

Procuraduría Federal del Consumidor

Vigilancia del Cumplimiento de la Normatividad y Fortalecimiento de la Certeza Jurídica entre Proveedores y Consumidores

Auditoría de Desempeño: 2021-1-10LAT-07-0227-2022

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 227

Crterios 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 de la vigilancia, verificación y sanción de los proveedores de bienes y servicios, a fin de determinar su contribución al aseguramiento del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la normativa en materia de consumo.

Alcance

La auditoría comprendió la revisión de los resultados correspondientes al ejercicio fiscal 2021 de la Procuraduría Federal de Consumidor en el programa presupuestario Pp G003 "Vigilancia del Cumplimiento de la Normatividad y Fortalecimiento de la Certeza Jurídica entre Proveedores y Consumidores" y abarcó los resultados alcanzados en el cumplimiento de las directrices generales para avanzar hacia el Sistema de Evaluación del Desempeño; la vigilancia, verificación y sanción de los proveedores de bienes y servicios; la incidencia del programa al aseguramiento del cumplimiento de la normativa por parte de los proveedores de bienes y servicios, así como 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, respecto del cumplimiento de objetivos y metas del diseño y conducción de la política de gasto público respecto de la vigilancia, verificación y sanción de los proveedores de bienes y servicios y su contribución al cumplimiento de la normativa por parte de 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 materiales 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.

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 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 establecer la fusión de 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

^{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.

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 a la entidad fiscalizada 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 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.

En el Programa Sectorial de Economía (PROSECO) 2020-2024 se reconocieron 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 la falta de equidad y prácticas abusivas en las relaciones comerciales. Estas desigualdades de información deben disminuir o prevenirse mediante la labor de protección de los derechos de los consumidores.

Asimismo, el Programa Institucional de la Procuraduría Federal del Consumidor 2020-2024 señala 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 puntualiza que las prácticas desleales y la opacidad de proveedores hacia el consumidor es otra de las causas relacionadas con la falta de información correcta, 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, 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, promoviendo 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, provocando 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 G003 “Vigilancia del Cumplimiento de la Normatividad y Fortalecimiento de la Certeza Jurídica entre Proveedores y Consumidores”.

Resultados

1. Vigilancia y verificación en materia de combustibles

Las acciones de vigilancia y verificación en materia de combustibles permiten procurar que su comercialización y distribución se realice dentro de las condiciones que establece la normativa aplicable en la materia, a fin de garantizar los derechos, salud, seguridad y economía de los consumidores.^{2/}

La evaluación del resultado se realizó en cuatro vertientes: a) elaboración y ejecución del Programa Anual de Vigilancia y Verificación en materia de combustibles,^{3/} b) ejecución y cobertura de las acciones de vigilancia y verificación en materia de combustibles, c) irregularidades detectadas en las acciones de vigilancia y verificación en materia de combustibles, y d) atención a las denuncias por parte de los consumidores en materia de combustibles.

- a) Elaboración y ejecución del Programa Anual de Vigilancia y Verificación en materia de combustibles

Mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022, la PROFECO señaló que “la designación de visitas de verificación a las estaciones de servicio y plantas de Gas L.P., se realizan conforme al Plan Anual de Actividades” y se programan las visitas tomando en consideración lo siguiente”:

^{2/} Elaborado por el equipo auditor con base en el estudio de los componentes de la política de protección de los derechos de los consumidores.

^{3/} Incluye la Programación de acciones de vigilancia y verificación a las estaciones de servicio (establecimientos que comercializan gasolina y otros combustibles líquidos a través de sistemas de medición para el despacho y a las Plantas de almacenamiento y distribución de Gas L.P., (Instalaciones que cuentan con la infraestructura necesaria para prestar el servicio de almacenamiento y distribución de Gas L.P.).

ASPECTOS PARA REALIZAR LA PROGRAMACIÓN DE LAS VISITAS DE VIGILANCIA Y VERIFICACIÓN DE COMBUSTIBLES

Estaciones de Servicio	Plantas de Almacenamiento y Distribución de Gas L.P.
<p>A) Programa de Trabajo B) Metas anuales C) Fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias D) Incremento injustificado de precios E) Distribución y concentración de Estaciones de Servicio (Zona geográfica) F) La programación deberá ser enfocada en zonas geográficas específicas, con la finalidad de conformar un plan de acción y ejecución de verificaciones. G) Estaciones de servicio que no fueron verificadas en ejercicios anteriores, teniendo mayor prioridad en la programación para la verificación. H) Estaciones de servicio con visita donde no se prestaron las facilidades para el desahogo (negativa de verificación). Se considera lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad Instalada. • Accesibilidad: que sea posible el acceso en condiciones climatológicas y de seguridad y tiempos prudentes. • Seguridad: privilegiar la seguridad del personal. <p>I) Estaciones de servicio con denuncias en materia de gasolina y de otros combustibles líquidos. J) Estaciones de servicios que reiteradamente no presten las facilidades para el desahogo de la verificación.</p>	<p>La DVDCG se encarga de la programación y ejecución de las visitas de verificación en materia de Gas L.P., considerando para ello el padrón expedido por la CRE, del cual se procura verificar el mayor número posible de plantas estimando lo siguiente:</p> <p>A) Capacidad instalada: personal, material y recursos financieros asignados. B) Accesibilidad: acceso posible en condiciones de seguridad y tiempos prudentes, procurando que las tareas se desarrollen en horas luz. C) Seguridad: privilegiar la seguridad del personal en todo momento. La DVDCG considera los criterios generales que rigen la operación de la DGVDCC, por lo que, para la realización de las actividades de verificación a plantas almacenadoras y distribuidoras de Gas L.P., considera las siguientes:</p> <p>a) Denuncias: se refiere al número de comunicaciones que se hacen a la PROFECO por parte de personas físicas y/o morales sobre el posible incumplimiento de normas de carácter administrativo, esto por parte de un proveedor o prestador de servicios. b) Temporalidad: épocas del año con mayor demanda de Gas L.P. c) Aleatoria: selección que se hace sin estimar un orden específico para realizar la verificación de Plantas de Distribución de Gas L.P. d) Densidad-Dispersión: Se considera la localización y distribución de las Plantas de distribución de Gas L.P., para lograr una mayor eficiencia y orientar la planeación y ejecución de la visita de verificación. e) Económico (costo-beneficio): con la finalidad de cubrir las distintas zonas del país se realiza la planeación y operación con base en los recursos financieros asignados, empleando los recursos humanos y materiales de la manera óptima posible. f) Confidencialidad: Planeación centralizada, ejecución descentralizada y estrechamente supervisada, manteniendo total discreción. g) Trazabilidad: el proceso debe permitir un seguimiento estrecho de principio a fin, para mejorar recursos y llevar un mejor control dentro de la zona a verificar. h) Identidad: identificar el comportamiento comercial y los patrones a seguir por las distintas empresas y grupos, ubicando similitudes que determinen semejanzas en sus modelos de operación. i) Seguridad. j) Factor de cobertura de verificación de proveedores por Estado: Se procurará que de forma anual la cobertura de los padrones de proveedores por estado verificado no difiera en más del 20% en relación con el valor del estado que resulte con el máximo valor de cobertura respecto con valor del estado que resulte con menor cobertura.</p>

DGVDCC Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles.

DVDCG Dirección de Verificación y Defensa de la Confianza de Gas L.P.

Además, la PROFECO remitió el “Plan Anual de Actividades” en el que se corroboró la existencia de dos indicadores “Verificar y vigilar a permisionarios del mercado de gasolina, diésel y gas L.P. con cobertura directa al padrón de la Comisión Reguladora de Energía (CRE)”, y “Verificar y vigilar a los establecimientos de proveedores del mercado de combustibles que cumplan con la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y las Normas Oficiales Mexicanas (NOM)”, como se presenta a continuación:

PROGRAMACIÓN ANUAL DE VIGILANCIA Y VERIFICACIÓN DE COMBUSTIBLES, 2021

Actividad o Indicador	Programado	Realizado	Cumplimiento Adicional (Puntos Porcentuales)
Verificar y vigilar a permisionarios del mercado de gasolina, diésel y gas L.P. con cobertura directa al padrón de la Comisión Reguladora de Energía (CRE).	52.0%	67.4%	29.6
Verificar y vigilar a los establecimientos de proveedores del mercado de combustibles que cumplan con la LFPC y las NOM.	76.0%	87.3%	14.9

FUENTE: Elaborado por la ASF, con base en el Programa Anual de Actividades 2021, PROFECO.

Con el análisis del Programa Anual de Actividades 2021 de la PROFECO, se verificó que se implementaron dos indicadores para programar y evaluar las visitas de verificación y vigilancia en esa materia, el primero vinculado con la cobertura directa al padrón que realiza la CRE con el propósito de evaluar, como mínimo, el 52.0% del padrón de estaciones de gasolina, Diesel y Gas L.P., mientras que el segundo se enfocó en el porcentaje de cumplimiento por parte de los proveedores como resultado de las verificaciones para determinar la observancia de las disposiciones en materia de combustibles; además, se establecieron los criterios que debían observarse en la planeación de sus actividades.

b) Ejecución y cobertura de las acciones de vigilancia y verificación en materia de combustibles

Con el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022, la PROFECO puntualizó que “las visitas de vigilancia se realizan para comprobar el comportamiento de las estaciones de servicio para cumplir lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor y no implican la aplicación de alguna medida precautoria ante incumplimientos”, y que en el caso de las verificaciones “son la constatación ocular o comprobación mediante la aplicación del muestreo, medición, pruebas de laboratorio o examen de documentos que se realizan para evaluar la conformidad en un momento determinado, comprende las características metrológicas y de operación del instrumento de medición dentro de las tolerancias establecidas en la normativa aplicable y sus resultados pueden dar origen a un procedimiento por infracciones a la ley”.

También indicó que en materia de combustibles la normativa establece que “durante la comercialización de los combustibles, se cumpla y se garantice la equidad, seguridad y economía de la población consumidora”, y proporcionó la normativa que se utiliza en la ejecución de las diligencias, como se presenta a continuación:

Normativa	Aspectos que se verifican
Ley Federal de Protección al Consumidor	Precios y tarifas vigentes, servicio al consumidor.
Ley de Infraestructura de la Calidad	
Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización	
Normas Oficiales Mexicanas Gasolina: <ul style="list-style-type: none"> ➤ NOM-005-SCFI-2017 “Instrumentos de Medición-sistema para medición y despacho de gasolina y otros combustibles líquidos-Especificaciones, métodos de prueba y verificación”. ➤ NOM-185-SCFI-2017 “Programas informáticos y sistemas electrónicos que controlan el funcionamiento de los sistemas para medición y despacho de gasolina y otros combustibles líquidos-Especificaciones, métodos de prueba y de verificación”. Gas L.P.: <ul style="list-style-type: none"> ➤ NOM-002-SCFI-2011 “Productos preenvasados, contenido neto, tolerancias y métodos de verificación”. ➤ NOM-213-SCFI-2018 “Recipientes portátiles y recipientes transportables sujetos a presión, para contener gas licuado de petróleo. Especificaciones de fabricación, materiales, métodos de prueba e identificación”. 	Correcto funcionamiento de los Instrumentos de medición que sirven para despachar los combustibles (bombas de gasolina, recipientes portátiles y transportables de Gas L.P.), con objeto de revisar las cantidades que se despachan al consumidor. Correcto funcionamiento de los Sistemas informáticos que controlan los dispositivos para el despacho de los combustibles.
Lista de instrumentos de Medición cuya Verificación Inicial, Periódica o Extraordinaria es Obligatoria, así como las normas aplicables para efectuarla	Correcto funcionamiento de los instrumentos de medición; esta disposición establece el listado de los instrumentos de medición que están sujetos a verificaciones y las normas que deben cumplirse de acuerdo con el tipo de instrumento.
Recomendación Internacional <ul style="list-style-type: none"> ➤ OIM-R 117 “Measuring systems for liquids other than water” (Sistemas de medición para líquidos diferentes al agua). 	Correcto funcionamiento de los sistemas de medición para el despacho de los combustibles.

