

Procuraduría Federal del Consumidor

Protección de los Derechos de los Consumidores

Auditoría de Desempeño: 2021-1-10LAT-07-0226-2022

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 226

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 2021 considerando lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

Objetivo

Fiscalizar los resultados en la prestación de los servicios de asesoría, procuración y representación de los consumidores a fin de determinar su contribución en la solución de los conflictos con los proveedores de bienes y servicios.

Alcance

La auditoría comprendió la revisión de los resultados correspondientes al ejercicio fiscal 2021 de la Procuraduría Federal del Consumidor en el programa presupuestario Pp E005 “Protección de los derechos de los consumidores” y abarcó los resultados en el cumplimiento de las directrices generales para avanzar hacia el Sistema de Evaluación del Desempeño; la prestación de los servicios de asesoría y presentación de quejas por parte de los consumidores; los mecanismos para representar y procurar a los consumidores en los conflictos que se presenten; la incidencia del programa a la solución de los problemas entre los consumidores y los proveedores de bienes y servicios, y el ejercicio de los recursos presupuestarios aprobados.

La auditoría se realizó de conformidad con la normativa aplicable a la fiscalización superior de la Cuenta Pública para asegurar el logro del objetivo y el alcance establecido. En el desarrollo de la auditoría, los datos proporcionados por el ente fiscalizado fueron suficientes, de calidad, confiables y consistentes, lo cual se expresa en la opinión de la Auditoría Superior de la Federación, sobre el cumplimiento de objetivos y metas del diseño y conducción de la política de gasto público respecto de la prestación de los servicios de asesoría y presentación de quejas por parte de los consumidores; los mecanismos para proteger y atender los conflictos, y su utilidad en la solución de los problemas entre los consumidores y los proveedores de bienes y servicios.

Antecedentes

La protección de los derechos de los consumidores tiene su origen en Estados Unidos de América, con una movilización en 1906 por el aumento de precios y la venta de alimentos y sustancias farmacéuticas sin control. Posteriormente, en 1930, un segundo movimiento fue consecuencia de la

depresión económica ocurrida durante esa década en ese mismo país, ya que se registró un nuevo aumento de precios, y los consumidores se manifestaron y exigieron protección contra las actividades fraudulentas de los proveedores y los incrementos desmedidos de los precios.

Una tercera protesta de los consumidores se originó en los años sesenta por el aumento desmedido de los precios y la acción de los medios de comunicación masiva; sin embargo, éste se extendió a países europeos y comenzaron a constituirse asociaciones privadas de consumidores; asimismo, se inició la impresión de revistas y artículos en defensa de los consumidores y aparecieron las primeras transmisiones radiofónicas y televisivas dedicadas a la información y a la educación de los consumidores, por lo que esos movimientos contribuyeron al inicio de la regulación en materia de la producción de documentos informativos para consumo, lo que significó que la protección de los derechos del consumidor tuvo su origen en la exigencia de los consumidores, así como por presiones internacionales, y no por una iniciativa gubernamental que implementara acciones destinadas a su protección.^{1/}

En México, el proceso inflacionario registrado en la década de los 70, incidió para que las organizaciones de trabajadores plantearan al Ejecutivo Federal la urgencia de tomar medidas para la protección del poder adquisitivo de los grupos de menor ingreso y de las prácticas que se imponían en las relaciones comerciales que implicaban la renuncia de sus derechos, como la aceptación de condiciones inequitativas, por lo que era necesario estimular la conciencia cívica y dotar a los ciudadanos de los instrumentos necesarios para su defensa. Debido a ello, el 26 de septiembre de 1975 se sometió a consideración del Congreso de la Unión una iniciativa de ley que tomaba en cuenta los trabajos del entonces Comité Nacional Mixto de Protección al Salario y de la Secretaría de Industria y Comercio, y el 22 de septiembre fue aprobada por el Poder Legislativo la primera Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) que entró en vigor el 5 de febrero de 1976. Ese ordenamiento mandató la instauración de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y del Instituto Nacional del Consumidor (INCO), organismos desarrollados para la promoción y defensa de los derechos de los consumidores, así como para prevenir abusos y garantizar relaciones de consumo justas.

En 1980, la PROFECO inició la operación del Teléfono del Consumidor para asesorar a los consumidores sobre sus derechos, con el propósito de tener un punto de contacto en el que los abogados de la institución recibieran las reclamaciones en contra de proveedores que no cumplieran con la LFPC y, de ser el caso, se iniciaran los procedimientos de queja ante algún incumplimiento de las relaciones de consumo.^{2/}

Para 1982, la PROFECO disponía de 32 oficinas en las principales ciudades del país y atendió poco más de 3 millones de asuntos y recuperó cerca de 10,000.0 miles de pesos en beneficio de la población consumidora; pero las características y complejidad del fenómeno de consumo evolucionaron, por lo que el marco normativo y administrativo tuvo que adecuarse a fin de

^{1/} García García, Rodolfo. "El uso de la información desde la visión del consumidor: la Profeco", Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM.

^{2/} "45 Aniversario Profeco, Defendemos, informamos y empoderamos consumidores", consultado en <https://www.gob.mx/profeco/articulos/45-aniversario-profeco>

responder con eficacia a la transformación de esa materia, y en 1992 fue publicada la nueva Ley Federal de Protección al Consumidor, en la que se instituyó mejorar la eficiencia de los mecanismos de atención y defensa de los derechos de los consumidores y fusionar los dos organismos existentes con la finalidad de no duplicar las funciones administrativas.

En el artículo 20 de la LFPC de 1992, se estableció que la PROFECO es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio y, en los términos de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, la procuraduría se definió como una entidad de la Administración Pública Paraestatal.

En 2000, con la reforma a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, la denominación de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI) pasó a la de Secretaría de Economía (SE), se adecuaron los preceptos de actuación de la LFPC, en concordancia con la evolución digital, y se introdujeron los derechos de los consumidores en las transacciones efectuadas por medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología. Además, en 2003, se incluyó en la LFPC la prohibición de prestar servicios adicionales a los que originalmente no fueron solicitados o aceptados por el consumidor expresamente, e impidiendo a los proveedores y a las empresas utilizar información sobre consumidores y clientes con fines mercadotécnicos o publicitarios. Asimismo, la ley facultó al organismo para ordenar a los proveedores la suspensión de información o publicidad que viole la ley, hasta que se compruebe la veracidad ante la autoridad competente.

En 2004, la LFPC se reformó y se especificaron los derechos de los consumidores a la privacidad, a la bonificación o compensación, y a la no discriminación; también, se ampliaron sus facultades de verificación y vigilancia, el procedimiento conciliatorio, el arbitraje y las sanciones administrativas, y se introdujeron en forma expresa principios básicos en las relaciones de consumo que deben ser respetados por los proveedores.

En 2008, la PROFECO inició con el sistema Concilianet, el cual se utiliza para la solución de controversias y es el instrumento con el que el consumidor puede iniciar su queja en contra de los proveedores participantes, sobre todo de telecomunicaciones, servicios, departamentales y aerolíneas; mediante este sistema, el procedimiento se realiza de manera remota, desde la presentación de las quejas hasta la celebración de las audiencias.

En la actualidad, la PROFECO enfrenta nuevos retos por las transformaciones económicas y sociales, como resultado de los temas de la libertad de mercado que puede traer como consecuencia el surgimiento de nuevas prácticas desleales o abusivas y que expongan al consumidor un esquema de comercio desigual e inequitativo.

El Programa Sectorial de Economía (PROSECO) 2020-2024 reconoció limitantes para fortalecer la competencia en el mercado interno, particularmente, en las relaciones entre proveedores y consumidores, donde se presentan ausencia de información a favor de los proveedores, así como falta de equidad y prácticas abusivas en las relaciones comerciales. Estas desigualdades de información deben disminuir o prevenirse con la labor de protección de los derechos de los consumidores.

Asimismo, el Programa Institucional de la Procuraduría Federal del Consumidor 2020-2024 señaló que la baja cultura de consumo responsable, provocada por el poco conocimiento de los consumidores sobre los derechos que establece la LFPC, y la calidad oculta e información incompleta de productos y servicios en nuevas formas de transacción como el comercio electrónico, son factores que contribuyen a la ausencia de información; además, se puntualizó que las prácticas desleales y la opacidad de proveedores hacia el consumidor son otras de las causas relacionadas con la falta de información correcta, y que la concentración de mercados se traduce en precios altos, poca diversidad de productos y mala calidad, lo que incentiva la poca transparencia de éstos para el consumidor, y se indicó que los altos costos de transacción para ejercer los derechos del consumidor son resultado, entre otras cosas, de la pérdida de confianza en las autoridades y en los altos costos de reclamar y bajos beneficios para el consumidor.

En ese contexto, el Gobierno Federal estableció en los programas Sectorial de Economía e Institucional de la PROFECO, ambos del periodo 2020-2024, que para fortalecer la competencia interna se requiere una adecuada defensa de los derechos del consumidor, promover la conciencia colectiva para la compra inteligente y responsable. Además, se destacó la importancia del empoderamiento del consumidor por medio de la protección de sus derechos y la confianza ciudadana, para 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, y se señaló que estas condiciones serían solucionadas con la operación del Pp E005 “Protección de los derechos de los consumidores”.

Resultados

1. Asesoría y presentación de quejas por parte de los consumidores

La asesoría de los consumidores para informarles sobre sus derechos y obligaciones, así como la presentación de las quejas en el momento que vean violentados sus derechos con los proveedores de bienes y servicios, contribuye a salvaguardarlos en las relaciones de consumo que se realizan en su vida cotidiana.^{3/}

Para 2021, la PROFECO cumplió con asesorar a 1,591.5 miles de consumidores que buscaron ayuda del organismo por inconformidades o abusos cometidos en su contra, así como atender las 72,381 quejas presentadas por violaciones o controversias realizadas por los proveedores de bienes y servicios.

Para verificar que, en 2021, la PROFECO otorgó asesorías a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones, así como la recepción de sus quejas, el resultado se dividió en dos apartados: a) otorgamiento de asesorías a los consumidores, y b) recepción de quejas por violaciones a los derechos de los consumidores.

^{3/} Elaborado por el equipo auditor con base en el estudio de los componentes de la política de protección de los derechos de los consumidores.

a) Otorgamiento de asesorías a los consumidores

Mediante los oficios núms. PFP/CGA/DGPOP/553/2022 del 23 de mayo de 2022 y PFC/CGA/DGPOP/783/2022 del 07 de julio de 2022, la PROFECO indicó que “el servicio de asesoría a los consumidores se proporcionó para dar a conocer los derechos y obligaciones contenidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como la vía y forma de hacerlos valer, incluyendo la solución de consultas”, y que “se otorga por medio del Teléfono del Consumidor (Telcon) y de las Oficinas de Defensa al Consumidores (ODECO)”; además, señaló que “el Telcon es el principal medio de asesoría y orientación a la población consumidora en el ámbito nacional, el cual atiende las consultas por medio telefónico, correo electrónico, chat, mensajería instantánea, escrito y de manera personal en los módulos de proveedores dentro de las instalaciones de PROFECO [...] es un servicio que se encuentra centralizado en la Ciudad de México y depende de la Subprocuraduría de Servicios y brinda asesorías a las personas consumidoras de todas las entidades federativas”, y proporcionó los registros denominados “Medios de Verificación 2021” y “Asesorías total ODECO”, con los resultados de las asesorías solicitadas y atendidas en ese año, como se presenta en el cuadro siguiente:

ASESORÍAS SOLICITADAS Y OTORGADAS A LOS CONSUMIDORES CON LA OPERACIÓN DEL Pp E005 EN 2021 ^{1/}
(Miles de asesorías y porcentajes)

Unidad Administrativa	Asesorías solicitadas (a)	Asesorías otorgadas (b)	Porcentaje de atención (c)=((b/a)*100)
Teléfono del Consumidor ^{2/}	1,553.1	1,470.5	94.7
ODECOS	122.3	121.0	98.9
Total	1,675.4	1,591.5	95.0

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en los datos proporcionados por la PROFECO con el oficio núm. PFP/CGA/DGPOP/553/2022 del 23 de mayo de 2022.

^{1/} La PROFECO señaló que los datos son extraídos de diversos sistemas, como son: el Reporte de resumen intervalo Split/Skill del Avaya CMS Supervisor, de chats atendidos del RT4 Generador de Reportes, informe de atenciones personales, de correos y oficios de asesoría atendidos del Teléfono del Consumidor, y mensajería instantánea del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP).

^{2/} Incluye las asesorías recibidas y atendidas por medio del correo electrónico, mensajería instantánea, concilia exprés y en los módulos de la PROFECO.

Para 2021, la PROFECO reportó la solicitud de 1,675.4 miles de asesorías por parte de los consumidores para buscar ayuda del organismo por inconformidades o abusos cometidos en su contra, de las cuales se logró atender 1,591.5 miles de asesorías, el 95.0% de avance respecto del parámetro establecido en ese año.

Respecto de las principales causas que originaron la búsqueda de orientación por parte de los consumidores, se identificó que el 38.0% (206.9 miles de asesorías) se vinculó con la negativa a la entrega del producto o servicio; la falta de descripción del producto o servicio, que representó el 13.0% (206.9 miles de asesorías); el incumplimiento de plazos, el 8.0% (127.2 miles de asesorías); la negativa a corregir errores, el 5.0% (79.6 miles de asesorías); la negativa a cambio o devolución, el 4.0% (63.7 miles de asesorías); la negativa a la devolución de depósito, el 4.0% (63.7 miles de asesorías); por producto o servicio equivocado, el 4.0% (63.7 miles de asesorías); por la negativa a hacer efectiva la garantía, el 3.0% (47.7 miles de asesorías); por alteración de precio o tarifa máximo u oficial, el 3.0% (47.7 miles de asesorías), y por deficiencias en la reparación, el 3.0% (47.7 miles de

asesorías), que en conjunto representaron el 85.0% del total de las asesorías atendidas por el organismo.

Asimismo, con la revisión del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), con el cual se capturan las consultas, y del sistema “Elite Multichannel Desktop”, en donde distribuyen las consultas que ingresan mediante el Telcon con base en su capacidad operativa institucional, por correo electrónico o por medio del chat, se constató que la procuraduría contó con sistemas adecuados para procesar la información relativa a las asesorías que ingresan por parte de los consumidores para orientarlos sobre sus inquietudes al momento que presentan algún conflicto con los proveedores de bienes y servicios. Adicionalmente, el organismo señaló que en el caso que se rebase la capacidad instalada al momento de recibir las llamadas, implementó el sistema “callback”, el cual anuncia al consumidor la ausencia de operadores telefónicos para atender su llamada, se le indica que de aceptar el servicio se le regresará la llamada cuando el primer agente esté disponible, lo que aseguró la prestación de los servicios hacia los consumidores.

b) Recepción de quejas por violaciones a los derechos de los consumidores

Con los oficios núms. PFP/CGA/DGPOP/553/2022, del 23 de mayo de 2022 y PFP/CGA/DGPOP/1107/2022, del 13 de septiembre de 2022, la PROFECO precisó que “la queja es la reclamación que la población consumidora presenta de manera individual o grupal con base en la LFPC”, y proporcionó la base de datos con los resultados relativos a la recepción y atención de quejas que interpusieron los consumidores en 2021, como se presenta a continuación:

RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE LAS QUEJAS POR VIOLACIONES A LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES
MEDIANTE LA OPERACIÓN DEL Pp E005 EN 2021 ^{1/}
(Quejas y porcentajes)

ODECO	Quejas recibidas (a)	Quejas atendidas (b)	Porcentaje de atención (c)=((b/a)*100)	Quejas con un procedimiento conciliatorio (d)
1. DGQC	7,493	7,493	100.0	7,493
2. Zona Leona Vicario CDMX-Centro	5,518	5,518	100.0	5,518
3. Zona Metropolitana CDMX-Poniente	3,672	3,672	100.0	3,672
4. Zona Metropolitana de Guadalajara	3,059	3,059	100.0	3,059
5. Zona Golfo-Centro	3,012	3,012	100.0	3,012
6. Zona Metropolitana de Nezahualcóyotl	2,952	2,952	100.0	2,952
7. Zona Metropolitana de Tlalnepantla	2,564	2,564	100.0	2,564
8. Zona Corregidora Josefa Ortiz de Domínguez	2,447	2,447	100.0	2,447
9. Zona del Bajío	2,398	2,398	100.0	2,398
10. Zona Metropolitana de Ciudad Juárez	2,320	2,320	100.0	2,320
11. Zona Metropolitana de Mérida	2,275	2,275	100.0	2,275
12. Zona Metropolitana CDMX-Oriente	2,270	2,270	100.0	2,270
13. Zona Gral. Emiliano Zapata	2,004	2,004	100.0	2,004
14. Zona Metropolitana de Toluca	1,958	1,958	100.0	1,958
15. Zona Gral. Felipe Ángeles	1,891	1,891	100.0	1,891
16. Zona Pacífico	1,757	1,757	100.0	1,757
17. Zona Metropolitana de Torreón	1,706	1,706	100.0	1,706
18. Zona Metropolitana de Monterrey	1,622	1,622	100.0	1,622
19. Zona José Guadalupe Posada	1,607	1,607	100.0	1,607

RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE LAS QUEJAS POR VIOLACIONES A LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES
 MEDIANTE LA OPERACIÓN DEL Pp E005 EN 2021 ^{1/}
 (Quejas y porcentajes)

ODECO	Quejas recibidas (a)	Quejas atendidas (b)	Porcentaje de atención (c)=((b/a)*100)	Quejas con un procedimiento conciliatorio (d)
20. Zona Gral. Ignacio Zaragoza	1,522	1,522	100.0	1,522
21. Zona Caribe Mexicano	1,480	1,480	100.0	1,480
22. Zona Altiplano	1,372	1,372	100.0	1,372
23. Zona Metropolitana de Morelia	1,275	1,275	100.0	1,275
24. Zona Metropolitana de Pachuca	1,265	1,265	100.0	1,265
25. Zona Metropolitana de Hermosillo	1,216	1,216	100.0	1,216
26. Zona Metropolitana de Tijuana	1,085	1,085	100.0	1,085
27. Zona Acapulco-Lázaro Cárdenas	1,084	1,084	100.0	1,084
28. Zona Golfo-Sur	1,076	1,076	100.0	1,076
29. Zona Bahía de Banderas	1,033	1,033	100.0	1,033
30. Zona Benito Juárez	1,032	1,032	100.0	1,032
31. Zona Gral. Luis Moya	906	906	100.0	906
32. Zona Miguel Hidalgo	893	893	100.0	893
33. Zona Golfo-Sureste	887	887	100.0	887
34. Zona Gral. Francisco Villa	863	863	100.0	863
35. Zona Suroeste	812	812	100.0	812
36. Zona Nororiente	728	728	100.0	728
37. Zona Golfo-Norte	630	630	100.0	630
38. Zona La Paz	568	568	100.0	568
39. Zona Tlaquepaque-Colima	129	129	100.0	129
Total	72,381	72,381	100.0	72,381

FUENT Elaborado por la ASF con base en los datos proporcionados por la PROFECO mediante el oficio núm. PFP/CGA/DGPOP/1107/2022, del 13 de septiembre de 2022.

