirva como instrumento de rendición de cuentas y transparencia, en términos de lo establecido en los artículos 21, fracción X, del Reglamento de la PROFECO, y 19, fracción XII, del Estatuto Orgánico de la PROFECO.

En relación con el procedimiento MP-130-02, el equipo auditor identificó que en 2023 el área encargada de llevar a cabo las visitas de supervisión a las ODECO fue la DGODC, en

coordinación con las subprocuradurías y coordinaciones generales, y mediante la Dirección de Supervisión adscrita a ésta.<sup>14</sup> En ese sentido, la DGODC proporcionó el Programa Anual de Visitas de Supervisión Integral (PAVSI),<sup>15</sup> correspondiente al ejercicio 2023, que contiene la relación de las 38 ODECO que fueron supervisadas en ese año, así como la fecha de la revisión, las visitas realizadas, las reprogramadas y las no realizadas, de esto último, se incluyeron las causas que impidieron la visita, conforme a lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor de la DGODC.<sup>16</sup>

Para iniciar el procedimiento de supervisión, la DGODC notificó, mediante oficio PFC/DGODC/1109/2022 de fecha 21 de diciembre de 2022, dirigido a los Subprocuradores y Coordinadores Generales, la programación del calendario de visitas de supervisión integral para el ejercicio 2023, con la finalidad de integrar el grupo de trabajo que realizaría las visitas de supervisión en coordinación con la Dirección de Supervisión, conforme a lo establecido en el artículo 22, fracción VIII, del Reglamento de la PROFECO. Al respecto con la evidencia proporcionada se revisó y analizó lo siguiente:

- Las supervisiones se realizaron en las fechas programadas conforme al PAVSI, excepto para la ODECO Zona Golfo-Sureste que fue suspendida, como consecuencia de un siniestro que afectó las actividades de la ODECO y que fue notificado mediante el oficio PFC/DGODC/0768/2023 del 23 de julio de 2023.
- Respecto a las supervisiones realizadas a las 37 ODECO, se levantaron 37 actas, de las cuales 23 incluyeron los apartados relativos a la “Oficina del Director de Zona”, en la que se describe una reseña de la dinámica del trabajo y ambiente laboral; en el apartado de “Áreas administrativas”, se muestra la integración de la capacidad operativa de la ODECO; en los apartados de los Departamentos de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, de Verificación y Defensa de la Confianza, y de Procedimiento Administrativo de Ejecución, se detallan las actividades que realizaron las ODECO; en el apartado de “Indicadores Estratégicos y de Gestión”, se indica el estatus de cumplimiento de éstos; respecto al apartado de “Atención en el rezago de Procedimientos por Infracciones a la Ley (PIL)”, se documenta la cantidad del rezago del PIL a partir de fecha de emplazamiento, también se contempla un apartado relacionado con las acciones del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (PTAR), y el último apartado refiere a las recomendaciones detectadas.

<sup>14</sup> Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, Capítulo IV, artículo 22, fracción XV y Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, Capítulo III, artículo 23, fracción II.

<sup>15</sup> Manual de Procedimientos de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, Apartado III. El PAVSI representa el conjunto de visitas de supervisión integral que se realizan a las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), con el objetivo de fortalecer los procesos administrativos y el desempeño institucional, encaminado al cumplimiento de metas y objetivos de la PROFECO.

<sup>16</sup> Manual de Procedimientos de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, Apartado VIII, Formato I-04-MP-130-02 “Programa Anual de Visitas de Supervisión Integral”, del Procedimiento para supervisar a las Oficinas de Defensa del Consumidor.

Estas fueron elaboradas con base en lo establecido en el manual de procedimientos de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor.<sup>17</sup>

- De las 14 actas restantes, se elaboraron y fueron formalizadas con base en lo establecido en el Manual de Procedimiento actualizado en junio de 2023, el cual adicionó apartados como el cumplimiento de metas por ingresos, seguimiento financiero e inventarios y eliminó el apartado correspondiente a las acciones del PTAR.<sup>18</sup>
- Asimismo, se verificó que para las 37 visitas se elaboraron los oficios de cierre en los que se hace referencia a la supervisión realizada, las observaciones y recomendaciones detectadas y el número de acuerdo de cierre de visita de supervisión integral.

De lo anterior, el equipo auditor concluyó que la PROFECO integró el PAVSI 2023 para realizar las visitas de supervisión integral a las 38 ODECO, de las cuales, se realizaron 37 en las que se elaboraron actas con los resultados de las visitas y se emitieron los 37 oficios de cierre, debido a que fue suspendida la visita a una ODECO, como consecuencia de un siniestro que afectó las actividades de ésta durante 2023, en términos de lo establecido en el artículo 23, fracciones II, IV y VIII, del Estatuto Orgánico de la PROFECO.

## Conclusión

Con base en el resultado de las pruebas de fiscalización realizadas, el equipo auditor concluyó que, en 2023, el instrumento de Planeación Estratégica de la PROFECO, relacionado con la Política de Protección al Consumidor, fue el PIPFC 2020-2024, elaborado en alineación con el PND 2019-2024 y el PROSECO 2020-2024, con objetivos prioritarios, estrategias, acciones puntuales, con la finalidad de impulsar el empoderamiento del consumidor a nivel nacional, disminuir los costos de transacción a través de mecanismos que garanticen la protección efectiva de los derechos del consumidor y fortalecer la capacidad institucional para proteger a los consumidores, así como metas para el bienestar y parámetros para dar seguimiento al desempeño de las actividades de este programa institucional y conocer mediante la implementación de indicadores la percepción del consumidor en la utilidad de los servicios y productos informativos proporcionados por la PROFECO, el porcentaje de efectividad en la defensa de los derechos de los consumidores, y la capacidad en la verificación y vigilancia en la cobertura de los municipios del país, conforme a lo señalado en los artículos 17, fracción II, de la Ley de Planeación; 31 de la LFPC, y 9, párrafo segundo, fracción II, del Reglamento de la PROFECO.

---

<sup>17</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor**, Apartado VIII, Formato I-01-MP-130-02 del “Procedimiento para supervisar a las Oficinas de Defensa del Consumidor”.

<sup>18</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor**, Apartado VIII, Formato I-01-MP-130-02 del “Procedimiento para supervisar a las Oficinas de Defensa del Consumidor”.

Si bien el PIPFC 2020-2024 se relacionó con la Política de Protección al Consumidor, la PROFECO, como área de mejora, debe documentar la propuesta de esta Política y remitirla a la Secretaría de Economía, y debe definir el alcance para el corto y mediano plazos e incluir objetivos, metas, e indicar la forma en cómo se integra la Política, en términos de lo establecido en el artículo 9, párrafo segundo, fracción II, del Reglamento de la PROFECO.

En relación con la evaluación de las unidades administrativas centrales, la PROFECO elaboró reportes trimestrales que incluyeron los medios de verificación, las fechas de entrega y los porcentajes de avance por indicador para dar seguimiento al desempeño de las actividades establecidas en el PAA 2023 y en los Programas Presupuestarios B002 "Generación y difusión de información para el consumidor"; E005 "Protección de los derechos de los consumidores", y G003 "Vigilancia del cumplimiento de la normativa y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores", realizadas por las unidades administrativas centrales; además, la Procuraduría integró, publicó y difundió en su página de Intranet el Informe Anual de Actividades 2023 que describió las acciones sustantivas realizadas durante 2023 en materia de Servicios, Verificación, Jurídico, Telecomunicaciones, Educación y Divulgación, Administración y Planeación Institucional, en términos de lo establecido en los artículos 18, fracciones X y XII, y 19, fracción V, del Estatuto Orgánico de la PROFECO.

También se identificó que para el seguimiento de las metas e indicadores de los PAT de las 38 ODECO, la PROFECO aplicó métodos de evaluación para determinar el índice de cumplimiento de los indicadores establecidos en dicho programa de 2023, los cuales no estaban documentados en la normativa vigente y sustentados mediante un informe o manuales de procedimientos autorizados por la DGPE. Por lo anterior, el equipo auditor determinó como área de mejora que la PROFECO, para fortalecer las actividades de las 38 ODECO, debe elaborar el informe de seguimiento y evaluación de los indicadores establecidos en los PAT, que incluya objetivos, indicadores, parámetros, fórmulas, periodicidad, resultados esperados y áreas responsables, a fin de contar con un documento autorizado que sustente la aplicación de los métodos de evaluación que utiliza y aplica la PROFECO, en términos de lo establecido en los artículos 21, fracción X, del Reglamento de la PROFECO, y 19, fracción XII, del Estatuto Orgánico de la PROFECO.

En cuanto a las visitas de supervisión realizadas, se concluye que la PROFECO, mediante la DGODC, integró el PAVSI 2023 para realizar las visitas de supervisión integral a 38 ODECO, en las que se elaboraron actas con los resultados de las visitas y se emitieron 37 oficios de cierre, debido a que fue suspendida la visita a una ODECO, como consecuencia de un siniestro que afectó las actividades de ésta durante 2023. Lo anterior en términos de lo establecido en el artículo 23, fracciones II, IV y VIII, del Estatuto Orgánico de la PROFECO.

#### 2023-1-10LAT-21-0268-01-001 Recomendación

Para que la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) elabore la propuesta de la Política de Protección al Consumidor que defina el alcance para el corto y mediano plazo e incluya lo siguiente: a) objetivos, b) metas, y c) indique la forma en cómo se integrará la

política, con la finalidad de disponer de un instrumento social y económico del Estado para favorecer y promover los intereses y derechos de los consumidores, en términos de lo establecido en el artículo 9, párrafo segundo, fracción II, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

#### **2023-1-10LAT-21-0268-01-002 Recomendación**

Para que la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) elabore el informe de seguimiento y evaluación de los indicadores de las Oficinas de Defensa del Consumidor, que incluya: a) los tipos de indicador, b) parámetros, c) fórmulas, d) periodicidad, y e) resultados esperados y áreas responsables de su aplicación, con el propósito de cumplir con las metas establecidas, mejorar la eficiencia, eficacia y la calidad de los procesos y productos de la institución, y de contar con un documento formalizado que sustente la aplicación de los métodos que utiliza para coordinar la operación del Sistema de Evaluación del Desempeño en las unidades responsables de la PROFECO, en términos de lo establecido en los artículos 21, fracción X, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, y 19, fracción XII, del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

### **3. Sistema de Control Interno Institucional de la PROFECO**

Con el objetivo de verificar que, en 2023, el Sistema de Control Interno Institucional de la PROFECO se diseñó de conformidad con lo establecido en el Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, y contribuyó a garantizar de manera razonable el cumplimiento de sus objetivos y metas, mediante los oficios números OAED/DGAESCI/060/2024, DGAESCI/069/2024 y DGAESCI/075/2024, de fechas 29 de febrero de 2023, 5 de junio de 2024 y 11 de junio de 2024, respectivamente, así como con un correo electrónico del 11 de julio de 2024, se solicitó a la PROFECO: a) los oficios de designación de enlaces; b) las actas, anexos y acuerdos establecidos por el Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI); c) el Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI) y los Reportes de Avance Trimestral del PTCI; d) el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (PTAR) y los reportes de avances trimestrales del PTAR; e) la Metodología de Administración de Riesgos Institucional; f) el inventario de riesgos estratégicos, directivos y operativos; g) el mapa de riesgos y la matriz de riesgos institucional; h) la matriz de procesos prioritarios; i) el Informe Anual del Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional; j) los informes de evaluación del

Titular del Órgano Interno de Control Específico (TOICE); k) los informes de las auditorías, revisiones internas y externas realizadas a la Procuraduría; l) el Reporte Anual de Comportamiento de los Riesgos 2023; m) la base de datos de las quejas registradas del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023, y n) gestionar las visitas a las unidades administrativas de la PROFECO para desarrollar los actos de fiscalización relativos a entrevistas y pruebas de recorrido, con el fin de conocer directamente el ejercicio de sus funciones correspondientes al proceso del Sistema de Control Interno Institucional, con la finalidad de obtener información derivada de éstas, a través de Actas Administrativas Circunstanciadas de Auditoría.

Al respecto, la PROFECO, por medio de los oficios números PFC/CGA/DGPOP/0327/2024, PFC/CGA/DGPOP/0560/2024, PFC/CGA/DGPOP/0562/2024 y PFC/CGA/DGPOP/0645/2024, de fechas 14 de marzo de 2024, 19 de junio de 2024, 21 de junio de 2024 y 18 de julio de 2024, respectivamente, y un correo electrónico del 1 de agosto de 2024, proporcionó la información y documentación solicitada.

Asimismo, para facilitar el entendimiento de los elementos revisados, el resultado se estructuró en tres apartados. En el primero, el equipo auditor evaluó el Sistema de Control Interno Institucional (SCII) y el PTCI, que diseñó e implementó la PROFECO, para revisar la Matriz de los criterios adoptados para seleccionar los procesos prioritarios (Matriz de procesos prioritarios), así como los Reportes de Avances Trimestrales (RAT) de las acciones de mejora establecidas en el PTCI; en el segundo, se evaluó la Metodología de Administración de Riesgos Institucional y el PTAR, para verificar la integración de la Matriz de Administración de Riesgos Institucional (MARI), el seguimiento de las acciones de control del PTAR y el Reporte Anual del Comportamiento de los Riesgos, y en el tercero, se evaluó la gestión del COCODI durante 2023, para realizar un análisis sobre los acuerdos aprobados por este comité para fortalecer el SCII, la administración de riesgos y el desempeño institucional.

### **I. Evaluación del Sistema de Control Interno Institucional (SCII) y del Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI)**

Con el análisis de los oficios de designación de enlace, el equipo auditor verificó que, desde el año 2020, la PROFECO contó con el oficio de designación del Coordinador de Control Interno dirigido al Titular de la Secretaría de la Función Pública, así como también con los oficios de designación de los enlaces del Sistema de Control Interno Institucional, de Administración de Riesgos Institucional y del Comité de Control y Desempeño Institucional, los cuales estuvieron vigentes en 2023. Lo anterior, en términos de lo establecido en el artículo Segundo, Título Primero "Disposiciones Generales", Capítulo II "Responsables de su Aplicación y Vigilancia", Disposición 4, párrafos primero y segundo, del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno (Acuerdo de Control Interno).

También se observó, con el análisis de las disposiciones jurídicas y normativas, que la Dirección de Innovación Gubernamental (DIG) fue el área responsable de planear la

implementación de las disposiciones establecidos en el Acuerdo de Control Interno en 2023, así como de coordinar e informar de la elaboración del PTCI y de sus reportes de avances trimestrales, conforme a lo establecido artículo 83, fracciones II, IX, X y XIII, del Estatuto Orgánico de la PROFECO.

Al respecto, con el análisis de la información, se revisó que para la integración de la Matriz de procesos prioritarios en el último trimestre del ejercicio 2022 se tomaron en cuenta dos criterios para la selección de los cinco procesos prioritarios. El primer criterio fue el análisis de los datos históricos referentes a la participación y acciones de mejora que han implementado las unidades administrativas en los PTCI anteriores, con la finalidad de priorizar la inclusión de áreas y procesos que no habían sido evaluados, y el segundo criterio fue verificación de que estos procesos estuvieran debidamente mapeados e incluidos dentro el inventario de procesos sustantivos y administrativos vigentes en 2023.

Al respecto, el equipo auditor identificó que la Matriz de procesos prioritarios fue elaborada en noviembre de 2022, con los procesos siguientes: 1. Coordinar el funcionamiento integral de las Oficinas de Defensa del Consumidor; 2. Registro de Casas de Empeño; 3. Calibración de Instrumentos de Medición (pesas) en apoyo a la verificación de bienes y/o productos; 4. Verificación en materia de Telecomunicaciones, y 5. Contratos de Adhesión en materia de Telecomunicaciones, así como también un proceso institucional, con los cuales se realizó la evaluación del SCII del ejercicio 2022, conforme a lo establecido en el artículo Segundo, Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo III "Evaluación y Fortalecimiento del Sistema de Control Interno", Sección I "Evaluación del Sistema de Control Interno Institucional", Disposición 11, párrafos primero, segundo y tercero, del Acuerdo de Control Interno.

Con base en los resultados obtenidos de la evaluación, la PROFECO elaboró el Informe Anual del Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional (IAEGSCII) del ejercicio 2022, que fue autorizado el 24 enero de 2023 por el Procurador Federal del Consumidor y presentado a los miembros del COCODI en la primera sesión ordinaria del ejercicio 2023.<sup>19</sup> Este informe anual reportó el 76.3% de cumplimiento a nivel institucional tomando en cuenta las evidencias mostradas por proceso y mediante la verificación de la existencia y suficiencia de los 133 elementos de control, de los cuales 8 correspondieron a la evaluación del proceso institucional y 125 a la evaluación de cada uno de los cinco procesos seleccionados como prioritarios, situación que reveló que las unidades administrativas responsables de estos procesos, se comprometieran a implementar 125 acciones de mejora durante 2023 para fortalecer el SCII mediante el PTCI para generar evidencia documental suficiente que soportara el quehacer de sus labores.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> **Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno**, artículo Segundo, Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo III "Evaluación y Fortalecimiento del Sistema de Control Interno", Sección II "Informe Anual del Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional", Disposición 13, fracción II.

<sup>20</sup> **Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno**, artículo Segundo, Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo III "Evaluación y Fortalecimiento

En ese sentido, con la revisión del PTCI 2023, se verificó que se integraron cinco procesos prioritarios y un proceso institucional a los cuales se aplicaron 133 acciones de mejora, 25 acciones por cada uno de los procesos prioritarios y 8 acciones al proceso institucional. Estas acciones incluyeron la fecha de inicio y término de la acción, la unidad administrativa responsable y los medios de verificación, y fueron reportadas como concluidas al cuarto trimestre del reporte de avance trimestral del PTCI, el cual incluyó un resumen cuantitativo de las acciones de mejora comprometidas, la conclusión general sobre el avance en la atención de éstas y la firma del Coordinador de Control Interno y del Enlace del Sistema de Control Interno Institucional; además, este reporte fue presentado a los miembros del COCODI en la cuarta sesión del ejercicio 2023.<sup>21</sup>

Asimismo, se identificó que el TOICE realizó la evaluación de los cuatro reportes de avances trimestrales del PTCI de 2023 y elaboró el Informe de Evaluación de cada uno de los aspectos contenidos en dichos reportes, los cuales fueron presentados al Procurador Federal del Consumidor en las fechas del 17 de mayo de 2023, 15 de agosto de 2023, 13 de noviembre de 2023 y 14 de diciembre de 2023, así como en las cuatro sesiones del COCODI, en términos de lo establecido en el artículo Segundo, Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo III "Evaluación y Fortalecimiento del Sistema de Control Interno", Sección III "Integración y seguimiento del Programa de Trabajo de Control Interno", Disposición 19, fracciones I y II, del Acuerdo de Control Interno.

También se observó que el Titular del Órgano Interno de Control Específico remitió a la PROFECO, el 22 de febrero de 2023, el informe de resultados de la evaluación y opinión de la Matriz de procesos prioritarios, del Informe Anual del Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional 2022 y de las acciones de mejora establecidas en el PTCI 2023, concluyendo que, respecto a la evaluación aplicada por la institución en los cinco procesos prioritarios seleccionados, se determinó la existencia de criterios o elementos específicos que justificaron la elección de dichos procesos. Con lo que respecta al informe anual, éste cumple con lo establecido en el Acuerdo de Control Interno; además de que fue presentado a los miembros del COCODI en la primera sesión ordinaria en términos de lo establecido en el artículo Segundo, Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo III "Evaluación y Fortalecimiento del Sistema de Control Interno", Sección IV "Evaluación del Órgano Interno de Control al Informe Anual y PTCI", Disposición 20, fracciones I y II, del Acuerdo de Control Interno.

En concordancia con lo anterior, el equipo auditor verificó que, una vez concluidas las acciones de mejora del PTCI 2023 y remitidos los informes de evaluación del TOICE, la PROFECO realizó en noviembre de 2023 la evaluación del SCII correspondiente al ejercicio

---

del Sistema de Control Interno", Sección II "Informe Anual del Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional", Disposición 14, párrafo primero, fracciones I, II y III.

<sup>21</sup> **Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno**, artículo Segundo, Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo III "Evaluación y Fortalecimiento del Sistema de Control Interno", Sección III "Integración y seguimiento del Programa de Trabajo de Control Interno", Disposiciones 16 y Disposición 18, fracción II, inciso b).

2023, e integró la Matriz de procesos prioritarios con los procesos siguientes: 1. Verificar y vigilar en el cumplimiento de la LFPC, Ley de Infraestructura de Calidad, las NOM y Legislación Aplicable (Solicitud de análisis y/o asesorías y/o capacitación en información comercial); 2. Consulta; 3. Conciliación; 4. Asesoría en Materia Jurídica, y 5. Arbitraje y Certeza Jurídica, así como un proceso institucional, la cual fue remitida a la Unidad de Control y Evaluación de la Gestión Pública de la Secretaría de la Función Pública ahora Unidad de Control y Mejora de la Administración Pública Federal el 29 de noviembre de 2023, para iniciar con el proceso de evaluación del SCII y elaborar el Informe Anual del Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional 2023, el cual reportó el 83.9% de cumplimiento por Norma de Control Interno determinado con base en la evidencia documental mostrada por las unidades administrativas responsables, y mediante la verificación de la existencia y suficiencia de los 33 elementos de control, de los cuales 8 correspondieron a la evaluación de los procesos institucionales y 25 a la evaluación de cada uno de los cinco procesos seleccionados y con 133 acciones de mejora establecidas en el PTCI correspondiente al ejercicio 2024 y ser atendidas en ese año. Lo anterior en términos de lo establecido artículo Segundo, Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo III "Evaluación y Fortalecimiento del Sistema de Control Interno", Sección I "Evaluación del Sistema de Control Interno Institucional", Disposición 11, del Acuerdo de Control Interno.

Por último, se obtuvo evidencia documental del informe de evaluación al Informe Anual del Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional 2023 y al PTCI, por parte del Titular del Órgano Interno de Control presentado el 29 de febrero de 2024, en términos de lo establecido artículo Segundo, Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo III "Evaluación y Fortalecimiento del Sistema de Control Interno", Sección IV "Evaluación del Órgano Interno de Control al Informe Anual y PTCI", Disposición 20, fracciones I y II, del Acuerdo de Control Interno.

## **II. Evaluación de la Metodología de Administración de Riesgos Institucional y del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (PTAR)**

El equipo auditor identificó que la PROFECO contó con una Guía para la Administración de Riesgos autorizada por el Procurador Federal del Consumidor,<sup>22</sup> que guardó congruencia con la metodología general de administración de riesgos establecida en el artículo Segundo, Título Tercero "Metodología de Administración de Riesgos", Capítulo I "Proceso de Administración de Riesgos", Disposición 23, párrafo primero, del Acuerdo de Control Interno.

En ese contexto, mediante el oficio PFC/CGA/1474/2022, de fecha 9 de noviembre de 2022, el Titular de la Coordinación General de Administración y Coordinador de Control Interno convocó a las direcciones generales adscritas a la Oficina del Procurador, a los titulares de las subprocuradurías y coordinaciones generales, así como al Titular del Órgano Interno de

---

<sup>22</sup> Guía aprobada por el COMERI en la Tercera Sesión Ordinaria de 2021 de fecha 23 de septiembre de 2021.

Control y al Enlace Institucional de Administración de Riesgos para iniciar el proceso de administración de riesgos, con objeto de definir las acciones para la integración de la Matriz de Administración de Riesgos y el PTAR conforme lo establecido en el artículo Segundo, Título Tercero "Metodología de Administración de Riesgos" Capítulo I "Proceso de Administración de Riesgos", Disposición 22, del Acuerdo de Control Interno, y en la Guía para la Administración de Riesgos en la Procuraduría Federal del Consumidor.<sup>23</sup>

También se observó que en la convocatoria no se contempló a los titulares de las 38 ODECO. Al respecto, la DIG informó, mediante entrevista, que la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor es la encargada de determinar en conjunto con las ODECO, los riesgos operativos que se encuentren presentes en su operación, por lo que solamente fue convocada a la dicha dirección general.