FUENTE: Elaborado por la ASF, con base en la información proporcionada por la PROFECO mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022.

Para 2021, las visitas de vigilancia y verificación fueron para corroborar que los proveedores en materia de combustibles mantuvieran un adecuado funcionamiento de sus instrumentos de medición para su despacho, que se otorguen las cantidades exactas que son pagadas por los consumidores, y que los precios sean respetados, a fin de garantizar la equidad, seguridad y economía de la población consumidora.

Para corroborar que la PROFECO efectuó las visitas de vigilancia y verificación conforme a su programación anual, se solicitaron las bases de datos de 2021 en las que se acredita su realización, así como la actualización de los padrones que sirvieron como referencia en su ejecución.

Mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022, la PROFECO señaló que la “Comisión Reguladora de Energía es la autoridad responsable de la administración y actualización del padrón de las estaciones de servicio y plantas de Gas L.P.”; también, con la finalidad de constatar que para las acciones de vigilancia y verificación se consideraron los padrones actualizados de permisionarios de combustibles realizados por la CRE, la entidad remitió los correos electrónicos con los cuales la comisión envía la liga electrónica de los padrones que fueron solicitados por la PROFECO y proporcionó la documentación utilizada en 2021, con su revisión se identificó que hay un total de 14,075 permisionarios de combustibles, de las cuales 12,795 correspondieron a estaciones de servicio y 1,280 a plantas de distribución y almacenamiento de Gas L.P. Además, remitió el reporte denominado “Control de porcentaje de proveedores del mercado de

combustibles verificados”, correspondiente a 2021. Con su análisis se obtuvieron los resultados siguientes:

COBERTURA EN LA REVISIÓN DE LOS PERMISIONARIOS EN MATERIA DE COMBUSTIBLES, 2021

Proveedores 2021		Cumplimiento %
Padrón CRE	Verificados	
14,075	9,487	67.4

FUENTE: Elaborado por la ASF, con base en la información proporcionada por la PROFECO mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022.

Se constató que, en 2021, el padrón de los permisionarios en materia de combustibles fue de 14,075 en el ámbito nacional, de los cuales la PROFECO realizó verificaciones para comprobar el cumplimiento de la normativa a 9,487 (67.4%) permisionarios, lo que significó un cumplimiento superior en 15.4 puntos porcentuales respecto de la meta para ese año de 52.0%, conforme a lo establecido en el Programa Anual de Actividades, correspondiente al ejercicio 2021.

En la ejecución, la PROFECO realizó 18,214 visitas de vigilancia y verificación a las estaciones de servicio y las plantas de gas L.P., y remitió las bases de datos denominadas “Visitas de Vigilancia y Verificación a Estaciones de Servicio”, y “Visitas de Vigilancia y Verificación a Plantas de Distribución y Almacenamiento de Gas L.P.”, en las cuales se identificaron las visitas realizadas por la DGVDCC en las 32 entidades federativas, como se presenta a continuación:

VISITAS DE VIGILANCIA Y VERIFICACIÓN EN MATERIA DE COMBUSTIBLES, 2021
(Visitas y porcentajes)

Entidad Federativa	Visitas de Vigilancia y Verificación								Total
	Visitas Estaciones de Servicio			%	Visitas Plantas de Gas L.P.			%	
	Vigilancia	Verificación	Subtotal		Vigilancia	Verificación	Subtotal		
1. México	202	800	1,002	9.4	-	420	420	11.9	1,422
2. Jalisco	110	806	916	8.6	-	203	203	5.7	1,119
3. Veracruz	46	630	676	6.4	-	253	253	7.1	929
4. Puebla	62	494	556	5.2	-	118	118	3.3	674
5. Chihuahua	21	445	466	4.4	-	168	168	4.7	634
6. Guanajuato	55	386	441	4.2	-	170	170	4.8	611
7. Tamaulipas	46	392	438	4.1	-	138	138	3.9	576
8. Ciudad de México	152	279	431	4.1	-	132	132	3.7	563
9. Sinaloa	61	374	435	4.1	-	108	108	3.1	543
10. Michoacán	43	368	411	3.9	-	113	113	3.2	524
11. Nuevo León	54	298	352	3.3	-	159	159	4.5	511
12. Coahuila	29	292	321	3.0	-	122	122	3.5	443
13. Baja California	31	319	350	3.3	-	91	91	2.6	441
14. Sonora	42	187	229	2.2	-	203	203	5.7	432
15. Oaxaca	34	318	352	3.3	-	46	46	1.3	398
16. Querétaro	39	249	288	2.7	-	101	101	2.9	389
17. Hidalgo	32	234	266	2.5	-	121	121	3.4	387
18. San Luis Potosí	29	252	281	2.6	-	105	105	3.0	386
19. Chiapas	28	226	254	2.4	-	72	72	2.0	326
20. Zacatecas	8	197	205	1.9	-	81	81	2.3	286
21. Guerrero	0	214	214	2.0	-	65	65	1.8	279
22. Tabasco	24	186	210	2.0	-	68	68	1.9	278
23. Durango	9	175	184	1.7	-	86	86	2.4	270
24. Yucatán	20	178	198	1.9	-	60	60	1.7	258
25. Quintana Roo	21	153	174	1.6	-	58	58	1.6	232

Entidad Federativa	Visitas de Vigilancia y Verificación								Total
	Visitas Estaciones de Servicio			%	Visitas Plantas de Gas L.P.			%	
	Vigilancia	Verificación	Subtotal		Vigilancia	Verificación	Subtotal		
26. Tlaxcala	16	125	141	1.3	-	67	67	1.9	208
27. Aguascalientes	7	140	147	1.4	-	61	61	1.7	208
28. Nayarit	11	158	169	1.6	-	32	32	0.9	201
29. Morelos	35	90	125	1.2	-	73	73	2.1	198
30. Baja California Sur	23	157	180	1.7	-	14	14	0.4	194
31. Colima	11	96	107	1.0	-	24	24	0.7	131
32. Campeche	8	96	104	1.0	-	11	11	0.3	115
Total	1,309	9,314	10,623	75.0	-	3,543	3,543	25.0	14,166

FUENTE: Elaborado por la ASF, con base en la información proporcionada por la PROFECO mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022.

Se constató que, para 2021, la entidad realizó un total de 14,166 visitas a los permisionarios de combustibles en el ámbito nacional, de las que el 75.0% correspondió a las estaciones de servicios de gasolina, de las cuales 1,309 (12.3%) se relacionaron con vigilancias y 9,314 (87.7%) se vincularon con verificaciones, para atender las irregularidades detectadas por los consumidores en el despacho de ese tipo de insumo; asimismo, el 25.0% del total, se relacionó con verificaciones a las plantas de Gas L.P. Sin embargo, con el análisis de la información se determinó que los registros de la entidad no incluyen vigilancias en materia de Gas L.P. Sobre el particular, la PROFECO indicó que “durante el ejercicio fiscal 2021, la SENER emitió la ‘Directriz de emergencia para el bienestar del consumidor de gas licuado de petróleo’”, y que mediante el “ACUERDO Núm. A/024/2021, la CRE emitió las disposiciones Administrativas de Carácter General que establecen la metodología para la determinación de precios máximos de gas licuado de petróleo objeto de venta al usuario final”. Además, señaló que “la PROFECO reforzó las actividades de monitoreo de precios con objeto de comprobar que los permisionarios de Gas L.P. cumplan con la disposición de forma clara y sin ambigüedades, observando la debida exhibición y respeto de precios que semanalmente publica la CRE”, pero debe formalizarla a efecto que se registre como una actividad de vigilancia en esa materia.

Respecto del comportamiento en las vigilancias y verificaciones, se comprobó que 11 entidades federativas concentraron el 57.2 % de las acciones realizadas en materia de combustibles, de las cuales destacaron México con 1,422 (10.0%), Jalisco con 1,119 (7.9%), Veracruz con 929 (6.6%), Puebla con 674 (4.8%) y Chihuahua con 634 (4.5%), las cuales se realizaron con observancia de los criterios establecidos en su planeación institucional.

- c) Irregularidades detectadas en las acciones de vigilancia y verificación en materia de combustibles

Mediante los oficios núms. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022 y PFC/CGA/DGPOP/1112/2022 del 14 de septiembre de 2022, la PROFECO proporcionó las bases de datos “Resultados del Cumplimiento de la Normativa Aplicable en Materia de Estaciones de servicio, 2017-2021” y “Resultado del Cumplimiento de la Normativa Aplicable en Materia de las Plantas de Almacenamiento y Distribución de Gas L.P. 2017”, que demostraron los resultados de las acciones de vigilancia y verificación en 2021 en materia de combustibles, como se muestra en el cuadro siguiente:

RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA, PROFECO, 2021
(Visitas y porcentajes)

Entidad Federativa	Vigilancia y Verificación a Estaciones de Servicio					Entidad Federativa	Verificación a Plantas de Gas L.P.				
	Total	Cumple	Part.	No Cumple	Part.		Total	Cumple	Part.	No Cumple	Part.
México	1,002	908	90.6	94	9.4	México	420	358	85.2	62	14.8
Jalisco	916	795	86.8	121	13.2	Veracruz	253	225	88.9	28	11.1
Veracruz	676	569	84.2	107	15.8	Sonora	203	191	94.1	12	5.9
Chihuahua	466	410	88.0	56	12.0	Jalisco	203	190	93.6	13	6.4
CDMX	431	408	94.7	23	5.3	Chihuahua	168	161	95.8	7	4.2
Puebla	556	408	73.4	148	26.6	Guanajuato	170	154	90.6	16	9.4
Sinaloa	435	408	93.8	27	6.2	Nuevo León	159	151	95.0	8	5.0
Tamaulipas	438	401	91.6	37	8.4	Tamaulipas	138	124	89.9	14	10.1
Michoacán	411	354	86.1	57	13.9	Coahuila	122	117	95.9	5	4.1
Guanajuato	441	352	79.8	89	20.2	CDMX	132	105	79.5	27	20.5
Baja California	350	321	91.7	29	8.3	Michoacán	113	105	92.9	8	7.1
Oaxaca	352	312	88.6	40	11.4	Hidalgo	121	104	86.0	17	14.0
Nuevo León	352	297	84.4	55	15.6	Puebla	118	101	85.6	17	14.4
Coahuila	321	270	84.1	51	15.9	Sinaloa	108	99	91.7	9	8.3
San Luis Potosí	281	243	86.5	38	13.5	Querétaro	101	98	97.0	3	3.0
Querétaro	288	239	83.0	49	17.0	San Luis Potosí	105	94	89.5	11	10.5
Chiapas	254	225	88.6	29	11.4	Baja California	91	89	97.8	2	2.2
Sonora	229	216	94.3	13	5.7	Zacatecas	81	79	97.5	2	2.5
Hidalgo	266	207	77.8	59	22.2	Durango	86	75	87.2	11	12.8
Guerrero	214	178	83.2	36	16.8	Morelos	73	72	98.6	1	1.4
Yucatán	198	174	87.9	24	12.1	Chiapas	72	68	94.4	4	5.6
Tabasco	210	170	81.0	40	19.0	Tabasco	68	67	98.5	1	1.5
Durango	184	168	91.3	16	8.7	Guerrero	65	60	92.3	5	7.7
Baja California Sur	180	164	91.1	16	8.9	Tlaxcala	67	57	85.1	10	14.9
Quintana Roo	174	159	91.4	15	8.6	Aguascalientes	61	55	90.2	6	9.8
Zacatecas	205	158	77.1	47	22.9	Quintana Roo	58	53	91.4	5	8.6
Nayarit	169	139	82.2	30	17.8	Yucatán	60	53	88.3	7	11.7
Aguascalientes	147	116	78.9	31	21.1	Nayarit	32	32	100.0	0	0.0
Morelos	125	112	89.6	13	10.4	Oaxaca	46	31	67.4	15	32.6
Tlaxcala	141	98	69.5	43	30.5	Colima	24	24	100.0	0	0.0
Campeche	104	91	87.5	13	12.5	Baja California Sur	14	12	85.7	2	14.3
Colima	107	91	85.0	16	15.0	Campeche	11	10	90.9	1	9.1
Total	10,623	9,161	86.2	1,462	13.8	Total	3,543	3,214	90.7	329	9.3

FUENTE: Elaborado por la ASF, con base en la información proporcionada por la PROFECO mediante los oficios núms. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022 y PFC/CGA/DGPOP/1112/2022 del 14 de septiembre de 2022.