^{1/} La PROFECO señaló que los datos fueron obtenidos del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) a partir de la información capturada por las personas servidoras públicas de las Unidades Administrativas responsables de la sustanciación de los procedimientos conciliatorios.

DGQC Dirección General de Quejas y Conciliación de la PROFECO.

Para 2021, la PROFECO recibió 72,381 quejas por violaciones a los derechos de los consumidores, las cuales fueron atendidas en su totalidad y turnadas al área correspondiente para que comenzaran el proceso conciliatorio para su solución. Respecto del comportamiento, se determinó que 22,754 quejas, el 31.5%, se concentraron en 5 áreas sustantivas de la PROFECO: 7,493 quejas en la Dirección General de Quejas y Conciliación (DGQC) con el 10.4%; la Zona Leona Vicario CDMX-Centro con el 7.6% (5,518 quejas); la Zona Metropolitana CDMX-Poniente con el 5.1% (3,672 quejas); la Zona Metropolitana de Guadalajara con el 4.2% (3,059 quejas), así como la Zona Golfo-Centro con 3,012 quejas que representaron el 4.2% de las interpuestas por los consumidores. Asimismo, 5 oficinas concentraron el menor número de quejas, ya que el 4.0% se concentró en la Zona Suroeste con 812 quejas que representaron el 1.1%; Zona Nororiente, el 1.0%; (728 quejas); Zona Golfo-Norte, el 0.9% (630 quejas); Zona La Paz, el 0.8% (568 quejas); mientras que la Zona Tlaquepaque-Colima atendió 129 quejas, el 0.2%. Asimismo, se constató que el organismo fiscalizado contó con la sistematización de la información para evaluar el registro y atención de las denuncias, lo cual se realizó por medio el SIIP, en el que se capturan los datos indispensables para la radicación de las quejas presentadas por los consumidores y comprobar que las quejas fueron atendidas en tiempo y forma.

En relación con la explicación en el porcentaje de atención de las quejas, la PROFECO indicó que para explicar la atención de una queja, el personal realiza una "revisión y análisis de los documentos y de los hechos descritos para descartar los supuestos de improcedencia", por lo que "los consumidores que no cumplen con los requisitos establecidos para la presentación formal de la queja, no son considerados como reclamación y son atendidos mediante asesoría, indicándoles las instancias competentes [...] razón por la que las quejas que reúnen los requisitos son radicadas para su trámite con el desahogo de los procedimientos conciliatorios".

Las principales causas que incidieron a que los consumidores se acercaran al organismo para presentar una queja por violaciones a los derechos de los consumidores se presenta a continuación:

PRINCIPALES CAUSAS DE LAS QUEJAS PRESENTADAS POR LOS CONSUMIDORES, 2021.^{1/}
(Quejas y porcentaje)

Causas de las quejas	Quejas presentadas y atendidas	Porcentaje %
1. Negativa a la entrega del producto o servicio	15,763	21.8
2. Diversas causas	11,488	15.9
3. Negativa a cambio o devolución	9,843	13.6
4. Negativa a corregir errores de cobro	8,069	11.1
5. Negativa a hacer efectiva la garantía	7,709	10.7
6. Negativa a la devolución de depósito	7,250	10.0
7. Negativa a la rescisión del contrato	3,863	5.3
8. Error de cálculo	3,819	5.3
9. Incumplimiento de plazos para la entrega del producto o servicio	2,764	3.8
10. Deficiencia en la reparación	1,813	2.5
Total	72,381	100.0

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en los datos proporcionados por la PROFECO mediante el oficio núm. PFP/CGA/DGPOP/553/2022 del 23 de mayo de 2022.

^{1/} La PROFECO señaló que los datos fueron obtenidos del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) a partir de la información capturada por las personas servidoras públicas de las Unidades Administrativas responsables de la sustanciación de los procedimientos conciliatorios.

Se constató que, de las 72,381 quejas recibidas y atendidas por la PROFECO en sus registros internos, el 72.5% (52,497 quejas) se vinculó con las "negativas" por parte de los proveedores a respetar los derechos de los consumidores, de los cuales la falta de entrega de los productos o servicios registró el mayor número de quejas al reportar 15,763, el 21.8% respecto del total; el 15.9% se relacionó con causas diversas (11,488 quejas) y el 13.6% con la falta de disposición para realizar un cambio o devolución de los productos, con 9,843 quejas.

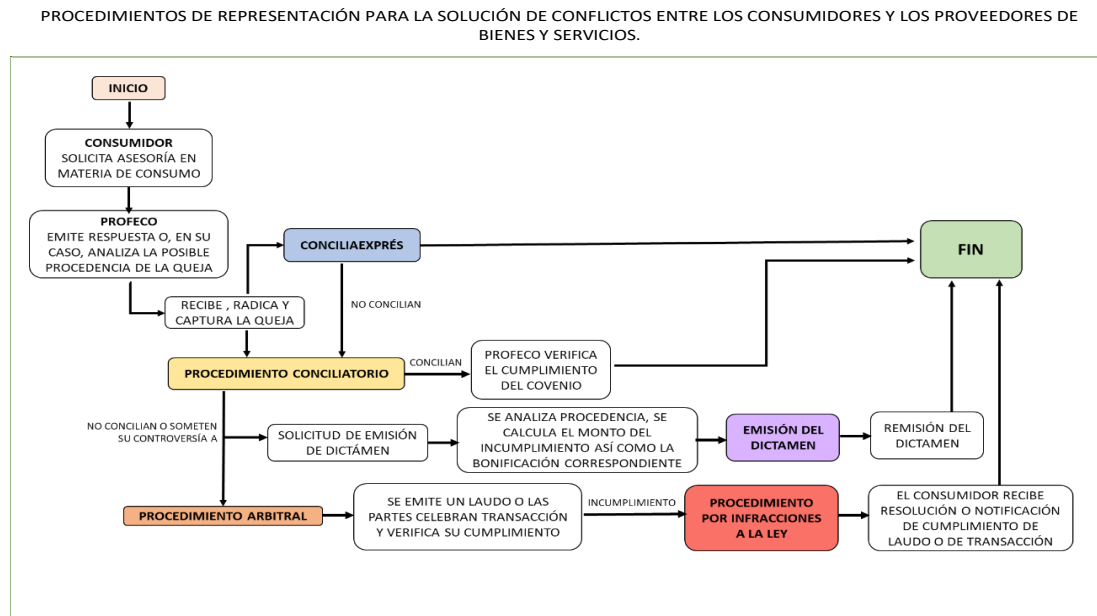
2. Procedimientos para la representación en favor de los consumidores

El adecuado procesamiento de la información que se obtiene en los distintos mecanismos destinados a la representación de los consumidores permite tener certeza respecto de su eficacia en la salvaguarda de sus derechos en el caso de que se presenten controversias con los proveedores de bienes y servicios. ^{4/}

^{4/} Elaborado por el equipo auditor con base en el estudio de los componentes de la política de protección de los derechos de los consumidores.

Para 2021, la PROFECO obtuvo un porcentaje de conciliación en materia de servicios de 76.4%, y de 92.3% para el caso de los servicios de telecomunicaciones; la conclusión de 25 procesos arbitrales; la conclusión de 53 PIL, así como la emisión de 754 dictámenes con el propósito de representar a los consumidores por las controversias presentadas contra los proveedores de bienes y servicios, pero requiere reforzar las estrategias y los mecanismos de atención en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), de forma que se cumplan las metas programadas, de forma que incidan en la conciliación que realiza la PROFECO ante las violaciones que se presentan con los proveedores de bienes y servicios.

Con base en el mandato establecido, la PROFECO definió cuatro modalidades para solucionar los conflictos que se suscitan entre los consumidores y los proveedores de bienes y servicios: el conciliatorio, el arbitraje, los procedimientos por infracciones a la Ley, así como la emisión de dictámenes, mediante los cuales contribuye a salvaguardar sus derechos. El diagrama con los cuatro procedimientos se presenta a continuación:



FUENTE: elaborado por la ASF con base en los Manuales de Procedimientos de las Dirección General de Quejas y Conciliación y Dirección General de Procedimientos de la PROFECO, vigentes en 2021, proporcionados por la PROFECO, mediante el oficio núm. PFP/CGA/DGPOP/553/2022, del 23 de mayo de 2022.

Con el propósito de verificar que, en 2021, la PROFECO representó a los consumidores en los conflictos suscitados con los proveedores de bienes y servicios, el resultado se realizó en cuatro apartados: a) procedimientos conciliatorios, b) procedimientos arbitrales, c) procedimientos por infracciones a la Ley y d) emisión de dictámenes.

a) Procedimientos conciliatorios

Con el oficio núm. PFP/CGA/DGPOP/553/2022 del 23 de mayo de 2022, la PROFECO indicó que “el procedimiento conciliatorio es aplicado con la finalidad de llegar a un acuerdo entre las partes, mediante el cual se resuelve el motivo de reclamación planteado por el consumidor”, y que “antes de dar trámite a la conciliación, el receptor de la queja consulta si la parte proveedora es participante de Conciliaexpres o Concilianet; si el proveedor es participante de alguno de estos programas, se invitará a la parte consumidora a intentar la conciliación por alguno de estos medios, en cuyo caso se deberá proporcionar la información para la captura de la reclamación; en caso de que el consumidor no acepte tramitar su queja vía Conciliaexpres o Concilianet, se continuará con el procedimiento conciliatorio, el cual se puede desahogar de manera inmediata (telefónica y domiciliaria), personal o foránea; siempre y cuando, la queja se encuentre radicada”.

Asimismo, con el oficio núm. PFP/CGA/DGPOP/1107/2022 del 13 de septiembre de 2022, la PROFECO proporcionó el registro de las conciliaciones iniciadas y concluidas durante el ejercicio 2021 en el marco de operación del Pp E005 “Protección de los Derechos de los Consumidores”. Además, indicó que estableció en su Programa Anual de Actividades (PAA) la acción relacionada con “conciliar las quejas recibidas en la DGQC por medio del procedimiento conciliatorio”, en el que definió como meta conciliar el 78.0% en esta modalidad. El análisis de los resultados se presenta a continuación:

PROCEDIMIENTOS CONCILIATORIOS TRAMITADOS EN EL MARCO DE OPERACIÓN DEL Pp E005, 2021 ^{1/}
(Procedimientos, miles de pesos y porcentajes)

Unidad administrativa	Quejas recibidas	Conciliada	No Conciliados	Porcentaje de Conciliación	En trámite	Otros ^{2/}	Monto reclamado	Monto recuperado	Porcentaje de recuperación
	(a)	(b)	(c)	(d)=((b/(b+c))*100)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)=((h/g)*100)
1. Zona José Guadalupe Posada	1,607	619	36	94.5	447	505	7,498.6	9,362.7	124.9
2. Zona Pacífico	1,757	263	25	91.3	813	656	14,879.0	15,696.2	105.5
3. Zona Acapulco-Lázaro Cárdenas	1,084	320	41	88.6	702	21	14,855.5	12,131.7	81.7
4. Zona Metropolitana de Guadalajara	3,059	781	109	87.8	1,628	541	27,753.7	16,411.7	59.1
5. Zona Leona Vicario CDMX-Centro	5,518	1,044	148	87.6	3,300	1,026	47,173.0	46,696.7	99.0
6. Zona Benito Juárez	1,032	226	34	86.9	754	18	1,538.0	3,602.4	234.2
7. Zona Miguel Hidalgo	893	225	36	86.2	557	75	12,668.2	10,684.6	84.3
8. Zona Nororiental	728	311	50	86.1	323	44	5,509.3	7,574.3	137.5
9. Zona Golfo-Norte	630	275	50	84.6	173	132	3,699.0	5,551.7	150.1
10. Zona Golfo-Sureste	887	282	60	82.5	382	163	4,615.6	3,677.5	79.7
11. Zona Metropolitana de Toluca	1,958	595	132	81.8	652	579	8,021.7	8,703.5	108.5
12. DGQC	7,493	2,240	514	81.3	1,576	3,163	43,431.9	43,401.2	99.9
13. Zona Metropolitana CDMX-Poniente	3,672	702	162	81.3	2,220	588	25,340.2	26,698.9	105.4
14. Zona Metropolitana de Ciudad Juárez	2,320	418	96	81.3	1,581	225	20,307.1	15,708.1	77.4
15. Zona Corregidora Josefa Ortiz de Domínguez	2,447	627	147	81.0	1,314	359	22,721.4	21,867.2	96.2
16. Zona Metropolitana de Tlalnepantla	2,564	927	219	80.9	987	431	36,976.9	29,885.9	80.8
17. Zona Gral. Felipe Ángeles	1,891	549	145	79.1	1,075	122	8,087.7	9,877.4	122.1
18. Zona Metropolitana de Mérida	2,275	531	150	78.0	1,533	61	13,437.0	9,847.0	73.3
19. Zona Metropolitana de Monterrey	1,622	509	144	77.9	741	228	20,431.1	16,159.7	79.1
20. Zona Metropolitana de Hermosillo	1,216	513	150	77.4	410	143	8,665.8	17,648.0	203.7
21. Zona Metropolitana de Torreón	1,706	840	256	76.6	512	98	1,575.4	8,399.3	533.1
22. Zona Gral. Emiliano Zapata	2,004	1,066	328	76.5	394	216	10,842.3	6,526.0	60.2

PROCEDIMIENTOS CONCILIATORIOS TRAMITADOS EN EL MARCO DE OPERACIÓN DEL Pp E005, 2021 ^{1/}
(Procedimientos, miles de pesos y porcentajes)

Unidad administrativa	Quejas recibidas	Conciliada	No Conciliados	Porcentaje de Conciliación	En trámite	Otros ^{2/}	Monto reclamado	Monto recuperado	Porcentaje de recuperación
	(a)	(b)	(c)	(d)=((b/(b+c))*100)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)=((h/g)*100)
23. Zona Gral. Luis Moya	906	386	120	76.3	254	146	9,039.3	7,686.7	85.0
24. Zona Gral. Francisco Villa	863	352	117	75.1	237	157	1,668.2	2,408.5	144.4
25. Zona Tlaquepaque-Colima	129	39	13	75.0	55	22	914.2	587.8	64.3
26. Zona Altiplano	1,372	583	229	71.8	427	133	21,608.8	17,044.1	78.9
27. Zona Metropolitana de Pachuca	1,265	438	172	71.8	526	129	17,174.3	13,362.7	77.8
28. Zona La Paz	568	126	50	71.6	333	59	6,510.2	2,738.6	42.1
29. Zona Suroeste	812	312	124	71.6	367	9	11,814.8	7,358.6	62.3
30. Zona Bahía de Banderas	1,033	409	165	71.3	271	188	4,718.0	5,317.2	112.7
31. Zona del Bajío	2,398	891	360	71.2	707	440	76,851.5	76,736.8	99.9
32. Zona Caribe Mexicano	1,480	523	228	69.6	517	212	11,626.6	11,534.5	99.2
33. Zona Metropolitana de Morelia	1,275	311	151	67.3	597	216	14,701.9	13,546.0	92.1
34. Zona Gral. Ignacio Zaragoza	1,522	474	242	66.2	699	107	10,455.4	7,451.8	71.3
35. Zona Metropolitana de Tijuana	1,085	456	264	63.3	199	166	21,553.3	9,961.3	46.2
36. Zona Golfo-Centro	3,012	435	268	61.9	2,268	41	2,228.4	5,937.6	266.5
37. Zona Golfo-Sur	1,076	211	141	59.9	557	167	10,493.1	6,946.9	66.2
38. Zona Metropolitana de Nezahualcóyotl	2,952	590	414	58.8	1,207	741	4,876.7	9,030.5	185.2
39. Zona Metropolitana CDMX-Oriente	2,270	410	350	53.9	1,371	139	26,150.3	11,497.1	44.0
Total	72,381	20,809	6,440	76.4	32,666	12,466	612,413.4	555,258.5	90.7

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en los datos proporcionados por la PROFECO mediante el oficio núm. PFP/CGA/DGPOP/1107/2022 del 13 de septiembre de 2022.

^{1/} La PROFECO señaló que los datos proporcionados en la tabla corresponden a los expedientes radicados en el año y que los expedientes concluidos corresponden a los iniciados en el mismo año; asimismo, señaló que los datos fueron obtenidos del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) a partir de la información capturada por las personas servidoras públicas de las Unidades Administrativas responsables de los respectivos expedientes.

^{2/} Se refiere a los estados procesales: desistimientos, cancelaciones e improcedencias.

DGQC Dirección General de Quejas y Conciliación de la PROFECO.

Se constató que la PROFECO, para 2021, registró el inicio de 72,381 procedimientos conciliatorios para intentar solucionar los conflictos que se suscitaron entre consumidores y proveedores de bienes y servicios durante ese ejercicio fiscal, los cuales coincidieron con el reporte de las quejas registradas en ese año, en el que concluyó 27,249 procesos por esa vía, de los cuales se concilió el 76.4% (20,809), mientras que en el 23.6% (6,440) restante no se logró un acuerdo entre las partes, lo que incidió en que se promoviera su solución mediante otros procedimientos ya sea el arbitral, por infracciones a la Ley o dictaminación; asimismo, se identificó que 12,466 procedimientos iniciados quedaron como desistidos por parte del consumidor, cancelados o improcedentes por alguna inconsistencia en los requisitos necesarios para su tramitación, y que el 45.1% (32,666) de los procedimientos iniciadas en el último trimestre de 2021, se encontraban en trámite al cierre de ese año y, de acuerdo con la normativa interna, fueron concluidos en los primeros meses del 2022.

Además, se constató que los expedientes de los procedimientos conciliatorios tramitados en 2021 integraron la información vinculada con la radicación de la queja, los acuerdos de las audiencias celebradas, así como las actas de cierre del procedimiento en atención de lo establecido en su normativa interna; también, se verificó que los registros de las bases y los reportes proporcionados se obtuvieron del SIIP, sistema utilizado para la captura de datos de las quejas y procedimientos que

sustancian las unidades administrativas, lo que incidió en que la PROFECO contara con un mecanismo adecuado que le permite evaluar los avances reportados.