Como resultado de lo anterior, la PROFECO elaboró el Mapa de Riesgos Institucional 2023, el PTAR 2023 y la MARI 2023, en la cual se identificaron 12 riesgos, como se describe en la tabla siguiente:

---

<sup>23</sup> Guía para la Administración de Riesgos en la Procuraduría Federal del Consumidor, Apartado VI y VI.1.

MATRIZ DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONAL 2023

Núm. de Riesgo	Descripción del Riesgo	Unidad Administrativa Responsable	Clasificación del Riesgo	Acciones de Control
2023_1	Seguridad informática comprometida por el deficiente conocimiento de los usuarios.	Dirección General de Informática	TIC's	1
2023_2	Infraestructura instalada insuficiente.	Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor	Presupuestal	3
2023_3	Denuncias en contra de proveedores de bienes, productos o servicios no atendidas fuera del plazo establecido con la normatividad aplicable.	Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza	Sustantivo	2
2023_4	Visitas de verificación realizadas con falta de apego a la legislación, normatividad y procedimientos aplicables a permisionarios del mercado de combustibles.	Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles	Corrupción	4
2023_5	Conocimientos limitados por parte de los servidores públicos acerca del Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, así como los principios y valores de la Procuraduría Federal del Consumidor.	Dirección General de Recursos Humanos	Recursos Humanos	3
2023_6	Gestión y manejo archivístico inadecuado en las Unidades Administrativas que integran la Subprocuraduría Jurídica sin apego a la normatividad.	Subprocuraduría Jurídica	Administrativo	4
2023_7	Información de hábitos y prácticas de consumo elaborados de forma deficiente.	Dirección General de Difusión	Imagen	2
2023_8	Créditos fiscales registrados con datos insuficientes que impidan realizar acciones de cobro.	Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor	Administrativo	2
2023_9	Procedimientos por Infracciones a la Ley (PIL's) atendidos fuera del plazo normativo.	Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor	Sustantivo	2
2023_10	Procedimientos por Infracciones a la Ley (PIL's) atendidos fuera del plazo normativo.	Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza	Corrupción	2
2023_11	Procedimientos por Infracciones a la Ley (PIL's) atendidos fuera del plazo normativo.	Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles	Corrupción	3
2023_12	Subcomité Revisor de Convocatorias (SURECO) realizado sin apego a la normatividad.	Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales	Otro	1

FUENTE: Elaborado por el equipo auditor con base en el Mapa de Riesgos Institucional 2023, Programa de Trabajo de Administración de Riesgos 2023 y Matriz de Riesgos 2023 de la PROFECO.

Con el análisis del Mapa de Riesgos y de la MARI 2023, se identificó que éstos fueron autorizados por el Procurador Federal del Consumidor e integrados y supervisados por el Coordinador de Control Interno y el Enlace de Administración de Riesgos Institucional. Dichos documentos integraron 12 riesgos, 3 fueron clasificados de tipo corrupción, 2 fueron sustantivos, dos administrativos, 1 de tipo TIC, 1 de tipo presupuestal, 1 de recursos humanos, 1 fue de imagen y 1 clasificado como otro, con base en lo establecido en la Guía para la Administración de Riesgos de la PROFECO.<sup>24</sup>

Con la revisión del PTAR 2023, se comprobó que estaba debidamente firmado por el Titular de la Institución, el Coordinador de Control Interno y el Enlace de Administración de Riesgos, el cual incluyó los riesgos y sus factores; las estrategias y acciones de control; las unidades administrativas responsables; las fechas de inicio y fin, y los medios de verificación, en términos de lo establecido en el artículo Segundo, Título Tercero "Metodología de Administración de Riesgos", Capítulo II "Seguimiento de la Administración de Riesgos", Disposición 27, incisos a, b, c y d, del Acuerdo de Control Interno, y en la Guía para la Administración de Riesgos en la Procuraduría Federal del Consumidor.<sup>25</sup>

En cuanto al seguimiento de los 12 riesgos institucionales, la PROFECO elaboró cuatro Reportes de Avances Trimestrales del PTAR 2023, que describieron un resumen cuantitativo de las acciones de control comprometidas, la conclusión general sobre el avance en la atención de las acciones de mejora y la firma del Coordinador de Control Interno y del Enlace de Administración de Riesgos Institucional; además, estos reportes fueron presentados a los miembros del COCODI en las sesiones de 2023 y en la primera sesión ordinaria de 2024 que fue proporcionada por la PROFECO.<sup>26</sup>

Asimismo, se identificó que el TOICE realizó la evaluación de los Reportes de Avances Trimestrales del PTAR 2023 y elaboró el Informe de Evaluación de cada uno de los aspectos contenidos en dichos reportes, los cuales fueron presentados al Procurador Federal del Consumidor por medio de los oficios 10-315/C.I.-193/2023, 10-315/C.I.-244/2023, 10-315/C.I.-287/2023 y 10-315/C.I.-027/2024, de fechas 17 de mayo, 15 de agosto, 13 de noviembre de 2023 y 12 de febrero de 2024, respectivamente, así como en las sesiones del COCODI, en términos de lo establecido en el artículo Segundo, Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo II "Seguimiento de la Administración de Riesgos", Disposición 30, fracciones I y II, del Acuerdo de Control Interno, y en la Guía para la Administración de Riesgos en la Procuraduría Federal del Consumidor.<sup>27</sup>

---

<sup>24</sup> **Guía para la Administración de Riesgos en la Procuraduría Federal del Consumidor**, Apartado VI.2.

<sup>25</sup> **Guía para la Administración de Riesgos en la Procuraduría Federal del Consumidor**, Apartado VII.1.

<sup>26</sup> **Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno**, artículo Segundo, Título Tercero "Metodología de Administración de Riesgos" Capítulo II "Seguimiento de la Administración de Riesgos", Disposición 28, párrafo primero, incisos a), b), c) y d), y párrafo segundo, inciso b).

<sup>27</sup> **Guía para la Administración de Riesgos en la Procuraduría Federal del Consumidor**, Apartado VII.4, fracciones I y II.

Referente a los inventarios de riesgos operativos de las unidades administrativas de la PROFECO, el equipo auditor identificó que éstas llevaron su propio PTAR como se muestra en la tabla siguiente:

INVENTARIOS DE RIESGOS OPERATIVOS DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA PROFECO 2023

Unidades Administrativas <sup>1</sup>	Núm. de procesos	Núm. de riesgos	Acciones de control	Nombre del Documento
Subprocuraduría de Servicios	0	0	0	No Aplica.
Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza	1	0	0	"PTAR 2023 SUB DE VERIFICACIÓN"
Subprocuraduría Jurídica	2	1	4	"PTAR 2023 SUB JURÍDICA"
Subprocuraduría de Telecomunicaciones	0	0	0	No Aplica.
Coordinación General de Educación y Divulgación	1	1	3	"PTAR 2023 CGED"
Coordinación General de Administración	0	0	0	No Aplica.
Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social	2	1	2	"PTAR 2023 VINCULACIÓN SOCIAL"
Dirección General de Planeación y Evaluación	2	2	6	"PTAR 2023 DGPE"
Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor	1	1	1	"PTAR 2023 DGODECO"
Dirección General de Quejas y Conciliación	1	2	18	"MATRIZ SUB SERVICIOS"
Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento	4	0	0	
Dirección General de Procedimientos	1	1	12	
Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza	2	2	4	"PTAR 2023 SUB DE VERIFICACIÓN"
Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles	1	1	4	
Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor	2	1	3	
Dirección General Jurídica Consultiva	2	0	0	"PTAR 2023 SUB JURÍDICA"
Dirección General de lo Contencioso y de Recursos	1	0	0	
Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones	3	1	3	
Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones	3	0	0	"PTAR 2023 SUB TELECOMUNICACIONES"
Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones	4	0	0	
Dirección General de Estudios sobre Consumo	3	1	3	
Dirección General de Difusión	1	1	2	"PTAR 2023 CGED"
Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto	3	1	2	
Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales <sup>2</sup>	1	1	2	
Dirección General de Recursos Humanos <sup>2</sup>	1	1	3	"PTAR 2023 DGRH"
Dirección General de Informática <sup>2</sup>	1	1	1	"PTAR 2023 DGI"
Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución	2	1	2	"PTAR 2023 DGPAE"
ODECO	0	0	0	No Aplica.

FUENTE: Elaborado por el equipo auditor con base en los inventarios de riesgos operativos 2023 y con listado de procesos y procedimientos de las unidades administrativas centrales de la PROFECO.

NOTAS: <sup>1</sup>Capítulo 1 "Disposiciones Generales", artículo 4 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

<sup>2</sup>Los procesos sustantivos de estas unidades administrativas están documentados a través de los manuales administrativos de aplicación general emitidos por la Secretaría de la Función Pública.

No Aplica: Al no contar con procesos sustantivos no pueden determinar riesgos y acciones de control.

Con el análisis de los inventarios de riesgos operativos, el equipo auditor identificó lo siguiente:

- Se elaboraron 13 inventarios de riesgos operativos, de los cuales solamente el documento denominado "MATRIZ SUB SERVICIOS" contenía las firmas de autorización por parte del personal responsable de la Subprocuraduría de Servicios y de sus direcciones generales.
- Las direcciones generales de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento; Jurídica Consultiva; de lo Contencioso y de Recursos; de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, y de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones no identificaron riesgos operativos en sus procesos sustantivos y en los procedimientos que aplicaron en 2023 para llevar a cabo sus actividades.
- Con relación a las ODECO, éstas no contaron con un inventario de riesgos operativos en 2023, ni tampoco determinaron procesos sustantivos propios, debido a que las actividades que realizaron en el ejercicio se vincularon con los procesos sustantivos de las unidades administrativas centrales en materia de servicios, verificación, telecomunicaciones, administración, y educación y divulgación, conforme a lo establecido en sus facultades,<sup>28</sup> éstas no consideran acciones preventivas para atender las acciones ejecutadas por asociaciones de consumidores, como son la Asamblea Nacional de Usuarios de Energía Eléctrica, la cual ocasiona retrasos para el cumplimiento de las metas anuales relacionadas con el monto recuperado en los procedimientos concluidos y en la conclusión de los procedimientos conciliatorios en 90 días; con posibles incidencias o intermitencias en la operación de las ODECO causadas por siniestros o desastres naturales, y para fortalecer su capacidad operativa para atender la demanda de los servicios que presta la PROFECO.

También se verificó que la PROFECO contó con un Reporte Anual del Comportamiento de los Riesgos 2023 en el que se informó sobre los riesgos con cambios en la valoración final de probabilidad de ocurrencia y grado de impacto, los modificados en su conceptualización y los nuevos riesgos; el comparativo del total de riesgos por cuadrante; la variación del total de riesgos; las conclusiones sobre los resultados alcanzados en relación con los esperados, tanto cuantitativos como cualitativos de la Administración de Riesgos. Este reporte fue presentado al COCODI en la primera sesión ordinaria de 2024, conforme a lo establecido en el artículo Segundo, Título Tercero "Metodología de Administración de Riesgos" Capítulo II "Seguimiento de la Administración de Riesgos", Disposición 31 "Del Reporte Anual de Comportamiento de los Riesgos", fracciones I, II, III y IV, del Acuerdo de Control Interno, y en la Guía para la Administración de Riesgos en la Procuraduría Federal del Consumidor.<sup>29</sup>

<sup>28</sup> Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, Capítulo II, artículo 15.

<sup>29</sup> Guía para la Administración de Riesgos en la Procuraduría Federal del Consumidor, Apartados VI y VII.5, fracciones I, II, III y IV.

Por último, el equipo auditor detectó acciones preventivas y correctivas en los resultados núms. 2 "Planeación Estratégica y Desempeño Institucional de la PROFECO", 4 "Procesos Sustantivos de la Dirección General de Quejas y Conciliación", 5 "Procesos Sustantivos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento", 6 "Procesos Sustantivos de la Dirección General de Procedimientos", 7 "Procesos Sustantivos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza", 8 "Procesos Sustantivos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles", 9, "Procesos Sustantivos de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor" y 10 "Procedimientos específicos de las Oficinas de Defensa del Consumidor" de este informe, que de no atenderse pueden convertirse en deficiencias y limitar el cumplimiento de los objetivos de la PROFECO, relacionadas con el seguimiento y evaluación de las metas e indicadores de las ODECO, y con la ejecución de mecanismos de vigilancia por la Subprocuraduría de Servicios y la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza en conjunto con sus direcciones generales para controlar, dar seguimiento y evaluar las acciones de las unidades administrativas bajo su adscripción y para supervisar las operaciones que se efectuaron en las ODECO, así como inconsistencias en la captura de datos e información en los sistemas denominados "Sistema Integral de Información y Procesos" y "Administrador de Procesos de Verificación".

### **III. Evaluación de la gestión del Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI)**

El COCODI tiene el objetivo de impulsar la aplicación de medidas preventivas para evitar la materialización de riesgos y la recurrencia de observaciones del OIC, con la atención de la causa raíz de éstas, y de agregar valor a la gestión institucional, contribuyendo a la atención y solución de temas relevantes, con la aprobación de acuerdos que se traduzcan en compromisos de solución a los asuntos que se presenten.<sup>30</sup>

Con la revisión de las actas de 2023, el equipo auditor identificó que el COCODI sesionó de manera ordinaria en cuatro ocasiones durante el dicho año, en cada una de ellas se cumplió con el quórum suficiente para su realización y formalización, las cuales incluyeron los nombres, cargos y firmas autógrafas del Presidente, Vocal Ejecutivo, Vocales, Representante del Órgano de Vigilancia e invitados, en términos de lo establecido en el artículo Segundo, Título Cuarto "Comité de Control y Desempeño Institucional", Capítulo IV "Políticas de Operación", Sección I "De las sesiones", Disposición 42, del Acuerdo de Control Interno.

Asimismo, durante las cuatro sesiones ordinarias del COCODI, los miembros analizaron y dieron seguimiento conforme a sus atribuciones a los temas siguientes:

---

<sup>30</sup> **Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno**, artículo Segundo, Título Cuarto "Comité de Control y Desempeño Institucional", Capítulo I "De los Objetivos del Comité", Disposición 32, fracciones VI y VIII.

- Aprobación de la Orden del día en las cuatro sesiones ordinarias.
- Rectificación de las actas de las sesiones ordinarias de la cuarta de 2022 y de la primera, segunda y tercera del ejercicio 2023.
- En las cuatro sesiones ordinarias mencionadas no se tuvieron acuerdos para dar seguimiento a los temas relevantes que se presentaron en el apartado de asuntos generales.
- En ninguna de las cuatro sesiones ordinarias se identificaron problemáticas o situaciones críticas ni riesgos o debilidades de control interno.
- En materia de Desempeño Institucional, se observó en las cuatro sesiones que se presentó el seguimiento del Informe Programático, Presupuestal, Financiero y Contable; de los Programas Presupuestarios; de los Proyectos de Inversión Pública; de los Pasivos Laborales Contingentes y Estrategias Procesales para su Atención; del Plan Institucional de Tecnologías de Información; de las numeralias en Materia de Juicios de Nulidad y por Procedimientos por Infracciones a la Ley (PIL); de la autorización de la estructura de la PROFECO, y de las compras consolidadas.
- Respecto al punto anterior, el equipo auditor concluye que también se deberían de presentar los avances de los reportes de seguimiento del Programa Anual de Actividades, del Programa Sectorial y del Programa Institucional, a efecto de establecer mecanismos de evaluación y monitoreo sobre los avances de los objetivos y metas de la PROFECO, ya que uno de los objetivos del COCODI es "Contribuir al cumplimiento oportuno de metas y objetivos institucionales con enfoque a resultados, así como a la mejora de programas presupuestarios".<sup>31</sup>
- También se observó que en las cuatro sesiones ordinarias se dio seguimiento al Informe Anual de Actividades del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés y se reportaron acciones relacionadas con la capacitación en materia de Ética Pública y de Gestión, se recibieron cuatro expedientes de denuncia de los cuales se tramitaron dos.
- Respecto al punto anterior, con el análisis a la base de datos proporcionada el equipo auditor identificó que se registraron ocho quejas en el Sistema de Seguimiento, Evaluación y Coordinación de las Actividades de los Comités de Ética (SSECCOE), del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023, presentadas por servidores públicos de la PROFECO relacionadas con los temas siguientes: cuatro por hostigamiento sexual, dos por violación al principio de respeto a los derechos

---

<sup>31</sup> Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, artículo Segundo, Título Cuarto "Comité de Control y Desempeño Institucional", Capítulo I "De los Objetivos del Comité", Disposición 32, fracción I.

humanos, una por violación al valor de respeto y una por violación al valor de cooperación; de las cuales cuatro se dieron por concluidas sin sanción en los meses de julio y noviembre de 2023, donde una generó una recomendación particular y 3 fueron catalogadas "sin materia" por falta de evidencia, y las cuatro restantes se registraron en trámite al 31 diciembre de 2023. Estas acciones no coincidieron con las cuatro denuncias reportadas en las actas de sesiones del COCODI.

- En materia del Sistema de Control Interno Institucional, se dio seguimiento a la presentación de los reportes de avances trimestrales del PTCI, así como de la evaluación del Titular del Órgano Interno de Control en las cuatro sesiones ordinarias del COCODI.
- En materia del Proceso de Administración de Riesgos Institucional, se dio seguimiento a la presentación de los reportes de avances trimestrales del PTAR, así como de la evaluación del Titular del Órgano Interno de Control Específico en las cuatro sesiones ordinarias del COCODI.
- En relación con el seguimiento de los aspectos que inciden en el control interno o en la presentación de actos contrarios a la integridad, se reportó en la cuarta sesión del COCODI que se concluyeron 451 de 593 denuncias que se tenían en la relación al cierre de 2022; y se recibieron 305 expedientes de quejas en 2023; no se contó con asuntos de inconformidades; se recibieron 26 expedientes de procedimientos administrativos de responsabilidad de los cuales se resolvieron 23 como improcedentes y las 3 restantes quedaron al final del ejercicio, y referente a las observaciones recurrentes, quedó pendiente de atender una recomendación realizada por el Órgano Interno de Control Específico a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza.
- Con relación al punto anterior, con el análisis de los diez informes de auditoría emitidos en 2023 por el Órgano Interno de Control, se identificó que se revisaron temas relacionados con las adquisiciones, arrendamientos y servicios; operaciones sustantivas en materia de quejas y conciliación; desempeño y visitas de mejora en materia de verificación y defensa de la confianza de combustibles; de disponibilidades en materia de presupuesto; gestión de las ODECO de Zona La Paz y de Zona Metropolitana de Pachuca; de contratos con empresas de seguridad privada, y de seguimiento en materia de recursos materiales y servicios generales, de los cuales fueron atendidas las recomendaciones emitidas por dicha instancia de control.
- También se observó que en las cuatro sesiones ordinarias se dio seguimiento al Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora a la Gestión Pública 2019-2024, en el cual se informó un avance del 75% en el cumplimiento de los compromisos e indicadores establecidos en dicho programa.

- Por último, se observó que en las cuatro sesiones del COCODI se estableció el seguimiento a asuntos generales relacionados con la autorización de la estructura orgánica de la PROFECO, con el cumplimiento de la Ley Federal de Austeridad Republicana, y con la integración del grupo de trabajo para coadyuvar con los asuntos en la parte jurídica y legal de los pasivos contingentes.

Por lo anterior, si bien los miembros del COCODI sesionaron y analizaron temas relacionados conforme a sus atribuciones establecidas en el artículo Segundo, Título Cuarto "Comité de Control y Desempeño Institucional", Capítulo III "Atribuciones del Comité y Funciones de los Miembro", Disposición 37, fracciones I, II, incisos a, b, c y d; III, incisos a, b, c y d; IV, incisos a, b y c; V, VII, VIII y IX, y Capítulo IV "Políticas de Operación", Sección I "De las sesiones", Disposición 42, del Acuerdo de Control Interno, éstos no emitieron acuerdos para generar compromisos y dar atención y solución a los temas que se presentaron en las sesiones del COCODI y que quedaron pendientes al cuarto trimestre de 2023, en términos de lo establecido en el artículo Segundo, Título Cuarto "Comité de Control y Desempeño Institucional", Capítulo I "De los Objetivos del Comité", Disposición 32, fracción VIII, del Acuerdo de Control Interno.

Como consecuencia de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la PROFECO, mediante el oficio número PFC/OP/DGPE/0385/2024 de fecha 11 de diciembre de 2024, proporcionó lo siguiente:

1. El Oficio circular CGGEP/001/2023 de fecha 26 de octubre de 2023, emitido por la Unidad de Control y Mejora de la Administración Pública Federal de la Secretaría de la Función Pública (ahora Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno), con el objetivo de fortalecer el funcionamiento del COCODI y el desarrollo de sus sesiones, así como para dar impulsar el cumplimiento de los objetivos del COCODI establecidos en artículo Segundo, Título Cuarto "Comité de Control y Desempeño Institucional", Capítulo I "De los Objetivos del Comité", Disposición 32, fracción I, II, III, IV, V, VI, VII, y VIII, del Acuerdo de Control Interno.
2. La carpeta electrónica que se genera para dar cumplimiento a la orden del día de las sesiones del COCODI. Esta carpeta electrónica se registra en el Sistema de Comités de Control y Desempeño Institucional (SICOCODI) de la Secretaría de la Función Pública (ahora Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno), con el objetivo de analizar los temas, programas o procesos que presentaron retrasos en relación con lo programado al trimestre que se informa, derivados de los resultados presupuestarios, financieros, operativos y administrativos, a efecto de determinar los acuerdos que consignen acciones, fechas y responsables de tomar decisiones para resolver las problemáticas y situaciones críticas para abatir el rezago, en particular sobre los aspectos relevantes vinculados con el desempeño institucional y lo relativo al cumplimiento de las principales acciones de mejora y de control comprometidas en los Programas de Trabajo de Control Interno y de Administración de Riesgos.

3. Los oficios de atención a las observaciones que se presentaron en el COCODI emitidos por Subdelegado y Comisario Público Suplente del Sector Desarrollo Económico de la Secretaría de la Función Pública (ahora Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno), con el objetivo de atender los hallazgos que fueron generados por el OICE y por la Auditoría Superior de la Federación.
4. Información relacionada con el PTAR 2024 y una minuta de reunión, con el objetivo de integrar a las ODECO al proceso de atención de las acciones de control de los riesgos institucionales de la PROFECO que se relacionan con los procedimientos específicos que aplican para ejercer sus actividades y operaciones.

En virtud de lo anterior, la PROFECO proporcionó evidencia de auditoría suficiente y apropiada que permite acreditar que se establecieron compromisos para dar atención y solución a los temas relevantes que se presenten en las sesiones del COCODI e implementar acciones de mejora y de control con base en las recomendaciones y observaciones de instancias de fiscalización y vigilancia para las actividades y procedimientos de los procesos sustantivos que realizan las unidades administrativas centrales y las ODECO, las cuales son documentadas en la carpeta electrónica que se registra en el SICOCODI, por lo que se solventa lo observado.

### **Conclusión**

Con las pruebas de fiscalización, el equipo auditor revisó y evaluó que la PROFECO integró las matrices de procesos prioritarios para realizar la evaluación del SCII correspondiente al ejercicio 2023, mediante la aplicación de 125 acciones de mejora, las cuales fueron documentadas por medio del PTCI y por los reportes de avances trimestrales de éste y evaluados por el TOICE, conforme a lo establecido en el artículo Segundo, Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo III "Evaluación y Fortalecimiento del Sistema de Control Interno", Sección I "Evaluación del Sistema de Control Interno Institucional", Disposición 11, Sección II "Informe Anual del Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional", y Disposición 14, párrafo primero, fracción I, Sección III "Integración y seguimiento del Programa de Trabajo de Control Interno", Disposición 19, fracciones I y II, y Sección IV "Evaluación del Órgano Interno de Control al Informe Anual y PTCI", Disposición 20, fracciones I y II, del Acuerdo de Control Interno.