Los resultados de las visitas de vigilancia y verificación realizadas a los permisionarios de combustibles denotaron que de un total de 14,166 acciones de vigilancia y verificación en materia de combustibles realizadas en 2021, en 12,375 (87.4%) se determinó el cumplimiento de las disposiciones en materia de despacho de combustibles por parte de los permisionarios, y en 1,791 acciones (12.6%) los permisionarios incurrieron en infracciones a la normativa en materia de consumo, por lo que se registró un cumplimiento superior en 14.9% respecto de la meta orientada a comprobar que los proveedores del mercado de combustibles cumplieron con las condiciones establecidas en la LFPC y las NOM. Asimismo, en 173 casos se detectaron negativas a ser verificados, el 75.1% (130) en el caso de las estaciones de servicio de gasolina y el 24.9% en el caso de plantas de Gas L.P.

En materia de estaciones de servicio, las entidades federativas con el mayor cumplimiento respecto de la vigilancia y verificación efectuada fueron la Ciudad de México, con un porcentaje de 94.7% (408) respecto de las 431 visitas realizadas; Sonora, con un 94.3% (216) de visitas con cumplimiento de las 229 realizadas; Sinaloa, en donde se cumplió el 93.8% (408) de las 435 visitas realizadas, y Baja California, con el 91.7% (321) de las 350 efectuadas. En cuanto a los incumplimientos, se constató que las entidades en las que se registraron mayores infracciones a la normativa en materia de consumo fueron Tlaxcala, con 43 (30.5%) acciones que reportaron incumplimientos respecto de las 141 visitas efectuadas; Puebla, con 148 (26.5%) reportes de acciones con infracciones de las 556 realizadas; Zacatecas con 47 visitas (22.9%) con incumplimientos de las 205 realizadas e Hidalgo que obtuvo 59 visitas (22.2%) en las que no se atendió la normativa en materia de despacho de gasolinas de las 266 efectuadas.

En el caso de las Plantas de Gas L.P., los resultados registrados por la PROFECO permitieron identificar que las entidades federativas con más visitas en las que se observaron irregularidades fueron Oaxaca, al registrar 15 visitas (32.6%) en las que se encontraron infracciones a la normativa en materia de despacho del combustible, respecto de las 31 visitas realizadas; Ciudad de México, con 27 visitas (20.5%) de las 105 efectuadas, y Tlaxcala, con 10 (14.9%) de las 124 efectuadas, lo cual denotó que, en materia de Gas L.P., los incumplimientos fueron menores que en las gasolinas despachadas en estaciones de servicio, situaciones que fueron notificadas a las áreas correspondientes para el inicio de su debido proceso.

También, se constató que la entidad fiscalizada sistematizó la información respecto de la vigilancia y verificación en materia de combustibles, con lo que aseguró su resguardo con la ayuda del sistema Administrador de Procesos de Verificación (APV), el cual permite vincular el número de expediente, nombre del proveedor, la fecha de verificación y el resultado obtenido; además, con la revisión de los expedientes, se determinó que incluyeron la orden, en la que se explican los aspectos que evaluarán durante las acciones implementadas; las actas circunstancias de visitas de verificación en donde se detallan los resultados obtenidos en la revisión a los proveedores, así como el cumplimiento o no de la normativa; además del sustento fotográfico obtenido durante las diligencias, lo que incidió en que se tuvieran los controles necesarios para su comprobación.

d) Atención de denuncias por los consumidores en materia de combustibles.

Con el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/782/2022 del 7 de julio de 2022, la PROFECO indicó que, en cuanto a los mecanismos empleados para atender las denuncias en materia de combustibles, “el personal adscrito a la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza, responsable del Módulo de Denuncias Ciudadanas y de las ODECO, realiza una clasificación de las denuncias en procedentes e improcedentes tomando en consideración el cumplimiento de los datos requeridos en el artículo 97 de la LFPC; además, se indica que a cada denuncia procedente corresponderá la emisión de una orden de verificación para su atención”. Las denuncias procedentes, en materia de Gasolina, se identifican con los siguientes tipos:

- Litros incompletos
- No respeta precios y tarifas
- No exhibe precios, tarifas o montos totales por pagar

- Incumple con ofertas o promociones establecidas
- Condiciona o niega la venta o servicio
- Aplica cargos o redondeos sin consentimiento del consumidor
- Discrimina o selecciona personas
- No entrega comprobantes

En materia de Gas L.P., las denuncias procedentes se clasifican con los siguientes tipos:

- Contenido neto o suministro insuficiente
- Violación al precio oficial
- Condiciones de seguridad indebidas
- No entrega notas de venta
- No cuenta con sello de garantía
- Mal servicio

Además, la entidad proporcionó la base de datos de las denuncias que fueron recibidas y atendidas en el ejercicio fiscal 2021, con el análisis de la información se obtuvieron los resultados siguientes:

PORCENTAJE EN LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS EN MATERIA DE COMBUSTIBLES, 2021
(Denuncias y porcentajes)

Concepto	Estaciones de Servicio			Concepto	Plantas de Gas L.P.		
	Denuncias Recibidas	Denuncias Atendidas	Porcentaje de atención		Denuncias Recibidas	Denuncias Atendidas	Porcentaje de atención
Total	16,541	18,572	112.3	Total	4,218	4,172	98.9
Aplica cargos o redondeos sin consentimiento del consumidor	73	108	147.9	Contenido neto o suministro incorrecto	2,659	n.d.	n.d.
Condiciona o niega la venta o servicio	355	436	122.8	Violación al precio oficial	1,258	n.d.	n.d.
Discrimina o selecciona personas	61	69	113.1	Condiciones de seguridad indebidas	58	n.d.	n.d.
Incumple con las ofertas o promociones ofrecidas	525	741	141.1	No entrega notas de venta	5	n.d.	n.d.
Litros Incompletos	13,985	14,677	104.9	No cuenta con sello de garantía	0	n.d.	n.d.
No entrega notas o comprobantes	194	351	180.9	Mal servicio	35	n.d.	n.d.
No exhibe precios, tarifas o montos totales a pagar	197	215	109.1	Con uno o más conceptos	203	n.d.	n.d.
No respeta precios o tarifas exhibidas	1,151	1,975	171.6				

FUENTE: Elaborado por la ASF, con base en la información proporcionada por la PROFECO mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022.

n.d No disponible.

Para 2021, la PROFECO recibió 20,759 denuncias en contra de los proveedores de bienes y servicios, de las cuales atendió 22,744, lo que significó que se concluyeran 1,985 denuncias adicionales a las presentadas durante el ejercicio, un cumplimiento integral del 109.6%. Sobre el particular, el

organismo indicó que “implemento rutas para la atención de las denuncias procedentes del ejercicio fiscal 2021, así como de aquellas que se encontraban pendientes -sea por dispersión geográfica y/o condiciones de seguridad del personal en la zona asignada- de atención de ejercicios fiscales anteriores, viéndose reforzada la presencia de las brigadas de verificación en diversos estados del país, dando como resultado la atención de un mayor número de denuncias con relación a las denuncias procedentes del ejercicio fiscal 2021”.

En materia de combustibles, las dos principales causas que originaron la intervención por parte de la procuraduría para proteger a los consumidores se vincularon con el despacho de litros incompletos de gasolina, de los que registró 13,985 inconformidades, y reportó atender 14,677, 4.9% adicional debido a la solución de procedimientos que quedaron pendientes de ejercicio anteriores; así como con la inadecuada conducción por parte de las estaciones al no respetar los precios o las tarifas exhibidas, de las que se recibieron 1,151 denuncias y se atendieron 1,975, 71.6% más que lo registrado.

Respecto de las plantas de Gas L.P., de las 4,218 denuncias presentadas por los consumidores 2,659 se relacionaron con inconsistencias en el contenido neto o que el suministro se realizó de manera incorrecta, mientras que las relacionadas con la violación a los precios oficiales fue de 1,258, las cuales en conjunto representaron el 92.9% de las denuncias presentadas en 2021, y aun cuando se atendió el 98.9% al solucionar 4,172 asuntos presentados por los consumidores, no acreditó el avance en términos de la categoría que determinó la inconformidad de las quejas por parte de los consumidores, por lo que la PROFECO debe mejorar la información para que sea confiable y comparable y permita determinar el avance de cada rubro, así como evaluar el comportamiento registrado en cada ejercicio fiscal.

Hechos posteriores

En el transcurso de la auditoría, mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/1112/2022 del 14 de septiembre de 2022, la PROFECO señaló que en materia de vigilancia el organismo “reforzó las actividades de monitoreo de precios para comprobar que los permisionarios de Gas L.P. dieran cumplimiento a la disposición de forma clara y sin ambigüedades, a fin de observar la debida exhibición y respeto de precios que de forma semanal publica la CRE, como resultado del ‘Acuerdo Núm. A/023/2022, por el que la Comisión Reguladora de Energía emite las Disposiciones Administrativas de Carácter General que establecen la Metodología para determinación de precios máximos de gas licuado de petróleo de venta al usuario final”, y proporcionó los correos electrónicos en donde la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Gas solicitó al Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI) incluir en la actualización del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles (MP-320) el procedimiento de Monitoreo de Precios en materia de Gas L.P. con la finalidad de su oficialización. El procedimiento incluyó el objetivo, el alcance, los formatos requeridos, los mecanismos de control, la política de operación, la descripción del procedimiento y los formatos necesarios para su implementación. Además, el COMERI, en respuesta a la solicitud de la DGVDG, turnó el procedimiento a los revisores Técnico y Jurídico de ese comité para su consideración y las modificaciones en el proceso de revisión del manual MP-320.

Con el análisis de las gestiones realizadas por la PROFECO se identificó que se efectuaron ajustes al Manual de Procedimientos de la DGVDCC para incluir como actividad de vigilancia el Monitoreo de los Precios de Gas L.P. con la finalidad de que en ejercicios subsecuentes el procedimiento se encuentre formalizado en la normativa interna de la entidad, con lo que se solventó lo observado.

En relación con la sistematización de la información relativa a la atención de denuncias para identificar las causas que ocasionaron su incidencia, la PROFECO proporcionó la copia del oficio núm. PFC/SPVDC/DGVDCC/DVDCG/0406/2022 del 13 de septiembre de 2022 turnado al Director General de Informática, en el cual se establece que “con la finalidad de fortalecer los mecanismos de control aplicados y corregir las deficiencias identificadas en los sistemas de información y registros internos de denuncias, recibidas y atendidas en la materia”; se solicitó a esa dirección girar las instrucciones para realizar las actualizaciones al módulo de atención de denuncias, para que en el apartado denominado “Atención” la herramienta le permita al operador del módulo el registro del folio del expediente con el cual, el área de combustibles y/o Gas, haya dado atención a las denuncias correspondientes; además, para efectos de control y seguimiento se solicita que el Módulo de Atención de Denuncias Ciudadanas permita al operador descargar la información, en formato Excel, considerando para ello que el archivo descargado (Reporte de recepción/atención de denuncias) contenga, como mínimo, “los parámetros de Número; Fecha de Ingreso; Tipo de Denuncia; Motivo de denuncias; Número/Folio Denuncia; Denuncia captada por; Razón Social o comercial del establecimiento denunciado; Domicilio, Municipio, Estado; Resultado; Folio de Expediente, y Atendida por”.

Además, se solicitó que cuando se realicen los cambios al Módulo de Atención de denuncias, se capacite al personal encargado del módulo, a efecto de que las áreas cuenten con los elementos para reducir o eliminar las probables deficiencias de los sistemas de información y registro en materia de denuncias, por lo que se constató que la PROFECO ajustó su Módulo de Atención de Denuncias Ciudadanas, lo que le permitirá identificar los estatus de los expedientes realizados para recibir y atender las denuncias en materia de Gas L.P., con la finalidad de mejorar los registros internos y sistemas de información, por lo que se solventa lo observado.