Respecto del cumplimiento de la meta en la atención de las quejas por medio de la conciliación, se determinó que, de los 72,381 procedimientos iniciados, se concluyeron 27,249 procesos, lo que significó un avance del 76.4%, una diferencia de 1.6 puntos porcentuales en comparación con la meta establecida para ese año de 78.0%. Asimismo, se constató que 18 ODECO lograron atender la meta establecida para ese ejercicio fiscal: Zona José Guadalupe Posadas (94.5%), Zona Pacífico (91.3%), Zona Acapulco-Lázaro Cárdenas (88.6%), Zona Metropolitana de Guadalajara (87.8%), Zona Leona Vicario CDMX-Centro (87.6%), Zona Benito Juárez (86.9%), Zona Miguel Hidalgo (86.2%), Zona Nororiente (86.1%), Zona Golfo-Norte (84.6%), Zona Golfo-Sureste (82.5%), Zona Metropolitana de Toluca (81.8%), la DGQC (81.3%), Zona Metropolitana CDMX-Poniente (81.3%), Zona Metropolitana de Ciudad Juárez (81.3%), Zona Corregidora Josefa Ortiz de Domínguez (81.0%), Zona Metropolitana de Tlalnepantla (80.9%), Zona General Felipe Ángeles (79.1%) y Zona Metropolitana de Mérida (78.0%), los cuales concluyeron, en conjunto, 13,089 procesos conciliatorios, el 18.1% del total registrado en ese año, en tanto que en 21 no se alcanzó el parámetro definido para ese año, por lo que es necesario que el organismo adopte una estrategia para fortalecer el procedimiento de conciliación en las ODECO que no atendieron el parámetro establecido en su PAA para dar solución de los conflictos entre los consumidores y proveedores de bienes y servicios.

En relación con los montos recuperados, se constató que, en ese año, se solicitaron reclamos por 612,413.4 miles de pesos, de los cuales la procuraduría recuperó el 90.7% (555,258.5 miles de pesos) a favor de los consumidores. Sobre el particular, la PROFECO indicó que “los montos recuperados en 2021 correspondieron no sólo a los expedientes iniciados en ese año, ya que pudieron corresponder a aquellos iniciados en ejercicios fiscales anteriores, debido a que si algún procedimiento de otro ejercicio continuó su trámite se pudo haber finalizado hasta el 2021. Asimismo, el monto recuperado se registra hasta la conclusión del expediente, es decir, cuando ya existe un acuerdo entre las partes”; además, proporcionó la evidencia documental que acreditó lo recuperado por conciliaciones en el ejercicio evaluado y lo correspondiente a años anteriores.

Además, con el análisis del registro, la ASF detectó que 4 ODECO tuvieron porcentajes de recuperación por arriba del 100.0%: Zona Metropolitana de Torreón recuperó el 433.1% (6,823.9 miles de pesos) adicional a lo reclamado por los consumidores, Zona Golfo-Centro reportó un porcentaje de recuperación del 166.5% (3,709.2 miles de pesos) respecto de lo originalmente reclamado, Zona Benito Juárez indicó que recuperó el 134.2% (2,064.4 miles de pesos) de lo solicitado por los consumidores y Zona Metropolitana de Hermosillo recuperó el 103.7% (8,982.2 miles de pesos); al respecto, la procuraduría señaló que “el monto recuperado se registra hasta la conclusión del expediente, es decir, cuando ya existe un acuerdo entre las partes y las unidades administrativas lo plasman en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP)”.

En materia de Telecomunicaciones, la PROFECO reportó los resultados siguientes:

PROCEDIMIENTOS CONCILIATORIOS EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES TRAMITADOS EN EL MARCO DE OPERACIÓN DEL Pp E005, 2021 ^{1/}
(Procedimientos, miles de pesos y porcentajes)

ODECO	Total	Conciliados	No Conciliados	Porcentaje de conciliación	En Trámite	Otro ^{2/}	Monto reclamado	Monto recuperado	Porcentaje de recuperación
	(a)	(b)	(c)	(d)=((b/(b+c))*100)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)=((h/g)*100)
1. Zona Tlaquepaque-Colima	18	12	0	100.0	0	6	3.8	3.8	100.0
2. Zona José Guadalupe Posadas	215	180	1	99.4	9	25	259.6	581.9	224.1
3. Zona Gral. Francisco Villa	86	65	1	98.5	1	19	27.8	36.0	129.5
4. Zona Golfo-Norte	210	192	6	97.0	0	12	244.1	278.5	114.1
5. DGPCT	8,130	6,549	215	96.8	2	1,364	4,740.5	5,436.5	114.7
6. Zona La Paz	88	55	3	94.8	19	11	41.6	42.2	101.2
7. Zona Corregidora Josefa Ortiz de Domínguez	385	221	14	94.0	70	80	111.8	144.6	129.3
8. Zona Metropolitana CDMX-Poniente	240	145	10	93.5	54	31	154.4	790.8	512.3
9. Zona Metropolitana de Tlalnepantla	278	214	15	93.4	10	39	548.0	627.6	114.5
10. Zona Golfo-Sureste	202	114	8	93.4	14	66	211.7	228.3	107.8
11. Zona Nororiente	131	98	7	93.3	7	19	243.0	413.8	170.3
12. Zona Leona Vicario CDMX-Centro	563	201	16	92.6	166	180	330.1	464.1	140.6
13. Zona Metropolitana de Guadalajara	317	136	11	92.5	67	103	207.4	259.0	124.9
14. Zona Acapulco-Lázaro Cárdenas	204	96	8	92.3	86	14	345.6	358.0	103.6
15. Zona Gral. Luis Moya	88	64	6	91.4	8	10	81.2	89.1	109.7
16. Zona Miguel Hidalgo	124	60	6	90.9	46	12	54.2	101.9	188.2
17. Zona Pacífico	87	28	3	90.3	18	38	42.4	53.9	127.1
18. Zona Golfo-Sur	200	94	12	88.7	6	88	130.6	150.3	115.0
19. Zona Metropolitana de Ciudad Juárez	210	59	8	88.1	86	57	50.0	53.6	107.1
20. Zona Metropolitana de Torreón	219	153	22	87.4	23	21	9.9	114.2	1,153.5
21. Zona Bahía de Banderas	79	44	7	86.3	8	20	34.8	53.1	152.9
22. Zona Metropolitana de Pachuca	167	100	17	85.5	13	37	104.6	104.6	100.0
23. Zona Metropolitana de Morelia	184	103	19	84.4	32	30	240.4	315.6	131.3
24. Zona Metropolitana de Toluca	116	70	13	84.3	4	29	15.9	54.9	344.8
25. Zona Altiplano	285	202	38	84.2	13	32	247.9	311.0	125.4
26. Zona Gral. Felipe Ángeles	136	65	14	82.3	41	16	56.5	279.6	494.8
27. Zona Metropolitana	293	133	32	80.6	29	99	52.9	63.8	120.6

PROCEDIMIENTOS CONCILIATORIOS EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES TRAMITADOS EN EL MARCO DE OPERACIÓN DEL Pp E005, 2021 ^{1/}
(Procedimientos, miles de pesos y porcentajes)

ODECO	Total	Conciliados	No Conciliados	Porcentaje de conciliación	En Trámite	Otro ^{2/}	Monto reclamado	Monto recuperado	Porcentaje de recuperación
	(a)	(b)	(c)	(d)=((b/(b+c))*100)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)=((h/g)*100)
de Mérida									
28. Zona Metropolitana de Monterrey	121	69	17	80.2	15	20	334.0	396.5	118.7
29. Zona Metropolitana de Hermosillo	159	115	29	79.9	5	10	342.2	415.0	121.3
30. Zona del Bajío	359	210	54	79.5	28	67	348.2	626.7	180.0
31. Zona Gral. Ignacio Zaragoza	156	82	23	78.1	31	20	13.9	15.5	111.2
32. Zona Caribe Mexicano	227	124	36	77.5	26	41	132.5	251.3	189.6
33. Zona Metropolitana de Nezhualcóyotl	280	122	36	77.2	3	119	31.1	102.9	330.6
34. Zona Metropolitana de Tijuana	124	77	23	77.0	0	24	113.8	156.8	137.8
35. Zona Benito Juárez	100	41	14	74.5	44	1	33.0	104.7	317.3
36. Zona Suroeste	122	67	23	74.4	8	24	113.8	150.2	131.9
37. Zona Gral. Emiliano Zapata	207	116	43	73.0	15	33	49.7	92.7	186.5
38. Zona Metropolitana CDMX-Oriente	211	76	37	67.3	77	21	209.8	211.3	100.7
39. Zona Golfo-Centro	215	65	38	63.1	104	8	28.1	84.5	300.3
Total	15,536	10,617	885	92.3	1,188.0	2,846.0	10,341.2	14,018.7	135.6

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en los datos proporcionados por la PROFECO mediante el oficio núm. PFP/CGA/DGPOP/553/2022, del 23 de mayo de 2022.

DGCPT: Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones.

^{1/}: Se consideraron los procedimientos conciliatorios tramitados personalmente y las conciliaciones realizadas por vía telefónica.

^{2/}: Se refiere a los estados procesales: desistimientos, cancelaciones e improcedencias.

En materia de telecomunicaciones, para 2021, la PROFECO inició 15,536 procedimientos conciliatorios para intentar solucionar los conflictos que se suscitaron entre consumidores y proveedores de bienes y servicios en esa materia, y logró concluir 11,502 procesos mediante el proceso de conciliación, de los cuales resolvió 92.3% (10,617), y en el 7.7% (885) restante no se logró un acuerdo entre las partes, por lo que fueron susceptibles a ser solucionados por medio de otro procedimiento ya sea el arbitral, por infracciones a la Ley o dictaminación; asimismo, se identificó que 2,846 procedimientos iniciados quedaron como desistidos por parte del consumidor, cancelados o improcedentes por alguna inconsistencia en los requisitos necesarios para su tramitación; además, se constató que el 7.6% (1,188) de las conciliaciones iniciadas en el último trimestre 2021 se encontraban en trámite al cierre de ese año y se concluyeron durante 2022.

Asimismo, los expedientes de los procedimientos conciliatorios concluidos en 2021 integraron la información vinculada con la radicación de la queja, acuerdos de las audiencias celebradas durante el procedimiento de conciliación, así como las actas de cierre del procedimiento en atención de lo establecido en su normativa interna, y se verificó que los registros de las bases y los reportes

proporcionados se obtuvieron del SIIP, sistema utilizado para la captura de datos de las quejas y procedimientos que sustentan las unidades administrativas, lo que incidió en que se contara con un mecanismo adecuado que le permite evaluar los avances reportados.

Respecto del porcentaje de conciliación en materia de telecomunicaciones, se identificó que, de manera general, se logró solucionar por este procedimiento al 92.3% (10,617) de los señalados como concluidos, lo que significó que cumplió con la meta establecida del 78.0%, respecto de la atención de las quejas por medio de la conciliación; sin embargo, de manera particular, 8 ODECO presentaron rezagos respecto del porcentaje que debieron cumplir para alcanzar el parámetro establecido para la conciliación de los procedimientos iniciados para ese fin; al reportar porcentajes de entre 63.1 y 77.5 puntos porcentuales, lo que requiere que el organismo mejore la estrategia para fortalecer el procedimiento en las ODECO que no atendieron el parámetro establecido en su PAA para dar solución de los conflictos entre los consumidores y proveedores de bienes y servicios.

En cuanto a los montos reclamados, se logró recuperar el 135.6% (14,018.8 miles de pesos) de los 10,340.8 miles de pesos demandados por los consumidores originalmente. Asimismo, se identificó que 7 ODECO reportaron montos de recuperación por encima del 300.0% respecto de lo originalmente reclamado por los consumidores: Zona Metropolitana de Torreón (1,153.5%), Zona Metropolitana CDMX-Poniente (512.3%), Zona Gral. Felipe Ángeles (494.8%), Zona Metropolitana de Toluca (344.8%), Zona Metropolitana de Nezahualcóyotl (330.6%), Zona Benito Juárez (317.3%) y Zona Golfo-Centro (300.3%); al respecto, la procuraduría señaló que “el monto recuperado se registra hasta la conclusión del expediente, es decir, cuando ya existe un acuerdo entre las partes y las unidades administrativas lo plasman en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP)”.

a) Procedimientos arbitrales

Con el oficio núm. PFP/CGA/DGPOP/553/2022 del 23 de mayo de 2022, la PROFECO indicó que “el procedimiento de arbitraje es un método alternativo de solución de conflictos, mediante la intervención de la PROFECO que actúa como árbitro entre consumidores y proveedores, el cual puede iniciar por un procedimiento conciliatorio en el que no se llegó a un acuerdo, o solicitado de manera directa por las partes involucradas. [...] La Dirección General de Procedimientos (DGP) es la unidad administrativa que cuenta con facultad para sustanciar procedimientos arbitrales, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor”; al respecto, la Subprocuraduría de Telecomunicaciones indicó que en el ejercicio evaluado “no se reportaron solicitudes de arbitraje en materia de telecomunicaciones”. Asimismo, en su PAA 2021, la procuraduría marcó como actividad “solucionar controversias por medio del arbitraje; observando los principios de legalidad, equidad e igualdad entre las partes”, definiendo la meta de recuperar a favor del consumidor el 60.0% del monto reclamado. También proporcionó el reporte denominado “Arbitraje montos reclamados-montos recuperados 2017-2021”, en el que se registraron los resultados de 2021.

Con su análisis, se constató que, para 2021, la PROFECO reportó un cumplimiento de 100.0% respecto de los 25 procedimientos arbitrales solicitados por los consumidores; en cuanto a la meta relacionada con el porcentaje de recuperación del monto reclamado, la DGP rebasó el parámetro establecido en 22.5 puntos porcentuales al recuperar el 82.5% (600.4 miles de pesos) de los 727.9 miles de pesos que se reclamaron originalmente; asimismo, la procuraduría proporcionó los

expedientes de los procedimientos arbitrales que se tramitaron en ese año, que se encontraron debidamente conformados con los documentos sustantivos, tales como: el formato de radicación de la queja, oficio de envío a la DGP, acuerdo de radicación, actas de las audiencias de compromiso arbitral y de cumplimiento arbitral, acuerdo de cumplimiento y el oficio con el cual la DGP remite el expediente original al área de origen, sin que se identificaran inconsistencias en la sustanciación de los procedimientos o en la integración de los expedientes.

b) Procedimientos por Infracciones a la Ley (PIL)

Mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/783/2022 del 7 de julio de 2022, la PROFECO indicó que “los PIL son procedimientos que se tramitan en contra de los proveedores cuando la PROFECO presume hechos violatorios de la LFPC, cuya resolución puede o no derivar en una sanción económica para los proveedores. [...] Las direcciones generales de Procedimientos y de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones son las unidades administrativas que cuentan con facultad para sustanciar los Procedimientos por Infracciones a la Ley”, y proporcionó el reporte de los procedimientos tramitados en 2021, como se muestra a continuación:

PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES A LA LEY TRAMITADOS EN EL MARCO DE OPERACIÓN DEL Pp E005, 2021
(Procedimientos, porcentajes y miles de pesos)

Área de la PROFECO ^{1/}	PIL Iniciados (a)	PIL Concluidos ^{2/} (b)	Porcentaje de atención (c)= (b)*100/(a)	Tipo de sanción determinada	Monto de sanción
DGP	48	50	104.2	Económica	61,375.7
DGPAPT	3	3	100.0	Económica	777.2
Total	51	53	103.9	Económica	62,152.9

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en los datos proporcionados por la PROFECO, mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/783/2022 del 07 de julio de 2022.

DGP Dirección General de Procedimiento de la PROFECO.

DGPAPT Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones de la PROFECO.

^{1/} La PROFECO indicó que “le corresponde conocer a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones de la Dirección General de Procedimientos de la Subprocuraduría de Servicios, en materia de servicios, así como, de aquellos asuntos en materia de Publicidad que son remitidos por las ODECO, por lo cual, se contabilizan en las estadísticas de ésta y no de las ODECO de origen”.

^{2/} De acuerdo con los registros proporcionados por la PROFECO, de los 53 PIL concluidos en 2021, 44 correspondieron a 2021 y 9 se vincularon con expedientes correspondientes a 2020.

Con el análisis de los reportes proporcionados por la PROFECO, se identificó que, para 2021, se iniciaron 51 Procedimientos por Infracciones a la Ley (PIL), de los cuales 48 (94.1%) fueron en materia de servicios y publicidad, ocasionados por la falta de cumplimiento de la resolución en el proceso conciliatorio o de arbitraje, o como resultado del monitoreo de la publicidad engañosa por parte de los proveedores de bienes y servicios, y 3 (5.9%) fueron en materia de telecomunicaciones. Asimismo, se registró la conclusión de 53 procedimientos, que representaron un cumplimiento del 103.9%, lo cual fue ocasionado por la atención de 44 procedimientos correspondientes al ejercicio 2021 y 9 vinculados con ejercicios anteriores, por lo que el porcentaje de atención del año evaluado fue del 86.2%. Respecto de los 7 procedimientos que persistieron al cierre del año, la procuraduría señaló que se encontraban en el término para emitir las resoluciones respectivas, los cuales vencían en enero de 2022, por lo que fueron resueltos en tiempo y forma.

Respecto de las sanciones impuestas, se registró que de los 53 PIL concluidos, en el 90.5% (48 PIL) se emitieron sanciones que ascendieron a 62,152.9 miles de pesos; el 1.9% (1 PIL) no tuvo sanción, debido a que se desestimó la presunta infracción a la Ley; también se identificó que en 1 (1.9%) se indicó que se concluyó sin sanción por “falta de domicilio”, aun cuando la LFPC establece que “en caso de que el destinatario no hubiere señalado domicilio para oír y recibir notificaciones o lo hubiere cambiado sin haber avisado a la Procuraduría, ésta podrá notificarlo por estrados”. Al respecto, la procuraduría señaló que “el artículo 16 Constitucional tutela la garantía de audiencia al establecer que, ‘Nadie podrá ser privado de la libertad o de sus propiedades, posesiones o derechos, sino mediante juicio seguido ante los tribunales previamente establecidos, en el que se cumplan las formalidades esenciales del procedimiento y conforme a las Leyes expedidas con anterioridad al hecho’, luego entonces, al ser el procedimiento por infracciones a la ley un procedimiento seguido en forma de juicio, debe respetarse la garantía a los proveedores, por lo tanto, al no contar con domicilio para realizar la primera notificación, lo procedente fue concluirlo en términos del artículo 67, fracción II, del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor”.