En relación con el proceso de administración de riesgos, el equipo auditor observó que la PROFECO contó con una metodología propia autorizada y vigente en 2023, la cual se tomó como base para elaborar e integrar el Mapa de Riesgos Institucional, la MARI y el PTAR 2023, con la identificación de 12 riesgos, a los cuales se les dio seguimiento mediante los reportes de avances del PTAR y mediante la evaluación del Titular del Órgano Interno de Control Específico, en términos de lo establecido en el artículo Segundo, Título Tercero "Metodología de Administración de Riesgos", Capítulo I "Proceso de Administración de Riesgos", Disposiciones 22 y 23, párrafo primero, Capítulo II "Seguimiento de la Administración de Riesgos", Disposiciones 27, incisos a, b, c y d; 28, párrafo primero, incisos a, b, c y d; y párrafo segundo, inciso b, y 30, fracciones I y II, del Acuerdo de Control Interno.

Respecto a las atribuciones del COCODI, el equipo auditor comprobó que durante el ejercicio 2023 el comité sesionó de manera ordinaria en cuatro ocasiones, en las cuales se analizaron temas relacionados con sus atribuciones para establecer compromisos y dar atención y solución a los temas relevantes que se le presenten en las sesiones con la finalidad de implementar acciones de mejora y de control, las cuales son documentadas en la carpeta electrónica que se registra en el SICOCODI, en términos de lo establecido en el artículo Segundo, Título Cuarto "Comité de Control y Desempeño Institucional", Capítulo III "Atribuciones del Comité y Funciones de los Miembro", Disposición 37, fracciones I, II, incisos a, b, c y d; III, incisos a, b, c y d; IV, incisos a, b y c; V, VII, VIII y IX, y Capítulo IV "Políticas de Operación", Sección I "De las sesiones", Disposición 42, del Acuerdo de Control Interno.

#### **4. Procesos Sustantivos de la Dirección General de Quejas y Conciliación**

Con objeto de verificar que, en 2023, los Procesos Sustantivos de la Dirección General de Quejas y Conciliación contribuyeron a promover, proteger los derechos de las y los consumidores, con la finalidad de garantizar equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre las y los proveedores y las y los consumidores, a través de la información y asesoría de sus derechos y obligaciones en materia de consumo; así como por medio de la conciliación, mediante los oficios números OAED/DGAESCI/060/2024 y DGAESCI/075/2024, de fechas 29 de febrero y 11 de junio de 2024, respectivamente, así como con un correo electrónico del 11 de julio de 2024, se solicitó a la PROFECO: a) el marco legal y normativo vigente en 2023; b) la trazabilidad, esquema de operación o fluograma de los procesos sustantivos, y c) gestionar las visitas a las unidades administrativas de la PROFECO para desarrollar los actos de fiscalización relativos a entrevistas y pruebas de recorrido, con el fin de conocer el ejercicio de las funciones correspondientes a los procesos sustantivos de la Dirección General de Quejas y Conciliación y con el propósito de obtener información derivada de éstas. Al respecto, la Procuraduría, por medio de los oficios números PFC/CGA/DGPOP/0327/2024, PFC/CGA/DGPOP/0562/2024 y PFC/CGA/DGPOP/0645/2024, del 14 de marzo, 20 de junio y 18 de julio de 2024, respectivamente, y con un correo electrónico del 1 de agosto de 2024, proporcionó la información y documentación solicitada.

De acuerdo con el Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor, la Dirección General de Quejas y Conciliación (DGQC) tiene el objetivo de "Promover, proteger los derechos de las y los consumidores, con la finalidad de garantizar equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre las y los proveedores y las y los consumidores, a través de la información y asesoría de sus derechos y obligaciones en las relaciones de consumo; así como por medio de la conciliación".<sup>32</sup>

<sup>32</sup> **Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor**, Apartado XI, Subprocuraduría de Servicios, Objetivo de la Dirección General de Quejas y Conciliación.

Para verificar el cumplimiento de su objetivo, así como de lo establecido en el Capítulo IV, artículo 23, fracciones I y II, del Reglamento de la PROFECO, la DGQC dispuso del proceso general de "Consulta y conciliación" en 2023 y con seis procedimientos específicos denominados "Procedimiento para programar citas por teléfono (MP-210-01)"; "Procedimiento para dar asesorías y atender consultas en materia de consumo (MP-210-02)"; "Procedimiento para recibir y atender quejas en materia de consumo (MP-210-03)"; "Procedimiento para sustanciar la conciliación inmediata, personal y foránea (MP-210-04)"; "Procedimiento para sustanciar la conciliación a residentes en el extranjero (MP-210-05)", y "Procedimiento para sustanciar la conciliación a través de medios electrónicos (MP-210-06)".

Con el análisis de dichos instrumentos, se identificó que la DGQC contó con procedimientos para promover y proteger los derechos del consumidor en 2023, así como para aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, en términos de lo establecido en el artículo 24, fracción I, de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En ese sentido, la DGQC proporcionó evidencia de los mecanismos de control y vigilancia que implementó para la ejecución de cada uno de los seis procedimientos a su cargo, de su análisis se obtuvieron los resultados siguientes:

- Procedimiento para programar citas por internet (MP-210-01). La DGQC no dispuso de los reportes de citas, los indicadores de desempeño y las encuestas para mejorar el servicio de programación de citas de 2023. Como hechos posteriores, la DGQC, por medio del oficio PFC/SPS/DGQC/DCPE/0769/2024 del 29 de mayo de 2024, gestionó ante el COMERI, la eliminación de este procedimiento derivado de un análisis sobre el uso y la asistencia a las citas por parte de los consumidores.
- Procedimiento para dar asesorías y atender consultas en materia de consumo (MP-210-02). De acuerdo con este procedimiento existen tres tipos de consultas: "información", "asesoría" y "recepción de denuncias". Respecto de la consulta denominada "información", la DGQC proporcionó una captura de pantalla del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), y la narrativa de la ejecución del procedimiento de un caso en el cual se determinó que la problemática expuesta por el consumidor no se encontraba dentro de la competencia de la PROFECO, como resultado, se emitió una respuesta a éste, explicando que la materia de su reclamación competía a otra instancia, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de la LFPC. Este procedimiento se realizó conforme a lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación vigente durante la ejecución de esta actividad.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación**, Numerales 1, 2 y 10, del Apartado VI y Numeral 2, párrafo primero, del Protocolo "Llamadas de Información", del Anexo D, del Procedimiento para dar asesorías y atender consultas en materia de consumo.

Referente a la consulta por "asesoría" del procedimiento MP-210-02, se identificó que el personal de la PROFECO que atendió la consulta del consumidor analizó la situación presentada y determinó que, de acuerdo con la normativa vigente, la reclamación era procedente y debía ser gestionada por la PROFECO, y registrada en el SIIP; además, se verificó que el proveedor no participaba en los programas "Conciliaexpres" y "Concilianet", por lo que se proporcionaron al consumidor los requisitos necesarios para presentar su queja ante la Oficina de Defensa del Consumidor (ODECO), correspondiente. Esta información se ofreció con base en los procedimientos establecidos para garantizar que el consumidor pudiera ejercer sus derechos, en términos de lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación vigente.<sup>34</sup>

Asimismo, respecto de una asesoría de quejas por vía electrónica, se verificó que una consumidora envió un correo electrónico el 9 de noviembre de 2023 para exponer el comportamiento comercial de un proveedor. Recibió una respuesta a nombre de la DGQC el 16 de noviembre de 2023, en la que se le proporcionó información sobre lo que establece la LFPC en relación con su situación en particular. Además, se le ofrecieron los medios de conciliación disponibles, como "Concilianet", así como la opción de presentarse personalmente ante la ODECO correspondiente. También se le notificó que no se contaba con el servicio de programación de citas y se le explicaron los requisitos necesarios para formalizar su queja, así como el plazo para presentar su reclamación. Por último, se le invitó a participar en una encuesta de satisfacción sobre los servicios del "Teléfono del Consumidor", lo anterior conforme lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación.<sup>35</sup>

- En cuanto la recepción de las denuncias del procedimiento MP-210-02, la DGQC proporcionó una captura de pantalla del Módulo de Atención de Denuncias Ciudadanas, donde se registró una denuncia anónima relacionada con combustibles, con fecha de ingreso del 6 de septiembre de 2023. Esta denuncia fue remitida a la Dirección de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles para su evaluación y acción correspondiente, conforme lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación.<sup>36</sup>
- Con relación a la Conciliación Exprés, la PROFECO proporcionó evidencia documental de un registro de una conciliación exprés entre un consumidor y la

---

<sup>34</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación**, Numerales 1, 4, 5, 6 y 7, del Apartado VI y Numeral 3, segundo párrafo, del Protocolo de "Llamadas de Asesoría", del Anexo D, del Procedimiento para dar asesorías y atender consultas en materia de consumo.

<sup>35</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación**, Numerales 8, 9 y 13, del Protocolo de "Atención vía correo electrónico", del Anexo D, del Procedimiento para dar asesorías y atender consultas en materia de consumo.

<sup>36</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación**, Numeral 3, del Apartado VI, del Procedimiento para dar asesorías y atender consultas en materia de consumo.

Comisión Federal de Electricidad en el SIIP, con fecha del 8 de agosto de 2023. Esta conciliación concluyó con la reconexión del servicio de energía eléctrica. La conciliación se registró como exitosa de acuerdo con los criterios establecidos en el Protocolo de Conciliaexprés. Lo anterior, conforme lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación vigente durante la ejecución de esta actividad.<sup>37</sup>

- Procedimiento para recibir y atender quejas en materia de consumo (MP-210-03). Se entregó un ejemplo de una radicación de queja, con el cual se revisó que el Formato de Recepción de Queja incluyó el nombre y domicilio del reclamante, una descripción del bien o servicio objeto de la reclamación, una relación breve de los hechos, así como el nombre, domicilio del proveedor y fecha de la primera audiencia. Además, el formato especifica el lugar o la forma en que se puede presentar la reclamación del consumidor. Este formato fue firmado por el Titular de la Dirección de Conciliación y Programas Especiales y notificado al proveedor; en términos de lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación.<sup>38</sup> Asimismo, el equipo auditor revisó la recepción y atención de quejas en materia de consumo de residentes en el extranjero, donde se observó que la atención de la queja no se llevó a cabo dentro del plazo de 10 días hábiles establecido en el procedimiento.
- Procedimiento para sustanciar la conciliación inmediata, personal y foránea (MP-210-04). El equipo auditor revisó el expediente de un procedimiento conciliatorio, donde se verificó que desde la radicación de la reclamación hasta su resolución transcurrieron 56 días naturales, por lo que el conflicto se resolvió dentro del plazo establecido en el procedimiento. Asimismo, cada etapa de la ejecución del procedimiento estuvo respaldada por la documentación requerida,<sup>39</sup> a excepción de la evidencia donde la parte consumidora confirma el cumplimiento del convenio realizado con la parte proveedora, conforme a lo establecido en el inciso A del numeral 80 del Apartado V del procedimiento MP-210-04.
- Procedimiento para sustanciar la conciliación a residentes en el extranjero (MP-210-05). Se revisó un expediente en el que se observó que, aunque la parte consumidora tenía una nacionalidad diferente a la mexicana, la conciliación se realizó bajo la premisa de que la parte proveedora se regía por las leyes mexicanas; en cuanto a la legitimación, la capacidad, la personalidad y la representación legal, así como en la

---

<sup>37</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación**, Numeral 8, primera viñeta, del Protocolo de Conciliaexprés, del Anexo E, del Procedimiento para dar asesorías y atender consultas en materia de consumo y; párrafo A, del Anexo D "Suspensión de bienes y servicios de suministro periódico", del Procedimiento para recibir y atender quejas en materia de consumo.

<sup>38</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación**, Mecanismo de control "M 01", del apartado IV y; numerales 17 y 22, del apartado V del Procedimiento para recibir y atender quejas en materia de consumo.

<sup>39</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación**, Numerales 2, 34, 45, 48, 57, 70, inciso A y 72 del apartado V, del Procedimiento para sustanciar la conciliación inmediata, personal y foránea.

atención y determinación de la procedencia de la queja, se verificó el cumplimiento de lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación.

Asimismo, cada fase de la ejecución del procedimiento estuvo respaldada por la documentación requerida.<sup>40</sup> No obstante, con la revisión se detectó el área de mejora siguiente: desde radicación de la queja hasta la satisfacción de ésta se contabilizaron 174 días naturales; por lo que este procedimiento se concluyó 57 días después de lo establecido en el tiempo de ejecución del Procedimiento MP-210-05.

- Procedimiento para sustanciar la conciliación a través de medios electrónicos (MP-210-06). Se revisó un expediente en el que se observó que desde la radicación de la reclamación hasta la conclusión del asunto transcurrieron 35 días naturales, lo cual estuvo dentro del plazo establecido para la ejecución del procedimiento, la queja fue notificada vía electrónica al proveedor.

Asimismo, las demás notificaciones necesarias para el procedimiento conciliatorio fueron llevadas a cabo de manera automatizada mediante el sistema *Concilianet* y se formalizaron en las actas correspondientes. Cada fase de la ejecución del procedimiento estuvo respaldada por la documentación requerida, conforme a lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación.<sup>41</sup>

Por lo anterior, el equipo auditor determinó como área de mejora y para fortalecer las actividades en materia de conciliación y quejas, que la Subprocuraduría de Servicios en conjunto con la DGQC deben planear, coordinar, controlar, dar seguimiento y evaluar las acciones de las direcciones bajo su adscripción, para implementar mecanismos preventivos, detectivos y correctivos como evaluaciones y revisiones aleatorias en la integración de los expedientes de los procedimientos antes descritos, así como en los formatos normados que se utilizan, con la finalidad de documentar en forma oportuna las acciones de mejora para corregir las deficiencias de control interno detectadas, en términos de lo establecido el artículo 10, fracción I, del Reglamento de la PROFECO, y el artículo Segundo , Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo I "Estructura del Modelo", Disposición 9, Norma General Quinta. Supervisión y Mejora Continua, Principio 17, Elemento de Control Interno 17.05, del Acuerdo de Control Interno.

## Conclusión

Como resultado de las pruebas de fiscalización, el equipo auditor revisó y evaluó que la PROFECO, mediante la DGQC, contó en 2023 con procesos y procedimientos para promover

<sup>40</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación**, Numerales 1, 2, 8, 9, 13 y 28, del apartado V, del Procedimiento para sustanciar la conciliación a residentes en el extranjero.

<sup>41</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación**, Tiempo de ejecución; numerales 13, 16, 22 y 34 del apartado V, del Procedimiento para sustanciar la conciliación a través de medios electrónicos.

y proteger los derechos del consumidor y con el fin de procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores, conforme a lo establecido en el artículo 24, fracción I, de la LFPC.

También se observó que la DGQC presentó áreas de mejora en los procedimientos que realizó en 2023, las cuales se pueden subsanar si, en conjunto con la Subprocuraduría de Servicios, se genera un plan de trabajo para implementar mecanismos preventivos, detectivos y correctivos como evaluaciones y revisiones aleatorias en la integración de los expedientes de los procedimientos, así como en los formatos normados que utilizan las unidades administrativas bajo su adscripción, con la finalidad de documentar en forma oportuna las acciones de mejora detectadas para corregir las deficiencias de control interno, en términos de lo establecido en el artículo 10, fracción I, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, y el artículo Segundo, Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo I "Estructura del Modelo", Disposición 9, Norma General Quinta. Supervisión y Mejora Continua, Principio 17, Elemento de Control Interno 17.05, del Acuerdo de Control Interno.

#### **2023-1-10LAT-21-0268-01-003 Recomendación**

Para que la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), mediante la Subprocuraduría de Servicios y en conjunto con las direcciones generales de a) Quejas y Conciliación; b) Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, y c) Procedimientos, realice y documente evaluaciones aleatorias para la integración de los expedientes, y revise los formatos regulados que se utilizan para atender las actividades de los procedimientos específicos establecidos en los procesos sustantivos, con la finalidad de que los expedientes se encuentren debidamente integrados con la evidencia documental y con los formatos señalados en sus manuales de procedimientos, y se implementen mecanismos preventivos, detectivos y correctivos para planear, coordinar, controlar, dar seguimiento y evaluar las acciones de las unidades administrativas bajo su adscripción, y documentar en forma oportuna las acciones de mejora detectadas para corregir las deficiencias del control interno. Lo anterior, en términos de lo establecido en el artículo 10, fracción I, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, y del artículo Segundo, Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo I "Estructura del Modelo", Disposición 9, Norma General Quinta. Supervisión y Mejora Continua, Principio 17, Elemento de Control Interno 17.05, del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

Esta recomendación vincula y refuerza los hallazgos reportados en los Resultados núm. 5 "Procesos Sustantivos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento" y 6 "Procesos Sustantivos de la Dirección General de Procedimientos" de este informe.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

## 5. Procesos Sustantivos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

Con objeto de verificar que, en 2023, los Procesos Sustantivos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento contribuyeron a la planeación, coordinación, controlar y evaluación de las acciones que se derivaron de la operación de los registros públicos de Contratos de Adhesión, de Consumidores y de Casas de Empeño, para salvaguardar los derechos de la población consumidora, mediante los oficios números OAED/DGAESCI/060/2024 y DGAESCI/075/2024, de fechas 29 de febrero y 11 de junio de 2024, respectivamente, así como con un correo electrónico del 11 de julio de 2024, se solicitó a la PROFECO: a) el marco legal y normativo vigente en 2023; b) la trazabilidad, esquema de operación o fluograma de los procesos sustantivos, y c) gestionar las visitas a las unidades administrativas de la Procuraduría para desarrollar los actos de fiscalización relativos a entrevistas y pruebas de recorrido, con el fin de conocer directamente el ejercicio de sus funciones correspondientes a los procesos sustantivos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento y con el propósito de obtener información derivada de éstas. Al respecto, la PROFECO, por medio de los oficios números PFC/CGA/DGPOP/0327/2024, PFC/CGA/DGPOP/0562/2024 y PFC/CGA/DGPOP/0645/2024, del 14 de marzo, 20 de junio y 18 de julio de 2024, respectivamente, y con un correo electrónico del 1 de agosto de 2024, proporcionó la información y documentación solicitada.

De acuerdo con el Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor, la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento (DGCARA) tiene el objetivo de "Planear, coordinar, controlar y evaluar las acciones derivadas de la operación del Registro Público de Contratos de Adhesión, del Registro Público de Consumidores y del Registro Público de Casas de Empeño, para salvaguardar los derechos de la población consumidora".<sup>42</sup>

Para verificar el cumplimiento de su objetivo, así como lo establecido en el artículo 24, fracciones I, II y V, del Reglamento de la PROFECO, la DGCARA contó con cuatro procesos generales denominados "Asesorar y analizar en materia de Contratos de Adhesión"; "Revisión, registro, baja y modificación de contratos de adhesión"; "Registro Público de Consumidores", y "Registro de Casas de Empeño"; cada uno con un procedimiento específico para su atención "Procedimiento para asesorar y analizar a proveedores que desean inscribir sus contratos de adhesión en el Registro Público de Contratos de Adhesión

<sup>42</sup> Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor, Apartado XI. "Objetivo y Funciones", Subprocuraduría de Servicios, Objetivo de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.

(MP-220-01)"; "Procedimiento para atender solicitudes de revisión, registro, baja, y modificación de contratos de adhesión (MP-220-02)"; "Procedimiento para atender las denuncias del registro público de consumidores (MP-220-03)", y "Procedimiento para inscripción, modificación, renovación anual, cancelación y suspensión en el Registro Público de Casas de Empeño (MP-220-04)", respectivamente.

Con el análisis se identificó que la DGCARA contó con procedimientos para registrar los contratos de adhesión que lo requirieron, cuando cumplieran con la normativa aplicable, y organizar y llevar los registros públicos de consumidores que no desean que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios; de contratos de adhesión que lo requieran conforme la norma oficial mexicana que regule su materia y de casas de empeño, en términos de lo establecido en los artículo 18, 24, fracción XV, y 65 Bis, párrafo tercero, de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En ese sentido, la DGCARA proporcionó evidencia de los mecanismos de control y vigilancia que implementó para la ejecución de cada uno de los cuatro procedimientos a su cargo, de su análisis se obtuvieron los resultados siguientes:

- Procedimiento para asesorar y analizar a proveedores que desean inscribir sus contratos de adhesión en el Registro Público de Contratos de Adhesión (MP-220-01). Como resultado de la revisión de un caso de asesoría brindada, en la que se identificó que la DGCARA proporcionó asesoría a un proveedor mediante correo electrónico, cumpliendo con los plazos establecidos, y en donde se informó al proveedor sobre los requisitos para el trámite de registro de contratos de adhesión, la forma de presentación de la documentación, términos para el otorgamiento o negación de la solicitud de registro, costo del registro de contrato de adhesión, la normativa aplicable y si el registro de su contrato era voluntario u obligatorio. Lo anterior, conforme a lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.<sup>43</sup>
- Procedimiento para atender solicitudes de revisión, registro, baja y modificación de contratos de adhesión (MP-220-02). Se verificó que la DGCARA dispuso de tres formatos normados: 1) Solicitud de registro o modificación de contratos de adhesión obligatorios; 2) Solicitud de revisión, registro o modificación de contratos de adhesión voluntarios, y 3) Solicitud de baja de registro de contratos de adhesión. Estos formatos están disponibles tanto para personas físicas como morales y se pueden consultar en el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios.<sup>44</sup>

---

<sup>43</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento**, numerales 4, inciso b y; 5, del Apartado V, del Procedimiento para asesorar y analizar a proveedores que desean inscribir sus contratos de adhesión en el Registro Público de Contratos de Adhesión.

<sup>44</sup> Comisión Nacional de Mejora Regulatoria, **Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios**, consultado el 5 de septiembre de 2024, disponible en: <https://catalogonacional.gob.mx/>

Asimismo, se identificó que, al solicitar la baja de un contrato de adhesión en el Registro Público de Contratos de Adhesión, se verificaron los datos del contrato y se dio aviso al área de informática para actualizar la página web del "Histórico" del Registro Público de Contratos de Adhesión. Posteriormente, se generó un acuerdo que formaliza la baja del registro, conforme a lo establecido en el procedimiento MP-220-02.<sup>45</sup>

Adicionalmente, con el análisis de la información pública de la DGCARA, se verificó que ésta dispone de la plataforma "Registro Público de Contratos de Adhesión", accesible al público para consultas.<sup>46</sup> También cuenta con un Catálogo de Contratos de Adhesión (C.A.),<sup>47</sup> que incluye modelos de contratos de registro obligatorio, relacionados con las siguientes Normas Oficiales Mexicanas: NOM-036-SCFI-2016;<sup>48</sup> NOM-071-SCFI-2008;<sup>49</sup> NOM-117-SCFI-2005;<sup>50</sup> NOM-122-SCFI-2010;<sup>51</sup> NOM-154-SCFI-2005;<sup>52</sup> NOM-135-SCFI-2006;<sup>53</sup> NOM-148-SCFI-2018;<sup>54</sup> NOM-160-SCFI-2014;<sup>55</sup> NOM-174-SCFI-2007;<sup>56</sup> NOM-247-SE-2021;<sup>57</sup> y la NOM-179-SCFI-2016.<sup>58</sup>

Además, conforme a las capturas de pantalla del Sistema de Registro Público de Contratos de Adhesión y del SIIP, así como lo descrito en la narrativa de la ejecución del procedimiento, se identificó que se habilitó el Registro de Contratos de Adhesión en Línea para los proveedores, en el cual se genera un número de expediente, y posteriormente se capture en el Sistema Integral de Información y Procesos el tipo de solicitud (registro nuevo o modificación de contrato). Al utilizar

---

<sup>45</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento**, numerales 3, 7 y 19, del Apartado V "Políticas de Operación", del Procedimiento para atender solicitudes de revisión, registro, baja y modificación de contratos de adhesión.

<sup>46</sup> PROFECO, **Registro Público de Contratos de Adhesión**, consultado el 5 de septiembre de 2024, disponible en: <https://rpca.profeco.gob.mx>

<sup>47</sup> PROFECO, **Catálogo de Contratos de Adhesión (C.A.)**, consultado el 5 de septiembre de 2024, disponible en: <https://rcal.profeco.gob.mx/Catalogoca.jsp>

<sup>48</sup> **NOM-036-SCFI-2016**, "Prácticas comerciales, requisitos de información y disposiciones generales en la prestación de servicios funerarios".

<sup>49</sup> **NOM-071-SCFI-2008**, "Prácticas comerciales-Atención médica por cobro directo".