2. Vigilancia y Verificación a Instrumentos de Medición

La vigilancia y verificación de los instrumentos de medición usados por los proveedores de bienes y servicios en las transacciones comerciales con los consumidores sirve para generar certeza en que esas herramientas están debidamente ajustadas y calibradas de forma que atiendan lo establecido en las especificaciones metrológicas de exactitud establecidas en las Normas Oficiales Mexicanas, con objeto de brindar equidad en las relaciones de consumo.^{4/}

El resultado se analizó en tres vertientes: a) elaboración del programa anual de vigilancia y verificación a instrumentos de medición; b) ejecución de las visitas de vigilancia y verificación a instrumentos de medición, y c) atención a las denuncias por parte de los consumidores en materia de instrumentos de medición.

^{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.

a) Elaboración y ejecución del programa anual de vigilancia y verificación a instrumentos de medición

Con la finalidad de corroborar que la PROFECO realizó una programación para realizar acciones de verificación y vigilancia a los proveedores de bienes y servicios que cuentan con instrumentos de medición, se solicitaron los mecanismos para elaborar los programas anuales de verificación, así como la evidencia de éstos para el ejercicio evaluado.

Con los oficios núms. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022 y PFC/CGA/DGPOP/1112/2022 del 14 de septiembre de 2022, la PROFECO señaló que “los mecanismos y estrategias aplicados para la programación de las visitas de verificación y vigilancia fueron la atención de denuncias ciudadanas por instrumentos de medición ingresadas en el módulo de denuncias y mediante la programación de rutas de atención a básculas de alto alcance a nivel nacional”; además, especificó que “las visitas de vigilancia se realizan de forma aleatoria y en ellas se determinan cuáles son las Normas Oficiales Mexicanas que le pueden aplicar al establecimiento por el instrumento de medición que utilice para transacciones comerciales y se le invita a realizar el trámite correspondiente para regular su actividad comercial”, y que “la verificación consiste en determinar la evaluación de conformidad con la NOM que le aplique a los instrumentos de medición y que por medio de los métodos de prueba establecidos se pueda determinar el grado de cumplimiento”; y señaló que “los instrumentos de medición sujetos a vigilar y verificar son los que actualmente se encuentran vigentes en las tarifas de servicios de calibración que presta la institución en términos de básculas de bajo, mediano y alto alcance; relojes registradores; medidas para líquidos; longímetros, así como dosificadores, llenadoras, encapsuladoras y cuenta metros”.

Además, proporcionó el “Plan Anual de Actividades”, así como el “Reporte de avance del Programa Anual de Actividades” al 31 de diciembre de 2021, que incluyeron la programación y ejecución de las visitas de verificación, como se presenta a continuación:

PROGRAMACIÓN ANUAL DE VIGILANCIA Y VERIFICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN, 2021

Actividad / Objetivo	Programado Anual	Realizado Anual	Cumplimiento Anual (%)
Realizar visitas de vigilancia a establecimientos comerciales de proveedores de bienes, productos y/o servicios. ^{1/}	13,778	13,604	98.7
Realizar visitas de verificación de metrología.	1,364	1,463	107.3%

FUENTE: Elaborado por la ASF, con base en la información proporcionada por la PROFECO mediante los oficios núms. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022 y PFC/CGA/DGPOP/1112/2022 del 14 de septiembre de 2022.

^{1/} De conformidad con lo establecido en el Cuarto Reporte Trimestral del PAA 2021 se definió la programación y el avance reportado en materia de vigilancia incluyendo las acciones realizadas en materia de combustibles, por lo que no fue posible determinar el cumplimiento específico para los tres ejes que opera la DGVDC.

Se constató que, para 2021, la PROFECO estableció la programación para realizar la vigilancia y verificación de los instrumentos de medición, en la que incluyó las actividades que realizaría la PROFECO en esa materia, toda vez que definió la actividad vinculada con las visitas de verificación de metrología con la meta de 1,364 acciones durante el ejercicio evaluado, así como la relacionada con la vigilancia a los establecimientos comerciales, en las que se incluyeron las acciones destinadas

a los instrumentos de medición, ya que el organismo señaló que “las visitas de vigilancia tienen una finalidad preventiva, [...] en donde se les invita a los proveedores a usar los servicios en la materia observada, [...] lo que permite mayor presencia y cobertura a nivel nacional”, y que el “indicador reporta [...] de manera unificada por las Unidades Administrativas, sin seccionar por ejes de acción, en el entendido que todas las visitas de vigilancia suman para el cumplimiento de la meta”.

b) Ejecución de las visitas de vigilancia y verificación a instrumentos de medición

Mediante los oficios núms. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022 y PFC/CGA/DGPOP/1112/2022 del 14 de septiembre de 2022, la PROFECO proporcionó el documento denominado “Lista instrumentos de medición cuya verificación inicial, periódica o extraordinaria es obligatoria, así como las normas aplicables para efectuarla”, la cual se publica en el Diario Oficial de la Federación y consiste en un listado de las herramientas para medir que existen en el mercado en el que se definen los criterios, entre ellos las NOM, que deben cumplir los proveedores de bienes y servicios que cuentan con estos instrumentos, y que posteriormente son verificadas por la PROFECO en las acciones que realiza anualmente con el propósito de asegurar que los instrumentos de medición se mantienen en adecuado funcionamiento para que se brinden las cantidades exactas que son pagadas por los consumidores.

Asimismo, aclaró que las visitas de vigilancia y verificación se enfocan “en los establecimientos comerciales que utilicen este tipo de instrumentos para realizar transacciones comerciales y que actualmente la atención se realiza mediante la denuncia ciudadana”; también, señaló que existen “38 Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) desplegadas en territorio nacional en donde se obtiene la información que es generada por todas la Unidades Administrativas que realizan visitas de vigilancia, así como sus resultados”, a las que se suma la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza, y proporcionó las bases de datos de las visitas de vigilancia realizadas en 2021. Los resultados se presentan a continuación:

RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE VIGILANCIA EN MATERIA DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN, 2021
(Visitas y porcentajes)

Concepto	Acciones de vigilancia	Resultados 2021					
		Sin observación ^{1/}	Part. %	Con observación ^{1/}	Part. %	Circunstanciadas ^{2/}	Part. %
TOTAL	12,391 ^{3/}	10,302	83.1%	677	5.5	1,412	11.4

FUENTE: Elaborado por la ASF, con base en la información proporcionada por la PROFECO mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022.

^{1/}: Se refiere a los resultados de las visitas de vigilancia en las que se hicieron observaciones a los proveedores de bienes y servicios por no contar con instrumentos calibrados, contaban con documentación incompleta o negativas a recibir la visita de vigilancia.

^{2/}: Se refiere a las visitas de vigilancia en las que el resultado fue que la razón social era incorrecta, el establecimiento se encontraba cerrado al momento de la visita o que no se localizó el establecimiento.

^{3/}: Número de vigilancias realizadas en las 38 ODECO y las correspondientes a la DGVDC.

Con el análisis de la información, se corroboró que, para 2021, la PROFECO realizó 12,391 visitas de vigilancia que incluyeron el eje de instrumentos de medición, un cumplimiento de 98.7%, de las cuales en 10,302 (83.1%) no se detectaron anomalías, y en 677 visitas (5.5%) se determinaron observaciones a los proveedores debido a que no cumplían con lo establecido en la LFPC, con instrumentos mal calibrados; carecieron de la documentación completa, o se negaron a recibir la visita de vigilancia, por lo que se invitó a los proveedores de bienes y servicios a que subsanaran las

irregularidades detectadas, toda vez que la vigilancia “no deriva en ninguna sanción”. Además, se determinó que, en 1,412 casos (11.4%), se realizaron visitas que quedaron inconclusas, lo que ocasionó que se levantara un acta circunstanciada en donde se estableció el motivo por el que no se concluyó la visita, que en su mayoría fue ocasionado por la incorrecta localización del establecimiento comercial, razón social incorrecta, o el cierre del establecimiento de manera definitiva.

Respecto de las acciones de verificación, mediante los oficios núms. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022 y PFC/CGA/DGPOP/1112/2022 del 14 de septiembre de 2022, la PROFECO señaló que en estas acciones “se determina la evaluación de la conformidad con las NOM que les apliquen a determinados instrumentos de medición y que por medio de los métodos de prueba establecidos se pueda determinar el grado de cumplimiento y en su caso aplicar sanciones”, y proporcionó las bases de datos que demostraron las acciones de verificación realizadas en 2021. Los resultados y el análisis se presentan a continuación:

RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE VERIFICACIÓN EN MATERIA DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN, 2021
(Visitas y porcentajes)

Unidad Administrativa (Zona)	Acciones de Verificación	Cumplen	Part. %	Incumplen ^{1/}	Part. %	Circunstanciadas ^{2/}
1. Acapulco-Lázaro Cardenas	13	13	100.0	0	0.0	0
2. Gral. Ignacio Zaragoza	33	33	100.0	0	0.0	0
3. Guadalupe Posada	12	12	100.0	0	0.0	0
4. Metropolitana Ciudad Juárez	14	14	100.0	0	0.0	1
5. Pacífico	18	18	100.0	0	0.0	4
6. Metropolitana Monterrey	49	48	98.0	1	2.0	3
7. Metropolitana Torreón	16	15	93.8	1	6.3	0
8. Nororiente	15	14	93.3	1	6.7	0
9. Metropolitana de Toluca	99	91	91.9	8	8.1	3
10. Gral. Felipe Ángeles	81	74	91.4	7	8.6	2
11. Golfo Norte	18	16	88.9	2	11.1	0
12. Leona Vicario	45	40	88.9	5	11.1	2
13. Corregidora Josefa Ortiz	79	70	88.6	9	11.4	15
14. Metropolitana Mérida	15	13	86.7	2	13.3	0
15. Metropolitana CDMX Poniente	68	58	85.3	10	14.7	5
16. Metropolitana Guadalajara	34	29	85.3	5	14.7	0
17. Metropolitana Neza	65	55	84.6	10	15.4	10
18. Metropolitana Morelia	19	16	84.2	3	15.8	6
19. Altiplano	31	26	83.9	5	16.1	6
20. Bahía de Banderas	70	57	81.4	13	18.6	8
21. Suroeste	15	12	80.0	3	20.0	0
22. Metropolitana Hermosillo	14	11	78.6	3	21.4	1
23. Golfo-Centro	23	18	78.3	5	21.7	6
24. Golfo-Sur	44	34	77.3	10	22.7	2
25. Benito Juárez	13	10	76.9	3	23.1	3
26. DGVDC	217	161	74.2	56	25.8	191
27. Bajío	30	22	73.3	8	26.7	7
28. Golfo-Sureste	18	13	72.2	5	27.8	0
29. Miguel Hidalgo	7	5	71.4	2	28.6	5
30. Metropolitana Pachuca	46	31	67.4	15	32.6	8
31. Tlaquepaque Colima	9	6	66.7	3	33.3	5
32. Metropolitana Tlalnepantla	37	23	62.2	14	37.8	17
33. Metropolitana Tijuana	23	13	56.5	10	43.5	14
34. Metropolitana CDMX Oriente	51	28	54.9	23	45.1	13
35. Gral. Francisco Villa	21	11	52.4	10	47.6	0

RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE VERIFICACIÓN EN MATERIA DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN, 2021
(Visitas y porcentajes)

Unidad Administrativa (Zona)	Acciones de Verificación	Cumplen	Part. %	Incumplen ^{1/}	Part. %	Circunstanciadas ^{2/}
36. La Paz	37	15	40.5	22	59.5	2
37. Gral. Emiliano Zapata	31	12	38.7	19	61.3	22
38. Caribe Mexicano	21	7	33.3	14	66.7	0
39. Gral. Luis Mota	12	4	33.3	8	66.7	1
Total	1,463	1,148	78.5	315	21.5	362

FUENTE: Elaborado por la ASF, con base en la información proporcionada por la PROFECO mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022.