Asimismo, la PROFECO proporcionó los expedientes de los PIL que se gestionaron en 2021, los cuales integraron los documentos necesarios de acuerdo con lo establecido en su normativa interna aplicable, como sería el formato de radicación de la queja, el oficio de envío a la DGP o a la DGPAPT, acuerdo de radicación, el oficio de inicio de procedimiento, la emisión de la resolución y la cédula de notificación de la resolución, sin que se detectaran inconsistencias en la sustanciación de los PIL o en la integración de los expedientes.

a) Emisión de dictámenes

Por medio del oficio núm. PFP/CGA/DGPOP/553/2022, del 23 de mayo de 2022, la PROFECO indicó que “la emisión de dictámenes tiene el propósito de recuperar el monto de las cantidades pagadas al proveedor que incumplió con sus obligaciones dentro de una relación contractual” y que funge como “un documento con calidad de título ejecutivo y con validez jurídica ante los tribunales competentes. [...] Las direcciones generales de Procedimientos y de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones son las unidades administrativas facultadas para conocer, resolver y emitir los dictámenes a que hace referencia el artículo 114 de la LFPC”. Asimismo, en su PAA correspondiente al ejercicio fiscal 2021, se estableció la actividad relacionada con “emitir dictamen de ley, como título ejecutivo no negociable en favor del consumidor, con la obligación contractual incumplida cierta, exigible y líquida, para que el consumidor lo haga valer en juicio”, en la cual definió como meta emitir dictámenes en el 85.0% de las solicitudes recibidas para tal fin. La procuraduría remitió las bases de datos denominadas “Solicitudes y Dictámenes Años 2017-2021” y “Dictámenes prevenciones e improcedencias 2021”, con los resultados de ese periodo. El análisis se presenta a continuación:

DICTÁMENES SOLICITADOS, PREVENIDOS, IMPROCEDENTES Y EMITIDOS EN EL MARCO DE OPERACIÓN DEL Pp E005, EN 2021
(Dictámenes y porcentajes)

Unidad administrativa	Dictámenes solicitados (a)	Dictámenes con prevenciones (b)	Dictámenes Improcedentes (c)	Dictámenes Emitidos (d)	Porcentaje de dictaminación (e)= (((b+d +c)/a) * 100)	Rezago (f)=(a-(b+c+d))
1. DGP	1,179	256	132	753	96.8	38
2. DGCCAT	4	0	3	1	100.0	0
Total	1,183	256	135	754	96.8	38

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en los datos proporcionados por la PROFECO, mediante el oficio núm. PFP/CGA/DGPOP/553/2022, del 23 de mayo de 2022.

DGP: Dirección General de procedimientos de la PROFECO.

DGCCAT: Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones. de la PROFECO.

Se constató, que para 2021, la PROFECO recibió 1,183 solicitudes de dictámenes como una alternativa en el método de solución para atender los conflictos entre los consumidores y los proveedores de bienes y servicios, de los cuales el 21.6% (256 solicitudes) tuvo prevenciones por falta de alguno de los elementos esenciales para su tramitación; en el 11.4% (135 solicitudes), la DGP determinó su improcedencia por imposibilidad para determinar que el monto de la obligación incumplida fuera una cantidad cierta, líquida y exigible, y emitió 754 dictámenes de manera satisfactoria. Sobre el cumplimiento de la meta establecida, se logró un porcentaje de dictaminación del 96.8%, lo que significó un cumplimiento superior en 11.8 puntos porcentuales respecto de la meta establecida en el PAA 2021 relacionada con emitir dictámenes en el 85.0% de las solicitudes recibidas por los consumidores; respecto del 3.2% (38) restante, la procuraduría señaló que esas solicitudes se consideran como rezago debido a la fecha en que ingresó la solicitud y al plazo con el que cuentan las áreas responsables para su estudio y solución, por lo que pueden ser atendidos durante el ejercicio 2022, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos para su atención. Además, con la revisión de los expedientes prevenidos, improcedentes y emitidos, se constató que la documentación integró los elementos necesarios para su tramitación, tales como: solicitud de emisión de dictamen y acuerdo del conciliador, documento probatorio del bien o servicio contratado, constancias de la relación contractual motivo de la queja, el reconocimiento de las cantidades originalmente pactadas por las partes, los elementos suficientes del posible incumplimiento de las obligaciones del proveedor y el dictamen; también, se identificó que el dictamen incluyera: lugar y fecha de emisión, identificación de quien lo emite, nombre y domicilio del proveedor y del consumidor, obligación contractual y tipo de bien o servicio, monto original de la reclamación, determinación del importe de las obligaciones a cargo del proveedor, y la cuantificación líquida de la bonificación al consumidor, con lo cual se acreditó lo reportado en sus bases de datos.

La procuraduría proporcionó los reportes de los montos reclamados y dictaminados en 2021; los resultados se presentan en el cuadro siguiente:

MONTOS RECLAMADOS Y RECUPERADOS DE LOS DICTÁMENES EMITIDOS EN 2021
(Dictámenes, miles de pesos y porcentajes)

Unidad administrativa	Dictámenes Emitidos (a)	Monto Reclamado (b)	Monto Dictaminado (c)	Porcentaje de recuperación (d)=((c/b)*100)
1. DGP	753	106,719.5	86,029.0	80.6
2. DGCCAT	1	0.2	0.3	150.0
Total	754	106,719.7	86,029.3	80.6

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en los datos proporcionados por la PROFECO, mediante el oficio núm. PFP/CGA/DGPOP/553/2022, del 23 de mayo de 2022.

DGP: Dirección General de procedimientos de la PROFECO.

DGCCAT: Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la PROFECO.

En el caso de los montos dictaminados, se determinó la recuperación de 86,029.3 miles de pesos respecto de los 106,719.7 miles de pesos que fueron reclamados originalmente, lo que significó el 80.6%; al respecto, 86,029.0 miles de pesos correspondieron a dictámenes emitidos por la DGP como resultado de quejas de los consumidores por bienes o servicios, y los 0.3 miles de pesos restantes fueron dictaminados por la DGCCAT en materia de telecomunicaciones.

Hechos Posteriores

En el transcurso de la auditoría, por medio del oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/1249/2022 del 7 de octubre de 2022, la PROFECO indicó que con el propósito de “implementar una estrategia para cumplir con las metas del procedimiento conciliatorio, observando que las áreas responsables cumplan de manera particular e integral con la programación anual y contribuya en el avance reportado en los indicadores institucionales” la Dirección General de Quejas y Conciliación (DGQC) estableció las cinco líneas de acción siguientes: 1) Difusión de información relevante de manera bimestral, proporcionando a la Dirección General de las Oficinas de Defensa al Consumidor (DGODECO) la lista de los 20 principales proveedores con más quejas, así como su porcentaje de conciliación de cada ODECO; 2) Reuniones con proveedores de bienes y servicios que acumulen más quejas y/o más bajo porcentaje de conciliación, con el fin de identificar las principales problemáticas que inciden en la “no conciliación de las reclamaciones” para que se acuerden las acciones procedentes entre proveedores y las ODECO respectivas; 3) Quejas grupales en las que se identificarán reclamaciones que puedan ser susceptibles de radicarse de manera grupal conforme a los requisitos previstos en la fracción V, del artículo 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 4) Supervisiones a las ODECO, tanto presenciales como virtuales, para detectar posibles áreas de oportunidad y problemas específicos que inciden en el incumplimiento de las metas institucionales asociadas al procedimiento conciliatorio, con el fin de que dichas unidades administrativas adopten las medidas correctivas y preventivas correspondientes; y 5) Capacitación a los titulares de las ODECO, y al personal responsable de sustanciar los procedimientos conciliatorios en esas instancias, por conducto de la Dirección de Conciliación y Programas Especiales, con el fin de fortalecer sus capacidades y elevar el porcentaje de conciliación.

Asimismo, se determinó que los directores de zona de las ODECO serán los responsables del cumplimiento de las metas de los indicadores institucionales del procedimiento conciliatorio en sus respectivas oficinas y que cada unidad administrativa será responsable de generar, integrar y resguardar las evidencias documentales que acrediten la implementación de las acciones, de conformidad con lo establecido en el Estatuto Orgánico de la PROFECO; respecto del seguimiento de esta estrategia se acordó que las partes realizaran reuniones bimestrales, para tal fin, la DGQC designó a la Dirección de Conciliación y Programas Especiales y por parte de la DGODECO se designó a Dirección de Planeación y Desarrollo para fines de coordinación y seguimiento.

Con el propósito de evidenciar el avance en la implementación de esta estrategia, la DGQC proporcionó copia del oficio núm. PFC/SPS/DGQC/1195/2022 del 23 de septiembre de 2022, con el cual se convocó a la DGODECO, con el fin de establecer las líneas de acción que permitirán cumplir con las metas del procedimiento conciliatorio, acompañado de la copia de la minuta firmada en dicha reunión, donde se acordaron las acciones a implementar de acuerdo con el cronograma diseñado para tal fin y con la designación de los responsables de su seguimiento y cumplimiento; además, entregó copia de los acuses de los oficios enviados a las 38 ODECO de la PROFECO, a fin de formalizar y realizar las líneas de acción establecidas en la estrategia, a fin de cumplir con las metas de procedimiento conciliatorio de manera particular e integral con la programación anual y con ello contribuya al avance reportado en los indicadores institucionales, por lo que se solventa lo observado.

3. Mecanismos de procuración en favor de los consumidores

La procuración en favor de los consumidores se refiere a las acciones preventivas que se implementan para cuidar de éstos, de forma que los bienes y servicios adquiridos cuenten con elementos que cumplan con las disposiciones establecidas en la Ley y, de ser el caso, tengan a la mano herramientas prácticas para ejercer sus derechos contra prácticas abusivas y persistentes por parte de los proveedores de bienes y servicios.^{5/}

Con el propósito de verificar que la PROFECO acreditó los mecanismos que permitieran procurar, en 2021, la defensa de los derechos de los consumidores el resultado se dividió en tres apartados: a) Registros Públicos de Contratos de Adhesión, b) Registro Público de Consumidores y c) Monitoreo de tiendas virtuales y publicidad engañosa.

a) Registros Públicos de Contratos de Adhesión

Mediante los oficios núms. PFC/CGA/DGPOP/783/2022 del 7 de julio de 2022 y PFC/CGA/DGPOP/1081/2022 del 12 de septiembre de 2022, la PROFECO indicó que “el registro de contratos de adhesión tiene por objetivo establecer formatos uniformes con los términos y condiciones aplicables en la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, que contenga todas las obligaciones a los proveedores, establecidas en la LFPC y las NOM”; y proporcionó los reportes respecto del registro de los contratos de adhesión en el Registro Público de Contratos de

^{5/} Elaborado por el equipo auditor con base en el estudio de los componentes de la política de protección de los derechos de los consumidores.

Adhesión (RPCA), así como del número de proveedores, durante 2021. Los resultados se muestran a continuación:

REPORTE DEL REGISTRO LAS SOLICITUDES DE INSCRIPCIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN EN EL RPCA, 2021 ^{1/}
(Solicitudes, contratos y porcentajes)

Tipo de registro	Solicitudes de inscripción (a)	Aprobadas (b)	Negadas (c)	Desistidas (d)	Canceladas (e)	En proceso (f)	Porcentaje de atención (%) (g)=(b+c+d+e)*100/(a)
Obligatorio	5,703 ^{2/}	5,388 ^{2/}	261	13	1	40	99.3
Voluntario	1,001	745	227	4	0	25	97.5
Total	6,704	6,133	488	17	1	65	99.0

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por la PROFECO mediante los oficios núms. PFC/CGA/DGPOP/783/2022 del 7 de julio de 2022 y PFC/CGA/DGPOP/1081/2022 del 12 de septiembre de 2022.

^{1/}: Se contabilizaron las solicitudes de registros de contratos recibidas en 2021. Respecto de la atención de las solicitudes, la PROFECO indicó que de conformidad con los plazos con los que cuenta para aprobar los registros de contratos solicitados, las solicitudes recibidas al final del 2021 se resolvieron en los primeros meses del 2022; asimismo, señaló que, al mes de agosto de 2022, 65 solicitudes se encontraban en proceso de atención por parte de la unidad administrativa responsable.

^{2/}: Se contabilizaron 502 solicitudes de registro de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones, las cuales fueron aprobadas.

Se constató que, para 2021, el RPCA recibió 6,704 solicitudes de inscripción, de las cuales aprobó el registro del 91.5% (6,133 solicitudes) de contratos de adhesión por parte de los proveedores de bienes y servicios, así como en materia de telecomunicaciones, que tuvieron la obligación, o la iniciativa, de inscribir sus contratos al registro para hacerlos públicos a los consumidores; en 488 (7.3%) casos les fue negada la inscripción; en el 0.3% (17 solicitudes), se desistió la solicitud presentada por parte de los proveedores, y 1 solicitud de registro fue cancelada, debido a que el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) no generó el número de registro al expediente correspondiente, por lo que el porcentaje de atención de los contratos en el registro fue del 99.0% (6,639 solicitudes), de los cuales 5,663 correspondieron a contratos obligatorios y 976 a voluntarios.

Respecto de las 65 solicitudes restantes, la entidad fiscalizada indicó que 40 se correspondieron con solicitudes obligatorias de registro, de las cuales en 8 casos se les dictaminó fuera de la temporalidad establecida en el proceso; en 28 casos los registros se quedaron en procesamiento, lo que resultó en que no fueran atendidos (sin atención), y en los 4 contratos restantes, se informó del extravío de los expedientes por parte de la unidad administrativa responsable. En materia de contratos voluntarios, de los 25 registrados como en proceso, en 23 casos se emitió la dictaminación extemporánea y en 2 los registros se reportaron como en procesamiento (solicitudes sin atención), para los cuales la PROFECO aclaró que “los contratos que se reportaron ‘en procesamiento’ se debió a la falta de atención por parte del personal responsable, situación que ameritó la separación del cargo del personal adscrito a la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento por su deficiente desempeño en el desarrollo de sus funciones”.

Sin embargo, de la inscripción de los contratos indicada como “obligatoria”, debido a que la Ley Federal de Protección al Consumidor o las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) así lo establecen, se registraron 274 casos en los que fue negada la inscripción del contrato por el organismo o en los que desistió el proveedor del bien o servicio; al respecto, la PROFECO indicó que de conformidad con el “penúltimo párrafo del artículo 14, del Acuerdo por el que se establecen los lineamientos que

regulan la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión, señala que “en caso de no cumplir con [...] requisitos la procuraduría, [...] prevendrá al proveedor a efecto de que subsane el error u omisión cometido, [...] apercibiéndolo para que en caso de no desahogarla, se le tendrá por desechado el trámite y, de tratarse de un contrato de registro obligatorio, se le dará vista a la Subprocuraduría de Verificación para los efectos legales a que haya lugar”, y proporcionó los oficios por medio de los cuales dio vista a la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza en la PROFECO, que es el área facultada para verificar y vigilar, de oficio o a petición de parte, el cumplimiento de la LFPC sobre las negativas y desistimientos, con el fin de que esa unidad administrativa proceda conforme a lo establecido en la Ley, con lo que se constató que cumplió con el procedimiento definido en su normativa interna.

Asimismo, la PROFECO indicó que “como consecuencia de lo ocurrido en ejercicios anteriores y con el fin de mejorar la atención a los proveedores que solicitan el registro de sus contratos, sea de manera obligatoria o voluntaria, se implementó la sistematización e integración de las solicitudes físicas de igual manera a que se realiza a través del Registro de Contratos de Adhesión en Línea (RCAL), lo que permite la optimización y economía en la gestión de solicitudes físicas, con un doble control de las solicitudes, al ser supervisadas por medio de los reportes del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), así como del monitoreo de las bases de datos que se realiza con el RCAL, lo que permite detectar áreas de riesgos en los procesos de supervisión y operación, procurando los derechos de los consumidores”, y remitió la minuta de trabajo que se realizó entre la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento y la Dirección General de Informática, en la que se documentó el establecimiento de la sistematización de la información, así como los correos electrónicos que fueron enviados para dar conocimiento al personal sobre los cambios efectuados, con el propósito de mejorar las herramientas informáticas que dispone para controlar el procedimiento relativo al registro de los contratos de adhesión.

b) Registro Público de Consumidores

Con el oficio número PFC/CGA/DGPOP/783/2022 del 7 de julio de 2022, la PROFECO acreditó las reglas de operación del Registro Público de Consumidores, en las que se estableció que “el Registro Público de Consumidores protegerá [...] a los consumidores que no deseen recibir publicidad en su número telefónico o que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios”. Respecto del trámite de solicitud de registro de consumidores que no desean recibir publicidad, la procuraduría indicó que “se puede realizar en la página electrónica <https://repep.profeco.gob.mx/>, por vía telefónica, mediante la plataforma del Teléfono del Consumidor y por correo electrónico”, y señaló que “el diseño del REPEP se encuentra en su primera etapa, en la cual únicamente se registran números telefónicos”; además, proporcionó la base de datos denominada “Números de Teléfonos Inscritos en el REPEP 2021”.

Con su análisis, se constató que, para 2021, la PROFECO recibió 357,115 solicitudes de inscripción de números telefónicos por parte de los consumidores para evitar recibir publicidad o que su información sea utilizada para otros fines a los autorizados por éstos, de las cuales reportó el 100.0% de atención. Asimismo, los registros proporcionados por la entidad fiscalizada contuvieron el número telefónico, la fecha de inscripción al registro, así como el reporte de activo dentro del registro.

Respecto del establecimiento de un parámetro de control que evalúe la efectividad en el registro, la procuraduría señaló que “con el objeto de proteger el derecho a la recepción de publicidad comercial, monitorea la recepción de denuncias de consumidores que registraron su número telefónico en el REPEP a través del indicador de nivel de componente ‘porcentaje de denuncias de teléfonos inscritos en el REPEP que continúan recibiendo publicidad’ [...] y para evaluar la efectividad en la operación del registro, se implementó el indicador de nivel Actividad ‘Porcentaje en la inscripción al REPEP’ el cual mide la cantidad de registros con éxito de números telefónicos de consumidores que solicitan su inscripción en el REPEP”, y proporcionó los resultados del ejercicio 2021.

Se identificó que para el indicador “Porcentaje de denuncias de teléfonos inscritos en el REPEP que continúan recibiendo publicidad” se estableció la meta de no rebasar el 0.3% del número de denuncias que se presenten sobre el total de números registrados en la base de datos del REPEP que reciben publicidad, sobre lo cual se reportaron 9,717 números respecto de los 3,439,514 registrados, que representaron el 0.3%, por lo que se cumplió el parámetro establecido para ese año; en el caso del indicador “Porcentaje en la inscripción al REPEP”, se propuso registrar el 99.0% de las solicitudes recibidas y reportó un cumplimiento del 101.0% al atender el 100.0% de las solicitudes de registros.