<sup>50</sup> **NOM-117-SCFI-2005**, "Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización de muebles de línea y sobre medida".

<sup>51</sup> **NOM-122-SCFI-2010**, "Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o consignación de vehículos usados".

<sup>52</sup> **NOM-154-SCFI-2005**, "Equipos contra incendio-Extintores-Servicio de mantenimiento y recarga".

<sup>53</sup> **NOM-135-SCFI-2006**, "Prácticas comerciales-Requisitos de información en la venta de materiales para construcción".

<sup>54</sup> **NOM-148-SCFI-2018**, "Prácticas comerciales-Comercialización de animales de compañía y prestación de servicios para su cuidado, adiestramiento y entrenamiento".

<sup>55</sup> **NOM-160-SCFI-2014**, "Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización de vehículos nuevos".

<sup>56</sup> **NOM-174-SCFI-2007**, "Prácticas comerciales-Elementos de información para la prestación de servicios en general".

<sup>57</sup> **NOM-247-SE-2021**, "Prácticas comerciales-Requisitos de la información comercial y la publicidad de bienes inmuebles destinados a casa habitación y elementos mínimos que deben contener los contratos relacionados".

<sup>58</sup> **NOM-179-SCFI-2016**, "Servicios de mutuo con interés y garantía prendaria (cancela la NOM-179-SCFI-2007, Servicios de mutuo con interés y garantía prendaria)".

la plataforma, se genera un número de expediente y se registra el tipo de solicitud, ya sea un registro nuevo o una modificación de contrato. La plataforma también alerta a los proveedores sobre posibles omisiones y sobre la resolución emitida, que puede ser aprobación, desechamiento, desistimiento, un dictamen en caso de incumplimiento normativo, o la negativa del trámite. Lo anterior conforme lo señalado en el Acuerdo por el que se establecen los lineamientos que regulan la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión.<sup>59</sup>

- Procedimiento para atender las denuncias del Registro Público de Consumidores (MP-220-03). El equipo auditor identificó que, en 2023, la DGCARA implementó el "Formato de Captación de Denuncias del RPC". Este documento incluye los datos del denunciante (consumidor) y del denunciado (proveedor o empresa), así como la información relacionada con la llamada o mensaje de texto no deseado. Los asesores del *Teléfono del Consumidor* utilizan este formato para registrar las denuncias presentadas por los consumidores, conforme al Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.<sup>60</sup>

No obstante, con la revisión de un expediente de la denuncia que se generó de este procedimiento, y como área de mejora se debió incluir el acuerdo de admisión de la denuncia, el oficio de requerimiento de información, la prevención hacia el proveedor y el acuerdo de procedencia de la denuncia conforme a lo establecido en los numerales 10, 12, 16 y 25 del Apartado VI del procedimiento MP-220-03.

Asimismo, con el análisis de la información pública de la DGCARA, se verificó que, en 2023, implementó un sistema automatizado que asegura que el número telefónico registrado no esté asociado con los datos personales de los consumidores.<sup>61</sup> Esto se realiza de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo por el que se establecen las Reglas de Operación y Funcionamiento del Registro Público de Consumidores.<sup>62</sup>

- Procedimiento para inscripción, modificación, renovación anual, cancelación y suspensión en el Registro Público de Casas de Empeño (MP-220-04). En 2023, la DGCARA implementó el formato FF-PROFECO-006 "Solicitud de inscripción, refrendo o modificación de Casas de Empeño, para llevar a cabo el registro de público".<sup>63</sup>

---

<sup>59</sup> **Acuerdo por el que se establecen los lineamientos que regulan la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión**, artículos 3, fracción II, y 24.

<sup>60</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento**, numeral 5, inciso a, del Apartado V, del Procedimiento para atender las denuncias del Registro Público de Consumidores.

<sup>61</sup> PROFECO, **Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)**, consultado el 10 de septiembre de 2024, disponible en: <https://repep.profeco.gob.mx/>

<sup>62</sup> **Acuerdo por el que se establecen las Reglas de Operación y Funcionamiento del Registro Público de Consumidores**, artículo 5.

<sup>63</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registro y Autofinanciamiento**, Apartado VII, Formato FF-PROFECO-006, del Procedimiento para la inscripción, modificación, renovación anual, cancelación y suspensión en el Registro Público de Casas de Empeño.

Asimismo, se observó que en la plataforma del Registro Público de Casas de Empeño incluye un módulo para tramitar solicitudes de inscripciones, modificaciones, renovaciones anuales y cancelaciones. Este módulo cuenta con un mecanismo de control que muestra los días restantes para resolver cada expediente, de acuerdo con el plazo de 90 días naturales, conforme a lo establecido en el Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño.<sup>64</sup>

Asimismo, con el análisis de la información pública de la DGCARA, se verificó el formato de la constancia de inscripción en el Registro Público de Casas de Empeño, el cual incluyó el número único de identificación de la casa de empeño, el nombre del propietario (persona física o moral), el registro federal de contribuyentes, la marca o nombre comercial, el domicilio completo de la matriz, el domicilio de la sucursal registrada, las fechas de inscripción y vigencia de la autorización, el nombre y firma de la autoridad que autoriza, y un mecanismo de seguridad para verificar su autenticidad. Esto se realiza conforme a lo señalado en el Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño.<sup>65</sup>

De lo anterior, el equipo auditor determinó como área de mejora y para fortalecer las actividades en materia de contratos de adhesión, registro y autofinanciamiento, que la Subprocuraduría de Servicios en conjunto con la DGCARA deben planear, coordinar, controlar, dar seguimiento y evaluar las acciones de las direcciones bajo su adscripción, para implementar mecanismos preventivos, detectivos y correctivos como evaluaciones y revisiones aleatorias en la integración de los expedientes de los procedimientos antes descritos, así como en los formatos normados que se utilizan, con la finalidad de documentar en forma oportuna las acciones de mejora para corregir las deficiencias de control interno detectadas, en términos de lo establecido el artículo 10, fracción I, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, y el artículo Segundo , Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo I "Estructura del Modelo", Disposición 9, Norma General Quinta. Supervisión y Mejora Continua, Principio 17, Elemento de Control Interno 17.05, del Acuerdo de Control Interno.

## Conclusión

Como resultado de las pruebas de fiscalización, el equipo auditor revisó y evaluó que la PROFECO, mediante la DGCARA, contó en 2023 con procesos y procedimientos para registrar a los consumidores que no desean que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios, y los contratos de adhesión que lo requieran, cuando cumplan la normativa aplicable en el registro público de contratos de adhesión y las casas

<sup>64</sup> Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño, artículos 15, párrafo primero y 20, fracción I.

<sup>65</sup> Acuerdo por el que se establecen las Reglas de Operación y Funcionamiento del Registro Público de Consumidores, artículo 5, párrafo primero.

de empeño, conforme a lo establecido en los artículos 18; 24, fracción XV, y 65 Bis, párrafo tercero, de la LFPC.

También se observó que la DGCARA presentó áreas de mejora en los procedimientos que realizó en 2023, las cuales se pueden prevenir si, en conjunto con la Subprocuraduría de Servicios, genera un plan de trabajo para implementar mecanismos preventivos, detectivos y correctivos como evaluaciones y revisiones aleatorias en la integración de los expedientes de estos procedimientos, así como en los formatos normados que utilizan las unidades administrativas bajo se adscripción, con la finalidad de documentar en forma oportuna las acciones de mejora detectadas para corregir las deficiencias de control interno, en términos de lo establecido el artículo 10, fracción I, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, y el artículo Segundo, Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo I "Estructura del Modelo", Disposición 9, Norma General Quinta. Supervisión y Mejora Continua, Principio 17, Elemento de Control Interno 17.05, del Acuerdo de Control Interno.

De conformidad con lo anterior, los hallazgos y área de mejora de este resultado, se documentaron y vincularon con la recomendación 3 del Resultado núm. 4 de la auditoría.

**La(s) acción(es) vinculada(s) a este resultado se presenta(n) en el(los) resultado(s) con su(s) respectiva(s) acción(es) que se enlista(n) a continuación:**

Resultado 4 - Acción 2023-1-10LAT-21-0268-01-003

## **6. Procesos Sustantivos de la Dirección General de Procedimientos**

Con objeto de verificar que, en 2023, los Procesos Sustantivos de la Dirección General de Procedimientos contribuyeron a garantizar la aplicación de la normativa para sustanciar los procedimientos arbitrales y por infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como analizar el contenido de la publicidad que se difunda por cualquier medio de comunicación masiva, para proteger los derechos de los consumidores y sancionar a los proveedores por violaciones a dicho ordenamiento, así como orientar tanto a consumidores como a proveedores acerca de sus derechos y obligaciones, mediante los oficios números OAED/DGAESCI/060/2024 y DGAESCI/075/2024, de fechas 29 de febrero y 11 de junio de 2024, respectivamente, así como con un correo electrónico del 11 de julio de 2024, se solicitó a la PROFECO: a) el marco legal y normativo vigente en 2023; b) la trazabilidad, esquema de operación o flujograma de los procesos sustantivos de la Procuraduría, y c) gestionar las visitas a las unidades administrativas de la PROFECO para desarrollar los actos de fiscalización relativos a entrevistas y pruebas de recorrido, con el fin de conocer directamente el ejercicio de sus funciones correspondientes a los procesos sustantivos de la Dirección General de Procedimientos y con el propósito de obtener información derivada de éstas. Al respecto, la PROFECO, por medio de los oficios números PFC/CGA/DGPOP/0327/2024, PFC/CGA/DGPOP/0562/2024 y PFC/CGA/DGPOP/0645/2024, del 14 de marzo, 20 de junio y 18 de julio de 2024, respectivamente, y con un correo

electrónico del 1 de agosto de 2024, proporcionó la información y documentación solicitada.

De acuerdo con el Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor, la Dirección General de Procedimientos tiene el objetivo de "Garantizar la aplicación de la normatividad para sustanciar los procedimientos arbitrales y por infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como analizar el contenido de la publicidad que se difunda por cualquier medio de comunicación masiva, para proteger los derechos de los consumidores y sancionar a los proveedores por violaciones a dicho ordenamiento de protección al consumidor, así como orientar tanto a consumidores como a proveedores acerca de sus derechos y obligaciones; lo anterior, haciendo uso eficiente del presupuesto asignado".<sup>66</sup>

Para verificar el cumplimiento del objetivo de esta unidad administrativa, así como lo establecido en el artículo 25, fracción V, del Reglamento de la PROFECO, la Dirección General de Procedimientos, durante 2023, contó con el proceso general de "Arbitraje y Certeza Jurídica" y siete procedimientos específicos "Procedimiento para emitir el dictamen a que hace referencia el artículo 114 de la LFPC (MP-230-01)"; "Procedimiento arbitral ante la Procuraduría Federal del Consumidor (MP-230-02)"; "Procedimiento por Infracciones a la Ley en Materia de Servicios (MP-230-03)"; "Procedimiento para ejecutar la sanción de clausura en materia de servicios (MP-230-04)"; "Procedimiento para solicitar la ejecución del arresto administrativo en materia de servicios (MP-230-05)"; "Procedimiento para monitorear y analizar la información o publicidad y sustanciación de la investigación previa al Procedimiento por Infracciones a la Ley (MP-230-06)", y "Procedimiento para realizar Diagnóstico Publicitario (MP-230-07)".

Con el análisis de los procedimientos, se identificó que la Dirección General de Procedimientos contó con instrumentos para 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; para aplicar medidas de apremio, previo apercibimiento; para comprobar que la publicidad sea veraz, comprobable, clara y realizada conforme a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC o Ley); para emitir una opinión no vinculante sobre la publicidad de los proveedores; así como para actuar como árbitro entre consumidores y proveedores cuando los interesados así lo designen y sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previo, observando los principios de legalidad, equidad y de igualdad entre las partes, conforme a lo establecido en los artículos 24, fracción XVI, 25, 32, penúltimo y último párrafos, y 117, párrafo primero, de la LFPC; y 25, fracciones V y VIII, del Reglamento de la PROFECO.

---

<sup>66</sup> **Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor**, Apartado XI. "Objetivo y Funciones", Subprocuraduría de Servicios, Objetivo de la Dirección General de Procedimientos.

En ese sentido, la DGP proporcionó evidencia documental de los mecanismos de control y vigilancia que implementó para la ejecución de los siete procedimientos a su cargo, de su análisis se obtuvieron los resultados siguientes:

- Procedimiento para emitir el dictamen a que hace referencia el artículo 114 de la LFPC (MP-230-01). La Dirección General de Procedimientos proporcionó un dictamen de una conciliación, el cual indicó el monto de la obligación infringida por parte del proveedor, así como la cuantificación líquida de la bonificación y emitido dentro de los 15 días hábiles establecidos para el tiempo de ejecución, conforme al Manual de Procedimientos de la Dirección General de Procedimientos.<sup>67</sup>
- Procedimiento Arbitral ante la Procuraduría Federal del Consumidor (MP-230-02). Se revisó un expediente en el que se identificó que el arbitraje fue concluido dentro del plazo establecido en el tiempo de ejecución prestablecido. En cuanto al desahogo del procedimiento, el árbitro realizó el acuerdo de radicación, mismo que fue notificado a las partes por medio de estrados. El expediente contó con evidencia de la celebración de una audiencia de compromiso arbitral con transacción y de una audiencia de cumplimiento de transacción.

Por último, se observó que se elaboró un acta circunstanciada para hacer constar que de la revisión al expediente referido, se detectó que en el formato de queja que se capturó en el Sistema Integral de Información y Procesos no se determinó un monto a favor del consumidor, lo cual fue posteriormente corregido toda vez que durante el procedimiento arbitral fue posible determinar una serie de pagos del proveedor hacia del consumidor, según lo manifestado durante las audiencias de cumplimiento de transacción. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el Anexo B "De la determinación y captura del monto de lo reclamado", del Procedimiento para recibir y atender quejas en materia de consumo del Manual de Procedimientos de la Dirección de Quejas y Conciliación, el cual precede al procedimiento arbitral.<sup>68</sup>

- Procedimiento por Infracciones a la Ley en Materia de Servicios (MP-230-03). De la revisión documental realizada a un expediente se identificó que el procedimiento por infracciones se resolvió en un tiempo de 38 días hábiles. También en el expediente se encontró evidencia documental de la infracción del proveedor, y en la cual se realizó un acuerdo de inicio, mismo que fue notificado personalmente, y uno de cierre del periodo probatorio, la resolución administrativa correspondiente, en la que se le informó al infractor la posibilidad de aplicarse una reducción del 50% del monto de la multa impuesta si pagaba dentro de los treinta días hábiles siguientes, y

---

<sup>67</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Procedimientos**, letras B, inciso ii; F, inciso i; E, inciso i, del Apartado V, del Procedimiento para emitir el dictamen a que hace referencia el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

<sup>68</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Procedimientos**, numerales 8, letra B; 9; 23; 24; 26; 41; 45; 49, letra B; del Apartado V, del Procedimiento arbitral ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

el cobro de la multa impuesta por la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución, conforme a lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Procedimientos.<sup>69</sup>

- En relación con los procedimientos para ejecutar la sanción de clausura en materia de servicios (MP-230-04) y para solicitar la ejecución del arresto administrativo en materia de servicios (MP-230-05), la Dirección General de Procedimientos informó que durante 2023 no ejecutó ninguno de estos dos procedimientos.
- Procedimiento para monitorear y analizar la información o publicidad y sustanciación de la investigación previa al Procedimiento por Infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor (MP-230-06). Se identificó que el tiempo de ejecución del procedimiento para monitorear y analizar la información o publicidad y sustanciación de la investigación previa al procedimiento por infracciones a la Ley es de 10 a 40 días hábiles.

No obstante, en el expediente remitido por la Dirección General de Procedimientos, el procedimiento no se realizó de acuerdo con el plazo establecido, ya que la fecha con la que se emitió el monitoreo fue del 11 de abril de 2023 y la fecha con la que se concluyó el expediente fue del 7 de diciembre de 2023. Esto se debió a diversas situaciones que fueron documentadas dentro del expediente, ya que no se contaban con los datos necesarios para poder notificar al proveedor sobre los resultados del monitoreo, por lo que fue preciso que se enviaran solicitudes de información a unidades administrativas de la PROFECO, así como a instituciones de diferentes órdenes de gobierno como lo son la Secretaría de Desarrollo Económico de la Ciudad de México, el Instituto Mexicano del Seguro Social y el Servicio de Administración Tributaria, y apelar a los principios de economía, celeridad, legalidad, eficacia y buena fe que rigen al procedimiento administrativo para que éstas atendieran la solicitud.

En cuanto al expediente, éste contó con la evidencia documental que sustenta el análisis del contenido publicitario, sin descomponer sus partes integrantes, asimismo, se realizaron diversos requerimientos a autoridades para poder ejercer sus funciones; se analizó que la información fuera veraz, comprobable y estuviera exenta de descripciones que indujeran o pudieran haber inducido a error o confusión, así como también que la información difundida contara con sustentos técnicos o científicos, conforme lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Procedimientos<sup>70</sup>

---

<sup>69</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Procedimientos**, numerales 1, 2, 6, 14, 15, 25, 26, 27, 30, 32 y 39 del Apartado V, del Procedimiento por Infracciones a la Ley en Materia de Servicios.

<sup>70</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Procedimientos**, numerales 4; 7, letras A, C y E; 12, 13 y 26, letra A, del Apartado V, del Procedimiento para monitorear y analizar la información o publicidad y sustanciación de la investigación previa al Procedimiento por Infracciones a la Ley.

- Procedimiento para realizar el Diagnóstico Publicitario (MP-230-07). El equipo auditor revisó un expediente en el que se identificó que se emitió un diagnóstico publicitario dentro del plazo establecido en tiempo y forma. La opinión no vinculatoria sobre la pauta publicitaria que remitió la PROFECO al proveedor se realizó de acuerdo con el análisis de la publicidad, respecto a la obligación del proveedor de exhibir de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca al consumidor; asimismo, se revisó que la información relativa a productos que se difundieran por cualquier medio fuera veraz, comprobable, clara y exentas de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a errores o confusiones por engañosas o abusivas, conforme a lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Procedimientos vigente.<sup>71</sup>

De lo anterior, el equipo auditor determinó como área de mejora y para fortalecer las actividades en materia de procedimientos, que la Subprocuraduría de Servicios, en conjunto con la DGP, debe planear, coordinar, controlar, dar seguimiento y evaluar las acciones de las direcciones bajo su adscripción, para implementar mecanismos preventivos, detectivos y correctivos como evaluaciones y revisiones aleatorias en la integración de los expedientes de los procedimientos antes descritos, así como en los formatos normados que se utilizan, con la finalidad de documentar en forma oportuna las acciones de mejora para corregir las deficiencias de control interno detectadas, en términos de lo establecido en el artículo 10, fracción I, del Reglamento de la PROFECO, y del artículo Segundo, Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo I "Estructura del Modelo", Disposición 9, Norma General Quinta. Supervisión y Mejora Continua, Principio 17, Elemento de Control Interno 17.05, del Acuerdo de Control Interno.

## Conclusión

Como resultado de las pruebas de fiscalización, el equipo auditor revisó y evaluó que la PROFECO, mediante la Dirección General de Procedimientos, contó en 2023 con procesos y procedimientos para 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; para aplicar medidas de apremio, previo apercibimiento; para comprobar que la publicidad sea veraz, comprobable, clara y apegada a la Ley Federal de Protección al Consumidor; para emitir una opinión no vinculante sobre la publicidad de los proveedores; así como para actuar como árbitro entre consumidores y proveedores cuando los interesados así lo designen y sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previos, observando los principios de legalidad, equidad y de igualdad entre las partes, conforme en los artículos 24, fracción XVI, 25; 32, penúltimo y último párrafos, y 117, párrafo primero, de la LFPC; y 25, fracciones V y VIII, del Reglamento de la PROFECO.

---

<sup>71</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Procedimientos**, numerales 2, letras A, B y D; 4, del Apartado V, del Procedimiento para realizar el Diagnóstico Publicitario.

También se observó que la Dirección General de Procedimientos presentó áreas de mejora en los procedimientos que realizó en 2023, las cuales se pueden prevenir si, en conjunto con la Subprocuraduría de Servicios, genera un plan de trabajo para implementar mecanismos preventivos, detectivos y correctivos como evaluaciones y revisiones aleatorias en la integración de los expedientes de estos procedimientos, así como en los formatos normados que utilizan las unidades administrativas bajo se adscripción, con la finalidad de documentar en forma oportuna las acciones de mejora detectadas para corregir las deficiencias de control interno, en términos de lo establecido en el artículo 10, fracción I, del Reglamento de la PROFECO, y el artículo Segundo, Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo I "Estructura del Modelo", Disposición 9, Norma General Quinta. Supervisión y Mejora Continua, Principio 17, Elemento de Control Interno 17.05, del Acuerdo de Control Interno.

De conformidad con lo anterior, los hallazgos y área de mejora de este resultado, se documentaron y vincularon con la recomendación 3 del Resultado núm. 4 de la auditoría.

**La(s) acción(es) vinculada(s) a este resultado se presenta(n) en el(los) resultado(s) con su(s) respectiva(s) acción(es) que se enlista(n) a continuación:**

Resultado 4 - Acción 2023-1-10LAT-21-0268-01-003

## **7. Procesos Sustantivos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza**

Con objeto de verificar que, en 2023, los Procesos Sustantivos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza contribuyeron a la planeación, ordenamiento y dirección de la verificación y vigilancia de los proveedores de bienes o productos y prestadores de servicios, de oficio o a petición de parte, en términos de lo previsto en la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley de Infraestructura de la Calidad, Normas Oficiales Mexicanas y demás ordenamientos jurídicos aplicables y, en su caso, ordenar las medidas precautorias, de apremio y sanciones, para garantizar relaciones comerciales equitativas y evitar acciones que afecten o puedan afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de los consumidores, mediante los oficios números OAED/DGAESCI/060/2024, DGAESCI/075/2024 y DGAESCI/138/2024, de fechas 29 de febrero, 11 de junio y 19 de septiembre de 2024, respectivamente, así como con un correo electrónico del 11 de julio de 2024, se solicitó a la PROFECO: a) el marco legal y normativo vigente en 2023; b) la trazabilidad, esquema de operación o fluograma de los procesos sustantivos, y c) gestionar las visitas a las unidades administrativas para desarrollar los actos de fiscalización relativos a entrevistas y pruebas de recorrido, con el fin de conocer directamente el ejercicio de sus funciones correspondientes a los procesos sustantivos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza, con la finalidad de obtener información derivada de éstas. Al respecto, la PROFECO, por medio de los oficios números PFC/CGA/DGPOP/0327/2024, PFC/CGA/DGPOP/0562/2024, PFC/CGA/DGPOP/0645/2024 y PFC/CGA/DGPOP/0860/2024, del 14 de marzo, 20 de junio, 18 de julio y 30 de septiembre

de 2024, respectivamente, y un correo electrónico del 1 de agosto de 2024, proporcionó la información y documentación solicitada.

De acuerdo con el Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor, la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza (DGVDC) tiene el objetivo de "Planear, ordenar y dirigir la verificación y vigilancia a proveedores de bienes o productos y prestadores de servicios, de oficio o a petición de parte, en términos de lo previsto en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), Ley de Infraestructura de la Calidad (LIC), Normas Oficiales Mexicanas (NOM) y demás ordenamientos jurídicos aplicables, y en su caso, ordenar las medidas precautorias, de apremio y sanciones, para garantizar relaciones comerciales equitativas y evitar acciones que afecten o puedan afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de los consumidores".<sup>72</sup>

Para el cumplimiento de su objetivo, así como también de lo establecido en el artículo 26, fracción I, del Reglamento de la PROFECO, la DGVDC, durante el ejercicio 2023, describió dentro del proceso general denominado "Verificar y vigilar el cumplimiento de la LFPC, LIC, NOM y legislación aplicable", con cinco procedimientos específicos como sigue: "Procedimiento para realizar la verificación en cumplimiento al marco normativo competencia de Profeco (MP-310-01)"; "Procedimiento para atender la verificación de instrumentos para medir (MP-310-02)"; "Procedimiento por infracciones a la Ley en materia de verificación y vigilancia (MP-310-03)"; "Procedimiento para atender las solicitudes de levantamiento de medida precautoria (MP-310-04)", y "Procedimiento para realizar la vigilancia a establecimientos comerciales de bienes, productos o servicios (MP-310-05)".