^{1/} Resultado de las verificaciones en las cuales se detectaron incumplimientos en materia de la normativa de instrumentos de medición o se comprobó prácticas abusivas por parte de los proveedores, así como negativas para aceptar la verificación.

^{2/} Verificaciones que resultaron circunstanciadas y de las cuales la PROFECO mediante nota informativa aclaró que no son consideradas como visitas de verificación efectivas, debido a que el domicilio era incorrecto, no se encontraba el proveedor o la razón social era incorrecta, el establecimiento estaba cerrado temporal o definitivamente, no contaba con instrumentos de medición, o se verificó con una orden de verificación anterior.

Se constató que, para 2021, la PROFECO acreditó que realizó 1,463 acciones de verificación en materia de instrumentos de medición reportadas con la Aplicación para Informes Mensuales (APIM), de las cuales 1,148 (78.5%) cumplieron con la normativa en materia de instrumentos de medición de acuerdo con su categoría; en 315 casos, el 21.5%, se encontraron incumplimientos a la normativa o negativas de verificación por parte de los proveedores, las cuales ameritaron el inicio de un procedimiento sancionatorio en contra de los proveedores de bienes y servicios que incurrieron en prácticas abusivas;^{5/} asimismo, se informó que en 362 casos resultaron como visitas circunstanciadas, ya que el domicilio fue incorrecto, no se encontraba el proveedor, la razón social fue distinta a la registrada, el establecimiento comercial se encontraba cerrado temporal o definitivamente, no se encontraron instrumentos de medición o se verificó con otra orden anterior. Al respecto, la procuraduría aclaró que “las visitas de verificación circunstanciadas no son consideradas como visitas de verificación efectivas”, por lo que no se suman al número total de verificaciones realizadas en el ejercicio. En consecuencia, se registró un cumplimiento en la realización de las acciones de verificación en 107.3%, al realizarse 99 verificaciones adicionales respecto de las 1,364 programadas.

Respecto del comportamiento de las acciones de verificación en las 38 ODECO y las realizadas en la Zona Metropolitana del Valle de México por parte de la DGVDC demostró que hay 5 Zonas ODECO en las que mediante las acciones de verificación se comprobó que los proveedores cumplieron con la normativa en materia de instrumentos de medición, lo que aseguró que los consumidores adquirieron las cantidades que fueron solicitadas; en 30 Zonas se detectaron cumplimientos de entre el 52.4% y el 98.0%, lo que significó que más de la mitad de los proveedores verificados contaron con instrumentos de medición con un funcionamiento adecuado y en las 4 zonas restantes la PROFECO identificó cumplimientos por debajo del 50.0%, lo que significó que de un total de 101 verificaciones realizadas en esas zonas, los proveedores verificados no cumplieron con los requisitos mínimos que exigieron las normas en materia de instrumentos de medición.

^{5/} Las sanciones impuestas a los proveedores de bienes y servicios se analizarán en el apartado correspondiente, donde se incluirá la información de las distintas acciones de verificación y vigilancia que realiza la PROFECO para salvaguardar los derechos de los consumidores.

En cuanto a las zonas en las que se registraron cumplimientos por debajo del 50.0%, la procuraduría señaló que “para aquellas visitas de verificación que resultan con al menos una observación [...] se aplican medidas de apremio, medidas precautorias y en el caso de las resoluciones administrativas, lo cual es una herramienta eficaz para disuadir a los proveedores a que vuelvan a cometer algún abuso o incumplimiento en perjuicio del consumidor”.^{6/}

Además, con la revisión de los sistemas Administrador de Procesos de Verificación (APV) y Aplicación Para Informes Mensuales (APIM) por parte de las unidades responsables, se constató que la entidad fiscalizada dispone de un mecanismo para resguardar y sistematizar la información relativa a las acciones de verificación en materia de instrumentos de medición, a fin de comprobar las acciones reportadas por la dependencia durante 2021. También, que los expedientes incluyeron la orden de verificación en donde se identificó el tipo de diligencia, la razón social del establecimiento, así como las fotografías de los brigadistas responsables; el protocolo, en el que se definieron los criterios de actuación por parte del personal responsable de su aplicación; así como el acta, en la cual se establecieron los hechos y observaciones que se detectan durante la diligencia, lo que contribuyó a dar certeza a la información reportada.

c) Atención de denuncias en contra de los proveedores que utilizan instrumentos de medición

Con el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/782/2022 del 7 de julio de 2022, la PROFECO indicó que “las denuncias a proveedores competencia de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza, deberán registrarse en el Módulo de Denuncias Ciudadanas o aplicación informática establecida por la PROFECO y deberán ser turnadas para su atención a los Departamentos de Verificación de la DVDC o a las ODECO, según corresponda”. Además, puntualizó que “el personal adscrito a la DGVDC y responsable del Módulo de Atención de Denuncias Ciudadanas o de las ODECO, realizan una clarificación de las denuncias para determinar las procedentes e improcedentes”,^{7/} y que “las denuncias procedentes les corresponderá la emisión de una orden de verificación para su atención, aportando el resultado en el Módulo de Atención de Denuncias Ciudadanas”, y proporcionó la base de datos de las denuncias que fueron recibidas y atendidas.

Con la información proporcionada por la PROFECO, se constató que en 2021 se recibieron 250 denuncias en materia de instrumentos de medición por parte de los consumidores, de las cuales se atendieron el 100.0% y correspondieron a distintos giros comerciales en los que se utilizan esos instrumentos para el despacho de mercancías y servicios como lo son: estacionamientos, pollerías, tortillerías, abarrotes, carnicerías, materias primas, tiendas de autoservicio, almacenes generales, artículos de limpieza, artículos para fiesta, básculas públicas, cremerías, dulces y chocolates, fabricantes de acero, ferreterías, frutas, hospitales, huevos, legumbres y verduras, paqueterías, perfumerías, pescados y mariscos, semillas y chiles secos, tiendas departamentales, tiendas de

^{6/} Las sanciones impuestas a los proveedores de bienes y servicios se analizarán en el apartado correspondiente, donde se incluirá la información de las distintas acciones de verificación y vigilancia que realiza la PROFECO para salvaguardar los derechos de los consumidores.

^{7/} Procedentes: aquellas denuncias que cuentan con los datos requisitados en el artículo 97 de la LFPC y que estén motivadas por violaciones a la LFPC; Normas Oficiales Mexicanas y demás disposiciones aplicables a proveedores.

Improcedentes: aquellas que carecen de los datos establecidos en el artículo 97 de la LFPC o las que por su forma y contenido se determine que son quejas que debe atender otra unidad administrativa.

convivencia y tiendas especializadas. La entidad fiscalizada remitió el detalle de las denuncias atendidas, su análisis se presenta a continuación:

RESULTADOS DE LAS DENUNCIAS ATENDIDAS EN MATERIA DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN, 2021
(Denuncias y porcentajes)

Concepto	Denuncias en Materia de Instrumentos de Medición						Total	Porcentaje
	Cumple	Part.	No cumple	Part.	Actas ^{1/}	Part.		
Total	102	40.8	34	13.6	114	45.6	250	100.0%
Estacionamientos	24	46.2	7	13.5	21	40.4	52	20.8
Pollerías	10	19.2	16	30.8	26	50.0	52	20.8
Tortillerías	21	43.8	4	8.3	23	47.9	48	19.2
Abarrotes	23	60.5	4	10.5	11	28.9	38	15.2
Carnicerías	2	25.0	1	12.5	5	62.5	8	3.2
Materias Primas	0	0.0	1	100.0	0	0.0	1	0.4
Tienda de Autoservicio	5	62.5	1	12.5	2	25.0	8	3.2
Almacén General	2	100.0	0	0.0	0	0.0	2	0.8
Artículos de Limpieza	0	0.0	0	0.0	1	100.0	1	0.4
Artículos para fiestas	0	0.0	0	0.0	1	100.0	1	0.4
Bascula Pública	3	75.0	0	0.0	1	25.0	4	1.6
Cremería	0	0.0	0	0.0	5	100.0	5	2.0
Dulces y Chocolates	0	0.0	0	0.0	3	100.0	3	1.2
Fabricante de Acero	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	0.4
Ferretería	0	0.0	0	0.0	1	100.0	1	0.4
Frutas	1	14.3	0	0.0	6	85.7	7	2.8
Hospitales, Clínicas y Sanatorios	0	0.0	0	0.0	1	100.0	1	0.4
Huevo	0	0.0	0	0.0	2	100.0	2	0.8
Legumbres y Verduras	0	0.0	0	0.0	1	100.0	1	0.4
Paquetería	0	0.0	0	0.0	1	100.0	1	0.4
Perfumería	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	0.4
Pescados y Mariscos	0	0.0	0	0.0	1	100.0	1	0.4
Semillas y Chiles Secos	7	100.0	0	0.0	0	0.0	7	2.8
Tienda Departamental	0	0.0	0	0.0	1	100.0	1	0.4
Tienda de Convivencia	1	50.0	0	0.0	1	50.0	2	0.8
Tienda Especializada	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	0.4

FUENTE: Elaborado por la ASF, con base en la información proporcionada por la PROFECO mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/782/2022 del 7 de julio de 2022.

1/: Visitas de verificación en la que la diligencia no se completó y se levantó acta circunstanciada o informativa, debido a que el domicilio era incorrecto; no se encontraba el proveedor; la razón social era incorrecta; el establecimiento se encontraba cerrado, o estaba cerrado definitivamente; el establecimiento no contaba con instrumentos de medición, o se verificó con una orden de verificación anterior.

Con el análisis de la información sobre la atención de las 250 denuncias presentadas por los consumidores en 2021 se constató que en 102 (40.8%) los instrumentos cumplieron con la normativa, en 34 casos (13.6%) se detectaron infracciones a la normativa por tener instrumentos con un inadecuado funcionamiento, en las que se procedió al inicio del procedimientos sancionatorio, y 114 visitas (45.6%) resultaron con actas informativas o circunstanciadas al no poderse completar la verificación debido a que el domicilio era incorrecto; no se encontraba el proveedor; la razón social era incorrecta; el establecimiento se encontraba cerrado, o estaba cerrado definitivamente; el establecimiento no contaba con instrumentos de medición, o se comprobó con una orden de verificación anterior.

En cuanto al comportamiento de las denuncias, se detectó que los giros comerciales que recibieron el mayor número de denuncias con el 41.6% (104) se concentró en el mal funcionamiento en el cobro de los estacionamientos, y la inadecuada entrega de las cantidades solicitadas por los consumidores en las pollerías, de las cuales 23 (22.1%) visitas resultaron con incumplimiento por parte de los proveedores.

De las 114 verificaciones que resultaron con acta informativa o circunstanciada, los registros de la PROFECO demuestran que 49 se volvieron a realizar durante 2021 de las cuales en 32 casos cumplieron con la normativa, en 14 se detectaron incumplimientos, en 2 se volvió a levantar un acta informativa o circunstanciada y en 1 caso se otorgó un plazo, por lo que se constató que el organismo atendió las denuncias con el propósito de salvaguardar los derechos de los consumidores.

3. Vigilancia y Verificación en Materia de Normas Oficiales Mexicanas

La vigilancia y verificación de los productos, bienes y servicios que los proveedores comercializan, aseguran que cumplen con las especificaciones que establecen las Normas Oficiales Mexicanas, para atender los criterios y los consumidores obtienen productos conforme a los términos de calidad, salud, seguridad y economía.^{8/}

La evaluación del resultado se realizó en tres vertientes: a) elaboración del programa anual de vigilancia y verificación a Normas Oficiales Mexicanas, b) ejecución de las visitas de vigilancia y verificación en materia de Normas Oficiales Mexicanas, y c) atención a las denuncias por parte de los consumidores en materia de Normas Oficiales Mexicanas.

a) Elaboración del programa anual de vigilancia y verificación a Normas Oficiales Mexicanas

Mediante los oficios núms. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022 y PFC/CGA/DGPOP/1112/2022 del 14 de septiembre de 2022, la PROFECO señaló que “la programación se realiza conforme a los procedimientos para realizar la verificación en cumplimiento del marco normativo competencia de la PROFECO. Clave MP-310-01”, y con su revisión se identificó que el Departamento de Verificación de Normas Oficiales Mexicanas solicita al Departamento de Información y Seguimiento de la Verificación la emisión de las órdenes de vigilancia y verificación siguiendo los programas de verificación y vigilancia y las denuncias presentadas por los consumidores.