En cuanto al seguimiento que la PROFECO otorga a los consumidores registrados que continúan recibiendo publicidad, la entidad fiscalizada señaló que “da un puntual seguimiento a los proveedores recurrentes, a quienes se les ha enviado correos electrónicos invitándolos para que compren sus listas con la relación actualizada de los números telefónicos inscritos en el REPEP y actúen en apego a la Ley Federal de Protección al Consumidor”, y con su revisión se identificó que se invita a los proveedores de los bienes y servicios a realizar la adquisición de las bases de datos con el propósito de que depuren las listas de los números telefónicos de los consumidores que no representan una oportunidad de venta.

c) Monitoreo de tiendas virtuales y publicidad engañosa

Mediante un correo electrónico del 15 de agosto de 2022, la PROFECO proporcionó el reporte del monitoreo efectuado a 2,622 tiendas virtuales por medio de la revisión de los portales electrónicos de las empresas que comercializan bienes y servicios, y se constató que ese procedimiento se fundamentó en los 11 criterios señalados en el artículo 76 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor, los cuales consistieron en:

CRITERIOS QUE DEBEN CUMPLIR LOS PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO, 2021

Criterios	
1. Aviso de privacidad.	2. Seguridad en el manejo de los datos personales.
3. Elementos de seguridad en pagos.	4. Domicilio en territorio nacional.
5. Teléfono de contacto.	6. Descripción del producto.
7. Exhibición del costo total.	8. Exhibición de las formas de pago.
9. Exposición de las condiciones de venta y envío.	10. Condiciones de cancelación, devolución o cambio.
11. Integrar otros medios de contacto.	

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por la PROFECO mediante el correo electrónico del 15 de agosto de 2022.

Con el análisis de la información, se obtuvieron los resultados siguientes:

MONITOREO EFECTUADO A TIENDAS VIRTUALES, 2021
(Tiendas, cumplimientos y porcentajes)

Giro	Tiendas monitoreadas	Cumplimiento de los criterios establecidos en la LFPC			
		Sí	%	No	%
1. Educación y cultura	22	2	9.1	20	90.9
2. Materiales para la construcción	26	3	11.5	23	88.5
3. Plataforma	27	5	18.5	22	81.5
4. Librería	24	5	20.8	19	79.2
5. Productos Naturistas y Deportivos	154	32	20.8	122	79.2
6. Tienda	660	141	21.4	519	78.6
7. Turismo	115	25	21.7	90	78.3
8. Telecomunicaciones	9	2	22.2	7	77.8
9. Servicios (varios)	30	7	23.3	23	76.7
10. Entretenimiento	34	8	23.5	26	76.5
11. Belleza	248	60	24.2	188	75.8
12. Joyería	80	20	25.0	60	75.0
13. Otros	23	6	26.1	17	73.9
14. Ropa y Calzado	464	124	26.7	340	73.3
15. Electrodomésticos y Tecnología	176	49	27.8	127	72.2
16. Alimentos y Bebidas	165	49	29.7	116	70.3
17. Hogar y jardinería	200	60	30.0	140	70.0
18. Oficina	24	8	33.3	16	66.7
19. Óptica	21	7	33.3	14	66.7
20. Juguetería	35	12	34.3	23	65.7
21. Automotriz	32	11	34.4	21	65.6
22. Mascotas	33	13	39.4	20	60.6
23. Farmacias	12	8	66.7	4	33.3
24. Aerolíneas	9	7	77.8	2	22.2
TOTAL	2,623	664	25.3	1,959	74.7

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por la PROFECO mediante el correo electrónico del 15 de agosto de 2022.

Se constató que la PROFECO, para 2021, evaluó el comportamiento de 2,623 tiendas virtuales con el propósito de verificar el cumplimiento de los criterios definidos en la ley, de los cuales se verificó que únicamente en 664 casos (25.3%), se determinó el cumplimiento de los 11 criterios establecidos por la normativa, en donde destacaron dos giros comerciales, las aerolíneas con el 77.8% de proveedores que cumplieron con los requisitos, y en las farmacias, en las que se registró un cumplimiento del 66.7% de los 12 sitios monitoreados por el organismo.

Asimismo, se detectó el incumplimiento en 1,959 sitios electrónicos, el 74.7% de los sitios electrónicos monitoreados por la PROFECO, se identificó que en 22 de los 24 giros comerciales evaluados los incumplimientos por parte de los proveedores fueron superiores al 60.0%, lo que significó que pudieran poner en riesgo los derechos de los consumidores en la adquisición de los productos que se ofertan por esa vía, destacan los giros destinados al hogar y jardinería; electrodomésticos y tecnología; ropa y calzado; turismo; tiendas departamentales y de autoservicio, en los que el incumplimiento por parte de los proveedores osciló entre el 70.0% y el 80.0%; del 85.1% en el caso de las plataformas comerciales; del 88.5% en los sitios relacionados con la comercialización de los materiales para la construcción, así como del 90.9% en los temas relacionados con la educación y la cultura, por lo que si bien se constató que el organismo cumplió

con la atribución de mantener actualizado el programa de monitoreo, así como de su difusión a los consumidores por medio del sitio electrónico de la procuraduría, no se acreditó la información sobre las estrategias implementadas por el organismo para que los proveedores que incumplieron los criterios establecidos en la normativa modifiquen los hallazgos detectados y cumplan con las especificaciones que deben tener sus portales electrónicos para la comercialización de sus productos y, de ser necesario, iniciar el procedimiento legal respectivo, de forma que los consumidores tengan la certeza y seguridad en las transacciones comerciales que se realizan por este medio.

Con el oficio núm. PFP/CGA/DGPOP/1107/2022 del 13 de septiembre de 2022, la procuraduría señaló que “el monitoreo de tiendas virtuales únicamente busca informar sobre los elementos necesarios para proteger los derechos de los consumidores, para lo cual, pone a disposición de la población consumidora aspectos concretos para dotar de información pertinente que ayude a estos en la toma de decisiones de consumo y a su vez, que les garantice la libertad de elección [...] la herramienta preventiva permite generar una cultura de consumo responsable, mediante el empoderamiento de los consumidores frente al comercio electrónico, en lo particular en las transacciones efectuadas en las tiendas virtuales dentro del territorio nacional, pues la población consumidora puede revisar si la tienda cumple o no con los elementos necesarios para proteger sus derechos y decidir comprar o no”.

En el caso del análisis de la publicidad engañosa, la PROFECO señaló que “se realiza en medios impresos, televisivos, radiofónicos, electrónicos y cualquier otro medio de comunicación de difusión masiva”, y que “realiza diferentes programas especiales con la finalidad de dar atención a las fechas de alto consumo como Reyes Magos, Semana Santa, Día de la Madre, Periodo Vacacional, Hot Sale, Buen Fin, etc., [...] en donde se detectan posibles violaciones a la ley, que se deben subsanar en un plazo fijado por la autoridad bajo la emisión de un exhorto enviado al infractor”, y proporcionó las bases de datos denominadas “Monitoreo Publicidad 2021” y “Denuncias presentadas y atendidas 2021”. Con su análisis se obtuvieron los resultados siguientes:

MONITOREO DE LA PUBLICIDAD ENGAÑOSA, 2021
(Acciones, proveedores y porcentaje)

Tipos de monitoreo	Monitoreos realizados	Cumplimiento		Acciones correctivas			
		Proveedores	%	Suspensión	Corrección ^{2/}	Sanción ^{3/}	Otros ^{4/}
1. Formal ^{1/}	77	14	18.2	n.d.	8	17	38
2. Rápido	52	0	0.0	n.d.	9	n.d.	n.d.
3. Reyes Magos	135	128	94.8	n.d.	7	n.d.	n.d.
4. Semana Santa	302	275	91.1	n.d.	27	n.d.	n.d.
5. Mayo	214	181	84.6	n.d.	33	n.d.	n.d.
6. Hot Sale	593	546	92.1	n.d.	47	n.d.	n.d.
7. Buen Fin	4,813	4,380	91.0	n.d.	433	n.d.	n.d.
8. Navidad	50	23	46.0	n.d.	27	n.d.	n.d.
Total	6,236	5,547	89.0	n.d.	591	17	38

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por la PROFECO mediante el correo electrónico del 15 de agosto de 2022.

- ^{1/} La PROFECO indicó que los monitoreos formales corresponden a las denuncias presentadas por los consumidores para su atención.
- ^{2/} Se tomaron los registros en los que se comunicó el exhorto electrónico a los proveedores que incumplieron con lo establecido en la LFPC.
- ^{3/} Se refiere a la imposición de sanciones económicas, medidas de apremio y precautorias impuestas por violaciones de conformidad con lo establecido en la LFPC.
- ^{4/} Se refiere a las denuncias que se concluyeron por falta de documentación, que se encuentra en plazo de pruebas, en proyecto de PIL, en investigación, porque no se detectaron violaciones, o que fueron responsabilidad de otra área.
- n.d.: No disponible.

Se constató que, para 2021, la PROFECO monitoreó la publicidad de 6,236 proveedores de bienes y servicios en los medios de comunicación masiva, de los cuales 77, el 1.2%, correspondieron a revisiones como consecuencia de las denuncias realizadas por los consumidores por afectar sus derechos, las 6,159 restantes se realizaron en épocas de alto consumo en el ámbito nacional, enfocando sus esfuerzos en 3 periodos significativos, el “Buen Fin” que representó el 77.2% con 4,813 monitoreos; el “Hot Sale” con 593, el 9.5%, y el periodo vacacional de semana santa con 302 monitoreos, lo que representó el 4.8%, con el propósito de identificar malas prácticas por parte de los proveedores en la promoción de sus productos. Asimismo, se reportó un cumplimiento del 89.0% por parte de los proveedores que cumplieron con la normativa respecto de la forma que anuncian sus productos, lo que incidió en que los consumidores no vieron violentados sus derechos por publicidad falsa que afectaría la adquisición de los bienes y servicios.

Sin embargo, la información proporcionada por el organismo careció de elementos que permitieran evaluar cuáles fueron las repercusiones impuestas a los proveedores que publicitaron anuncios que afectaban la percepción y los derechos de los consumidores en la adquisición de los productos, ya que si bien en el monitoreo formal se determinó la imposición de 17 sanciones, medidas de apremio y precautorias por un monto de 30,101.2 miles de pesos, así como 38 casos en los que se concluyó por falta de pruebas o se encontraban en proceso de resolución o en investigación; en los relativos a las revisiones “Rápidas”, “Reyes Magos”, “Semana Santa”, “Mayo”, “Hot Sale”, “Buen Fin” y “Navidad”, la información disponible únicamente se referenció a “exhortos electrónicos”, sin que se definiera cuándo se emitió el documento, el plazo que se fijó para su atención, el status de su atención, ni si la omisión generó alguna suspensión de la publicidad por parte de la PROFECO.

Asimismo, precisó que de manera adicional monitoreo la información relativa a las pruebas de COVID y el oxígeno medicinal, para la cual proporcionó copia de los oficios dirigidos a Facebook de México, S. R.L. de C. V., y Mercado Libre, S. R.L. de C. V., con los cuales solicitó información referente a la venta de tanques de oxígeno y concentradores; además, indicó que “fijó una colaboración con ambos proveedores con el fin de prevenir, investigar, garantizar y proteger los derechos de los consumidores, monitoreando diariamente las páginas de internet de los proveedores con la finalidad de detectar aquellos perfiles a través de los que se comercializan tanques de oxígeno, concentradores y pruebas COVID, remitiéndoles por medio del correo electrónico, los enlaces respectivos, con la finalidad de que Facebook de México, S. R.L. de C. V. y Mercado Libre, S. R.L. de C. V. den de baja las URL analizadas”, y proporcionó como evidencia documental, copia de los correos enviados a esos proveedores para esos efectos, así como el registro de 50,566 URL que reportó como resultado de los monitoreos efectuados en 2021, de las cuales 19,615 correspondieron a Mercado Libre, S. R.L. de C. V. y 30,950 a Facebook de México, S. R.L. de C. V.

Con el oficio núm. PFP/CGA/DGPOP/1107/2022 del 13 de septiembre de 2022, la procuraduría indicó que “de los monitoreos realizados, se ha detectado información y/o publicidad que no se encuentre ajustada a derecho, no todas las conductas observadas implican por sí mismas, publicidad engañosa, motivo por el cual, no en todos los supuestos es necesario sustanciar un Procedimiento por Infracciones a Ley, máxime que la finalidad u objetivo de la Procuraduría Federal del Consumidor es principalmente prevenir la posible afectación a los consumidores, con la finalidad de proteger y garantizar sus derechos, y posteriormente, imponer sanciones, resultando que, el objetivo de las sanciones es correctiva, no preventiva, ya que no garantizan el buen comportamiento de los proveedores. [...] en virtud de que, tratándose de información que no trasciende la esfera jurídica de los consumidores, es suficiente y oportuno, en atención al tiempo y momento comercial, emitir exhortos o comunicaciones a los proveedores para que cambien, suspendan o modifiquen, con lo cual se cumple la función preventiva de la institución” sin que se acreditara el establecimiento de un mecanismo que le permitiera sistematizar la información.

Hechos posteriores

En el transcurso de la auditoría, mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/1250/2022 del 7 de octubre de 2022, la PROFECO indicó que con el propósito de “fomentar una cultura de consumo responsable [...], se tiene el programa de Monitoreos de Tiendas Virtuales. [...]; el cual busca salvaguardar los derechos de los consumidores en las transacciones electrónicas y otorgar seguridad y certeza jurídica a quienes las realizan, [...] la procuraduría ha emprendido [...] una herramienta que permita ofrecer a los consumidores, información oportuna antes de realizar cualquier transacción y a su vez, implementar buenas prácticas en el comercio electrónico [...]”.

La Dirección General de Procedimientos (DGP), advirtió que el monitoreo de tiendas virtuales es “una herramienta consultiva para la población consumidora [...] y no coercitiva para los proveedores respecto al cumplimiento de la ley [...] y que de acuerdo con su marco normativo no se determina que como resultado se inicien acciones jurídicas adicionales”.

Respecto de los monitoreos de publicidad e información, indicó que “debido a la magnitud de proveedores que difunden publicidad e información en los medios de comunicación masiva [...] la

DGP realiza monitoreos, con la finalidad de prevenir que la información y publicidad engañosa pudiera afectar a los consumidores”. Asimismo, señaló que “si bien, se han detectado información y publicidad que no se encuentra ajustada a derecho, no todas las conductas observadas implican por sí mismas publicidad engañosa, motivo por el cual, no en todos los supuestos es necesario emitir un requerimiento o sustanciar un procedimiento por infracciones a la ley, ya que la finalidad u objetivo de la PROFECO, es principalmente prevenir la posible afectación a los consumidores, a efecto de proteger y garantizar sus derechos, y posteriormente, imponer sanciones”.

Sobre el particular, con el oficio núm. PFC/SPS/DGP/0848/2022 del 7 de octubre de 2022, la DGP remitió copia del correo electrónico enviado a la Dirección General de Gestión de Servicios, Ciberseguridad y Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana, en el cual se reportaron 332 URL de sitios virtuales, en los cuales se detectaron actividades comerciales que posiblemente constituyeron actos fraudulentos, de los cuales han sido desactivados 145 y se continúa con el proceso de baja de las 187 restantes, lo anterior, a efecto de evitar y prevenir que la ciudadanía sea víctima de estafas por prácticas comerciales fraudulentas en internet.

En cuanto a la reestructuración y actualización de los sistemas de información que la procuraduría utiliza para el monitoreo de tiendas virtuales y de la publicidad engañosa, y con el fin de generar información clara, confiable, oportuna y suficiente respecto de esos procedimientos, la DGP implementó cambios en esos sistemas. En el programa informativo interno de la DGP denominado “Reucord”, el cual sistematiza las actividades que se realizan en acatamiento a sus atribuciones, se agregaron campos pertinentes para la captura de información respecto del análisis de la información y publicidad de las denuncias que se reciben mediante el correo institucional en materia del monitoreo de tiendas virtuales o de publicidad, los exhortos, requerimientos, así como acuerdos que recaigan a estos; específicamente en la herramienta “Expedientes DPCE”, se le asignó una nomenclatura específica a cada expediente, la cual permitirá clasificarlo por tipo de monitoreo de que se trate, asignando un número individual y consecutivo a cada expediente con el fin de identificar cada acto; también, se agregaron celdas para capturar los plazos para su atención, los resultados obtenidos, así como los oficios con los que se dará vista a las unidades administrativas correspondientes para determinar o no alguna infracción a la LFPC.

Para evidenciar la reestructuración y actualización de sus sistemas, la Subprocuraduría de Servicios y la DGP proporcionaron copia de los oficios núms. PFC/SPS/094/2022 y PFC/SPS/DGP/0847/2022, ambos del 7 de octubre de 2022, mediante los cuales se entregó copia de la minuta de trabajo, con la cual esa dirección acordó la estrategia con líneas de acción para reestructurar y actualizar los sistemas de información que les permita disponer de la evidencia documental que acredite los monitoreos de tiendas virtuales y publicidad engañosa que realiza, así como la designación del área responsable del seguimiento de la estrategia y sus líneas de acción, acordando reuniones cuatrimestrales para tal fin; asimismo, se proporcionó copia del oficio núm. PFC/SPS/DGP/DAR/460/2022 del 30 de septiembre de 2022, mediante el cual solicitó a la Dirección General de Informática de la PROFECO las modificaciones a la plataforma de monitoreo de tiendas virtuales, que se encuentra publicada en el portal: <https://www.profeco.gob.mx/tiendavirtuales/index.html>; también, entregó la evidencia documental que acreditó los cambios realizados al “Reucord”, donde se verificó su reestructuración y funcionamiento, así como la captura de la información en materia de publicidad que realiza esa

unidad administrativa responsable; como evidencia de los monitoreos realizados, envió cuatro ejemplos de los monitoreos realizados a las tiendas virtuales en 2021, así como copia de los correos electrónicos con los exhortos que se emitieron como resultado de esos monitoreos, con lo que comprobó que implementó una herramienta que le permitirá sistematizar la información de forma que le permita dar seguimiento a los resultados obtenidos en esas acciones, por lo que se solventa lo observado.

4. Contribución a la solución de los conflictos entre los consumidores y los proveedores de bienes y servicios

Integrar información referencial que permita comprobar la adecuada contribución de los programas evaluados en términos de la efectividad en la solución de los conflictos que se suscitan entre los consumidores y los proveedores de bienes y servicios, así como la implementación de metas que permitan valorar los resultados y den certeza al proceso de representación de los consumidores cuando ven vulnerados sus derechos.^{6/}

Para 2021, la PROFECO atendió su mandato relativo a dar solución a los conflictos que se presentan entre los consumidores y los proveedores de bienes y servicios, ya que otorgó solución a 22,032 procedimientos de los 28,508 que contaron con las características necesarias para su conclusión mediante los cuatro procedimientos que instrumentó para la representación de los consumidores (conciliación, arbitraje, PIL y dictámenes), lo que significó el 77.3%.