Con el análisis de los procedimientos se identificó que la DGVDC contó con instrumentos para realizar las actividades de vigilancia y verificación del cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas, comportamiento comercial,<sup>73</sup> metrología<sup>74</sup> y normas oficiales mexicanas,<sup>75</sup> así como también para verificar las pesas e instrumentos de medición que se

---

<sup>72</sup> **Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor**, Apartado XI. Objetivo y Funciones, Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, Objetivo de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza.

<sup>73</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza**, Apartado II, Comportamiento Comercial. Conjunto de actos u omisiones llevadas a cabo por parte de proveedores de bienes, productos y servicios en las relaciones de consumo.

<sup>74</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza**, Apartado II, Metrología legal. Se ocupa de verificar las unidades de medida, los métodos y procedimientos de medición, los instrumentos de medición y las unidades materializadas que intervienen en las transacciones comerciales, protección de la salud, el medio ambiente y la seguridad pública.

<sup>75</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza**, Apartado II, Norma Oficial Mexicana. A la regulación técnica de observancia obligatoria expedida por las Autoridades Normalizadoras competentes cuyo fin esencial es el fomento de la calidad para el desarrollo económico y la protección de los objetivos legítimos de interés público, mediante el establecimiento de reglas, denominación, especificaciones o características aplicables a un bien, producto, proceso o servicio, así como aquéllas relativas a terminología, marcado o etiquetado y de información. Las Normas Oficiales Mexicanas se considerarán como Reglamentos Técnicos o Medidas Sanitarias o Fitosanitarias, según encuadren en las definiciones correspondientes previstas en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano es Parte.

utilizan en transacciones comerciales, industriales o de servicios, en términos de lo establecido en el artículo 24, fracciones XIII, XIV y XIV bis, de la LFPC.

En este sentido, la DGVDC proporcionó evidencia documental de los mecanismos de control y vigilancia que implementó para la ejecución de cada uno de los cinco procedimientos a su cargo, de su análisis se obtuvieron los resultados siguientes:

- Procedimiento para realizar la verificación en cumplimiento al marco normativo competencia de Profeco (MP-310-01). La DGVDC proporcionó evidencia de tres visitas de verificación: una de comportamiento comercial, una metrológica y la última de NOM. Como resultado de su análisis el equipo auditor comprobó que para este procedimiento se generó un expediente por cada revisión, que se integró, entre otros documentos, con la denuncia, el oficio de solicitud de orden de verificación, el acta de visita de verificación y su protocolo, los oficios de envío al Departamento de Información y Seguimiento de la Verificación (DISV) y a la Dirección de Procedimientos y Sanciones (DPS), y la carátula del expediente conforme a lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza.<sup>76</sup> No obstante, el equipo auditor identificó áreas de mejora para fortalecer las actividades de control establecidas en el procedimiento, como se muestra a continuación:
  - Integrar en los expedientes evidencia documental relacionada con las cédulas de notificación y formatos de supervisión de gabinete o de campo, conforme a lo establecido en los numerales 5 del apartado V, y 21 del apartado VI, del "Procedimiento para realizar la verificación en cumplimiento al marco normativo competencia de Profeco (MP-310-01)" del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza.
  - Para la elaboración de las órdenes de verificación, incluir el sello y leyenda de la PROFECO en la última hoja de dichos documentos, conforme al numeral 6 del apartado VI del procedimiento MP-310-01, así como también incorporar las firmas correspondientes a los oficios de envío de la documentación resultante de los actos de verificación al DISV y de los oficios de envío a la DPS, ya sea de manera física o electrónica.
- Procedimiento para atender la verificación de instrumentos para medir (MP-310-02). La DGVDC entregó un expediente de verificación de instrumentos para medir, con el cual se comprobó que contó con la solicitud de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición, la hoja para entrega de trámites, la orden y el dictamen de verificación, el formato de supervisión en gabinete y el oficio para

<sup>76</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza**, Apartados III, incisos A, primera viñeta y B, cuarta viñeta; Apartado V, numerales 19 y 20, y Apartado VI, numerales 30, 33 y 35 del "Procedimiento para realizar la verificación en cumplimiento al marco normativo competencia de Profeco".

remitir la documentación al archivo de trámites, conforme a lo establecido en el manual de procedimientos vigente.<sup>77</sup> No obstante, se detectaron áreas de mejora en la integración de la documentación del expediente, para que este incluya el oficio para solicitar la emisión de órdenes de verificación; el comprobante de pago y el control de expedientes, material e instrumentos patrón solicitados y recibidos (Formato I-3-MP-310-02), conforme a lo establecido en los numerales 4 y 23 del apartado V, y 10 del apartado VI, del procedimiento MP-310-02.

- Procedimiento por Infracciones a la Ley en materia de verificación y vigilancia (MP-310-03) y Procedimiento para atender las solicitudes de levantamiento de medida precautoria (MP-310-04). Se proporcionó un expediente para evidenciar las actividades realizadas por la DGVDC, en el cual se comprobó que incluyó el acuerdo de inicio a procedimiento administrativo; las cédulas de notificación; el acuerdo de admisión de manifestaciones, pruebas y apertura de alegatos; la solicitud de levantamiento de medida precautoria; el acta para retiro de sellos de suspensión y la resolución administrativa conforme a su normativa.<sup>78</sup> No obstante, con la revisión se detectaron las áreas de mejora siguientes:
  - En la elaboración del procedimiento MP-310-03, en su numeral 49, apartado V, se establece que, los expedientes motivo de una visita de verificación se apegarán a los elementos para la Integración de Expedientes señalados en el Anexo A;<sup>79</sup> sin embargo, este anexo no está contenido dentro del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza, ni señala el documento de referencia para su consulta.
  - En el apartado III, se contempla el Formato I-2-MP-310-03 denominado "Acuerdo de inicio a procedimiento administrativo", y para el procedimiento MP-310-04 en su apartado III, el Formato I-5-MP-310-04 denominado "Acuerdo para el Retiro de Sellos"; sin embargo, en el expediente proporcionado solamente se consideró un solo documento para sustentar ambos formatos denominado "Acuerdo de inicio a procedimiento administrativo y levantamiento de medida precautoria".
  - Diseñar mecanismos de control y vigilancia para verificar la integración de la evidencia documental que forma parte de los expedientes, con el fin de que se integre la información soporte que acredite la subsanación de lo observado

---

<sup>77</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza**, Apartado V, numerales 1, 4 y 17 incisos A y B; así como Apartado VI, numerales 1, 23 y 28 del "Procedimiento para atender la verificación de instrumentos para medir".

<sup>78</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza**, Apartado V, numerales 27 y 39 y Apartado VI, numerales 8 y 22 del "Procedimiento por Infracciones a la Ley en materia de verificación y vigilancia"; así como Apartado III, quinta viñeta y Apartado V, numerales 1 y 13, primera viñeta del "Procedimiento para atender las solicitudes de levantamiento de medida precautoria".

<sup>79</sup> El Procedimiento por Infracciones a la Ley en materia de verificación y vigilancia, del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza, no define en qué consiste y qué integra el Anexo A.

para el levantamiento de la medida precautoria,<sup>80</sup> conforme a lo establecido en el numeral 9, apartado V, del procedimiento MP-310-04.

- Procedimiento para realizar la vigilancia a establecimientos comerciales de bienes, productos o servicios (MP-310-05). La PROFECO proporcionó los expedientes de tres visitas de vigilancia: una comercial, una metrológica y la última de NOM, los cuales incluyeron la solicitud para la emisión de órdenes de visita de vigilancia, la orden, el acta, el oficio de envío a la DISV y el oficio de envío al Archivo de Trámite con su respectivo listado de cierres conforme a lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza.<sup>81</sup>

Por último, se observaron áreas de mejora en la integración de la información que forma parte de los expedientes, con la finalidad de que incluyan los formatos de supervisión y la invitación para cumplimiento normativo (Formato I-2-MP-310-05), conforme a los numerales 9 y 22 del apartado V del procedimiento MP-310-05. También para que las solicitudes de emisión de órdenes de visita de vigilancia se encuentren firmados de manera física o electrónica y señalen la ubicación geográfica de los establecimientos que fueron a vigilar, y para que los oficios de envío al DISV se encuentren firmados, conforme a los numerales 1 y 20 del apartado VI del procedimiento MP-310-05.

De lo anterior, el equipo auditor determinó como área de mejora y para fortalecer las actividades en materia de verificación y defensa de la confianza, que la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, en conjunto con la DGVDC, debe planear, coordinar, controlar, dar seguimiento y evaluar las acciones de esta dirección bajo su adscripción, para implementar mecanismos preventivos, detectivos y correctivos como evaluaciones y revisiones aleatorias en la integración de los expedientes de los procedimientos antes descritos, así como en los formatos normados que se utilizan y de los que no están documentados en los procedimientos, con la finalidad de documentar en forma oportuna las acciones de mejora para corregir las deficiencias de control interno detectadas, en términos de lo establecido el artículo 10, fracción I, del Reglamento de la PROFECO, y el artículo Segundo, Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo I "Estructura del Modelo", Disposición 9, Norma General Quinta. Supervisión y Mejora Continua, Principio 17, Elemento de Control Interno 17.05, del Acuerdo de Control Interno.

---

<sup>80</sup> Las solicitudes de levantamiento de medida precautoria o desinmovilización de producto o instrumento, se resolverán cuando el proveedor acredite documental y fehacientemente que han cesado las causas que originaron la aplicación de la medida precautoria impuesta. Para estos efectos, deberá adjuntar todos los elementos de prueba, de acuerdo con la naturaleza de cada caso.

<sup>81</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza**, Apartado V, numeral 21 y Apartado VI, numerales 1, 2, 12 y 20 del "Procedimiento para realizar la vigilancia a establecimientos comerciales de bienes, productos o servicios".

## Conclusión

Como resultado de las pruebas de fiscalización realizadas, el equipo auditor revisó y evaluó que la PROFECO, mediante la DGVDC, contó en 2023 con procesos y procedimientos para llevar a cabo las actividades de vigilancia y verificación del cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas, y de las disposiciones sobre metrología, NOM, y comportamiento comercial, así como también para verificar que las pesas, medidas y los instrumentos de medición que se utilizan en transacciones comerciales, industriales o de servicios sean las adecuadas, en términos de lo establecido en el artículo 24, fracciones XIII, XIV y XIV bis, de la LFPC.

También se observó que la DGVDC presentó áreas de mejora en los procedimientos que realizó en 2023, los cuales se pueden prevenir si, en conjunto con la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, genera un plan de trabajo para implementar mecanismos preventivos, detectivos y correctivos como evaluaciones y revisiones aleatorias en la integración de los expedientes de estos procedimientos, así como en los formatos normados que utilizan las unidades administrativas bajo su adscripción, con la finalidad de documentar en forma oportuna las acciones de mejora detectadas para corregir las deficiencias de control interno, en términos de lo establecido el artículo 10, fracción I, del Reglamento de la PROFECO, y el artículo Segundo, Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo I "Estructura del Modelo", Disposición 9, Norma General Quinta. Supervisión y Mejora Continua, Principio 17, Elemento de Control Interno 17.05, del Acuerdo de Control Interno.

## 2023-1-10LAT-21-0268-01-004 Recomendación

Para que la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), mediante la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, en conjunto con las direcciones generales de Verificación y Defensa de la Confianza; de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, y de Laboratorio Nacional Protección al Consumidor, realice y documente evaluaciones aleatorias en la integración de los expedientes, y revise los formatos regulados y no regulados que se utilizan para atender las actividades de los procedimientos específicos establecidos en los procesos sustantivos, con la finalidad de que los expedientes se encuentren debidamente integrados con la evidencia documental y con los formatos señalados en sus manuales de procedimientos, y se implementen mecanismos preventivos, detectivos y correctivos para planear, coordinar, controlar, dar seguimiento y evaluar las acciones en las unidades administrativas bajo su adscripción y documentar en forma oportuna las acciones de mejora detectadas para corregir las deficiencias de control interno. Lo anterior, en términos de lo establecido en el artículo 10, fracción I, del Reglamento de la PROFECO, y del artículo Segundo, Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo I "Estructura del Modelo", Disposición 9, Norma General Quinta. Supervisión y Mejora Continua, Principio 17, Elemento de Control Interno 17.05, del Acuerdo de Control Interno.

Esta recomendación vincula y refuerza los hallazgos reportados en los Resultados núm. 8 "Procesos Sustantivos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles" y 9 "Procesos Sustantivos de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor" de este informe.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

#### **8. Procesos Sustantivos de la Dirección General del Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles**

Con objeto de verificar que, en 2023, los Procesos Sustantivos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles contribuyeron a la coordinación, ordenamiento y supervisión de las acciones de verificación de oficio y a petición de parte en materia de Gas L.P., Gasolina y otros combustibles líquidos llevados a cabo en plantas de almacenamiento y distribución de Gas L.P., vehículos de reparto de recipientes transportables, vehículos autotanque y estaciones de servicio de la República Mexicana, para procurar que la comercialización y distribución se realice dentro del marco jurídico, mediante los oficios números OAED/DGAESCI/060/2024, DGAESCI/075/2024 y DGAESCI/138/2024, de fechas 29 de febrero, 11 de junio y 19 de septiembre de 2024, respectivamente, así como con un correo electrónico del 11 de julio de 2024, se solicitó a la PROFECO: a) el marco legal y normativo vigente en 2023; b) la trazabilidad, esquema de operación o fluograma de los procesos sustantivos; c) la base datos de las verificaciones, supervisiones o vigilancias realizadas en 2023 en materia de combustibles y d) gestionar las visitas a las unidades administrativas para desarrollar los actos de fiscalización relativos a entrevistas y pruebas de recorrido, con el fin de conocer directamente el ejercicio de sus funciones correspondientes a los procesos sustantivos de la Dirección de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, con la finalidad de obtener información derivada de éstas. Al respecto, la PROFECO, por medio de los oficios números PFC/CGA/DGPOP/0327/2024, PFC/CGA/DGPOP/0562/2024, PFC/CGA/DGPOP/0645/2024 y PFC/CGA/DGPOP/0860/2024, del 14 de marzo, 20 de junio, 18 de julio y 30 de septiembre de 2024, respectivamente, y un correo electrónico del 1 de agosto de 2024, proporcionó la información y documentación solicitada.

De acuerdo con el Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor, la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles (DGVDCC) tiene el objetivo de "Coordinar, ordenar y supervisar las acciones de verificación de oficio y a petición de parte en materia de Gas L.P., Gasolina y otros combustibles líquidos llevados a cabo en plantas de almacenamiento y distribución de Gas L.P., vehículos de reparto de recipientes transportables, vehículos autotanque y estaciones de servicio de la

República Mexicana, para procurar que la comercialización y distribución se realice dentro del marco jurídico".<sup>82</sup>

Para verificar el cumplimiento de su objetivo, así como de lo establecido en el artículo 27, fracción I, del Reglamento de la PROFECO, la DGVDCC, durante el ejercicio 2023, contó con el proceso denominado "Verificación en materia de combustibles", con nueve procedimientos específicos: Procedimiento para verificar en vía pública, vehículos autotanques o de reparto de recipientes transportables para contener Gas L.P. (MP-320-01); Procedimiento para verificar plantas de distribución de Gas L.P. y remisión de actas (MP-320-02); Procedimiento para verificar estaciones de servicio (MP-320-03); Procedimiento por infracciones a la Ley en Materia de Combustibles (MP-320-04); Procedimiento para realizar supervisiones en materia de combustibles (MP-320-05); Procedimiento para atender la verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición en materia de combustible (MP-320-06); Procedimiento para atender las solicitudes de desinmovilización de instrumentos de medición en materia de combustible (MP-320-07); Procedimiento para realizar vigilancia en materia de combustibles (MP-320-08), y Procedimiento para verificar estaciones de servicio con fin específico (MP-320-09).

En ese sentido, la DGVDCC proporcionó evidencia documental de los mecanismos de control y vigilancia que implementó para la ejecución de cada uno de los nueve procedimientos a su cargo, de su análisis se obtuvieron los resultados siguientes:

- MP-320-01 Procedimiento para verificar en vía pública, vehículos autotanques o de reparto de recipientes transportables para contener Gas L.P., y MP-320-02 Procedimiento para verificar plantas de distribución de Gas L.P. y remisión de actas. Se proporcionó un expediente de visita de verificación de gas por cada procedimiento, de los cuales se revisó la documentación que los integró y se constató que se incluyó la orden de verificación extraordinaria, el acta de visita de verificación y la revisión de dicha acta, conforme a lo establecido en el manual de procedimientos vigente;<sup>83</sup> sin embargo, se identificó un área de mejora en su integración, que consisten en incluir la evidencia de la entrega del "Protocolo de verificación" (Anexo 2),<sup>84</sup> conforme a lo señalado en los numerales 9 del apartado VI del procedimiento MP-320-01 y 10 del apartado VI del procedimiento MP-320-02.
- MP-320-03 Procedimiento para verificar estaciones de servicio. Se proporcionó un expediente en donde se constató que se integró la orden y el acta de verificación

---

<sup>82</sup> **Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor**, Apartado XI. Objetivo y Funciones, Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, Objetivo de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles.

<sup>83</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles**, Apartado V, numeral 62 y Apartado VI, numerales 2 y 15 del "Procedimiento para verificar en vía pública, vehículos autotanques o de reparto de recipientes transportables para contener Gas L.P.", así como Apartado V, numeral 66 y Apartado VI, numerales 2, 10 y 12 del "Procedimiento para verificar plantas de distribución de Gas L.P.".

<sup>84</sup> Documento que incluye las obligaciones del /a verificador/a y los mecanismos en caso de existir alguna queja o denuncia e informa el motivo de la visita.

extraordinaria, conforme al Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles;<sup>85</sup> no obstante, se detectaron áreas de mejora para fortalecer las actividades del procedimiento que se describen a continuación:

- Para del expediente contenga el Acta de cierre y archivo (Formato I-2-MP-320-03), la revisión de acta de visita de verificación (Formato I-3-MP-320-03), el control de flujo de expedientes (Formato I-4-MP-320-03) y el registro de cadena de custodia (Formato I-5-MP-320-03); así como evidencia de la recepción del "Protocolo de verificación" (Anexo 2), como lo establece el apartado III, quinta viñeta y numerales 6, 36, 42 y 43 del apartado VI, del procedimiento MP-320-03.
- MP-320-04 Procedimiento por infracciones a la Ley en Materia de Combustibles. Se constató que el expediente contenía el citatorio, cédula de notificación, notificación y acuerdo de inicio; escrito de manifestaciones; acuerdo de admisión de manifestaciones; acuerdo de apertura de periodo de alegatos; citatorio, cédula de notificación y resolución administrativa de acuerdo con lo establecido en el manual de procedimientos vigente;<sup>86</sup> sin embargo, se observaron áreas de mejora en los aspectos siguientes:
  - Corregir dentro del procedimiento los nombres de los formatos utilizados, ya que se observó en los numerales 17 y 43 del apartado V, así como 20, 28 y 38 del apartado VI, que se hace referencia al registro electrónico denominado "Control de procedimientos por infracciones a la Ley" Formato I-1-MP-320-05; no obstante, este número de formato corresponde al "Control de Calidad en Actas de Gasolina", por lo que el documento al que debe hacer referencia es el Formato I-1-MP-320-04, con la finalidad de prevenir errores y confusión en las actividades para la emisión de resoluciones administrativas derivadas de infracciones a la ley en materia de combustibles.
  - En la integración del expediente, con el fin de que cuente con la carátula, el oficio de entrega de expedientes con infracciones a la ley, así como el Formato I-1-MP-320-04 "Control del procedimiento por infracciones a la ley", conforme a lo señalado en los numerales 9 y 17 del apartado V, y numeral 1 del apartado VI, del procedimiento MP-320-04.
- MP-320-05 Procedimiento para realizar supervisiones en materia de combustibles. Se proporcionó un expediente de supervisión de 2024 y no del ejercicio 2023 objeto

<sup>85</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles**, Apartado VI, numerales 2 y 8 del "Procedimiento para verificar estaciones de servicio".

<sup>86</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles**, Apartado V, numerales 18, 20, 25, 30 y 45 y Apartado VI, numerales 13 y 30 del "Procedimiento por Infracciones a la Ley en Materia de Combustibles".

de la revisión, del cual se constató que se integró con la orden de verificación ordinaria para supervisión (Formato I-3-MP-320-05), el acta de verificación para supervisión (Formato I-4-MP-320-05), el cuestionario aplicado al visitado o testigos y el cuestionario contestado por la o el supervisor conforme a lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles.<sup>87</sup> No obstante, se observaron áreas de mejora en la supervisión para la integración del expediente, con objeto de que contenga el Control de Calidad de Actas de Gasolina o de Gas (Formatos I-1-MP-320-05 o I-2-MP-320-05), el Reporte de Supervisión en Campo (Formato I-5-MP-320-05), el Informe de Operación Diaria (Formato I-6-MP-320-05), el Reporte de la revisión y análisis documental al Titular de la DVDCC y el Reporte de las actividades realizadas y resultados obtenidos en la supervisión a la DGVDCC, conforme a lo señalado en los controles M.02 y M.03 del apartado IV; numerales 17 y 39, inciso K del apartado V; así como numerales 12 y 51, inciso K, del apartado VI, del procedimiento MP-320-05.

- MP-320-06 Procedimiento para atender la verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición en materia de combustible y MP-320-07 Procedimiento para atender las solicitudes de desinmovilización de instrumentos de medición en materia de combustible. La PROFECO proporcionó un expediente de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición en materia de combustible y otro para atender las solicitudes de desinmovilización de instrumentos de medición en materia de combustible. Estas solicitudes fueron recibidas por la DGVDCC en enero y marzo de 2024, respectivamente, y no en el ejercicio 2023 objeto de revisión; no obstante, con la revisión de la información se comprobó que el expediente contó con todos los documentos que señaló su normativa, en términos de lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles.<sup>88</sup>
- MP-320-08 Procedimiento para realizar vigilancia en materia de combustibles. Mediante el oficio número PFC/SPVDC/DGVDCC/0469/2024 de fecha 16 de julio de 2024, el DGVDCC informó que en el periodo de enero a diciembre de 2023, no se llevaron a cabo visitas de vigilancia toda vez que se priorizó la atención de denuncias recibidas dando cumplimiento al Acuerdo Núm. A/024/2021 de la Comisión Reguladora de Energía que establece la regulación de precios máximos de gas licuado de petróleo objeto de venta al usuario final; por lo que, el equipo

---

<sup>87</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles**, Apartado V, numerales 34 y 38 y Apartado VI, numerales 42 y 44 del "Procedimiento para realizar supervisiones en materia de combustibles".

<sup>88</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles**, Apartado V, numerales 7, 26 y 31 y Apartado VI, numerales 4, 5 y 12 del Procedimiento para atender la verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición en materia de combustible; así como Apartado IV, Control M 01; Apartado V, numerales 2, 14, 12 y 17 y Apartado VI, numeral 5 del "Procedimiento para atender las solicitudes de desinmovilización de instrumentos de medición en materia de combustible".

auditor no identificó cuales fueron los mecanismos de control y vigilancia que implementó dicha dirección general para dar atención a las actividades de este procedimiento establecidas en los apartados V y VI, del procedimiento MP-320-08.

- MP-320-09 Procedimiento para verificar estaciones de servicio con fin específico. Se proporcionó un expediente de verificación de estaciones de servicio con fin específico, del cual se comprobó que se incluyó el Acta de visita de verificación (Formato I-1-MP-320-09), el Acuerdo de cierre de archivo (Formato I-3-MP-320-09) y la Revisión de dicha acta (Formato I-4-MP-320-09), conforme a la norma aplicable en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles.<sup>89</sup> No obstante, se encontraron áreas de mejora en el desarrollo del procedimiento para que se incluya la evidencia de la entrega del protocolo de verificación y la orden de verificación se entregue máximo dentro de la vigencia de 10 días hábiles, conforme a lo establecido en los numerales 6 del apartado V, y 10 del apartado VI, del procedimiento MP-320-09.