Asimismo, con la revisión del Programa Anual de Actividades de la PROFECO 2021, así como del “Reporte de avance del Programa Anual de Actividades” al 31 de diciembre de 2021, se identificó que incluyeron la programación y ejecución de las visitas de verificación en materia de Normas Oficiales Mexicanas, como se presenta a continuación:

^{8/} Elaborado por el equipo auditor con base en el estudio de los componentes de la política de protección de los derechos de los consumidores.

PROGRAMACIÓN ANUAL DE VIGILANCIA Y VERIFICACIÓN EN MATERIA DE NOM, 2021

Actividad	Programado Anual	Realizado Anual	Cumplimiento Anual (%)
Realizar visitas de vigilancia a establecimientos comerciales de proveedores de bienes, productos y/o servicios. ^{1/}	13,778	13,604	98.7
Realizar visitas de verificación de Normas Oficiales Mexicanas	3,973	4,396	110.6

FUENTE: Elaborado por la ASF, con base en la información proporcionada por la PROFECO mediante los oficios núms. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022 y PFC/CGA/DGPOP/1112/2022 del 14 de septiembre de 2022.

^{1/} De conformidad con lo establecido en el Cuarto Reporte Trimestral del PAA 2021, se definió la programación y el avance reportado en materia de vigilancia incluyendo las acciones realizadas en materia de combustibles, por lo que no fue posible determinar el cumplimiento específico para los tres ejes que opera la DGVDC.

Se constató que, para 2021, la PROFECO estableció la programación para realizar la vigilancia y verificación de las Normas Oficiales Mexicana, en la que incluyó las actividades que realizaría la PROFECO en esa materia, toda vez que definió las acciones vinculadas con las visitas de verificación de normas con la meta de 3,973 acciones durante el ejercicio evaluado, así como la relacionada con la vigilancia a los establecimientos comerciales, las que contuvieron a las NOM, ya que la PROFECO señaló que “las visitas de vigilancia tienen una finalidad preventiva, [...] en donde se les invita a los proveedores a usar los servicios de la PROFECO en la materia observada, [...] lo que permite mayor presencia y cobertura a nivel nacional”; asimismo, que el “indicador reporta [...] de manera unificada por las Unidades Administrativas, sin seccionar por ejes de acción, en el entendido que todas las visitas de vigilancia suman para el cumplimiento de la meta establecida”.

b) Ejecución de las visitas de vigilancia y verificación en materia de Normas Oficiales Mexicanas

Con los oficios núms. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022 y PFC/CGA/DGPOP/1112/2022 del 14 de septiembre de 2022, la entidad fiscalizada puntualizó que en las acciones de verificación de las NOM se revisan los criterios establecidos de conformidad con su clasificación, como se presenta a continuación:

ASPECTOS EVALUADOS EN LAS ACCIONES DE VERIFICACIÓN DE LAS NOM

Normas Oficiales Mexicanas	Aspectos evaluados
➤ NOM en materia de información comercial	La información comercial que deben contener los productos de fabricación nacional o extranjera que se destinen a los consumidores en el territorio nacional y establecer las características de dicha información.
➤ NOM en materia de seguridad del producto	Características y requisitos de seguridad que deben cumplir los productos, que se fabriquen, importen, comercialicen, distribuyan o arrienden, en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos, con el propósito de prevenir peligro a los consumidores y para la conservación de sus bienes, en términos de ausencia de riesgo de daño inaceptable.
➤ NOM en materia de prácticas comerciales	Características de la información comercial, que debe proporcionarse a los consumidores en los establecimientos dedicados a la venta de diferentes bienes y servicios.
➤ NOM en materia de eficiencia energética	Los niveles del factor de energía (FE) y consumo de energía que deben cumplir los productos eléctricos.
➤ NOM en materia de eficiencia térmica	Los niveles mínimos de eficiencia térmica que deben cumplir los calentadores de agua para uso doméstico y comercial y el método de prueba que debe aplicarse para verificarlos.
➤ NOM en materia de ahorro de agua	Especificaciones y métodos de prueba que deben cumplir los productos para el uso de agua como regaderas, bombas de agua entre otros.

FUENTE: Elaborado por la ASF, con base en la información proporcionada por la PROFECO mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022.

Además, aclaró que las “visitas de verificación son sancionatorias y las visitas de vigilancia sólo se realizan de carácter preventivo para los proveedores de bienes, productos y servicios”; también, señaló que existen “38 Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) desplegadas en territorio nacional en donde se obtiene la información que es generada por todas la Unidades Administrativas que llevan a cabo vistas de vigilancia, así como el resultado obtenido”, a las que se suma la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza, y proporcionó las bases de datos de las visitas de vigilancia a realizadas en 2021. Los resultados se presentan a continuación:

RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE VIGILANCIA EN MATERIA DE LAS NOM, 2021
(Visitas y porcentajes)

Concepto	Acciones de vigilancia	Resultados 2021					
		Sin observación ^{1/}	Part. %	Con observación ^{2/}	Part. %	Circunstanciadas ^{3/}	Part. %
TOTAL	12,391 ^{3/}	10,302	83.1%	677	5.5	1,412	11.4

FUENTE: Elaborado por la ASF, con base en la información proporcionada por la PROFECO mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022.

^{1/}: Se refiere a los resultados de las visitas de vigilancia en las que se les hicieron observaciones a los proveedores de bienes y servicios por no contar con instrumentos calibrados, contaban con documentación incompleta o negativas a recibir la visita de vigilancia.

^{2/}: Se refiere a las visitas de vigilancia en las que el resultado fue que la razón social era incorrecta, el establecimiento se encontraba cerrado al momento de la visita o que no se localizó el establecimiento.

^{3/}: Número de vigilancias realizadas en las 38 ODECO y las correspondientes a la DGVDC.

Se corroboró que para 2021, la PROFECO realizó 12,391 visitas de vigilancia que incluyeron el eje de Normas Oficiales Mexicanas, un cumplimiento de 98.7%, de las cuales en 10,302 (83.1%) no se detectaron anomalías y se reportaron 677 visitas (5.5%) en las que la PROFECO determinó observaciones a los proveedores, debido a que no cumplían con lo establecido en la LFPC, en los cuales los productos no proporcionaron información clara y adecuada, no ofrecieron o cumplieron con las garantías prometidas; no exhibieron precios y tarifas; no cumplieron o no contaron con

contratos de adhesión o existió una negativa de recibir las visitas por parte de la procuraduría, por lo que el organismo les exhortó a cumplir con lo estipulado en las NOM. Además, se determinó que, en 1,412 casos (11.4%) se realizaron visitas que quedaron inconclusas, lo que ocasionó que se levantara un acta circunstanciada en la que se estableció el motivo que originó que no se concluyera la visita, que en su mayoría fue ocasionado por la incorrecta localización del establecimiento comercial, razón social incorrecta, o el cierre del establecimiento de manera definitiva.

Respecto de las acciones de verificación, mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022, la PROFECO señaló que se definen como “el acto de autoridad ejercido a través de una orden de visita de verificación, que se practica en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan bienes y productos o en los que se presten servicios, son objeto de aplicar las disposiciones entre ellas las NOM”, y proporcionó las bases de datos con las acciones de verificación realizadas en 2021. Los resultados se presentan a continuación:

RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE VERIFICACIÓN EN MATERIA DE LAS NOM, 2021

(Visitas y porcentajes)

Zonas (Unidad Administrativa)	Acciones de verificación	Cumplen	Part. %	Incumplen ^{1/}	Part. %	Circunstanciadas ^{2/}
1. Zona Golfo-Centro	53	51	96.2	2	3.8	27
2. Zona Gral. Ignacio Zaragoza	104	97	93.3	7	6.7	17
3. Zona Metropolitana CDMX-Poniente	177	108	92.3	9	7.7	9
4. Zona Golfo-Norte	91	83	91.2	8	8.8	0
5. Zona Metropolitana de Nezahualcóyotl	195	175	89.7	20	10.3	19
6. Zona Metropolitana de Toluca	99	88	88.9	11	11.1	8
7. Zona Metropolitana de Ciudad Juárez	46	40	87.0	6	13.0	3
8. Zona Golfo-Sureste	82	71	86.6	11	13.4	3
9. Zona Metropolitana de Morelia	58	49	84.5	9	15.5	32
10. Zona Golfo Sur	125	104	83.2	21	16.8	6
11. Zona Metropolitana de Pachuca	50	41	82.0	9	18.0	12
12. Zona José Guadalupe Posada	27	22	81.5	5	18.5	6
13. Zona General Felipe Ángeles	102	82	80.4	20	19.6	15
14. Zona Metropolitana de Tlalnepantla	208	167	80.3	41	19.7	92
15. Zona Pacífico	89	68	76.4	21	23.6	17
16. Zona de Bahía de Banderas	201	153	76.1	48	23.9	17
17. Zona Metropolitana de Monterrey	100	76	76.0	24	24.0	38
18. Zona Leona Vicario	120	91	75.8	29	24.2	12
19. Zona Altiplano	81	61	75.3	20	24.7	20
20. Zona Nororiental	33	24	72.7	9	27.3	1
21. Zona Acapulco Lázaro Cárdenas	32	23	71.9	9	28.1	12
22. Zona Metropolitana de Torreón	56	40	71.4	16	28.6	0
23. Zona Suroeste	46	32	69.6	14	30.4	15
24. Zona del Bajío	53	35	66.0	18	34.0	10
25. Zona Corregidora Josefa Ortiz	167	110	65.9	57	34.1	57
26. Zona Metropolitana de Mérida	54	35	64.8	19	35.2	17
27. Zona Metropolitana de CDMX-Oriente	104	66	63.5	38	36.5	64
28. Zona Metropolitana de Tijuana	59	37	62.7	22	37.3	21
29. Zona Gral. Francisco Villa	48	30	62.5	18	37.5	0
30. Zona Metropolitana de Hermosillo	40	25	62.5	15	37.5	8
31. DGVDC	1251	762	60.9	489	39.1	384
32. Zona la Paz	83	50	60.2	33	39.8	8
33. Zona Miguel Hidalgo	15	9	60.0	6	40.0	20
34. Zona Tlaquepaque-Colima	41	24	58.5	17	41.5	8

Zonas (Unidad Administrativa)	Acciones de verificación	Cumplen	Part. %	Incumplen ^{1/}	Part. %	Circunstanciadas ^{2/}
35. Zona Benito Juárez	25	14	56.0	11	44.0	17
36. Zona Gral. Emiliano Zapata	108	60	55.6	48	44.4	61
37. Zona Caribe Mexicano	86	44	51.2	42	48.8	10
38. Zona Metropolitana de Guadalajara	114	53	46.5	61	53.5	61
39. Zona Gral. Luis Moya	33	14	42.4	19	57.6	2
Total	4,396	3,114	70.8	1,282	29.2	1,129

FUENTE: Elaborado por la ASF, con base en la información proporcionada por la PROFECO mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022.

^{1/} Resultado de las verificaciones en las cuales se detectaron incumplimientos conforme lo establecido en las NOM, así como negativas para aceptar la verificación.

^{2/} Verificaciones que resultaron circunstanciadas y de las cuales la PROFECO mediante nota informativa aclaró que no son consideradas como visitas de verificación efectivas debido a que el domicilio era incorrecto, no se encontraba el proveedor, la razón social era incorrecta o el establecimiento se encontraba cerrado, el establecimiento no se comercializaba el producto, no se encontró el producto al momento de la visita, el producto no tiene venta directa al público, no se presta el servicio, el establecimiento se encontraba cerrado, o fue verificado con otra orden anterior.