Con los oficios núms. PFP/CGA/DGPOP/553/2022 del 23 de mayo de 2022 y PFC/CGA/DGPOP/783/2022 del 7 de julio de 2022, la procuraduría proporcionó los resultados relativos a la representación de los consumidores en los procedimientos de conciliación, arbitraje, por infracciones a la ley, así como en la emisión de dictámenes, que realizó en 2021, que se muestran en el cuadro siguiente:

^{6/} Elaborado por el equipo auditor con base en el estudio de los componentes de la política de protección de los derechos de los consumidores.

PROCEDIMIENTOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS TRAMITADOS EN EL MARCO DE OPERACIÓN DEL PP E005 EN 2021 ^{2/}
(Procedimientos, porcentajes y miles de pesos)

Procedimiento	Iniciados (a)	Concluidos (b)	Porcentaje (%) (c)=((b/a)*100)	Monto reclamado (d)	Monto recuperado (e)	Porcentaje de recuperación (%) (f)=((e/d)*100)
Conciliación	27,249	20,809	76.4 ^{2/}	612,413.4	555,258.5	90.7
Arbitraje	25	25	100.0	727.9	600.4	82.5
PIL	51	53	103.9	n.a. ^{3/}	62,152.9 ^{3/}	n.a. ^{3/}
Dictámenes	1,183	1,145	96.8 ^{4/}	106,719.7	86,029.3	80.6
Total:	28,508	22,032	77.3	719,861.0	704,041.1	97.8

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en los datos proporcionados por la PROFECO mediante los oficios números PFP/CGA/DGPOP/553/2022 del 23 de mayo de 2022 y PFC/CGA/DGPOP/783/2022 del 7 de julio de 2022.

^{1/} Los datos corresponden al número de procedimientos en las Subprocuradurías de Servicios y de Telecomunicaciones.

^{2/} La PROFECO indicó que para el cálculo del porcentaje de conciliación, se consideran los procedimientos concluidos como conciliados y no conciliados.

^{3/} En los Procedimientos por infracciones a la Ley, no se recuperan montos a favor de los consumidores directamente, ya que se imponen sanciones económicas a los proveedores que resulten infractores.

^{4/} Para sacar el porcentaje de conclusión en el procedimiento de dictaminación se tomaron en cuenta los dictámenes con prevenciones y los improcedentes.

PIL Procedimientos por infracciones a la Ley.

n.a. No aplica.

Para 2021, la PROFECO atendió su mandato relativo a dar solución a los conflictos que se presentan entre los consumidores y los proveedores de bienes y servicios, ya que otorgó solución a 22,032 procedimientos de los 28,508 que contaron con las características necesarios para su conclusión mediante los cuatro procedimientos que instrumentó para la representación de los consumidores (conciliación, arbitraje, PIL y dictámenes), lo que significó el 77.3%.

Sobre la recuperación de los montos solicitados por los consumidores por violaciones a sus derechos, la procuraduría recuperó 704,041.1 miles de pesos de los 719,861.0 miles de pesos solicitados por los consumidores, lo que representó un porcentaje de recuperación del 97.8% en los cuatro procedimientos que operó en 2021, lo que significó un cumplimiento adicional de 2.8 puntos porcentuales respecto de la meta establecida para ese año de lograr la recuperación de al menos el 95.0% de las solicitudes efectuadas por los consumidores, lo que incidió en que contaran con mecanismos adecuados y eficaces para solucionar sus conflictos ante abusos cometidos por parte de los proveedores de bienes y servicios.

5. Ejercicio de los recursos presupuestarios del Pp E005 “Protección de los derechos de los consumidores”

Contar con un mecanismo presupuestario adecuado que asegure la administración de los recursos con base en los criterios de eficiencia, eficacia, economía, control y rendición de cuentas para evitar la opacidad en el ejercicio del presupuesto. ^{2/}

^{2/} Elaborado por el equipo auditor con base en el análisis de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

La documentación proporcionada demostró que la PROFECO dispone de los mecanismos para transparentar el ejercicio de los recursos presupuestarios aprobados en el Pp E005, destinados a la protección de los derechos de los consumidores, en tanto que se comprobó el origen y el destino de los 411,258.5 miles de pesos que se reportaron como ejercidos en la Cuenta Pública durante el ejercicio 2021.

Con la finalidad de evaluar que, en 2021, la administración de los recursos provenientes del Pp E005 “Protección de los derechos de los consumidores”, destinados a la prestación de los servicios de asesoría, representación y procuración de los consumidores en los conflictos que se susciten con los proveedores de bienes y servicios, se realizó bajo los criterios de eficiencia, eficacia, economía, control y rendición de cuentas, la ASF solicitó a la PROFECO el anteproyecto del presupuesto de egresos; el presupuesto aprobado, modificado y ejercido en 2021 al programa evaluado, así como las Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC), las adecuaciones presupuestarias internas y externas autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y los reintegros de los recursos utilizados en 2021.

Respecto de la documentación que acreditara el registro del Anteproyecto del Presupuesto de Egresos de la Federación del Pp E005 de la PROFECO, destinado a la prestación de los servicios de asesoría, procuración y representación de los consumidores en los conflictos que se susciten con los proveedores de bienes y servicios, por medio del oficio PFC/CGA/DGPOP/553/2022 del 23 de mayo de 2022, la procuraduría remitió el registro electrónico denominado “Anteproyecto del presupuesto del ejercicio fiscal 2021”, en el que se integró la información programática a nivel de entidad federativa por 401,260.1 miles de pesos, cantidad que coincidió con lo reportado en el PEF de ese año. Además, remitió la MIR del programa evaluado en la que se definieron los objetivos e indicadores con las metas que se pretendían alcanzar, así como el reporte denominado “Estimación de Costos por Concepto de Gasto del Pp E005”, en el cual se incluyó el detalle del gasto en los capítulos 1000, 2000, 3000 y 4000, respecto de los recursos aprobados en el PEF para realizar las actividades de prestación de los servicios de asesoría, representación y procuración de los consumidores en los conflictos que se susciten con los proveedores de bienes y servicios.

Con el objeto de constatar el presupuesto aprobado, modificado y ejercido por la PROFECO en 2021 mediante el Pp E005, destinado a la prestación de los servicios de asesoría, representación y procuración de los consumidores en los conflictos que se susciten con los proveedores de bienes y servicios, la ASF revisó el apartado “Análisis Funcional Programático Económico” del PEF 2021, en el que se identificó que, en ese año, se aprobaron 401,260.1 miles de pesos al organismo para realizar sus actividades. Además, la entidad fiscalizada reportó en la Cuenta Pública 2021 el ejercicio de 411,258.5 miles de pesos, lo que representó un incremento del 2.5%, en comparación con el presupuesto aprobado, como se muestra a continuación:

PRESUPUESTO ORIGINAL, MODIFICADO Y EJERCIDO POR LA PROFECO MEDIANTE
EL PP E005 "PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES", 2021
(Miles de pesos y porcentajes)

Programa presupuestario	Presupuesto			Diferencia ejercido/original	Variación (%)
	Original	Modificado	Ejercido		
	(a)	(b)	(c)	(d)=(c)-(a)	e=((c/a)-1) *100
E005 "Protección de los derechos de los consumidores"	401,260.1	416,326.1	411,258.5	9,998.4	2.5

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en el "Análisis Funcional Programático Económico" del PEF 2021 y en el "Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos en Clasificación Funcional-Programática" de la Cuenta de la Hacienda Pública Federal 2021.

A efecto de verificar las causas respecto del incremento del presupuesto por 9,998.4 miles de pesos, la ASF revisó el apartado "Análisis del Ejercicio del Presupuesto de Egresos de la Federación de la Procuraduría Federal del Consumidor", en el que se informó que el incremento en el presupuesto aprobado a la PROFECO obedeció principalmente al pago por el "incremento salarial y el gasto asociado a cubrir las medidas de fin de año", así como "para cubrir gastos relacionados con resoluciones emitidas por autoridad competente resultado de juicios laborales"; además, precisó que las variaciones fueron ocasionadas por el "mantenimiento y conservación de inmuebles de servicio, así como al destinado para servicios integrales de infraestructura de cómputo para la contratación del servicio de almacenamiento y procesamiento de la información".

Asimismo, la entidad fiscalizada remitió el reporte de las adecuaciones presupuestarias, así como el reporte del presupuesto aprobado, modificado y ejercido, cuya información se muestra a continuación:

ADECUACIONES PRESUPUESTARIAS REALIZADAS AL PROGRAMA PRESUPUESTARIO E005
"PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES", POR CAPÍTULO DE GASTO, 2021
(Miles de pesos y porcentajes)

Capítulo de Gasto	Denominación	Original (a)	Ampliaciones (b)	Reducciones (c)	Modificado (d)=((a+b)-c)	Ejercido (f)	Diferencia entre el presupuesto original y el ejercido	
							Absoluta (g)=f-a	Porcentual (g)=((f/a)-1)*100
1000	Servicios personales	302,155.7	47,434.4	31,572.7	318,017.5	318,017.4	15,861.7	5.2
2000	Materiales y suministros	7,981.0	3,399.9	6,511.0	4,869.9	4,566.3	(3,414.7)	(42.8)
3000	Servicios generales	91,123.4	47,897.4	42,589.9	93,430.9	88,667.0	(2,456.4)	(2.7)
4000	Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	0.0	7.8	0.0	7.8	7.8	7.8	n.c.
Total		401,260.1	95,739.5	80,673.6	416,326.1	411,258.5	9,998.4	2.5

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en el Presupuesto de Egresos de la Federación 2021 y el registro del ejercicio del gasto proporcionado por la PROFECO mediante el oficio número PFC/CGA/DGPOP/553/2022 del 23 de mayo de 2022.

n.c. No cuantificable.

Con el análisis de la base denominada “Adecuaciones Presupuestales internas y externas 2021”, se identificó que, para 2021, la procuraduría registró ampliaciones presupuestarias por 95,739.5 miles de pesos y reducciones por 80,673.6 miles de pesos, lo que resultó en un presupuesto modificado por 416,326.1 miles de pesos, cantidad que coincidió con las cifras reportadas en la Cuenta Pública.

Respecto de las variaciones registradas entre el presupuesto aprobado y ejercido, se constató que en la Cuenta Pública se reportó un incremento en el gasto de los recursos destinados al Pp E005 del 2.5%, 9,998.4 miles de pesos más que el aprobado por 401,260.1 miles de pesos, y con los registros proporcionados por la entidad fiscalizada se comprobó que los ajustes realizados al presupuesto se hicieron con observancia de las políticas y los criterios de eficiencia, eficacia, economía, control y rendición de cuentas, en tanto que el sistema utilizado por la procuraduría permitió dar seguimiento a sus registros contables, respecto de las actividades realizadas con el programa.

Con el propósito de verificar los recursos pagados para las actividades destinadas a las actividades de prestación de los servicios de asesoría, procuración y representación de los consumidores en los conflictos que se susciten con los proveedores de bienes y servicios, se solicitaron la comprobación del gasto, mediante las CLC y los reintegros realizados, con los resultados siguientes:

EJERCICIO DEL PRESUPUESTO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO E005 “PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES POR CAPÍTULO DE GASTO, 2021
(Miles de pesos)

Capítulo de Gasto	Denominación	Pagado	Reintegro	Ejercido
1000	Servicios personales	317,842.6	174.8	318,017.4
2000	Materiales y suministros	4,566.3	0.0	4,566.4
3000	Servicios generales	88,667.0	0.0	88,667.0
4000	Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	7.8	0.0	7.8
Total		411,083.7	174.8	411,258.5

FUENTE: Elaborado por la ASF con información proporcionada por la PROFECO mediante el oficio número PFC/CGA/DGPOP/553/2022 del 23 de mayo de 2022.

Para 2021, con la revisión de las bases de datos denominadas “Cuentas por Liquidar Certificadas 2021” y “Relación de Reintegros a la TESOFE 2021 Pp E005”, así como la comprobación de los montos mediante los sistemas Integral de Información y Procesos (SIIP) e Integral de Administración Financiera Federal (SIAFF), que incluyeron el concepto de la CLC, el folio, la fecha, la partida, el programa presupuestario y el importe, en los que se constató que la PROFECO registró el pago de 411,083.7 miles de pesos, así como el reintegro a la Tesorería de la Federación (TESOFE) de 174.8 miles de pesos, lo que significó la totalidad de los recursos ejercidos con cargo al Pp E005 “Protección de los derechos de los consumidores”, por 411,258.5 miles de pesos, por lo que acreditó tener un mecanismo adecuado para el control de los registros en el ejercicio de los recursos destinados a la protección de los derechos de los consumidores.

6. *Implementación del Sistema de Evaluación del Desempeño del Pp E005 “Protección de los derechos de los consumidores”*

Contar con una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) basada en la estructuración de la Metodología del Marco Lógico y que atienda los principios de verificación del grado de cumplimiento de las metas y los objetivos, permite a las entidades y a la población en general contar con una herramienta que les facilite comprender la influencia que el programa tiene en la sociedad, así como sus efectos, ya sea de forma positiva o negativa; asimismo, demuestra la alineación que existe entre el programa con la planeación nacional y sectorial.^{8/}

Con el propósito de evaluar el diseño de la MIR y su utilidad respecto de la prestación de los servicios de asesoría, procuración y representación de los consumidores en los conflictos que se susciten con los proveedores de bienes y servicios, la ASF revisó el Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF) 2021; los “Informes sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública”, de la SHCP, así como la información proporcionada por la PROFECO mediante el oficio número PFC/CGA/DGPOP/553/2022 del 23 de mayo de 2022, con lo que se constató que para 2021 se diseñó una MIR para el Pp E005 “Protección de los derechos de los consumidores”, la cual fue clasificada en la modalidad E “Prestación de Servicios Públicos”, conforme al Manual de Programación y Presupuesto para el ejercicio fiscal 2021 emitidos por la SHCP. A fin de verificar que la MIR del Pp E005 definió el problema y su objetivo con base en la normativa vigente, se analizaron los árboles correspondientes, los cuales se presentan a continuación:

^{8/} Elaborado por el equipo auditor con base en el análisis de la Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados.

ÁRBOL DE PROBLEMAS		ÁRBOL DE OBJETIVOS		MIR Resumen Narrativo
Efectos	<ol style="list-style-type: none"> Persistencia en prácticas comerciales abusivas. Los mecanismos de apoyo y orientación a los consumidores no son suficientes. Afectación en la economía del consumidor. Desconfianza por parte del consumidor al adquirir un bien o servicio. 	<ol style="list-style-type: none"> Prácticas comerciales equitativas. Suficientes mecanismos de apoyo y orientación a los consumidores. La economía del consumidor es protegida. Confianza por parte del consumidor al adquirir un bien o servicio. 	Fines	Fin Contribuir a impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria.
Problema	Los derechos de las y los consumidores son vulnerados por parte de los proveedores en el mercado formal de bienes y servicios.	Los derechos de las y los consumidores son protegidos ante los proveedores en el mercado formal de bienes y servicios.	Objetivo	Propósito La población consumidora resuelve sus conflictos con los proveedores de bienes, productos y servicios.
Causas	<ol style="list-style-type: none"> Incumplimiento en la entrega o prestación de un bien o servicio. Falta de información para el ejercicio de los derechos de los consumidores. Marco jurídico inexistente o no vigente. Falta de información verídica por parte de los proveedores. La imposición de las sanciones no es efectiva. Falta de competencia en los mercados. 	<ol style="list-style-type: none"> Cumplimiento en la entrega o prestación de un bien o servicio. Información para el ejercicio de los derechos de los consumidores. Marco jurídico actualizado y vigente. Información verídica por parte de los proveedores. Efectiva imposición de sanciones. Competencia equitativa en los mercados. 	Medios	Componentes Consultas para asesorar e informar a la población consumidora en el ejercicio de sus derechos, brindadas en el Teléfono del Consumidor. Controversias entre los consumidores y proveedores solucionadas. Derecho a la recepción de publicidad comercial protegido. Certeza jurídica proporcionada.

De acuerdo con el árbol de problema del Pp E005, el problema público fue definido en términos de “los derechos de las y los consumidores son vulnerados por parte de los proveedores en el mercado formal de bienes y servicios”, el cual está establecido de manera general a una función inherente que realiza todo el organismo, y no especifica con claridad lo relativo a los conflictos que se presentan entre los consumidores y los proveedores de bienes y servicios, que es el aspecto principal que pretende resolver el problema.

Respecto de las causas que le dieron origen, se identificó que, de las 6 definidas, 2 hicieron referencia a la situación que intentó solucionar el programa evaluado, ya que el incumplimiento de los términos en los que los consumidores adquieren bienes y servicios, así como la falta de información sobre el ejercicio de los derechos de los consumidores, se vinculan con dos de los tres aspectos que realiza la procuraduría, en términos de la asesoría y la representación de los consumidores cuando se suscitan conflictos con los proveedores de los bienes y servicios. En el caso de las 4 restantes, 3 se relacionaron con conceptos que, si bien se corresponden con las actividades que se realizan con el programa, no coinciden con lo establecido en el problema y la clasificación del programa, ya que aluden a situaciones que están fuera de la operación del programa como sería la actualización de normas, la información que los proveedores integran a los productos, o las circunstancias que ocasionan la competencia de los mercados, y en 1 se determinó su definición con base en una cuestión de la eficacia institucional “la falta de efectividad de las sanciones que impone en contra de los proveedores que violentan los derechos de los consumidores”.

En cuanto a los efectos establecidos en el Pp E005, se identificó que 3 de los 4 registrados se relacionaron con las causas del problema y estuvieron orientados a la persistencia en prácticas comerciales abusivas, la repercusión de los abusos en la economía de los consumidores, así como el incremento en la desconfianza por parte de éstos al adquirir los bienes y servicios de consumo, recurrente o especial, al ver la posibilidad de ver violentados sus derechos. Asimismo, 1 no tuvo relación, debido a que la suficiencia de los mecanismos de apoyo y orientación se vincula con una deficiencia institucional del organismo encargado de salvaguardar los derechos de los consumidores, la cual no se relacionó como consecuencia de la situación problemática definida en el programa.

En cuanto a la correspondencia entre la definición del problema público con el diagnóstico del Pp E005 “Protección de los derechos de los consumidores” se constató que el documento fue coincidente en la identificación, definición y descripción del problema o necesidad que se requería atender, los árboles de problema y de objetivos, las causas, los efectos, las áreas de enfoque, entre otros elementos, de conformidad con lo establecido en la normativa. Sin embargo, la falta de vinculación del problema, sus causas y efectos, así como la ausencia de una población objetivo no permitió determinar la utilidad en la elaboración del diagnóstico del programa, de forma que funcionara como una herramienta que definiera las directrices con las cuales operaría y los objetivos que buscaba.