Con el análisis de la base de datos de verificaciones, supervisiones o vigilancias en materia de combustibles realizadas en 2023, el equipo auditor identificó que se registró un total de 12,416 visitas, de las cuales 12,304 fueron de verificaciones provenientes de denuncias y 112 de supervisión. Al respecto, se observó que de las visitas de verificación, 11,351 resultaron sin observaciones, y 953 en un procedimiento por infracciones a la ley, de las cuales 826 requirieron la aplicación de medidas precautorias; asimismo, en cuanto a los 953 procedimientos por infracciones a la ley iniciados, 19 se concluyeron mediante un acta de cierre, de 159 se dictó una resolución administrativa, 2 se encuentran en proceso de cierre toda vez que prevalece la medida precautoria y en 773 no se tiene identificado el estado que guarda el procedimiento.

Además, las actividades de los procedimientos MP-320-01, MP-320-02, MP-320-04, MP-320-05, MP-320-07, MP-320-08 y MP-320-09 antes descritos son realizadas exclusivamente por las áreas de la DGVDCC; por lo que, las Oficinas de Defensa al Consumidor no participan ni coadyuban en estos procedimientos.

De lo anterior, el equipo auditor determinó como área de mejora y para fortalecer las actividades en materia de verificación y defensa de la confianza de combustibles, que la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, en conjunto con la DGVDCC, debe planear, coordinar, controlar, dar seguimiento y evaluar las acciones de las direcciones bajo su adscripción, para implementar mecanismos preventivos, detectivos y correctivos como evaluaciones y revisiones aleatorias en la integración de los expedientes de los procedimientos antes descritos, así como en los formatos normados que se utilizan y de los que no están documentados en los procedimientos, con la finalidad de documentar en forma oportuna las acciones de mejora para corregir las deficiencias de control interno

---

<sup>89</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles**, Apartado III, primera, tercera y cuarta viñeta del "Procedimiento para verificar estaciones de servicio con fin específico".

detectadas, en términos de lo establecido el artículo 10, fracción I, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, y el artículo Segundo , Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo I "Estructura del Modelo", Disposición 9, Norma General Quinta. Supervisión y Mejora Continua, Principio 17, Elemento de Control Interno 17.05, del Acuerdo de Control Interno.

### **Conclusión**

Como resultado de las pruebas de fiscalización realizadas, el equipo auditor revisó y evaluó que la PROFECO, mediante la DGVDCC, contó en 2023 con procesos y procedimientos para llevar a cabo las actividades de vigilancia y verificación del cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas, y los instrumentos de medición que se utilizan en transacciones comerciales, industriales o de servicios sean las adecuadas o, en su caso, realizar los ajustes correspondientes, en términos de lo establecido en el artículo 27, fracción I, del Reglamento de la PROFECO.

También se observó que la DGVDCC presentó áreas de mejora en los procedimientos que realizó en 2023, las cuales se pueden prevenir si, en conjunto con la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, genera un plan de trabajo para implementar mecanismos preventivos, detectivos y correctivos como evaluaciones y revisiones aleatorias en la integración de los expedientes de estos procedimientos, así como en los formatos normados que utilizan las unidades administrativas bajo se adscripción, con la finalidad de documentar en forma oportuna las acciones de mejora detectadas para corregir las deficiencias de control interno, en términos de lo establecido en el artículo 10, fracción I, del Reglamento de la PROFECO, y el artículo Segundo , Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo I "Estructura del Modelo", Disposición 9, Norma General Quinta. Supervisión y Mejora Continua, Principio 17, Elemento de Control Interno 17.05, del Acuerdo de Control Interno.

De conformidad con lo anterior, los hallazgos y área de mejora de este resultado, se documentaron y vincularon con la recomendación 4 del Resultado núm. 7 de la auditoría.

**La(s) acción(es) vinculada(s) a este resultado se presenta(n) en el(los) resultado(s) con su(s) respectiva(s) acción(es) que se enlista(n) a continuación:**

Resultado 7 - Acción 2023-1-10LAT-21-0268-01-004

### **9. Procesos Sustantivos de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor**

Con objeto de verificar que, en 2023, los Procesos Sustantivos de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor contribuyeron a verificar la calidad de los bienes y/o productos que se ofrecen en el mercado, con la finalidad de defender y promover los derechos de las y los consumidores, mediante los oficios números OAED/DGAESCI/060/2024, DGAESCI/075/2024 y DGAESCI/138/2024, de fechas 29 de

febrero, 11 de junio y 19 de septiembre de 2024, respectivamente, así como con un correo electrónico del 11 de julio de 2024, se solicitó a la PROFECO: a) el marco legal y normativo vigente en 2023; b) la trazabilidad, esquema de operación o fluograma de los procesos sustantivos de la PROFECO y c) gestionar las visitas a las unidades administrativas de la PROFECO para desarrollar los actos de fiscalización relativos a entrevistas y pruebas de recorrido, con el fin de conocer directamente el ejercicio de sus funciones correspondientes a los procesos sustantivos de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, con la finalidad de obtener información derivada de éstas. Al respecto, la PROFECO, por medio de los oficios números PFC/CGA/DGPOP/0327/2024, PFC/CGA/DGPOP/0562/2024, PFC/CGA/DGPOP/0645/2024 y PFC/CGA/DGPOP/0860/2024, del 14 de marzo, 20 de junio, 18 de julio y 30 de septiembre de 2024, respectivamente, y un correo electrónico del 1 de agosto de 2024, proporcionó la información y documentación solicitada.

De acuerdo con el Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor, la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor tiene el objetivo de "Planear, coordinar, asignar y evaluar las actividades que realiza la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (DGLNPC) encaminadas a verificar la calidad de los bienes y/o productos que se ofrecen en el mercado, con la finalidad de defender y promover los derechos de las y los consumidores".<sup>90</sup>

Para verificar el cumplimiento de su objetivo, así como de lo establecido en el artículo 28, fracción I, del Reglamento de la Reglamento de la PROFECO, la DGLNPC, durante el ejercicio 2023, dispuso del proceso general denominado "Análisis y evaluación del cumplimiento de normas y especificaciones de productos", que incluyó tres procedimientos: Procedimiento para elaborar estudios de calidad (MP-330-01); Procedimiento para realizar análisis a bienes y/o productos objeto de un acto de verificación (MP-330-02), y Procedimiento para realizar análisis a bienes y/o productos solicitados por clientes externos (MP-330-03).

Con la revisión de dichos procedimientos se identificó que la DGLNPC contó con instrumentos para realizar y apoyar en análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor, en términos de lo establecido en el artículo 24, fracción VII, de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En este contexto, la DGLNPC proporcionó la evidencia documental de la ejecución y seguimiento de los tres procedimientos su cargo. Con la revisión de la información, el equipo auditor verificó que la DGLNPC dispuso de un Programa de Estudios de Calidad para el ejercicio 2023 (PEC 2023), autorizado por el Procurador Federal del Consumidor, el Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza y el Coordinador General de Educación y Divulgación, el 8 de agosto de 2022, de acuerdo con lo señalado en el registro de asistencia de la reunión para la revisión del PEC 2023.

<sup>90</sup> **Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor**, Apartado XI. Objetivo y Funciones, Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, Objetivo de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles.

Este programa incluyó el listado de 24 estudios de calidad, de los cuales 12 correspondieron a estudios del área Químico-Biológicas y 12 al área Físico-Tecnológica, también se comprobó que se indicaron los atributos que fueron considerados y aplicados para la elección y elaboración de los estudios de calidad, así como la fecha de entrega y de publicación, en términos de lo establecido en el artículo 28, fracción I, del Reglamento de la PROFECO.

Al respecto, el equipo auditor realizó una prueba de auditoría para cerciorarse que los 24 estudios elaborados por las direcciones de área de la DGLNPC fueron los que se aprobaron en el PEC 2023; los cuales se relacionaron con los temas siguientes: del área Químico-Biológicas se realizaron estudios de 1. Frutas deshidratadas, 2. Galletas, 3. Cereales, 4. Harinas, 5. Refrescos, 6. Alimentos preparados envasados, 7. Alimento seco para perros, 8. Concentrados para preparar bebidas, 9. Tequila, ron y vodka, 10. Mole en pasta, 11. Jabones de tocador y 12. Yogurt griego; y del área Físico-Tecnológica los estudios de 1. Básculas, 2. Almohadas, 3. Audífonos inalámbricos, 4. Impermeabilizantes, 5. Tops deportivos para dama, 6. Parrillas eléctricas, 7. Mochilas escolares, 8. Útiles escolares, 9. Artefactos eléctricos, 10. Mallas deportivas, 11. Trajes de baño para caballero y 12. Relojes inteligentes. Todos publicados en la página de Intranet de la PROFECO de acuerdo con las fechas establecidas en el PEC 2023,<sup>91</sup> y conforme a lo establecido en el artículo 35, fracción V, del Reglamento de la PROFECO.

También se proporcionó evidencia de dos listados de servicios de verificación y defensa de la confianza, solicitados en 2023 por la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza a la DGLNPC para realizar el análisis de bienes y productos. Con la revisión, se constató que en el primer listado se incluyó la descripción de 21 bienes y productos para que fueran analizados por el área de Físico-Tecnológicas del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, y que el segundo listado se conformó por la descripción de 69 bienes y productos para ser analizados por el área de Químico-Biológicas, ambos listados se derivaron de un acto de verificación, conforme a lo establecido en el artículo 28, fracción II, del Reglamento de la PROFECO.

En relación con las solicitudes realizadas por particulares y proveedores, se evidenciaron dos listados de servicios externos, el primero incluyó la descripción de 576 bienes y productos para ser analizados por el área Físico-Tecnológicas y el segundo contempló el detalle de 37 muestras para análisis del área Químico-Biológicas, conforme a lo establecido en el artículo 28, fracción VII, del Reglamento de la PROFECO.

Asimismo, para verificar las actividades específicas que implementó la DGLNPC para los tres procedimientos a su cargo, se proporcionó un ejemplo de estudios o análisis realizados por el área eléctrica-electrónica, mecánica, textil, físico-química y de alimentos, de los cuales se constató que los expedientes incluyeron de manera general la documentación establecida en sus manuales de procedimientos, por ejemplo: actas de inicio; listas de verificación de

---

<sup>91</sup> PROFECO, Estudios de Calidad 2023, consultado el 5 de septiembre de 2024, disponible en: <https://www.gob.mx/profeco/documentos/estudios-de-calidad-2023?state=published>

características requeridas de la muestra para análisis; protocolos de pruebas; formatos de cadena de custodia; registros; ponderaciones; tablas técnicas y para publicación; formatos de inspección de informe; propuestas de publicación; comunicaciones; publicaciones de la Revista del Consumidor; vales de entrada y de salida; formatos de clasificación de bienes que han sido objeto de análisis; formatos de registro y control de los movimientos de muestras en el almacén; informes de resultados; volantes de trabajo; entre otros, en términos de lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.<sup>92</sup>

No obstante, se observaron áreas de mejora en la integración de los expedientes para que se incluya la bibliografía y el programa de estudios de calidad del expediente o, en su caso, la justificación de su realización conforme a lo establecido en el Apartado V, numerales 1 y 27, inciso m, del procedimiento MP-330-01 y el acta de apertura de muestras conforme a lo establecido en el Apartado VI, numeral 4 del procedimiento MP-330-02.

De lo anterior, el equipo auditor determinó como área de mejora y para fortalecer las actividades del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, que la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, en conjunto con la DGLNPC, debe planear, coordinar, controlar, dar seguimiento y evaluar las acciones de las direcciones bajo su adscripción, para implementar mecanismos preventivos, detectivos y correctivos como evaluaciones y revisiones aleatorias en la integración de los expedientes de los procedimientos antes descritos, así como en los formatos normados que se utilizan y de los que no están documentados en los procedimientos, con la finalidad de documentar en forma oportuna las acciones de mejora para corregir las deficiencias de control interno detectadas, en términos de lo establecido el artículo 10, fracción I, del Reglamento de la PROFECO, y el artículo Segundo, Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo I "Estructura del Modelo", Disposición 9, Norma General Quinta. Supervisión y Mejora Continua, Principio 17, Elemento de Control Interno 17.05, del Acuerdo de Control Interno.

### Conclusión

Como resultado de las pruebas de fiscalización realizadas, el equipo auditor revisó y evaluó que la PROFECO, mediante la DGLNPC, contó en 2023 con procesos y procedimientos para realizar y apoyar en análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor, en términos de lo establecido en el artículo 24, fracción VII, de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

También se observó que la DGLNPC presentó áreas de mejora en los procedimientos que realizó en 2023, los cuales se pueden prevenir si, en conjunto con la Subprocuraduría de

<sup>92</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor**, Apartado V, numeral 27 del "Procedimiento para elaborar estudios de calidad"; Apartado III del "Procedimiento para realizar análisis a bienes y/o productos objeto de un acto de verificación" y Apartado III del "Procedimiento para realizar análisis a bienes y/o productos solicitados por clientes externos".

Verificación y Defensa de la Confianza, genera un plan de trabajo para, implementar mecanismos preventivos, detectivos y correctivos como evaluaciones y revisiones aleatorias en la integración de los expedientes de estos procedimientos, así como en los formatos normados que utilizan las unidades administrativas bajo su adscripción, con la finalidad de documentar en forma oportuna las acciones de mejora detectadas para corregir las deficiencias de control interno, en términos de lo establecido el artículo 10, fracción I, del Reglamento de la PROFECO, y el artículo Segundo , Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo I "Estructura del Modelo", Disposición 9, Norma General Quinta. Supervisión y Mejora Continua, Principio 17, Elemento de Control Interno 17.05, del Acuerdo de Control Interno.

De conformidad con lo anterior, los hallazgos y área de mejora de este resultado, se documentaron y vincularon con la recomendación 4 del Resultado núm. 7 de la auditoría.

**La(s) acción(es) vinculada(s) a este resultado se presenta(n) en el(los) resultado(s) con su(s) respectiva(s) acción(es) que se enlista(n) a continuación:**

Resultado 7 - Acción 2023-1-10LAT-21-0268-01-004

#### **10. Procedimientos específicos de las Oficinas de Defensa del Consumidor**

Con el objetivo de verificar que, en 2023, los procedimientos específicos de las Oficinas de Defensa del Consumidor contribuyeron al cumplimiento de los procesos sustantivos de las direcciones generales adscritas a la Subprocuraduría de Servicios y a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, mediante los oficios números OAED/DGAESCI/060/2024, DGAESCI/075/2024 y DGAESCI/138/2024, de fechas 29 de febrero, 11 de junio y 19 de septiembre de 2024, respectivamente, se solicitó a la PROFECO: a) el marco legal y normativo vigente en 2023; b) las bases de datos del universo en 2023 de las asesorías y consultas, quejas o reclamaciones, procedimientos conciliatorios, denuncias y solicitudes de verificación y vigilancia, solicitudes de verificación de instrumentos para medir, verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición en materia de combustibles, y de los Procedimientos por Infracciones a la Ley (PIL) en materia de servicios y verificación, y c) gestionar entrevistas y pruebas de recorrido mediante videoconferencias con nueve oficinas de defensa del consumidor, con la finalidad de obtener información derivada de éstas acerca de las operaciones que efectuaron en 2023.

Al respecto, la PROFECO, por medio de los oficios números PFC/CGA/DGPOP/0327/2024, PFC/CGA/DGPOP/0562/2024, PFC/CGA/DGPOP/0645/2024 y PFC/CGA/DGPOP/0860/2024, del 14 de marzo de 2024, 20 de junio de 2024, 18 de julio 2024 y 30 de septiembre de 2024, respectivamente, proporcionó la información y documentación solicitada.

Al respecto, para facilitar el entendimiento de los elementos revisados, el resultado se estructuró en dos apartados en el cual el equipo auditor evaluó las operaciones de las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), primero en materia de servicios y segundo en materia de verificación, para verificar que las actividades contribuyeron al cumplimiento de

los procedimientos específicos de las direcciones generales adscritas a la Subprocuraduría de Servicios y a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza y para realizar pruebas de integridad a la información que se generó de estos procedimientos.

### **Operaciones de las ODECO**

#### **a) En materia de servicios**

El equipo auditor identificó que, en 2023, las ODECO coadyuvaron al desempeño de las metas de la Subprocuraduría de Servicios, en específico con los procedimientos siguientes: Procedimiento para dar asesorías y atender consultas en materia de consumo (MP-210-02); Procedimiento para recibir y atender quejas en materia de consumo (MP-210-03); Procedimiento para sustanciar la conciliación inmediata, personal y foránea (MP-210-04), y Procedimiento por Infracciones a la Ley en Materia de Servicios (MP-230-03), conforme a lo establecido en el artículo 15, fracciones I, III, V, VI, IX y XXIX, del Estatuto Orgánico de la PROFECO.

En ese sentido, se seleccionaron nueve ODECO de las zonas siguientes: Metropolitana de Guadalajara; Metropolitana CDMX-Poniente; Metropolitana de Toluca; Metropolitana de Monterrey; Suroeste; Metropolitana de Nezahualcóyotl; Metropolitana CDMX-Oriente; Tlaquepaque-Colima, y Gral. Felipe Ángeles, con las cuales el equipo auditor realizó entrevistas para obtener evidencia documental de 18 expedientes de procedimientos conciliatorios y 9 expedientes de procedimientos de infracciones a la Ley. Con el análisis de la información se verificó lo siguiente:

- De los 18 expedientes de procedimientos conciliatorios, se identificaron las áreas de mejora siguientes:
  - En 9 expedientes contaron con la evidencia documental que avala los actos, notificaciones y resoluciones emitidas para satisfacer las quejas de los consumidores, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación.<sup>93</sup>
  - En 1 expediente no contó con evidencia documental de la conclusión de la satisfacción de la queja, conforme lo establecido en el numeral 80, inciso A, del apartado V, del Procedimiento para sustanciar la conciliación inmediata, personal y foránea del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación.
  - En 2 expedientes no contaron con evidencia documental de la conclusión de la satisfacción de la queja y así como de la conclusión del procedimiento conciliatorio, a pesar de haber evidencia del convenio concertado entre las

<sup>93</sup> **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación**, numerales 2, 34, 45, 48, 57, 70, inciso A, 72 y 80, inciso A, del apartado V, del Procedimiento para sustanciar la conciliación inmediata, personal y foránea.

partes, conforme lo establecido en los numerales 70, inciso A, y 80, inciso A, del apartado V, del Procedimiento para sustanciar la conciliación inmediata, personal y foránea del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación.

- En 1 expediente no incluyó con evidencia documental de la conclusión de la conciliación, de acuerdo con lo establecido en los numerales 70, inciso D, del apartado V, y 24 del apartado VI, del Procedimiento para sustanciar la conciliación inmediata, personal y foránea del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación.
- En 4 expedientes, las reclamaciones fueron radicadas en 2023, pero fueron concluidas en 2024. Estos expedientes no contaron con la evidencia documental de la satisfacción de la queja, conforme lo establecido en el numeral 80, inciso A, del apartado V, del Procedimiento para sustanciar la conciliación inmediata, personal y foránea del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación.
- En 1 expediente concluido en 2024 no dispuso de evidencia documental del informe, extracto y la acreditación de la personalidad de la parte proveedora, y así como de la satisfacción de la queja, conforme lo establecido en los numerales 45, 48 y 80, inciso A, del apartado V, del Procedimiento para sustanciar la conciliación inmediata, personal y foránea del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación.
- En relación con la revisión de los 9 expedientes de procedimientos de infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, se identificaron las áreas de mejora siguientes:
  - Los 9 expedientes no contaron con sus respectivas carátulas, conforme a lo señalado en el numeral 32, del apartado V, del Procedimiento por Infracciones a la Ley en Materia de Servicios del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Procedimientos.
  - En 2 de los 9 expedientes no se contempló la notificación de la resolución administrativa o, en su caso, de la declaración de caducidad, conforme lo establecido en el numeral 26, del apartado V, del Procedimiento por Infracciones a la Ley en Materia de Servicios del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Procedimientos.
  - En 2 expedientes no se incluyó el envío a cobro de las sanciones, toda vez que no se identificó la integración de documentación de la resolución administrativa emitida, conforme lo establecido en el numeral 39, del apartado V, del Procedimiento por Infracciones a la Ley en Materia de Servicios de la Dirección General de Procedimientos.

- En 1 expediente no se contó con evidencia de la declaración de su caducidad, toda vez que la resolución correspondiente se emitió posterior a los 15 días hábiles siguientes al acuerdo de alegatos, conforme a lo establecido en los numerales 26 y 29 del Procedimiento por Infracciones a la Ley en Materia de Servicios del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Procedimientos.
- En 2 expedientes la resolución fue impugnada y se declaró la nulidad lisa y llana del acto administrativo.
- En 2 expedientes la resolución fue impugnada por medio de un juicio de nulidad, conforme el derecho que tienen los ciudadanos para interponer un medio de defensa.

También el equipo auditor solicitó a la PROFECO distintas bases de datos, sobre las cuales se realizaron las pruebas y se identificaron las áreas de mejora siguientes:

1. Base de datos de asesorías y consultas de los consumidores. En la base no se incluyó el detalle de las asesorías y consultas brindadas a la población consumidora brindadas por las ODECO durante el ejercicio 2023.
2. Base de datos de las quejas o reclamaciones de los consumidores que fueron recibidas y atendidas en 2023. Se observó lo siguiente:
  - Se identificaron un total de 80,628 quejas registradas en 2023, de las cuales 69,087 correspondieron a las ODECO y a la Unidad de Servicio "La Villa", lo que equivale al 85.7% de las quejas. Además, se identificó que el nombre de cinco unidades administrativas ("Irapuato", "Reynosa", "Sub Chihuahua", "Tampico" y "Torreón" no coinciden con la estructura establecida en el artículo 13 del Estatuto Orgánico de la PROFECO. También se identificaron fallas en la homologación y captura de los nombres de los proveedores como, por ejemplo, los proveedores "Comisión Federal de Electricidad" y "CFE Distribución", debido a que registraron imprecisiones en el registro de sus razones sociales, toda vez que se observaron 42 tipos de registros distintos asociados a éstos, lo cual afecta la validez de la información reportada por la PROFECO.
3. Base de datos de los procedimientos conciliatorios substanciados en 2023. Se observó lo siguiente:
  - Se identificó un total de 68,035 procedimientos registrados, de los cuales 67,037 fueron substanciados por las ODECO, lo que representó el 98.5% del total de las operaciones. Asimismo, se identificó que, de estos 68,035 procedimientos, 10,585 fueron registrados sin fecha de radicación de la queja.

4. Base de datos del universo de los PIL tramitados en 2023. Se identificó que se contó con información de 36 de las 38 ODECO sobre los PIL tramitados en 2023, y en el sistema no se hace referencia a las ODECO, sino a "Delegaciones".

En relación con las áreas de mejora identificadas en las bases de datos anteriores, el equipo auditor concluye que la Subprocuraduría de Servicios debe supervisar las operaciones que se efectúen en las ODECO, en específico con el registro de datos en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), relacionados con los procedimientos conciliatorios a fin de obtener reportes que contribuyan a asegurar la validez, integridad y exactitud de la información, en términos de lo establecido en el artículo 10, fracción I, del Reglamento de la PROFECO.

Asimismo, se recomienda implementar acciones preventivas y detectivas para evitar la recurrencia de errores e inconsistencias en el SIIP y documentarlas mediante un lineamiento o instrumento homólogo que incluya a los responsables de la carga de información. Lo anterior conforme lo establecido en el artículo Segundo, Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo I "Estructura del Modelo", Disposición 9, Norma General Tercera. Actividades de Control, Principio 11, Elementos de Control Interno 11.01, 11.03 y 11.04, del Acuerdo de Control Interno.