Para 2021, se realizaron 4,396 acciones de verificación a los servicios o productos que comercializan los proveedores y que estuvieron regulados por alguna NOM que estableció las características de etiquetado, información nutrimental o relacionado con la especificación de los servicios que otorga, las cuales fueron reportadas con la Aplicación para Informes Mensuales (APIM), de las que el 70.8% de las verificaciones (3,114) cumplieron con los criterios que establecieron las NOM para su comercialización; en 1,282 (29.2%) verificaciones se encontraron incumplimientos a las NOM por no atender las especificaciones que estableció la normativa por no respetar el etiquetado, proporcionar información incompleta o falsa sobre los productos, por lo que se inició el procedimiento sancionatorio correspondiente;^{9/} también, se informó que 1,129 casos resultaron como visitas circunstanciadas, ya que al momento de realizar la visita el establecimiento no comercializaba o no había existencia del artículo propuesto a analizar, no se prestaba el servicio o se había realizado la verificación con una orden anterior. Al respecto, la procuraduría aclaró que las visitas de verificación circunstanciadas no son consideradas como visitas de verificación efectivas, por lo que estas no suman al número total de verificaciones realizadas en el ejercicio. En consecuencia, se registró un cumplimiento en la realización de las acciones de verificación del 110.6%, al realizarse 423 verificaciones adicionales respecto de las 3,973 programadas.

En relación con el comportamiento de las acciones de verificación en las 38 ODECO y las realizadas por parte de la DGVDC, se demostró que en 4 Zonas ODECO se registró un avance de entre el 91.2% y el 96.2%; en 32 Zonas, incluyendo las cubiertas por la DGVDC, se detectaron cumplimientos de entre el 55.6% y el 89.7%, lo que significó que más de la mitad de los proveedores verificados en dichas zonas y los productos analizados en los establecimientos comerciales cumplieron con las especificaciones establecidas en las NOM; en las 3 zonas restantes la PROFECO identificó cumplimientos de entre el 42.4% y el 51.2%, lo que representó que de un total de 233 verificaciones realizadas en esas zonas, en menos de la mitad los bienes y servicios no cumplieron con los requisitos mínimos que exigieron las NOM.

^{9/} Las sanciones impuestas a los proveedores de bienes y servicios se analizarán en el apartado correspondiente, donde se incluirá la información de las distintas acciones de verificación y vigilancia que realiza la PROFECO para salvaguardar los derechos de los consumidores.

En relación con las zonas en las que se registraron cumplimientos por debajo del 50.0%, la procuraduría señaló que “para aquellas visitas de verificación que resultan con por lo menos alguna observación, los defensores de la confianza aplican medidas de apremio, medidas precautorias y en el caso de las resoluciones administrativas, es ahí donde se establece el monto de las multas, sanciones y otros tipos de resoluciones resultantes por las observaciones detectadas en las visitas de verificación, lo cual es una herramienta eficaz para disuadir a los proveedores a que vuelvan a cometer algún abuso o incumplimiento en perjuicio del consumidor”. ^{10/}

Además, con la revisión de los sistemas Administrador de Procesos de Verificación (APV) y Aplicación Para Informes Mensuales (APIM) que utilizan las unidades responsables al momento de reportar y registrar las verificaciones en materia de normalización, se constató que contribuyeron a mejorar el control de la información que tienen para asegurar su resguardo y procesamiento para determinar los avances. Asimismo, que los expedientes incluyeron las órdenes de verificación, mediante las cuales se categorizó el tipo de acción, la razón social de los establecimientos, las fotografías de los responsables de su aplicación; el protocolo de actuación, así como el acta de verificación, en la cual se establecen los hechos, las observaciones y los comentarios por parte de los negocios revisados, lo que dio certeza al avance reportado por la procuraduría en 2021.

c) Atención a las denuncias por parte de los consumidores en materia de Normas Oficiales Mexicanas

Con la finalidad de comprobar la atención de las denuncias presentadas por los consumidores en materia de Normas Oficiales Mexicanas (NOM) mediante la aplicación de las acciones de verificación, se solicitó a la PROFECO los mecanismos empleados para su registro, así como el reporte de las denuncias realizadas y los registros de su atención.

Con el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/782/2022 del 7 de julio de 2022, la PROFECO indicó que en cuanto a los mecanismos empleados “las denuncias a proveedores competencia de la DGVDC, deberán registrarse en el Módulo de Denuncias Ciudadanas o aplicación informática establecida por la PROFECO y deberán ser turnadas para su atención a los Departamentos de Verificación de la DVDC o a las ODECO, según corresponda”. Asimismo, se puntualizó que “el personal adscrito a la DGDVDC y responsable del Módulo de Atención de Denuncias Ciudadanas o de las ODECO, realizan una clarificación de las denuncias para determinar las procedentes e improcedentes”, ^{11/} y que “las denuncias procedentes les corresponderá la emisión de una orden de verificación para su atención, aportando el resultado en el Módulo de Atención de Denuncias Ciudadanas”, y remitió la base de datos de las denuncias que fueron recibidas y atendidas en el ejercicio fiscal 2021.

^{10/} Las sanciones impuestas a los proveedores de bienes y servicios se analizarán en el apartado correspondiente, donde se incluirá la información de las distintas acciones de verificación y vigilancia que realiza la PROFECO para salvaguardar los derechos de los consumidores.

^{11/} Procedentes: aquellas denuncias que cuentan con los datos requisitados en el artículo 97 de la LFPC y que estén motivadas por violaciones a la LFPC; Normas Oficiales Mexicanas y demás disposiciones aplicables a proveedores.

Improcedentes: aquellas que carecen de los datos establecidos en el artículo 97 de la LFPC o las que por su forma y contenido se determine que son quejas que debe atender otra unidad administrativa.

Con la información proporcionada por la PROFECO se constató que, para 2021, se recibieron 1,407 denuncias por violaciones o incumplimientos de los productos o servicios a las Normas Oficiales Mexicanas (NOM), de las cuales el organismo se verificó la atención del 100.0%.

Respecto del comportamiento en la atención de las denuncias por medio de la ejecución de acciones de verificación, los resultados se presentan a continuación:

DETALLE DE LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS EN MATERIA DE LAS NOM, 2021
(Verificaciones y porcentajes)

Cump.	Part. %	Incum. ^{1/}	Part. %	Actas ^{2/}	Part. %	Toma de Muestra	Part. %	Total
506	36.0	380	27.0	498	35.4	23	1.6	1,407

FUENTE: Elaborado por la ASF, con base en la información proporcionada por la PROFECO mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/752/2022 del 7 de julio de 2022.

^{1/} Resultado de las verificaciones realizadas a partir de las denuncias en las que los bienes y servicios incumplieron con las NOM.

^{2/} Verificaciones derivadas de las denuncias en las que la diligencia no se completó y se levantó acta circunstanciada o informativa debido a que el domicilio era incorrecto; no se encontraba el proveedor; la razón social era incorrecta; el establecimiento se encontraba cerrado, o estaba cerrado definitivamente, el establecimiento no contaba con instrumentos de medición, o se verificó con una orden de verificación anterior.

Se constató que, en 2021, de las 1,407 verificaciones implementadas para la atención de las denuncias presentadas por los consumidores, en 506 (36.0%) de los casos, los bienes o servicios cumplieron con las especificaciones que señalaban las NOM que regularon los productos o servicios evaluados; en 380 casos (27.0%) se encontraron infracciones a las NOM por lo que se inició el procedimiento sancionatorio respectivo; en 498 visitas (35.4%) resultaron con actas informativas o circunstanciadas al no poderse completar la verificación debido a que el domicilio era incorrecto; no se encontraba el proveedor; la razón social era incorrecta; el establecimiento se encontraba cerrado o se verificó con una orden anterior, y en 23 visitas (1.6%) se tomaron muestras para analizar el producto.

En cuanto a las 498 verificaciones que resultaron con acta informativa o circunstanciada, la PROFECO realizó una segunda visita de verificación en un total de 131 establecimientos comerciales en el ejercicio fiscal 2021; de esas verificaciones, se detectaron un total 48 casos en los que no se detectaron incumplimientos a las NOM, en 63 visitas se encontraron infracciones, en 1 se tomó muestra y en 18 casos se volvió a levantar un acta informativa o circunstanciada, lo cual denotó que la PROFECO atendió las denuncias presentadas por los consumidores por posibles violaciones a sus derechos por las transacciones que realizó con los proveedores de bienes y servicios.

4. *Vigilancia y Verificación en materia de Comportamiento Comercial.*

La vigilancia y verificación que realiza la PROFECO en materia de comportamiento comercial tiene el objetivo de constatar que en los establecimientos comerciales se cumpla lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), lo cual permite que exista un respeto de la información

de precios, exhibición de tarifas, entrega de comprobantes, así como de las promociones y ofertas que se presentan durante las temporadas de alto consumo en beneficio de los consumidores. ^{12/}

En análisis del resultado se realizó en tres vertientes: a) Elaboración del programa anual de vigilancia y verificación en materia de comportamiento comercial; b) Ejecución de las visitas de vigilancia y verificación en materia de comportamiento comercial y c) Atención a las denuncias por parte de los consumidores en materia de comportamiento comercial.

a) Elaboración del programa anual de vigilancia y verificación en materia de comportamiento comercial

Mediante los oficios núms. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022 y PFC/CGA/DGPOP/1112/2022 del 14 de septiembre de 2022, la PROFECO señaló que “la vigilancia se realiza de conformidad con el comportamiento del mercado, la cual se empezó a realizar durante el ejercicio 2019” y que “las verificaciones se realizan en atención a las denuncias ingresadas en contra de proveedores de bienes, productos o servicios”. También, indicó que “durante el año se atienden operativos especiales en las épocas de alta demanda o situaciones especiales” como Cuaresma; Periodos vacacionales de Semana Santa, Verano e Invierno; Celebración del Día de las Madres, del Padre y del Niño, Regreso a Clases; Fiestas Patrias, de Difuntos y Decembrinas; Buen Fin; COVID-19, entre otros, en los que se atienden las denuncias, así como el respeto de las disposiciones en términos de la información de precios, exhibición de tarifas, entrega de comprobantes, promociones y ofertas.

Además, remitió el Programa Anual de Actividades de la PROFECO 2021, así como del “Cuarto Reporte de avance del Programa Anual de Actividades” con corte al 31 de diciembre de 2021, que contienen la programación y ejecución de las visitas de verificación en materia de comportamiento comercial, como se indican a continuación:

PROGRAMACIÓN ANUAL DE VIGILANCIA Y VERIFICACIÓN EN MATERIA DE COMPORTAMIENTO COMERCIAL, 2021

Actividad	Programado	Realizado	Cumplimiento (%)
Realizar visitas de vigilancia a establecimientos comerciales de proveedores de bienes, productos y/o servicios. ^{1/}	13,778	13,604	98.7
Realizar visitas de verificación en materia de comportamiento comercial	12,492	13,994	112.0

FUENTE: Elaborado por la ASF, con base en la información proporcionada por la PROFECO mediante los oficios núms. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022 y PFC/CGA/DGPOP/1112/2022 del 14 de septiembre de 2022.

^{1/} De conformidad con lo establecido en el Cuarto Reporte Trimestral del PAA 2021 se definió la programación y el avance reportado en materia de vigilancia incluyendo las acciones realizadas en materia de combustibles, por lo que no fue posible determinar el cumplimiento específico para los tres ejes que opera la DGVDC.

^{12/} Elaborado por el equipo auditor con base en el estudio de los componentes de la política de protección de los derechos de los consumidores.