Respecto del árbol de objetivos, aun cuando se identificó que éste partió del árbol de problema y relacionó los medios y las causas, los efectos y los fines estuvieron correctamente alineados, las inconsistencias presentadas en los efectos del árbol que explica el problema, así como la ausencia en la precisión de la población objetivo a la que pretende atender el programa, limitó la identificación de los impactos que debían alcanzarse con la operación del programa.

En la MIR 2021 del Pp E005 “Protección de los derechos de los consumidores”, se establecieron 12 indicadores: 1 de Fin, 1 de Propósito, 4 de Componente y 6 de Actividad, como se muestra en la matriz proporcionada por la PROFECO, por medio del oficio número PFC/CGA/DGPOP/553/2022 del 23 de mayo de 2022.

Informe Individual del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2021

Alineación al Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024

Eje 3.- "Economía"
Principio-Rector 4.- "Economía para el bienestar"
Apartado "Impulsar la reactivación económica, el mercado interno y el empleo"

RESUMEN NARRATIVO

INDICADORES DE DESEMPEÑO

Jerarquía de Objetivos

Denominación	Dimensión	Tipo	Método de Cálculo	Medida	Frecuencia
--------------	-----------	------	-------------------	--------	------------

FIN (EFECTO)

Contribuir a impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria.

Concentración del poder del mercado.	Eficiencia	Estratégico	Promedio ponderado de respuestas a la pregunta ¿Cómo caracteriza la actividad empresarial?	Índice	Anual
--------------------------------------	------------	-------------	--	--------	-------

PROPÓSITO (RESULTADOS)

La población consumidora resuelve sus conflictos con los proveedores de bienes, productos y servicios.

Porcentaje de monto recuperado en los procedimientos concluidos	Eficacia	Estratégico	(Monto recuperado en los procedimientos conciliatorio, por infracciones a la ley y arbitral concluidos en el periodo en el área de servicios y telecomunicaciones / Monto reclamado en los procedimientos conciliatorio y arbitral concluidos en el periodo en el área de servicios y telecomunicaciones) X 100	Porcentaje	Trimestral
---	----------	-------------	---	------------	------------

COMPONENTE (PRODUCTOS Y SERVICIOS)

1. Consultas para asesorar e informar a la población consumidora en el ejercicio de sus derechos, brindadas en el Teléfono del Consumidor
2. Controversias entre los consumidores y proveedores solucionadas.
3. Derecho a la recepción de publicidad comercial protegido
4. Certeza jurídica proporcionada

Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor	Eficacia	Gestión	(Número de consultas atendidas en el Teléfono del Consumidor al periodo / Número de consultas recibidas al periodo en el Teléfono del Consumidor) X 100	Porcentaje	Mensual
Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio	Eficacia	Gestión	(Número de quejas conciliadas en el periodo t mediante el procedimiento conciliatorio / Número de quejas concluidas en el periodo t mediante el procedimiento conciliatorio) X 100	Porcentaje	Mensual
Porcentaje de denuncias de teléfonos inscritos en el Registro Público para Evitar Publicidad (Repep) que continúan recibiendo publicidad.	Eficacia	Gestión	(Número de denuncias recibidas al periodo en el Registro Público para Evitar Publicidad (Repep) desde su implementación / Números telefónicos registrados al periodo en el Registro Público para Evitar Publicidad (Repep) desde su implementación) X 100	Porcentaje	Trimestral
Porcentaje de registros de contratos de adhesión	Eficacia	Gestión	(Número de solicitudes resueltas de contratos de adhesión obligatorios y voluntarios acumuladas al periodo / Número de solicitudes ingresadas de contratos de adhesión obligatorios y voluntarios acumuladas al periodo) X 100	Porcentaje	Cuatrimestral

ACTIVIDAD (ACCIONES Y PROCESOS)

Alineación al Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024

Eje 3.- "Economía"
 Principio-Rector 4.- "Economía para el bienestar"
 Apartado "Impulsar la reactivación económica, el mercado interno y el empleo"

RESUMEN NARRATIVO

INDICADORES DE DESEMPEÑO

Jerarquía de Objetivos
1. Proteger los derechos de la población consumidora ante prácticas comerciales abusivas
2. Administración del Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)
3. Atención de las consultas recibidas a través de los diferentes medios que ofrece el Teléfono del Consumidor
4. Contratos de adhesión registrados en términos de la ley
5. Dotar a los consumidores de una herramienta útil con validez jurídica, cuando no haya satisfacción a su queja.
6. Interposición de promociones legales en defensa de grupos de consumidores

Denominación	Dimensión	Tipo	Método de Cálculo	Medida	Frecuencia
Porcentaje de procedimientos conciliatorios concluidos dentro de un plazo de 90 días naturales	Calidad	Gestión	(Número de procedimientos conciliatorios concluidos al periodo dentro de un plazo de 90 días naturales / Número de procedimientos conciliatorios concluidos al periodo) X 100	Porcentaje	Cuatrimstral
Porcentaje en la inscripción al Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)	Calidad	Gestión	(Registros de números telefónicos con éxito al Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) / El total de número de llamadas recibidas al Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) para inscripción de números telefónicos) x 100	Porcentaje	Mensual
Promedio de consultas atendidas por agente en el Teléfono del Consumidor	Eficiencia	Gestión	(Número de consultas atendidas al periodo en el Teléfono del Consumidor / Número de agentes que atendieron consultas al periodo)	Consulta	Mensual
Porcentaje de solicitudes de contratos de adhesión con resolución emitidos en el tiempo establecido en la normatividad	Eficacia	Gestión	(Número de resoluciones a las solicitudes de registro de contratos de adhesión emitidas al periodo en términos de la LFPC y la LFPA / Número de resoluciones emitidas al periodo) X 100	Porcentaje	Bimestral
Porcentaje de dictámenes emitidos	Eficacia	Gestión	(Número de dictámenes emitidos al periodo / Número de dictámenes solicitados al periodo precedentes a ser emitidos) X 100	Porcentaje	Cuatrimstral
Porcentaje de Promociones Legales Admitidas	Eficacia	Gestión	(Número de Promociones legales Admitidas en el período / Número de Promociones legales Presentadas en el periodo) x 100	Porcentaje	Semestral

Con el propósito de evaluar que la MIR 2021 del Pp E005 “Protección de los derechos de los consumidores” se construyó con base en la Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados, se revisó la información contenida en la matriz a fin de verificar su utilidad y que cuente con los elementos necesarios para asegurar:

- a) La alineación del Pp con los objetivos de la doctrina programática.
- b) La lógica vertical de sus objetivos.
- c) La lógica horizontal de sus indicadores.

a) Alineación de la MIR 2021 del Pp E005 con los objetivos de la doctrina programática

Con la publicación de la MIR 2021 del Pp E005 “Protección de los derechos de los consumidores”, se verificó que el programa se alineó con las directrices del PND 2019-2024, y del PROSECO 2020-2024 de la manera siguiente:

ALINEACIÓN DEL OBJETIVO DE FIN DEL Pp E005 CON LOS DOCUMENTOS DE LA PLANEACIÓN NACIONAL Y SECTORIAL

Alineación de los documentos de planeación y mediano plazo	Objetivo de nivel de Fin del Pp E005
Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 Directriz 3 Economía “Impulsar la reactivación económica, el mercado interno y el empleo” Mediante el cual se estableció como estrategia el impulsar el fortalecimiento del mercado interno, así como las modalidades de comercio justo y economía social y solidaria.	Contribuir a impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria.
Programa Sectorial de Economía 2020-2024 Objetivo prioritario 2. Impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria. Estrategia prioritaria 2.3 Reducir las malas prácticas de comercio o prestación de servicios para proteger de forma efectiva los derechos del consumidor.	

FUENTE: Elaborado por la ASF con la Matriz de Indicadores para Resultados del Pp E005 “Protección de los derechos de los consumidores”, el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 y el Programa Sectorial de Economía 2020-2024.

En la MIR del Pp E005 se señala que el programa está alineado al PND 2019-2024, en el cual se estableció la Directriz 3 “Economía” mediante el cual el Gobierno Federal orientará los esfuerzos para “Impulsar la reactivación económica, el mercado interno y el empleo”, a los cuales contribuiría el programa con su operación.

Asimismo, se identificó la adecuada alineación de los programas de mediano plazo, ya que en el PROSECO 2020-2024, el objetivo de Fin del programa se vinculó con el objetivo prioritario 2 orientado a “Impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria”, así como la estrategia prioritaria 2.3, relacionada con la reducción de las malas prácticas en las relaciones de consumo para proteger de forma efectiva los derechos de los consumidores.

b) Lógica vertical de los objetivos de la MIR 2021 del Pp E005

El análisis de la lógica vertical de la matriz permite verificar la relación de causa-efecto directa que existe entre los diferentes niveles de objetivos de la matriz. A continuación, se presenta el análisis de la lógica vertical de la MIR del Pp E005 “Protección de los derechos de los consumidores”.

ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS POR NIVEL DEFINIDOS EN LA MIR DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO E005 “PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES”, 2021

Nivel	Objetivo	Comentarios
Fin	Contribuir a impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria.	Se considera que el objetivo de nivel Fin es adecuado, ya que, aunque en el PND 2019-2024 no se definieron objetivos, estrategias y líneas de acción específicos de la política orientada a la defensa de los derechos de los consumidores, el PROSECO 2020-2024 estableció el objetivo prioritario 2 “Impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria”, y una estrategia prioritaria que se vinculó directamente con el objetivo de nivel Fin del Pp E005. Se corroboró una alineación como lo marca la Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados.
Propósito	La población consumidora resuelve sus conflictos con los proveedores de bienes, productos y servicios.	El objetivo de Propósito es adecuado ya que la prestación de los servicios de asesoría, procuración y representación, inciden en que la población consumidora resuelva los conflictos que se susciten con los proveedores de bienes, productos y servicios al momento que son violentados sus derechos. Asimismo, su definición contribuye al cumplimiento del nivel superior, en términos que al asegurar la adecuada defensa de los derechos de los consumidores da certeza a las transacciones comerciales que se realizan, lo que contribuye a impulsar la competencia de los mercados. La consecución de este objetivo contribuye al logro del objetivo del nivel de Fin.
Componente	Consultas para asesorar e informar a la población consumidora en el ejercicio de sus derechos, brindadas en el Teléfono del Consumidor Controversias entre los consumidores y proveedores solucionadas. Derecho a la recepción de publicidad comercial protegido. Certeza jurídica proporcionada.	Los objetivos de nivel Componente relativos a las “Consultas para asesorar e informar a la población consumidora en el ejercicio de sus derechos, brindadas en el Teléfono del Consumidor” y de las “Controversias entre los consumidores y proveedores solucionadas” son adecuados para evaluar las asesorías brindadas a los consumidores para ejercer sus derechos, así como para atender los conflictos o controversias que se susciten cada año. Sin embargo, se consideran insuficientes al no contener objetivos destinados a la prestación de los servicios de procuración que realiza la PROFECO en beneficio de los consumidores.
Actividad	Proteger los derechos de la población consumidora ante prácticas comerciales abusiva. Administración del Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP). Atención de las consultas recibidas a través de los diferentes medios que ofrece el Teléfono del Consumidor. Contratos de adhesión registrados en términos de la Ley. Dotar a los consumidores de una herramienta útil con validez jurídica, cuando no haya satisfacción a	Los objetivos definidos en el nivel Actividad resultan adecuados, pero insuficientes para evaluar las actividades que deben realizarse con el programa evaluado, ya que si bien se definieron los dos objetivos vinculados con la prestación de los servicios de “Procuración” a los consumidores, mediante el REPEP y el registro de los contratos de adhesión, en el caso de la “Asesoría” es necesario que se integre lo relativo a las quejas presentadas, así como de las asesorías que son otorgadas por otros medios distintos al Teléfono del Consumidor. Además, en el caso de los servicios de “Representación” es necesario que se contenga información respecto del arbitraje y de los procedimientos por infracciones a la Ley que realiza la

ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS POR NIVEL DEFINIDOS EN LA MIR DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO
E005 "PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES", 2021

Nivel	Objetivo	Comentarios
	su queja. Interposición de promociones legales en defensa de grupos de consumidores	PROFECO en el marco de operación del programa. Asimismo, es necesario que se valore acomodarlo de manera cronológica conforme a los procesos que se realizan por medio del Pp E005.

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la Matriz de Indicadores para Resultados del Pp E005 "Protección de los derechos de los consumidores", consultada en el Informe sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública.

Se determinó que en la lógica vertical de la MIR del Pp E005 no se atendió lo señalado en la metodología establecida para su construcción, debido a que aun cuando los objetivos de los niveles Fin y Propósito se consideraron adecuados y se complementan entre ambos niveles al buscar elevar la competencia del mercado interno por medio de la adecuada prestación de los servicios de asesoría, procuración y representación de los consumidores ante los conflictos que se presenten con los proveedores de bienes, productos y servicios, y también se constató que fueran consistentes con los documentos sectoriales y contribuyeron al problema identificado, su definición requiere especificar los aspectos que quiere solucionar con la intervención gubernamental.

Además, los relativos a los niveles de Componente y Actividad fueron insuficientes para evaluar el total de actividades que debería realizar la procuraduría programadas con el Pp, al no contar con acciones destinadas a la prestación de los servicios de procuración y representación.

c) Lógica horizontal de los objetivos de la MIR 2021 del Pp E005

El análisis de la lógica horizontal se refiere a si se han identificado supuestos para cada nivel del resumen narrativo y si los medios de verificación identificados son los necesarios y suficientes para obtener los datos requeridos para el cálculo de los indicadores.

- 2 (16.7%) estratégicos, al ser definidos para la medición de los objetivos de nivel de Fin (1) y Propósito (1) del programa.
- 10 (83.3%) de gestión y calidad, al ser definidos para evaluar los objetivos de nivel Componente y de Actividad del programa.

A continuación, se presenta el análisis de la lógica horizontal de los indicadores de la MIR del Pp E005:

➤ Indicador de nivel de Fin

Nombre del indicador	Definición	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo Dimensión Frecuencia Meta
Objetivo: Contribuir a impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria.				
F1. Concentración del poder del mercado	El indicador forma parte del pilar 7 Mercado de bienes del Índice de Competitividad Global elaborado por el Foro Económico Mundial, éste obtiene el valor a partir de la respuesta: En su país, ¿cómo caracteriza la actividad empresarial? Considerando valores entre 1 [dominada por unos pocos grupos de negocios] y 7 [dispersa entre muchas empresas].	Promedio ponderado de respuestas a la pregunta ¿Cómo caracteriza la actividad empresarial?	Índice	Estratégico Eficacia Anual 3.57

FUENTE: Matriz de Indicadores para Resultados del Pp E005 “Protección de los derechos de los consumidores”, proporcionada por la PROFECO mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/553/2022 del 23 de mayo de 2022.

El indicador del nivel de Fin no fue adecuado para medir el cumplimiento del objetivo, en tanto que el nombre, definición y método de cálculo se establecieron en términos de la concentración del poder del mercado respecto de las actividades empresariales de los países y la posible instauración de los monopolios, el cual no fue consistente y no tuvo relación directa con el objetivo del nivel relacionado con el impulso de la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria; y aun cuando la frecuencia de medición, la periodicidad y la meta fueron adecuadas para el nivel, al no tener claridad en el objeto de la medición, no fue posible determinar la utilidad del indicador. Además, en la ficha técnica del indicador, no se señalan ni se justifican los criterios de: claridad, relevancia, economía, monitoriabilidad, adecuado y aporte marginal.

➤ Indicador de nivel de Propósito

Nombre del indicador	Definición	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo Dimensión Frecuencia Meta
Objetivo: La población consumidora resuelve sus conflictos con los proveedores de bienes, productos y servicios.				
P.1 Porcentaje de monto recuperado en los procedimientos concluidos	Mide la proporción del monto reclamado por los consumidores al momento de ingresar su queja que es recuperado en el trimestre en el que se concluye el procedimiento al cual haya sido turnado (procedimiento conciliatorio, por infracciones a la ley o arbitral). conciliatorio, arbitral y por infracciones a la Ley.	(Monto recuperado en los procedimientos conciliatorio, por infracciones a la ley y arbitral concluidos en el periodo en el área de servicios y telecomunicaciones / Monto reclamado en los procedimientos conciliatorio y arbitral concluidos en el periodo en el área de servicios y telecomunicaciones) X 100	Porcentaje	Estratégico Eficacia Trimestral 84.0%

FUENTE: Matriz de Indicadores para Resultados del Pp E005 “Protección de los derechos de los consumidores”, proporcionada por la PROFECO mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/553/2022 del 23 de mayo de 2022.

El indicador del nivel de Propósito es inadecuado para medir el cumplimiento del objetivo al que se encuentra alineado, ya que, aun cuando el método de cálculo es consistente con el indicador y se vincula con los resultados monetarios derivados de la solución de conflictos mediante la prestación de los servicios de representación de los consumidores, no permite evaluar la proporción de conflictos que son resueltos en cada ejercicio; asimismo, la frecuencia de medición no fue congruente con lo establecido en la normativa que regula la construcción de la MIR al establecer una frecuencia de medición trimestral, lo que incidió en que no fuera relevante para evaluar su contribución. En la ficha técnica del indicador no se señalan ni se justifican los criterios de: claridad, relevancia, economía, monitoriabilidad, adecuado y aporte marginal.

➤ Indicador de nivel de Componente

Nombre del indicador	Definición	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo Dimensión Frecuencia Meta
Objetivo: Consultas para asesorar e informar a la población consumidora en el ejercicio de sus derechos, brindadas en el Teléfono del Consumidor				
C1. Porcentaje de atención en los servicios del Teléfono del Consumidor.	Mide la proporción de consultas atendidas a las consultas de asesoría e información recibidas por mes en los diferentes medios que ofrece el Teléfono del Consumidor (correo, escrito, fax, presencial y teléfono)	(Número de consultas atendidas en el Teléfono del Consumidor al periodo / Número de consultas recibidas al periodo en el Teléfono del Consumidor) X 100	Porcentaje	Gestión Eficacia Mensual 95.0%
Objetivo: Controversias entre los consumidores y proveedores solucionadas.				
C2. Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio	Mide la proporción de quejas en las que se llegó a un acuerdo entre el consumidor y el proveedor (estado procesal conciliada) en el periodo t respecto al total de las quejas concluidas en el mismo periodo, el cual considera los estados procesales de conciliada y no conciliada.	(Número de quejas conciliadas en el periodo t mediante el procedimiento conciliatorio / Número de quejas concluidas en el periodo t mediante el procedimiento conciliatorio) X 100	Porcentaje	Gestión Eficacia Mensual 78.0%
Objetivo: Derecho a la recepción de publicidad comercial protegido				
C3. Porcentaje de denuncias de teléfonos inscritos en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) que continúan recibiendo publicidad.	Monitorea la recepción de denuncias de consumidores que registraron su número telefónico en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP).	(Número de denuncias recibidas al periodo en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) desde su implementación / Números telefónicos registrados al periodo en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) desde su implementación) X 100	Porcentaje	Gestión Eficacia Trimestral 0.35%
Objetivo: Certeza jurídica proporcionada				
C4. Porcentaje de registros de contratos de adhesión	Refleja la proporción de solicitudes de contratos de adhesión (obligatorios y voluntarios) resueltas con registro, del total de solicitudes recibidas.	(Número de solicitudes resueltas de contratos de adhesión obligatorios y voluntarios acumuladas al periodo / Número de solicitudes ingresadas de contratos de adhesión obligatorios y voluntarios acumuladas al periodo) X 100	Porcentaje	Gestión Eficacia Cuatrimestral 92.0%.