Sin embargo, en la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la Dirección General de Planeación y Evaluación, mediante el oficio número PFC/OP/DGPE/0385/2024 de fecha 11 de diciembre de 2024, proporcionó seis actas de supervisión (Zona Metropolitana de Toluca, Zona Golfo-Centro, Zona Corregidora Josefa Ortiz, Zona Metropolitana de Monterrey, Zona Benito Juárez, y Zona Metropolitana de Tijuana, de fechas 21 y 28 de febrero, 6 de marzo, 28 de agosto, 3 de septiembre y 6 de noviembre de 2024, respectivamente), realizadas por la Dirección General de Quejas y Conciliación y la Dirección General de Procedimientos para verificar las operaciones de las ODECO, con el objetivo de establecer acciones de mejora y recomendaciones a efecto de corregir y subsanar deficiencias detectadas, como se muestra a continuación:

1. En las actas de supervisión de las ODECO Zona Metropolitana de Toluca, Zona Golfo-Centro y Zona Corregidora Josefa Ortiz, realizadas por la Dirección General de Procedimientos el 21 de febrero de 2024, el 28 de febrero de 2024 y 6 de marzo de 2024, respectivamente, se revisó la debida fundamentación y motivación durante el inicio, la tramitación y resolución del procedimiento por infracciones a la ley; que los expedientes estuvieran debidamente integrados y dispusieran con el Acuerdo de Inicio de PIL; Auto de radicación; Acuerdo de Pruebas; Acuerdo de Cierre Probatorio; Acuerdo de Alegatos; Resolución Administrativa; y las cédulas de notificación de cada una de las actuaciones y que, en el SIIP se registraran todos los movimientos de los expedientes revisados. En lo que refiere a la revisión del SIIP, se le indicó al personal del Área de Servicios de las ODECO, que confrontaran la información con el seguimiento del expediente físico correspondiente y llevaran a cabo el cierre de la tarea en cuestión, cuando así proceda. Lo anterior a efecto de disponer con una información adecuada en los registros de la Institución.

2. En cuanto a las actas de supervisión de las ODECO Zona Metropolitana de Monterrey, Zona Benito Juárez, y Zona Metropolitana de Tijuana, realizadas por la Dirección General de Quejas y Conciliación el 28 de agosto de 2024, 3 de septiembre de 2024 y 6 de noviembre de 2024, respectivamente, se revisó que los procedimientos de asesorías, quejas, conciliación personal y telefónicas, notificaciones, en sus diferentes etapas, así como en lo relativo a montos reclamados y recuperados, hayan sido desahogados de conformidad en lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor, su Reglamento y manuales. En relación con la alimentación del SIIP, como consecuencia de la supervisión se le solicitó a las ODECO que realizaran la captura y cierre de las tareas pendientes en el sistema, con la finalidad de que se cumpla con los principios de economía, celeridad, eficacia, legalidad, publicidad y buena fe en los procedimientos de conciliación iniciados y a efecto de contar con información adecuada en los registros de la Institución. En el caso de la ODECO Zona Metropolitana de Tijuana, se le señaló que debía de establecer un programa para cerrar audiencias de conciliación que se encuentren en proceso en el SIIP y en general, para abatir el rezago de tareas pendientes para las cuales se deberá aplicar un mecanismo para la captura y cierre de las mismas a la brevedad posible.
3. Asimismo, fueron proporcionados las Reglas para establecer la supervisión de los procesos del área de Servicios a través del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), que tienen el objetivo de establecer mecanismos para la supervisión de las actividades que se realizan en las áreas sustantivas de la Subprocuraduría de Servicios, las Oficinas de Defensa del Consumidor, así como de la Unidad de Servicios, las cuales se registran en el SIIP con la finalidad de que se realicen de acuerdo con los parámetros de operación y términos legales establecidos para prevenir el vencimiento legal de los procedimientos y para lograr el cumplimiento de los indicadores de las áreas que integran la Subprocuraduría de Servicios y como mecanismo de control por medio de la Circular No. PFC/DGODC/DS/039/2024, de fecha 9 de diciembre del 2024, se adjuntó un manifiesto de conocimiento, el cual se deberá de remitir con el nombre, cargo, número de empleado federal y firma de las personas servidoras públicas que intervienen en el área de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las ODECO.

Por lo anterior, la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor (DGODC) realizó revisiones a la integración de expedientes y la captura de información y datos en el SIIP por parte de las ODECO de Zona Metropolitana de Toluca, Zona Golfo-Centro, Zona Corregidora Josefa Ortiz, Zona Metropolitana de Monterrey, Zona Benito Juárez, y Zona Metropolitana de Tijuana. Sin embargo, el equipo auditor determinó como área de mejora que la DGODC debe implementar acciones preventivas y detectivas para evitar la recurrencia de errores e inconsistencias en el SIIP y documentarlas mediante un lineamiento o instrumento homólogo que incluya a los responsables de la carga de información, conforme lo establecido en el artículo Segundo, Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo I "Estructura del Modelo", Disposición 9, Norma General Tercera. Actividades de

Control, Principio 11, Elementos de Control Interno 11.01, 11.03 y 11.04, del Acuerdo de Control Interno.

**b) En materia de verificación**

El equipo auditor identificó que en 2023 las ODECO coadyuvaron al desempeño de las actividades establecidas en el Procedimiento para realizar la verificación en cumplimiento al marco normativo competencia de Profeco (MP-310-01); en el Procedimiento para atender la verificación de instrumentos para medir (MP-310-02); en el Procedimiento por infracciones a la Ley en materia de verificación y vigilancia (MP-310-03); en el Procedimiento para atender las solicitudes de levantamiento de medida precautoria (MP-310-04); en el Procedimiento para realizar la vigilancia a establecimientos comerciales de bienes, productos o servicios (MP-310-05) y en el Procedimiento para atender la verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición en materia de combustible (MP-320-06), conforme a lo establecido en el artículo 15, fracciones XIII, XIV y XV, del Estatuto Orgánico de la PROFECO.

Como resultado de las entrevistas a las personas servidoras públicas de las nueve ODECO seleccionadas para revisión, se obtuvo la evidencia documental de 24 expedientes relacionadas con los procedimientos de verificación. Con el análisis de los expedientes se identificaron las áreas de mejora siguientes:

- Incluir el protocolo de verificación y la supervisión de gabinete para el procedimiento MP-310-01; el oficio de solicitud de verificación por ajuste por calibración de instrumentos de medición (Formato FF-PROFECO-004); el comprobante de pago; el control de expedientes, material e instrumentos patrón solicitados y recibidos; la supervisión de gabinete, y el oficio para remitir la documentación al archivo de trámites para el procedimiento MP-310-02; el Acta Circunstanciada (Formato I-4-MP-320-06), y el oficio de solicitud y de recepción de hologramas para el procedimiento MP-320-06, conforme a lo establecido en los numerales 60 del apartado V, y 14 del apartado VI, del MP-310-01; 4 y 23 del apartado V, y 10, 23 y 28 del apartado VI, del MP-310-02; así como en el numeral 27, inciso C, del apartado V, y 4 y 12 del apartado VI, del MP-320-06.
- En la elaboración de las órdenes de verificación, se incluya el sello y la leyenda de la PROFECO en la última hoja de los documentos; así como se confirme que el acuse y el protocolo de verificación contiene la fecha de recepción, cargo y firma del visitado, conforme a los numerales 14 del apartado VI del MP-310-01; 6 y 15 del apartado VI del MP-310-02, y 16 del apartado VI del MP-320-06.
- Atender las solicitudes de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición en las zonas metropolitanas de Toluca y de Monterrey, dentro de los 10 días hábiles, conforme a lo señalado en el numeral 9 del apartado V del MP-320-06.

- Llevar un control adecuado de los expedientes en la Zona Metropolitana CDMX-Poniente, a efecto de contar con un archivo digital de los mismos, previo a su envío al Archivo de Concentración.

Por último, el equipo auditor solicitó a la PROFECO distintas bases de datos, sobre las cuales se realizaron las pruebas y se identificaron las áreas de mejora siguientes:

1. Base de datos de las denuncias de verificación en cumplimiento al marco normativo competencia de PROFECO y vigilancia a establecimientos comerciales de bienes, productos o servicios. Se proporcionó la integración de 20,378 registros de verificaciones y vigilancias realizadas por las ODECO en 2023, de los cuales 18,496 correspondieron a atención de denuncias, esta cifra es diferente en 1,021 registros a la reportada en el Informe Anual 2023 de la PROFECO con 19,517 denuncias atendidas por las ODECO.<sup>94</sup>

Asimismo, se identificaron áreas de oportunidad en su control y registro, toda vez que en 3,180 casos no se contó con la fecha de recepción de la denuncia; en otros 102 casos la fecha de atención de la denuncia o solicitud fue de 6 a 348 días antes de la fecha de recepción de la denuncia o solicitud; en 2,996 verificaciones que resultaron en un Procedimiento Administrativo no se contó con la fecha en la que se turnó a la Dirección de Procedimientos y Sanciones, en consecuencia, no se tiene identificado el estado que guarda el Procedimiento por Infracciones a la Ley; no se tienen identificados los números de orden por cada verificación y vigilancia conforme a cada expediente; en 2,039 casos no se identificó la oficina en la que se recibió la denuncia o solicitud; 285 registros no están homologados en cuanto a la oficina en la que se recibió la denuncia o solicitud; y por último, dentro de la integración se incluyeron 116 registros de "verificaciones de instrumentos" que debieron estar consideradas en otro apartado.

Aunado a lo anterior, con el análisis a los expedientes solicitados a las ODECO, se observaron errores en la base de datos proporcionada, toda vez que se registraron expedientes relacionados con la ODECO equivocada, así como expedientes de PIL, que no originaron un procedimiento administrativo ni requirieron medidas precautorias.

2. Base de datos de las solicitudes de verificación de instrumentos para medir recibidas en 2023. Se registró un total de 77,173 verificaciones de instrumentos para medir realizadas por 37 de las ODECO; respecto a la ODECO de la Zona Acapulco Lázaro Cárdenas no se reportaron verificaciones debido a temas meteorológicos, toda vez que las verificaciones se realizan por denuncia o temporalidad.

---

<sup>94</sup> **Informe Anual 2023 de la PROFECO**, numeral 6.5 "Oficinas de Defensa del Consumidor" apartado de las "Acciones de verificación y vigilancia".

De lo anterior, se observó la falta de controles en su registro y atención, ya que se identificaron 62 casos, en los que la fecha de atención capturada es anterior de 1 a 735 días respecto de la fecha de recepción de la solicitud; en 2 casos la ODECO Zona Metropolitana de Pachuca no registró el número de solicitud; en 22 registros no se cuenta con la fecha de atención de la solicitud; en 53 casos la atención a las solicitudes de verificación se realizaron en un plazo superior a un año (de 367 a 1,131 días naturales); en 1 caso de la ODECO Zona Metropolitana de Guadalajara se registró como fecha de atención el "02/10/3776"; por último se identificó que aun cuando es una base de datos de solicitudes de verificación para ajuste por calibración de instrumentos para medir recibidas en 2023, 4 registros señalan que se atendieron en 2022 y uno en 2021.

3. Base de datos de las solicitudes de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición en materia de combustibles recibidas en 2023. Se proporcionó una integración de 10,153 registros de verificaciones realizadas por las ODECO, de los cuales, 418 correspondientes a la ODECO Zona Metropolitana de Monterrey se encontraron duplicados. Respecto a los 9,735 registros restantes, se observó la falta de mecanismos de control en la supervisión y atención de este procedimiento, toda vez que se identificaron 9 casos, en los que la fecha de atención se realizó de 5 a 393 días antes de la fecha de recepción de la solicitud; 2,710 casos que fueron atendidos en un periodo de entre 15 y 350 días naturales, posterior a los 10 días hábiles que señala su normativa; 114 casos de la Zona Benito Juárez en los que no se señaló la fecha de atención de la solicitud; 2 casos sin fecha de recepción y atención de la solicitud, y 4 casos de la ODECO Zona Metropolitana de Tijuana en los que no se registró la fecha de recepción de la solicitud.

En relación con las áreas de mejora identificadas en las bases de datos de denuncias de verificación en cumplimiento al marco normativo y vigilancia a establecimientos comerciales de bienes, productos o servicios, de PIL, de solicitudes de verificación de instrumentos para medir y de solicitudes de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición en materia de combustibles, el equipo auditor determinó como área de mejora que la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, en conjunto con sus direcciones generales, deben supervisar las operaciones que se efectúen en las ODECO, en específico con el registro de datos en el Administrador de Procesos de Verificación (APV), relacionados con las actas y dictámenes de verificación y procedimiento administrativo a fin de obtener reportes que contribuyan a asegurar la validez, integridad y exactitud de la información, en términos de lo establecido en el artículo 10, fracción I, del Reglamento de la PROFECO y en el artículo Segundo, Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo I "Estructura del Modelo", Disposición 9, Norma General Tercera. Actividades de Control, Principio 11, Elementos de Control Interno 11.01, 11.03 y 11.04, del Acuerdo de Control Interno.

## Conclusión

Como resultado de los trabajos de fiscalización se concluye que, respecto a la revisión de los expedientes en materia de verificación, se identificaron áreas de mejora relacionadas con la evidencia documental que integraron los expedientes y con los formatos que se utilizaron, las cuales se pueden prevenir y corregir, mediante las supervisiones de las Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, en términos de lo establecido en el artículo 10, fracción I, del Reglamento de la PROFECO.

En cuanto a la revisión de los expedientes en materia de servicios, también se identificaron áreas de mejora relacionadas con la evidencia documental que integraron los expedientes y con los formatos que se utilizaron; sin embargo, como hechos posteriores, se observó que la Dirección General de Procedimientos y la Dirección General de Quejas y Conciliación efectuaron revisiones a seis ODECO en 2024, en la forma y fondo de la integración de los expedientes de PIL y de conciliaciones, así como de la carga y actualización de la información en el SIIP, respectivamente; además en el caso de los PIL, se le solicitó a las ODECO confrontar la información del SIIP con los expedientes físicos, y en el caso de los procedimientos conciliatorios se les solicitó aplicar un mecanismos para la captura y cierre de tareas en el SIIP para así contar con información adecuada en los registros de la PROFECO.

Por último, con relación al análisis y pruebas de auditoría realizadas a las bases de datos en materia de servicios y de verificación, el equipo auditor identificó áreas de mejora en la captura de los datos por las unidades administrativas y por las ODECO en los sistemas informáticos denominados "Sistema Integral de Información y Procesos" y "Administrador de Procesos de Verificación". Por lo que, la PROFECO debe implementar acciones preventivas y detectivas para evitar la recurrencia de errores e inconsistencias en estos sistemas y asegurar la validez, integridad, exactitud de la información y reportes que se generan, en términos de lo establecido en el artículo Segundo, Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo I "Estructura del Modelo", Disposición 9, Norma General Tercera. Actividades de Control, Principio 11, Elementos de Control Interno 11.01, 11.03 y 11.04, del Acuerdo de Control Interno.

## 2023-1-10LAT-21-0268-01-005 Recomendación

Para que la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), mediante sus subprocuradurías, en coordinación con las direcciones generales bajo su adscripción, y las direcciones de zona y jefaturas de las Oficinas de Defensa del Consumidor, en el ámbito de sus respectivas competencias, implemente controles preventivos y detectivos que permitan verificar que los datos e información que se capturan en los sistemas informáticos denominados "Sistema Integral de Información y Procesos" y "Administrador de Procesos de Verificación", se correspondan con la evidencia física y el estado procesal de cada expediente que se genera en los procedimientos aplicados, a fin de asegurar la validez, integridad, exactitud de la información registrada y reportada en estos sistemas. Lo anterior, en términos de lo establecido en el artículo 10, fracción I, del Reglamento de la Procuraduría

Federal del Consumidor, del numeral 33, del apartado V, del Procedimiento para recibir y atender quejas en materia de consumo del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación, y del artículo Segundo, Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo I "Estructura del Modelo", Disposición 9, Norma General Tercera. Actividades de Control, Principio 11, Elementos de Control Interno 11.01, 11.03 y 11.04, del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

### ***Consecuencias Sociales***

La PROFECO es la encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores; y tiene la misión de "Empoderar al consumidor mediante la protección efectiva del ejercicio de sus derechos y la confianza ciudadana, promoviendo un consumo razonado, informado, sostenible, seguro y saludable, a fin de corregir injusticias del mercado, fortalecer el mercado interno y el bienestar de la población".

El buen funcionamiento de la Procuraduría es de gran relevancia para recuperar la fortaleza del Estado, como mediador de los conflictos entre consumidores y proveedores de bienes y servicios, de conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), sus reglamentos y estatuto orgánico.

Como resultado de los trabajos de auditoría, se identificaron áreas de mejora en el fortalecimiento de la gobernanza y el Sistema de Control Interno Institucional, mediante la revisión y mejora de sus procedimientos referentes a la Planeación Estratégica y Desempeño Institucional de la PROFECO, a los procesos sustantivos que realizan las direcciones generales de Quejas y Conciliación; de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento; de Procedimientos; de Verificación y Defensa de la Confianza; de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles", y de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor y a las operaciones de las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), que de no atenderse pueden convertirse en deficiencias y limitar el cumplimiento de los objetivos de la PROFECO.

La atención de las recomendaciones formuladas le permitirá a la PROFECO fortalecer los elementos de Gobernanza; el diseño e implementación del Sistema de Control Interno Institucional, y la administración de riesgos institucional bajo un enfoque integral y visión de conjunto que promueva la eficiencia y eficacia de los procesos sustantivos y procedimientos que realizan las unidades administrativas centrales y las ODECO; así como mejorar la eficiencia y transparencia de la entidad fiscalizada.

En consecuencia, el fortalecimiento de la Gobernanza y la instrumentación eficaz de un Sistema de Control Interno Institucional por parte de la PROFECO contribuirá al cumplimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en particular a los ODS: 2 "Hambre cero. Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible"; 10 "Reducción de las desigualdades. Reducir la desigualdad en los países y entre ellos"; 12 "Producción y Consumo responsables. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles"; 16 "Paz, Justicia e Instituciones Sólidas. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas", y 17 "Alianzas para Lograr los Objetivos. Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible", mediante los cuales se busca adoptar medidas para asegurar el buen funcionamiento de los mercados de productos básicos alimentarios y sus derivados y facilitar el acceso oportuno a información sobre los mercados, en particular sobre las reservas de alimentos, a fin de ayudar a limitar la extrema volatilidad de los precios de los alimentos; garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto; asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza; reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas; crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas, y fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

### ***Buen Gobierno***

Impacto de lo observado por la ASF para buen gobierno: Controles internos.

### ***Resumen de Resultados, Observaciones, Acciones y Recomendaciones***

Se determinaron 10 resultados, de los cuales, 2 fueron solventados por la entidad fiscalizada antes de la emisión de este Informe. Los 8 restantes generaron:

5 Recomendaciones.

### **Consideraciones para el seguimiento**

Los resultados, observaciones y acciones contenidos en el presente informe de auditoría se comunicarán a la entidad fiscalizada, en términos de los artículos 79 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 39 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, para que en un plazo de 30 días hábiles presente la información y realice las consideraciones que estime pertinentes.

En tal virtud, las recomendaciones y acciones que se presentan en este informe de auditoría se encuentran sujetas al proceso de seguimiento, por lo que, debido a la información y consideraciones que en su caso proporcione la entidad fiscalizada podrán atenderse o no, solventarse o generar la acción superveniente que corresponda de conformidad con el marco jurídico que regule la materia.

### ***Dictamen***

El presente dictamen se emite el 29 de enero de 2025, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría. Ésta se practicó sobre la información y documentación correspondiente al ejercicio fiscal 2023, proporcionada por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO o Procuraduría), de cuya veracidad es responsable. La auditoría fue planeada y desarrollada con el objetivo de "*Fiscalizar la razonabilidad del diseño, implementación y eficacia del Sistema de Control Interno Institucional de la Procuraduría Federal del Consumidor y de sus Unidades Administrativas Centrales y Oficinas de Defensa del Consumidor, y de los elementos de Gobernanza ejercidos por su Dirección, relativos a la eficiencia, la eficacia y la economía de los procesos para promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, a fin de verificar el cumplimiento de sus objetivos, así como la vigencia del marco jurídico y normativo; la transparencia; la rendición de cuentas, y la confiabilidad de la información para, en su caso, sugerir estrategias de mejora en el fortalecimiento y contribución de la gestión institucional*". Para lograr el objetivo, se aplicaron los procedimientos de prueba que se estimaron necesarios; por lo que, existe una base razonable para sustentar el presente dictamen.

El artículo 28, párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece que: "*Las leyes fijarán bases para que se señalen precios máximos a los artículos, materias o productos que se consideren necesarios para la economía nacional o el consumo popular, así como para imponer modalidades a la organización de la distribución de esos artículos, materias o productos, a fin de evitar que intermediaciones innecesarias o excesivas provoquen insuficiencia en el abasto, así como el alza de precios. La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses*".

La PROFECO es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y

seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, de conformidad con lo establecido en el artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Para la atención del asunto de interés público de combatir las principales problemáticas que enfrentaba la población consumidora en México, como fueron la asimetría de la información existente entre consumidores y proveedores, los altos costos de transacción para el ejercicio de los derechos del consumidor, y la débil capacidad institucional, la PROFECO, de manera conjunta con la Secretaría de Economía, elaboró el Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor (PIPFC 2020-2024), alineado con el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 y con el Programa Sectorial de Economía 2020-2024, relacionado con la Política de Protección al Consumidor, que definió y difundió de manera oficial las directrices que orientaron los esfuerzos por llevar a cabo una promoción y protección de los derechos del consumidor más eficaz y eficiente, priorizando la perspectiva preventiva.

Con base en lo antes expuesto, el equipo auditor consideró pertinente fiscalizar las acciones a cargo de la PROFECO, respecto de los componentes de control interno y gobernanza relativas a la eficiencia, la eficacia y la economía de los procesos para promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores durante el ejercicio 2023, mediante los cuales se contribuyó al empoderamiento del consumidor.

Los resultados de la fiscalización mostraron que, durante 2023, la PROFECO contó con un Comité de Mejora Regulatoria Interna como instancia facultada para revisar y mejorar la regulación interna bajo criterios y elementos de simplificación y de calidad regulatoria.

Se constató que la PROFECO contó con el Consejo Consultivo del Consumo y 32 Consejos Consultivos de Consumo Estatales, estos últimos coordinados por las 38 Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), los cuales se integraron, sesionaron y aprobaron acuerdos y propusieron soluciones en materia de consumo y de defensa de los intereses de los consumidores.

Se comprobó que el instrumento de Planeación Estratégica de la PROFECO, relacionado con la Política de Protección al Consumidor fue el PIPFC 2020-2024, que incluyó objetivos prioritarios, estrategias y acciones puntuales, con la finalidad de impulsar el empoderamiento del consumidor a nivel nacional, disminuir los costos de transacción mediante mecanismos que garanticen la protección efectiva de los derechos del consumidor y fortalecer la capacidad institucional para proteger a los consumidores, así como metas para el bienestar y parámetros para dar seguimiento al desempeño de las actividades de este programa y conocer mediante la implementación de indicadores la percepción del consumidor en la utilidad de los servicios y productos informativos proporcionados por la Procuraduría, el porcentaje de efectividad en la defensa de los derechos de los consumidores, y la capacidad en la verificación y vigilancia en la cobertura de los municipios del país. No obstante, aun cuando el PIPFC 2020-2024 se relacionó con la Política de

Protección al Consumidor, es necesario que la PROFECO documente la propuesta de la Política de Protección al Consumidor e indicar en qué consiste y cómo se integra.

En relación con la planeación y evaluación de las unidades administrativas centrales, la PROFECO elaboró reportes de seguimiento trimestral que incluyeron los medios de verificación, las fechas de entrega y los porcentajes de avance por indicador para dar seguimiento al desempeño de las actividades establecidas en el Programa Anual de Actividades 2023 y en los Programas Presupuestarios B002 "Generación y difusión de información para el consumidor"; E005 "Protección de los derechos de los consumidores", y G003 "Vigilancia del cumplimiento de la normativa y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores".

También se identificó que para el seguimiento de las metas e indicadores del Programa Anual Trabajo (PAT) de las 38 ODECO, la PROFECO aplicó métodos de evaluación para determinar el índice de cumplimiento de los indicadores establecidos en los PAT de 2023, los cuales no estuvieron documentados y sustentados mediante un informe de seguimiento y evaluación, que incluyera los tipos de indicador, parámetros, fórmulas, periodicidad, resultados esperados y áreas responsables de su aplicación, con el propósito de cumplir con las metas establecidas, para mejorar la eficiencia, eficacia y la calidad de los procesos y productos de la institución.

En cuanto a las visitas de supervisión, se integró el Programa Anual de Visitas de Supervisión Integral 2023 para realizar las visitas a las ODECO, en las que se elaboraron actas con los resultados de las visitas y se emitieron oficios de cierre.

Sobre el Sistema de Control Interno Institucional (SCII), la PROFECO integró las matrices de procesos prioritarios para realizar la evaluación del SCII, con la finalidad de establecer acciones de mejora que fueran atendidas mediante los reportes de avances del Programa de Trabajo de Control Interno y evaluados por el Titular del Órgano Interno de Control Específico (TOICE). Para el proceso de administración de riesgos, la PROFECO contó con una metodología para la administración de riesgos autorizada y vigente en 2023, la cual se tomó como base para elaborar e integrar la Matriz de Administración de Riesgos Institucional 2023 y el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (PTAR) 2023, con la identificación de doce riesgos institucionales, a los cuales se les dio seguimiento con los reportes de avances del PTAR y mediante la evaluación del TOICE. Respecto a las atribuciones del Comité de Control y Desempeño Institucional, se comprobó que, durante el ejercicio 2023, éste sesionó de manera ordinaria en cuatro ocasiones y conforme a lo establecido en el Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

En lo relativo a los procesos sustantivos en materia de servicios, el equipo auditor comprobó que la PROFECO, mediante la Subprocuraduría de Servicios, y de las direcciones generales de Quejas y Conciliación; de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, y de Procedimientos, contó en 2023 con procesos y procedimientos para 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; para promover la protección efectiva al consumidor en contra de la información o publicidad engañosa o abusiva; para registrar los contratos de adhesión que lo requieran cuando cumplan la normativa aplicable en el registro público de contratos de adhesión, y para 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; sin embargo, se identificaron áreas de mejora para fortalecer sus actividades y procedimientos, relacionadas con la evidencia documental que se integró en los expedientes y con los formatos que se utilizaron para procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores y cumplir con los plazos de atención de los procedimientos.

En materia de verificación, se comprobó que la PROFECO, mediante la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, y de las direcciones generales de Verificación y Defensa de la Confianza; de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, y de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, contó en 2023 con procesos y procedimientos para llevar a cabo las actividades de vigilancia y verificación del cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas, y del cumplimiento de las disposiciones sobre metrología, normas oficiales mexicanas, y comportamiento comercial, así como también para verificar que las pesas, medidas y los instrumentos de medición que se utilizan en transacciones comerciales, industriales o de servicios sean las adecuadas; sin embargo, éstas presentaron áreas de mejora para fortalecer las actividades establecidas en los manuales de procedimientos específicos de cada una de ellas, relacionadas con la evidencia documental que se integró en los expedientes, con los formatos que se utilizan y con la información registrada en la base de datos para llevar el control y registro de las verificaciones, supervisiones o vigilancias de cumplimiento normativo y en materia de combustibles.

Por último, con relación al análisis y pruebas de auditoría realizadas a las bases de datos en materia de servicios y de verificación, el equipo auditor identificó áreas de mejora respecto de la captura de datos por las unidades administrativas y por las ODECO en los sistemas informáticos denominados "Sistema Integral de Información y Procesos" y "Administrador de Procesos de Verificación", para asegurar la validez, integridad y exactitud de la información y reportes que se generan en estos sistemas.

En opinión del equipo auditor, en 2023, la PROFECO mostró áreas de mejora en los elementos de Gobernanza, que incidieron en la eficacia y eficiencia de sus actividades administrativas y sustantivas, debido a que las ODECO no contaron con un informe de seguimiento y evaluación de sus metas e indicadores que sustentaran la aplicación de los métodos de evaluación que utilizó la PROFECO para coordinar la operación del Sistema de Evaluación del Desempeño, tampoco ha desarrollado un documento rector que describa el objetivo, las metas, el alcance para el corto y mediano plazos, y la estructura e integración de la Política de Protección al Consumidor.

Por lo que respecta al Sistema de Control Interno Institucional, se detectaron áreas de mejora en los procesos sustantivos y procedimientos que las unidades administrativas centrales y las ODECO realizaron en 2023 en materia de servicios y de verificación, ya que las subprocuradurías de Servicios, y de Verificación y Defensa de la Confianza, en conjunto con sus direcciones generales, no dispusieron de mecanismos preventivos, detectivos y correctivos para planear, coordinar, controlar, dar seguimiento y evaluar las acciones en las direcciones bajo su adscripción, y documentar en forma oportuna las deficiencias de control interno y evitar la recurrencia de errores e inconsistencias en la captura de datos e información en los sistemas informáticos de la PROFECO.

Las recomendaciones formuladas tienen como propósito fortalecer los elementos de Gobernanza de la PROFECO; el diseño e implementación del Sistema de Control Interno Institucional, y la administración de riesgos institucional bajo un enfoque integral y visión de conjunto que promueva la eficiencia y eficacia de los procesos sustantivos y procedimientos que realizan las unidades administrativas centrales y las oficinas de defensa del consumidor en materia de servicios y de verificación, así como mejorar la eficiencia y transparencia de la entidad fiscalizada, con la finalidad de dirigir los esfuerzos institucionales de la PROFECO para que se convierta en una institución rectora, árbitro de los conflictos y articuladora de los propósitos nacionales, con capacidad institucional suficiente para proteger los derechos de los consumidores y equilibrar las relaciones de consumo para no dejar a nadie atrás. Lo que le permitirá dar cumplimiento a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en particular a los ODS: 2 "Hambre cero", 10 "Reducción de las desigualdades", 12 "Producción y Consumo responsables", 16 "Paz, justicia e instituciones sólidas" y 17 "Alianzas para lograr los objetivos".

***Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:***

Director de Área

Director General

Lic. Marco Antonio Calvo Sánchez

Dra. Norma Inés Aguilar León

***Comentarios de la Entidad Fiscalizada***

Es importante señalar que la documentación proporcionada por la entidad fiscalizada para aclarar o justificar los resultados y las observaciones presentadas en las reuniones, fue analizada con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones preliminares, determinados por la Auditoría Superior de la Federación que atiende parcialmente los hallazgos de la auditoría y que se presentó a este

órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe de Auditoría.

El Informe de Auditoría puede consultarse en el Sistema Público de Consulta de Auditorías (SPCA).

Asimismo, en respuesta a la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la PROFECO remitió el oficio número PFC/OP/DGPE/0385/2024, de fecha 11 de diciembre de 2024, con su anexo, como se muestra a continuación:

**Economía | Profeco**  
Procuraduría Federal del Consumidor

**RECIBID**  
Cédula 11 DIC 2024  
Carmen Hora 13:51 hrs

**ACUSE**

**Mtro. Guadalupe González Fuentes**  
**Director de Área en la Dirección de Auditoría y Evaluación**  
**a los Sistemas de Control Interno "A".**

**PRESENTE**

En referencia a la auditoría núm. 268 con título "*Control Interno y Gobernanza de la Política de Defensa del Consumidor en el Estado Mexicano*" practicada a la Procuraduría Federal del Consumidor, con motivo de la revisión de la Cuenta Pública 2023; en seguimiento al oficio DGAESCI/DAESEA/008/2024 con el cual se notificó la "*Cédula de Resultados Finales*".

Me permito adjuntar al presente en formato digital (CD), la documentación e información para justificar y atender las pre-recomendaciones que se enlistan en el anexo uno.

Lo anterior, durante la *presentación de resultados finales y observaciones preliminares*, la cual se llevará a cabo el día 11 de diciembre del 2024 a las 13 horas en las instalaciones de la Auditoría Superior de la Federación, ubicadas en la Carretera Picacho Ajusco No. 167, Colonia Ampliación Fuentes del Pedregal, C.P. 14110, Tlalpan, Ciudad de México.

Sin otro particular, quedo atenta a lo que de esto derive.

AUDITORÍA SUPERIOR DE LA FEDERACIÓN  
13:52 hrs  
11 DIC 2024  
Luisa Silvia Godínez Vázquez  
OFICINA DEL AUDITOR ESPECIAL  
DE DESEMPEÑO

ATENTAMENTE  


AUDITORÍA SUPERIOR DE LA FEDERACIÓN  
**RECIBIDO**  
11 DIC. 2024  
Clav 13:59  
Dirección de Auditoría y  
Evaluación a los Sistemas de  
Control Interno "A"

**Mtra. Berenice Hernández Miranda**  
**Directora General de Planeación y Evaluación**

C.c.p. Mtra. Areli Gómez González, Auditora Especial de Desempeño de la Auditoría Superior de la Federación. Para su conocimiento.  
Dra. Norma Inés Aguilar León, Directora General de Auditoría y Evaluación a los Sistemas de Control Interno en la Auditoría Superior de la Federación. Para su conocimiento.  
Dra. Irene Quinto Montenegro, Titular del Órgano Interno de Control Específico en la Procuraduría Federal del Consumidor. Para su conocimiento.  
Mtra. Susana Paloma Gallegos Ávila, Directora General de Programación, Organización y Presupuesto en la Procuraduría Federal del Consumidor. Para su conocimiento.

Elaboró: Jomy Silvia Godínez Vázquez

Av. José Vasconcelos 208, colonia Condesa, alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06140, Ciudad de México. Tel: 55 5625 6700 [www.gob.mx/profeco](http://www.gob.mx/profeco)

  
2C24  
Felipe Carrillo PUERTO

**ANEXO UNO****Pre-recomendación 1**

Para que la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), mediante el Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI), a) realice un diagnóstico para determinar el impacto y efectividad de los documentos normativos, a fin de mejorarlos y garantizar su calidad, y b) elabore un informe de actividades que describa e incluya el seguimiento de las metas, acciones y avances de los proyectos normativos, de apoyo administrativo y de nueva creación establecidos en el Programa Anual de Trabajo de Revisión de Normas Internas, y los proyectos que ya fueron dictaminados con la opinión previa del Área Jurídica y del Órgano Interno de Control, con la finalidad de incorporar este documento junto con el estado que guarda la normativa interna de la PROFECO, en el apartado de asuntos generales de carácter informativo en la primera acta de sesión del COMERI. Lo anterior, en términos de lo establecido en el Apartado VII, numerales 3, incisos B y C, 9 y 14, párrafo primero, de los Lineamientos para el funcionamiento y operación del H. Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Procuraduría Federal del Consumidor, y Apartado IV del Programa Anual de Trabajo de Revisión de Normas Internas de la Procuraduría Federal del Consumidor.

**Pre-recomendación 2**

Para que la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), mediante la Dirección de Capacitación, en coordinación con el Consejo Consultivo del Consumo (CCC) y los 32 Consejos Consultivos del Consumo Estatales (CCCE), 1) propongan al Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI), el proyecto de actualización del Reglamento Interno de Funcionamiento del Consejo Consultivo del Consumo de la Procuraduría Federal del Consumidor, a fin de que el COMERI, realice un diagnóstico para mejorarlo y garantizar su calidad, y 2) fortalezcan las atribuciones que tienen la Presidencia del Consejo y la Secretaría Técnica del CCC y de los CCCE, con el objeto de que ellos puedan diseñar y difundir para el funcionamiento de los consejos, criterios o documentos homólogos que sirvan de apoyo para: a) emitir su opinión respecto a los planes y programas de trabajo de la PROFECO y de las Oficinas de Defensa del Consumidor, en sus respectivos ámbitos de competencia; b) promover la participación de la sociedad en la promoción y divulgación de los derechos del consumidor y en la educación para el consumo; c) analizar temas de importancia y de alto impacto social en materia de consumo y de defensa de los intereses de los consumidores; d) impulsar la participación ciudadana en las diversas tareas y acciones de protección al consumidor, y e) promover la realización de foros y otros eventos para lograr el intercambio de ideas entre los diversos actores en las relaciones de consumo. Lo anterior, en términos de lo establecido en el Capítulo III, artículo 71, fracciones III, del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor; artículo Quinto, fracciones I, II, III, IV, V y VI, del Acuerdo por el que se crea el Consejo Consultivo del Consumo; Título Sexto, artículo 88, fracciones I, II, III, IV, V y VI, del Reglamento Interno de Funcionamiento del Consejo Consultivo del Consumo de la Procuraduría Federal del Consumidor, y Apartado VII, numeral 3, inciso C, de



Economía  
Secretaría de Economía

Profeco  
Procuraduría Federal  
del Consumidor



los Lineamientos para el funcionamiento y operación del H. Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Procuraduría Federal del Consumidor.

#### Pre-recomendación 3

Para que la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), elabore el informe de seguimiento y evaluación de los indicadores de las Oficinas de Defensa del Consumidor, que incluya: a) los tipos de indicador, b) parámetros, c) fórmulas, d) periodicidad, y e) resultados esperados y áreas responsables de su aplicación, con el propósito de cumplir con las metas establecidas, para mejorar la eficiencia, eficacia y la calidad de los procesos y productos de la institución, a fin de contar con un documento formalizado que sustente la aplicación de los métodos que utiliza y aplica para coordinar la operación del Sistema de Evaluación del Desempeño en las unidades responsables de la PROFECO. Lo anterior, en términos de lo establecido en el Capítulo IV, artículo 21, fracción X, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y Capítulo III, y artículo 19, fracción XII, del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

#### Pre-recomendación 4

Para que la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), documente en que consiste la Política de Protección al Consumidor y su alcance para el corto y mediano plazo que: a) incluya objetivos y metas, y b) defina su estructura e integración, con la finalidad de disponer de un instrumento social y económico del Estado para favorecer y promover los intereses y derechos de los consumidores. Lo anterior, en términos de lo establecido en el Capítulo II, artículo 19, párrafo primero de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y Capítulo II, artículo 9, párrafo segundo, fracción II, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

#### Pre-recomendación 5

Para que la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), mediante el Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI), apruebe acuerdos para: a) agregar valor a la gestión institucional; b) fortalecer el Sistema de Control Interno Institucional, la Administración de Riesgos y el desempeño institucional de las unidades administrativas y de las oficinas de defensa del consumidor, y c) atender las debilidades de control detectadas, derivado del resultado de quejas, denuncias, inconformidades, procedimientos administrativos de responsabilidad, observaciones de instancias fiscalizadoras y de las sugerencias formuladas por el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés por conductas contrarias al Código de Ética, las Reglas de Integridad y al Código de Conducta, con la finalidad de generar compromisos y dar atención y solución a los temas relevantes que se presenten en las sesiones del COCODI y con ello implementar acciones de mejora y de control con base en las recomendaciones y observaciones de instancias de fiscalización y vigilancia para las actividades y procedimientos de los procesos sustantivos de la PROFECO derivadas de las auditorías y revisiones, y por la evaluación del cumplimiento de las metas y objetivos del Programa Anual de Actividades, del Programa Sectorial y del Programa Institucional y de sus indicadores relacionados. Lo anterior, en términos de lo



establecido en el artículo Segundo, Título Cuarto "Comité de Control y Desempeño Institucional, Capítulo I "De los Objetivos del Comité", Disposición 32, fracción VIII, y Capítulo III "Atribuciones del Comité y Funciones de los Miembros", Disposición 37, fracciones II, incisos c y d, III, inciso d, IV, inciso b, y V, del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

#### Pre-recomendación 6

Para que la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), mediante la Subprocuraduría de Servicios, 1) realice y documente evaluaciones aleatorias en la integración de los expedientes, y 2) revise los formatos regulados que utilizan las direcciones generales de: a) Quejas y Conciliación; b) Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, y c) Procedimientos, para dar atención a las actividades de los procedimientos específicos establecidos en los procesos sustantivos, con la finalidad de que los expedientes se encuentren debidamente integrados con la evidencia documental y formatos señalados en sus manuales de procedimientos, y así revisar la pronta corrección de las áreas de mejora detectadas. Lo anterior, en términos de lo establecido en el Capítulo III, artículo 10, fracción I, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, y el artículo Segundo, Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo I "Estructura del Modelo", Disposición 8, Norma General Quinta. Supervisión y Mejora Continua, Principio 17, Elemento de Control Interno 17.05, del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

Esta recomendación vincula y refuerza los hallazgos reportados en los Resultados núm. 5 "Procesos Sustantivos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento" y 6 "Procesos Sustantivos de la Dirección General de Procedimientos" de este informe.

#### Pre-recomendación 7

Para que la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), mediante la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, 1) realice y documente evaluaciones aleatorias en la integración de los expedientes, y 2) revise los formatos regulados y no regulados que utilizan las direcciones generales de: a) Verificación y Defensa de la Confianza; b) Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, y c) Laboratorio Nacional Protección al Consumidor, para dar atención a las actividades de los procedimientos específicos establecidos en los procesos sustantivos, con la finalidad de que los expedientes se encuentren debidamente integrados con la evidencia documental y formatos señalados en sus manuales de procedimientos, y así revisar la pronta corrección de las áreas de mejora detectadas. Lo anterior, en términos de lo establecido en el Capítulo III, artículo 10, fracción I, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, y artículo Segundo, Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo I "Estructura del Modelo", Disposición 9, Norma General Quinta. Supervisión y Mejora Continua,



Economía  
Secretaría de Economía

Profeco  
Procuraduría Federal  
del Consumidor



Principio 17, Elemento de Control Interno 17.05, del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

Esta recomendación vincula y refuerza los hallazgos reportados en los Resultados núm. 8 "Procesos Sustantivos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles" y 9 "Procesos Sustantivos de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor" de este informe.

#### Pre-recomendación 8

Para que la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), mediante sus subprocuradurías, así como de las direcciones de zona y jefaturas de los departamentos de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, en el ámbito de sus respectivas competencias, supervisen las operaciones que efectúan las Oficinas de Defensa del Consumidor, para la integración de los expedientes en materia de servicios y de verificación, así como también para los datos e información que se capturan en los sistemas informáticos denominados "Sistema Integral de Información y Procesos" y "Administrador de Procesos de Verificación", a fin de asegurar la validez, integridad, exactitud de la información que registran en los expedientes y los reportes que se generan en estos sistemas, en términos de lo establecido en el Capítulo III, artículo 10, fracción I, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, el numeral 33, del apartado V, del Procedimientos para recibir y atender quejas en materia de consumo, del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación, y el artículo Segundo, Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo I "Estructura del Modelo", Disposición 8, Norma General Tercera. Actividades de Control, Principio 11, Elementos de Control Interno 11.01, 11.03 y 11.04, del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

## **Apéndices**

### *Procedimientos de Auditoría Aplicados*

1. Verificar que, en 2023, el Marco Jurídico y Normativo de la PROFECO sustentó la gestión y operación de las unidades administrativas centrales, de las oficinas de defensa del consumidor y de los órganos interdisciplinario de consulta, a fin de identificar las facultades y atribuciones que ejercieron para la gobernanza de su estructura directiva y operativa.
2. Verificar que, en 2023, la Planeación Estratégica y Desempeño Institucional de la PROFECO se realizó mediante un proceso de gestión con la formulación de objetivos y metas de carácter estratégico establecidos en un plan o programa institucional asociado con su mandato legal y con la Política de Protección al Consumidor, así como de herramientas (indicadores) para evaluar el desempeño de las unidades administrativas y de las oficinas de defensa del consumidor.
3. Verificar que, en 2023, el Sistema de Control Interno Institucional de la PROFECO se diseñó de conformidad con lo establecido en el Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, y contribuyó a garantizar de manera razonable el cumplimiento de sus objetivos y metas.
4. Verificar que, en 2023, los Procesos Sustantivos de la Dirección General de Quejas y Conciliación contribuyeron a promover, proteger los derechos de las y los consumidores, con la finalidad de garantizar equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre las y los proveedores y las y los consumidores, a través de la información y asesoría de sus derechos y obligaciones en materia de consumo; así como por medio de la conciliación.
5. Verificar que, en 2023, los Procesos Sustantivos de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento contribuyeron a la planeación, coordinación, control y evaluación de las acciones que se derivaron de la operación de los registros públicos de Contratos de Adhesión, de Consumidores y de Casas de Empeño, para salvaguardar los derechos de la población consumidora.
6. Verificar que, en 2023, los Procesos Sustantivos de la Dirección General de Procedimientos contribuyeron a garantizar la aplicación de la normativa para sustanciar los procedimientos arbitrales y por infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como analizar el contenido de la publicidad difundida por cualquier medio de comunicación masiva, para proteger los derechos de los consumidores y sancionar a los proveedores por violaciones a dicho ordenamiento, así como orientar tanto a consumidores como a proveedores acerca de sus derechos y obligaciones.

7. Verificar que, en 2023, los Procesos Sustantivos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza contribuyeron a la planeación, ordenamiento y dirección de la verificación y vigilancia de los proveedores de bienes o productos y prestadores de servicios, de oficio o a petición de parte, en términos de lo previsto en la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley de Infraestructura de la Calidad, Normas Oficiales Mexicanas y demás ordenamientos jurídicos aplicables, y en su caso, ordenar las medidas precautorias, de apremio y sanciones, para garantizar relaciones comerciales equitativas y evitar acciones que afecten o puedan afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de los consumidores.
8. Verificar que, en 2023, los Procesos Sustantivos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles contribuyeron a la coordinación, ordenamiento y supervisión de las acciones de verificación de oficio y a petición de parte en materia de Gas L.P., Gasolina y otros combustibles líquidos llevados a cabo en plantas de almacenamiento y distribución de Gas L.P., vehículos de reparto de recipientes transportables, vehículos autotanque y estaciones de servicio de la República Mexicana, para procurar que la comercialización y distribución se realice dentro del marco jurídico.
9. Verificar que, en 2023, los Procesos Sustantivos de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor contribuyeron a la verificación de la calidad de los bienes y/o productos que se ofrecen en el mercado, con la finalidad de defender y promover los derechos de las y los consumidores.
10. Verificar que, en 2023, los procedimientos específicos de las Oficinas de Defensa del Consumidor contribuyeron al cumplimiento de los procesos sustantivos de las direcciones generales adscritas a la Subprocuraduría de Servicios y a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza.

#### *Áreas Revisadas*

Las áreas revisadas fueron las subprocuradurías: a) de Servicios, y b) de Verificación y Defensa de la Confianza; las coordinaciones generales: a) de Educación y Divulgación, y b) de Administración; las direcciones generales de: a) Planeación y Evaluación; b) Oficinas de Defensa del Consumidor; c) Quejas y Conciliación; d) Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento; e) Procedimientos; f) Verificación y Defensa de la Confianza; g) Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles; h) Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor; i) Programación, Organización y Presupuesto y j) Recursos Humanos; las direcciones de área de: a) Difusión; b) Capacitación y c) Innovación Gubernamental, y las Oficinas de Defensa del Consumidor de zonas: a) Metropolitana CDMX-Oriente; b) Metropolitana CDMX-Poniente; c) Metropolitana de Guadalajara; d) Metropolitana de Monterrey; e) Metropolitana de Nezahualcóyotl; f) Metropolitana de Toluca; g) Gral. Felipe Ángeles; h) Suroeste, y i) Tlaquepaque-Colima.

*Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas*

Durante el desarrollo de la auditoría, se determinaron incumplimientos de las leyes, reglamentos y disposiciones normativas que a continuación se mencionan:

1. Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno: Artículo Segundo, Título Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Capítulo I "Estructura del Modelo", Disposición 9, Norma General Quinta. Supervisión y Mejora Continua, Principio 11, Elementos de Control Interno 11.01, 11.03 y 11.04 y Principio 17, Elemento de Control Interno 17.05.
2. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal, local o municipal: Artículo 9, párrafo segundo, fracción II, artículo 10, fracción I y artículo 21, fracción X, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor;

Artículo 19, fracción XII, del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor;

Numeral 33, del apartado V, del Procedimiento para recibir y atender quejas en materia de consumo, del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Conciliación.

*Fundamento Jurídico de la ASF para Promover o Emitir Acciones y Recomendaciones*

Las facultades de la Auditoría Superior de la Federación para promover o emitir las acciones derivadas de la auditoría practicada encuentran su sustento jurídico en las disposiciones siguientes:

Artículo 79, fracciones II, párrafo tercero, y IV, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 10, fracción I, 14, fracción III, 15, 17, fracción XV, 36, fracción V, 39, 40, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.