FUENTE: Matriz de Indicadores para Resultados del Pp E005 "Protección de los derechos de los consumidores", proporcionada por la PROFECO mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/553/2022 del 23 de mayo de 2022.

Los cuatro indicadores del nivel de Componente se consideran adecuados, pero insuficientes para evaluar las actividades que se realizan en el programa, ya que el relacionado con las asesorías que otorga por medio del Teléfono del Consumidor en sus distintas modalidades contribuye al cumplimiento de su objetivo, y los vinculados con los contratos de adhesión y el REPEP, aun cuando constituyen aspectos vinculados con la prestación de los servicios de procuración de los consumidores, se considera necesario que se integre un objetivo que englobe los componentes que se realizan con el Pp E005. Además, requiere reforzar lo relativo a la prestación de los servicios de representación, toda vez que los indicadores sólo hicieron referencia al proceso de conciliación, y se omitió información sobre a los procesos de arbitraje y al de las infracciones cometidas a la Ley, mediante los cuales la procuraduría también resuelva las controversias que se suscitan entre los consumidores y los proveedores de bienes y servicios. Asimismo, en las fichas técnicas de los indicadores no se señalan ni se justifican los criterios de: claridad, relevancia, economía, monitoriabilidad, adecuado y aporte marginal.

➤ Indicadores de nivel de Actividad

Nombre del indicador	Definición	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo Dimensión Frecuencia Meta
Objetivo: Proteger los derechos de la población consumidora ante prácticas comerciales abusivas				
A.1 Porcentaje de procedimiento conciliatorios concluidos dentro de un plazo de 90 días naturales	Mide la oportunidad en la atención de las quejas recibidas en las unidades administrativas a nivel nacional considerando un umbral de 90 días naturales como el tiempo óptimo para la finalización del procedimiento conciliatorio.	(Número de procedimientos conciliatorios concluidos al periodo dentro de un plazo de 90 días naturales / Número de procedimientos conciliatorios concluidos al periodo) X 100	Porcentaje	Gestión Calidad Cuatrimestral 35.0%
Objetivo: Administración del Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)				
A.2. Porcentaje en la inscripción al Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP).	Muestra el número de registro de los números telefónicos de consumidores que solicitan su inscripción en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) por medio del IVR (Interactive Voice Response) y Centro de Atención Telefónica (CAT) con la finalidad de evitar publicidad no deseada en su número telefónico.	(Registros de números telefónicos con éxito al Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) / El total de número de llamadas recibidas al Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) para inscripción de números telefónicos) x 100	Porcentaje	Gestión Calidad Mensual 99.0%.
Objetivo: Atención de las consultas recibidas a través de los diferentes medios que ofrece el Teléfono del Consumidor				
A.3 Promedio de consultas atendidas por agente en el Teléfono del Consumidor.	Mide la productividad de los agentes que asesoran e informan a los consumidores en el Teléfono del Consumidor de acuerdo con las consultas atendidas.	(Número de consultas atendidas al periodo en el Teléfono del Consumidor / Número de agentes que atendieron consultas al periodo)	Consulta	Gestión Eficiencia Mensual 2000
Objetivo: Contratos de adhesión registrados en términos de la ley				
A.4 Porcentaje de solicitudes de contratos de adhesión con resolución emitidos en el tiempo establecido en la normatividad.	Mide la oportunidad con la que se resuelven en el bimestre las solicitudes de registro de contrato de adhesión (obligatorio y voluntario) recibidas en el año.	(Número de resoluciones a las solicitudes de registro de contratos de adhesión emitidas al periodo en términos de la LFPC y la LFPA / Número de resoluciones emitidas al	Porcentaje	Gestión Eficacia Bimestral 90.0%

Nombre del indicador	Definición	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo Dimensión Frecuencia Meta
		periodo) X 100		
Objetivo: Dotar a los consumidores de una herramienta útil con validez jurídica, cuando no haya satisfacción a su queja.				
A.5 Porcentaje de dictámenes emitidos.	Mide el cumplimiento en la emisión de dictámenes a nivel nacional al periodo	(Número de dictámenes emitidos al periodo / Número de dictámenes solicitados al periodo precedentes a ser emitidos) X 100	Porcentaje	Gestión Eficacia Cuatrimestral 85.0%
Objetivo: Interposición de promociones legales en defensa de grupos de consumidores				
A.6 Porcentaje de Promociones Legales Admitidas.	Mide la proporción de las promociones, acciones colectivas y otros recursos legales en representación de una colectividad de consumidores, buscando proteger el derecho que tiene un grupo de personas en contra de uno o varios proveedores que vulneren sus derechos, admitidas por el Órgano Jurisdiccional.	(Número de Promociones legales Admitidas en el periodo / Número de Promociones legales Presentadas en el periodo) X 100	Porcentaje	Gestión Eficacia Semestral 78.0%

FUENTE: Matriz de Indicadores para Resultados del Pp E005 "Protección de los derechos de los consumidores", proporcionada por la PROFECO mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/553/2022 del 23 de mayo de 2022.

Se identificó que cinco de los seis indicadores de nivel de Actividad, se consideraron adecuados, pero insuficientes para evaluar el total de los servicios que presta la PROFECO por medio del Pp E005, ya que aun cuando se definieron dos indicadores vinculados con los servicios de procuración en términos de la operación del REPEP y de los contratos de adhesión, así como tres orientados a la representación de los consumidores con los procedimientos conciliatorios, la dictaminación y las promociones legales, el relativo a las asesorías que se ofrecen con el teléfono del consumidor no fue adecuado al relacionarse con la eficacia de los agentes que atienden el teléfono del consumidor y no con el porcentaje de atención de las asesorías que se reciben mensualmente.

Asimismo, requiere valorar la inclusión de indicadores conformados por la atención de las quejas, así como de los procedimientos que realiza la procuraduría en términos de la solución de las controversias que se suscitan entre consumidores y proveedores de bienes y servicios, como sería el arbitraje y los procedimientos por infracciones a la Ley, de forma que las actividades contribuyan al logro de los componentes definidos en el nivel superior. En las fichas técnicas de los indicadores no se señalan ni se justifican los criterios de: claridad, relevancia, economía, monitoriabilidad, adecuado y aporte marginal.

Hechos posteriores

En el transcurso de la auditoría, la PROFECO señaló que "durante el primer trimestre del ejercicio 2022 se inició la 'Estrategia para la Mejora de las Matrices de Indicadores para Resultados 2022 de los Programas presupuestarios del Sector Economía (SE)' coordinada por la SE y [...] en su plan de trabajo se incluyó un análisis [...] para detectar áreas de

oportunidad y posibles mejoras al instrumento, lo cual resultó en propuestas de ajustes en la redacción de algunos objetivos, nombres de indicadores y definiciones que facilitan la lectura de la lógica horizontal y vertical de la MIR”, y proporcionó la MIR del ejercicio fiscal 2022.

Con su análisis, se constató que la PROFECO estableció el indicador “Porcentaje de atención de consultas para brindar asesoría e información al consumidor”, el cual integró la información recibida por medio de la plataforma electrónica “Soy Usuario” y de la cuenta de correo electrónico “quejastelecomunicaciones@profeco.gob.mx”.

Además, señaló que, como parte de los “ trabajos de mejora continua que se realizan en torno a la MIR, se realizaron ejercicios de actualización del documento de Diagnóstico del Pp E005 con el acompañamiento de las instancias evaluadoras de la Secretaría de Economía y del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social”, los cuales fueron concluidos en septiembre del 2022 y que se “realizaron actualizaciones al documento en general”, y proporcionó la liga electrónica en la que se constató la publicación del nuevo diagnóstico del Pp E005.

Con su análisis, se determinó que se realizaron actualizaciones en la definición del problema público que pretende atender el programa, los árboles de problemas y de objetivos; se identificó la población potencial, objetivo y atendida, y se ajustaron los indicadores con el objetivo de que exista congruencia con los cambios presentados en la estructura de la MIR, por lo que se solventa lo observado.

Consecuencias Sociales

En 2021, la PROFECO ejerció 411,258.5 miles de pesos en la operación del Pp E005 “Protección de los derechos de los consumidores”, para otorgar los servicios de asesoría, representación y procuración y aun cuando esos procedimientos cumplieron con las metas establecidas en el ejercicio fiscal evaluado, lo que contribuyó a solucionar favorablemente el 77.3% los 28,508 conflictos que se concluyeron en ese año, recuperando 704.0 millones de pesos en favor de los consumidores

Resumen de Resultados, Observaciones y Acciones

Se determinaron 6 resultados, de los cuales, en 3 no se detectaron irregularidades y 3 fueron solventados por la entidad fiscalizada antes de la emisión de este Informe.

Dictamen

El presente dictamen se emite el día 10 de octubre de 2022, fecha de conclusión de los trabajos de la auditoría. Ésta se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada con el fin de evaluar que las actividades realizadas por el Gobierno Federal en materia de la defensa de los derechos de los consumidores, por medio de la prestación de los servicios de asesoría,

procuración y representación de los consumidores en la solución de los conflictos que se suscitan con los proveedores de bienes y servicios. Se aplicaron los procedimientos y las pruebas que se estimaron necesarios; en consecuencia, existe una base razonable para sustentar este dictamen.

En el artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se mandata que “la ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses”, y en el artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se establece que la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) es el organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio, que fungirá como autoridad administrativa y estará encargada de la defensa de los derechos e intereses del consumidor, así como de procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

En los programas Sectorial de Economía (PROSECO) e Institucional de la PROFECO del periodo 2020-2024, se reconoció que existen limitantes para fortalecer la competencia en el mercado interno, particularmente en las relaciones entre proveedores y consumidores, y se señaló que el principal problema se relacionó con la ausencia de información para la toma de decisiones de compra, así como la falta de equidad y prácticas abusivas en las relaciones comerciales entre consumidores y proveedores de bienes y servicios.

Para atender ese problema, el Gobierno Federal constituyó a la Procuraduría Federal del Consumidor como el organismo destinado a defender los derechos de los consumidores por medio de la prestación de los servicios de asesoría, procuración y representación de los consumidores con el propósito de que los consumidores solucionen los conflictos que se suscitan con los proveedores de bienes y servicios para lo cual, en 2021, ejerció 411,258.5 miles de pesos, 2.5% más que los 401,260.1 miles de pesos aprobados en el PEF 2021 al Pp E005 “Protección de los derechos de los consumidores”.

Los resultados de la fiscalización mostraron que, en 2021, en materia de las asesorías, la PROFECO orientó a 1,591.5 miles de consumidores que buscaron ayuda del organismo por inconformidades o abusos cometidos en su contra respecto de las 1,675.4 miles de servicios que se solicitaron mediante el Teléfono del Consumidor y las Oficinas de Defensa del Consumidor, un cumplimiento del 95.0%; y, en el caso de las quejas, atendió las 72,381 quejas presentadas por violaciones o controversias realizadas por los proveedores de bienes y servicios, las cuales se relacionaron, principalmente, por la negativa por parte de los proveedores a respetar los derechos de los consumidores con 52,497, el 72.5%.

En materia de representación, cumplió el mandato para defender a los consumidores, toda vez que en materia de conciliación inició 72,381 procedimientos y concluyó 27,249, de los cuales concilió el 76.4% (20,809) y en materia de telecomunicaciones, finalizó 11,502 procesos, de los cuales concilió el 92.3% (10,617).

En el caso de los procedimientos arbitrales, tramitó 25 procedimientos, en los cuales recuperó 600.4 miles de pesos (82.5%) de los 727.9 miles de pesos reclamados, en

cumplimiento de la meta establecida. En relación con los procedimientos por infracciones a la Ley (PIL) se iniciaron 51, de los que 48 fueron por bienes, servicios y publicidad y los 3 restantes en materia de telecomunicaciones, y se registró la conclusión de 53 procedimientos que incluyeron procedimientos de ejercicios fiscales anteriores, lo que significó un avance del 103.9%, mediante los cuales se impusieron sanciones por 62,152.9 miles de pesos.

En la dictaminación, se iniciaron 1,183 procedimientos de los cuales el 21.6% (256) tuvieron prevenciones por falta de alguno de los elementos esenciales para su tramitación; en el 11.4% (135) se determinó su improcedencia; y emitió 754 dictámenes de manera satisfactoria, con lo que se logró un porcentaje de dictaminación del 96.8%, lo que significó un cumplimiento superior en 11.8 puntos porcentuales respecto de la meta establecida.

Respecto de la procuración, en materia del Registro Público de Contratos de Adhesión (RPCA) recibió 6,704 solicitudes de inscripción, de las cuales registró el 91.5% (6,133) de contratos por parte de los proveedores de bienes y servicios, en 488 (7.3%) casos se negó su inscripción, y en 83 casos en los que se cancelaron, se desistieron o estuvieron en proceso por falta de atención por parte del personal responsable, por lo que se realizó la separación del cargo del personal adscrito por su deficiente desempeño en el desarrollo de sus funciones. Asimismo, en los casos que se marcó como obligatoria su inscripción, se acreditaron los oficios por medio de los cuales se dio vista al área facultada para que iniciara su verificación conforme a lo establecido en la LFPC, y en el caso del Registro Público de Consumidores (RPC) se recibieron 357,115 solicitudes de inscripción, de las cuales se reportó el 100.0% de atención.

En materia del monitoreo en tiendas virtuales, se evaluó el comportamiento de 2,623 tiendas de las que en 664 casos, el 25.3%, se determinó el cumplimiento de los 11 criterios establecidos por la normativa. Asimismo, en el monitoreo de publicidad se revisaron 6,236 proveedores de bienes y servicios en los medios de comunicación masiva, de los cuales el 89.0% cumplieron la normativa sobre la forma que anuncian sus productos.

Respecto de la contribución a la solución de los conflictos entre los consumidores y los proveedores de bienes y servicios dio solución al 77.3% de los 28,508 conflictos que se iniciaron, y en el caso de los montos se recuperó el 97.8% al obtener una retribución en favor del consumidor de 704,041.1 miles de pesos, con lo que se superó la meta anual de recuperación de montos reclamados por los consumidores (95.0%).

Sobre el ejercicio de los recursos presupuestarios, la PROFECO dispone de una herramienta sistemática adecuada para dar seguimiento a sus registro contables respecto de las actividades destinadas a la asesoría, procuración y representación de los consumidores en la solución de los conflictos que se suscitan con los proveedores de bienes y servicios, lo que contribuyó a comprobar el ejercicio de los 411,258.5 miles de pesos, así como el reintegro a la Tesorería de la Federación (TESOFE) de 174.8 miles de pesos reportados en la Cuenta Pública 2021.

En opinión de la Dirección General de Auditoría de Desempeño a Programas Presupuestarios de la Auditoría Especial de Desempeño, para 2021, la Procuraduría Federal del Consumidor proporcionó los servicios de asesoría, representación y procuración de los intereses de los consumidores, con los que asesoró a 1,675.4 miles de consumidores; atendió las 72,381 quejas presentadas; solucionó favorablemente 22,032 de los 28,508 conflictos que se concluyeron, de los cuales recuperó 704,041.1 miles de pesos, que representaron el 97.8% de lo reclamado por los consumidores; inscribió en el RPCA el 91.5% de los contratos solicitados por los proveedores; recibió 357,115 solicitudes de números para su inscripción al RPC, y monitoreó el comportamiento de 2,623 tiendas virtuales y la publicidad de 6,236 proveedores, por lo que deberá mantener sus actividades y fortalecer la operación del programa para continuar con su contribución a solucionar los conflictos que se presentan entre los consumidores y los proveedores de bienes y servicios.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

Lic. Guillermo García Quevedo

Lic. Tizoc Villalobos Ruiz

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 y que se presentó a este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe General Ejecutivo del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública.

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Asesoría y presentación de quejas por parte de los consumidores.

Verificar que la PROFECO proporcionó la evidencia documental que acredite la prestación, para 2021, del servicio de asesorías y la atención de las quejas por parte de los

consumidores cuando ven violentados sus derechos por parte de los proveedores de bienes y servicios.

2. Procedimientos para la representación en favor de los consumidores.

Corroborar que la PROFECO presentó la documentación comprobatoria que demuestre los mecanismos que utilizó, en 2021, para representar a los consumidores en los conflictos con los proveedores de bienes y servicios, por medio de la conciliación, el arbitraje, la emisión de dictámenes y la aplicación del procedimiento por infracciones a la Ley.

3. Mecanismos de procuración en favor de los consumidores

Verificar que la PROFECO proporcionó la documentación que acredite los mecanismos implementados en la procuración, en 2021, de los consumidores, mediante la operación de los registros públicos de Contratos de Adhesión (RPCA) y para Evitar Publicidad (REPEP), así como el monitoreo de tiendas virtuales y publicidad engañosa.

4. Contribución a la solución de los conflictos entre los consumidores y los proveedores de bienes y servicios.

Constatar en qué medida los resultados de la prestación de los servicios de asesoría, representación y procuración de los consumidores contribuyeron, en 2021, a resolver los conflictos con los proveedores de bienes y servicios.

5. Ejercicio de los recursos presupuestarios del Pp E005 "Protección de los derechos de los consumidores"

Comprobar el ejercicio presupuestario en 2021 y la economía de los recursos aplicados en el Pp E005 "Protección de los derechos de los consumidores", destinados a la prestación de los servicios de asesoría, la procuración y representación para la solución de los problemas entre los consumidores y los proveedores de bienes y servicios.

6. Implementación del Sistema de Evaluación del Desempeño del Pp E005 "Protección de los derechos de los consumidores"

Constatar que el diseño y la instrumentación de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Pp E005 atendió lo establecido en la normativa para su construcción y que permitió la evaluación del cumplimiento de sus objetivos y metas.

Áreas Revisadas

Las direcciones generales de Quejas y Conciliación; de Procedimientos; de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento; de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones; de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones, y de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, de la Procuraduría Federal de Consumidor (PROFECO).