Se constató que, para 2021, la PROFECO estableció la programación para realizar la vigilancia y verificación en materia de comportamiento comercial, en la que incluyó las actividades que realizaría la PROFECO en ese ámbito, toda vez que definió la actividad vinculada con las visitas de verificación con la meta de realizar 12,492 acciones durante el ejercicio evaluado, así como la relacionada con la vigilancia a los establecimientos comerciales, en las que se incluyeron las acciones destinadas al comportamiento comercial, ya que la PROFECO señaló que “las visitas de vigilancia tienen una finalidad preventiva, [...] en donde se les invita a los proveedores a usar los servicios de la PROFECO en la materia observada, [...] lo que permite mayor presencia y cobertura a nivel nacional”; asimismo, que el “indicador reporta [...] de manera unificada por las Unidades Administrativas, sin seccionar por ejes de acción, en el entendido que todas las visitas de vigilancia suman para el cumplimiento de la meta establecida”.

b) Ejecución de las visitas de vigilancia y verificación en materia de comportamiento comercial

Con los oficios núms. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022 y PFC/CGA/DGPOP/1112/2022 del 14 de septiembre de 2022, la PROFECO proporcionó los Programas Especiales de Vigilancia y Verificación para las temporadas de alto consumo, vigentes durante 2021, en los cuales se incluyó el apartado “Actividades de verificación y vigilancia” en la que se estableció que las revisiones efectuadas en materia de comportamiento comercial se debía verificar el respeto de las disposiciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento, desde la información de precios, exhibición de tarifas, el respeto de los mismos, entrega de comprobantes, promociones y ofertas que se ofrezcan.

Asimismo indicó que “la visita de vigilancia sólo es de carácter preventivo en establecimientos dónde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan bienes y productos o en los que se presten servicios”; y aclaró que existen “38 Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) desplegadas en territorio nacional en donde se obtiene la información que es generada por todas la Unidades Administrativas que realizan vistas de vigilancia, así como el resultado obtenido”, a las que se suma la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza, y proporcionó las bases de datos de las visitas de vigilancia en materia de comportamiento comercial que fueron realizadas en 2021, los resultados se presentan a continuación:

RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE VIGILANCIA EN MATERIA DE NOM, 2021
(Visitas y porcentajes)

Concepto	Vigilancias	Sin observación	% Sin observación ^{1/}	Con observación ^{1/}	% Con observación	Circunstanciadas ^{2/}	% Circunstanciadas
TOTAL	12,391 ^{3/}	10,302	83.1%	677	5.5%	1,412	11.4%

FUENTE: Elaborado por la ASF, con base en la información proporcionada por la PROFECO mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022.

- 1/: Se refiere a los resultados de las visitas de vigilancia en las que se les hicieron observaciones a los proveedores de bienes y servicios por no contar con instrumentos calibrados, contaban con documentación incompleta o negativas a recibir la visita de vigilancia.
- 2/: Se refiere a las visitas de vigilancia en las que el resultado fue que la razón social era incorrecta, el establecimiento se encontraba cerrado al momento de la visita o que no se localizó el establecimiento.
- 3/: Número de verificaciones realizadas en las 38 ODECO y las correspondientes a la DGVDC.

Se corroboró que para 2021, la PROFECO realizó de 12,391 visitas de vigilancia, que incluyeron el eje de comportamiento comercial, un cumplimiento de 98.7%, de las cuales en 10,302 (83.1%) no se detectaron anomalías en los establecimientos comerciales; se reportaron 677 visitas (5.5%) en las que la PROFECO determinó observaciones a los proveedores debido a que contaron con deficiencias en materia de comportamiento comercial ya que éstos no respetaban la información de precios, la exhibición de tarifas, la entrega de comprobantes, promociones y ofertas ofrecidas o se negaron a recibir la visitas, por lo que se les exhortó a cumplir con las disposiciones señaladas en la LFPC. Además, se determinó que en 1,412 casos, el 11.4%, se realizaron visitas que quedaron inconclusas, lo que ocasionó que se levantara un acta circunstanciada en donde se estableciera el motivo que originó que no se concluyera la visita, que en su mayoría fue ocasionado por la incorrecta localización del establecimiento comercial, razón social incorrecta, o el cierre del establecimiento de manera definitiva.

Respecto de las acciones de verificación en materia de comportamiento comercial, la entidad señaló que “la verificación se realiza en atención de las denuncias ingresadas en contra de proveedores y en establecimientos donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan bienes y productos o en los que se presten servicios” y proporcionó las bases de datos que acreditaron las acciones de verificación realizadas en 2021 en materia de comportamiento comercial, los resultados se presentan a continuación:

RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE VERIFICACIÓN EN MATERIA DE COMPORTAMIENTO COMERCIAL, 2021
(Visitas y porcentajes)

Zonas ODECO (Unidad Administrativa)	Acciones de verificación	Cumple	Part. %	Incumplimiento ^{1/}	Part. %	Circunstanciada ^{2/}
1. Zona Metropolitana de Ciudad de Juárez	104	101	97.1	3	2.9	7
2. Zona José Guadalupe Posada	98	92	93.9	6	6.1	25
3. Zona Golfo Centro	180	165	91.7	15	8.3	36
4. Zona Tlaquepaque-Colima	172	157	91.3	15	8.7	55
5. Zona Altiplano	208	189	90.9	19	9.1	28
6. Zona Gral. Ignacio Zaragoza	322	292	90.7	30	9.3	60
7. Zona Metropolitana CDMX-Poniente	408	369	90.4	39	9.6	43
8. Zona Gral. Felipe Ángeles	488	439	90.0	49	10.0	45
9. Zona Metropolitana de Pachuca	102	91	89.2	11	10.8	17
10. Zona Golfo Norte	301	268	89.0	33	11.0	-
11. Zona Metropolitana de Tlalnepantla	1,487	1,319	88.7	168	11.3	350
12. Zona Metropolitana de Nezahualcóyotl	916	811	88.5	105	11.5	57
13. Zona Nororiental	88	76	86.4	12	13.6	4
14. Zona Pacífico	394	340	86.3	54	13.7	36
15. Zona Corregidora Josefa Ortiz	687	589	85.7	98	14.3	122
16. Zona Golfo-Sur	446	381	85.4	65	14.6	26
17. Zona Metropolitana de Torreón	162	135	83.3	27	16.7	n.d.
18. Zona Metropolitana de Hermosillo	191	159	83.3	32	16.8	21
19. Zona Metropolitana de Monterrey	387	321	83.0	66	17.1	162
20. Zona Leona Vicario	678	558	82.3	120	17.7	36
21. Zona Bahía de Banderas	472	384	81.4	88	18.6	51
22. Zona Golfo-Sureste	138	111	80.4	27	19.6	6
23. Zona Suroeste	196	157	80.1	39	19.9	15
24. Zona del Bajío	216	172	79.6	44	20.4	40
25. Zona Metropolitana de Morelia	171	136	79.5	35	20.5	105
26. Zona Metropolitana de Toluca	414	325	78.5	89	21.5	31
27. Zona Metropolitana de Tijuana	194	147	75.8	47	24.2	74
28. Zona Gral. Francisco Villa	274	206	75.2		24.8	1

RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE VERIFICACIÓN EN MATERIA DE COMPORTAMIENTO COMERCIAL, 2021
(Visitas y porcentajes)

Zonas ODECO (Unidad Administrativa)	Acciones de verificación	Cumple	Part. %	Incumplimiento ^{1/}	Part. %	Circunstanciada ^{2/}
29. Zona Metropolitana de Mérida	215	161	74.9	54	25.1	11
30. Zona Miguel Hidalgo	67	50	74.6	17	25.4	56
31. Zona Metropolitana de Guadalajara	391	287	73.4	104	26.6	100
32. Zona Acapulco-Lázaro Cardenas	143	98	68.5	45	31.5	35
33. Zona la Paz	157	106	67.5	51	32.5	13
34. Zona Caribe Mexicano	519	326	62.8	193	37.2	57
35. DGVDC	1,627	1,003	61.7	624	38.4	756
36. Zona Gral. Emiliano Zapata	268	158	59.0	110	41.0	120
37. Zona Metropolitana CDMX-Oriente	448	220	49.1	228	50.9	355
38. Zona Benito Juárez	133	51	38.4	82	61.7	69
39. Zona Gral. Luis Moya	132	43	32.6	89	67.4	8
Total	13,994	10,993	78.6	3,001	21.4	3,033

FUENTE: Elaborado por la ASF, con base en la información proporcionada por la PROFECO mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022.

^{1/} Resultado de las verificaciones en las cuales se detectaron infracciones a las LFPC, así como negativas por parte de los proveedores para aceptar la verificación.

^{2/} Resultado de las acciones de verificación que resultaron circunstanciadas y de las cuales la PROFECO mediante nota informativa aclaró que no son consideradas como visitas de verificación efectivas debido a que el establecimiento comercial se encontraba cerrado, el domicilio era incorrecto, no cuenta con sistema de venta directa al consumidor, el proveedor no prestaba el servicio, no se localizó al proveedor, el producto no se encontraba al momento de la visita, la razón social era incorrecta, y en algunos casos las verificaciones ya habían sido realizadas con una orden anterior.

Se verificó que, para 2021, la PROFECO realizó 13,994 verificaciones en materia de comportamiento comercial, reportadas con la Aplicación para Informes Mensuales (APIM), con el propósito de constatar que se cumplieran las especificaciones que establece la LFPC respecto de la información de precios, la exhibición de tarifas, la entrega de comprobantes, así como la aplicación de promociones y ofertas por parte de los establecimientos comerciales, de las cuales en 10,993 (78.6%) se cumplió con lo establecido en la normativa en materia de consumo; en 3,001 (21.4%) se detectaron incumplimientos por parte de los proveedores de bienes y servicios en la comercialización de sus productos, debido a que hay establecimientos comerciales que alteraron los precios, que obligaron la compra de productos o servicios; por información engañosa o confusa; el incumplimiento de garantías; por no respetar los acuerdos comparativos de precios, o por prácticas abusivas y discriminatorias en contra del consumidor, lo que ocasionó que el organismo iniciara el procedimiento sancionatorio correspondiente; ^{13/} también se demostró que 3,033 casos resultaron como visitas circunstanciadas, ya que se encontraron cerrados los establecimientos comerciales, el domicilio era incorrecto, no se contaba con sistema de venta directa al público, no se encontró el proveedor entre otros aspectos que imposibilitaron completar la visitas de verificación.

Al respecto, la procuraduría, aclaró que “las visitas de verificación circunstanciadas no son consideradas como visitas de verificación efectivas” por lo que no suman al número total de verificaciones realizadas en el ejercicio. En consecuencia, se registró un cumplimiento en la

^{13/} Las sanciones impuestas a los proveedores de bienes y servicios se analizarán en el apartado correspondiente, donde se incluirá la información de las distintas acciones de verificación y vigilancia que realiza la PROFECO para salvaguardar los derechos de los consumidores.

realización de las acciones de verificación en 112.0%, al realizarse 1,502 verificaciones adicionales respecto de las 12,492 programadas.

En relación con el comportamiento de las acciones de verificación en las 38 ODECO y las realizadas por parte de la DGVDC demostró que no existieron zonas que registraran cumplimientos del 100.0%; no obstante, se constató que en 8 zonas ODECO se detectaron cumplimientos entre el 90.0% y el 97.1% lo que significó que en esas zonas la mayoría los proveedores acataron lo establecido en la LFPC en materia de comportamiento comercial; en 28 casos se registraron cumplimientos entre el 59.0% y el 89.2% lo que significó que más de la mitad de los establecimientos comerciales en esas zonas presentaron un comportamiento comercial ajustado a la normativa en materia de consumo y en 3 zonas ODECO se registraron cumplimientos por debajo del 50.0%, lo que significó que de un total de 713 verificaciones realizadas en esas zonas, más de la mitad los establecimientos comerciales incurrieron en malas prácticas comerciales que pudieron afectar a los consumidores al no presentar un comportamiento comercial en observancia de lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Ante la situación de las zonas en las que se registraron cumplimientos por debajo del 50.0% la procuraduría señaló que “para aquellas visitas de verificación que resultan con por lo menos alguna observación, los defensores de la confianza aplicarán medidas de apremio, medidas precautorias y en el caso de las resoluciones administrativas, es ahí donde se establece el monto de las multas, sanciones y otros tipos de resoluciones resultantes por las observaciones detectadas en las visitas de verificación lo cual es una herramienta eficaz para disuadir a los proveedores a que vuelvan a cometer algún abuso o incumplimiento en perjuicio del consumidor”. ^{14/}

También, se constató que la entidad fiscalizada implementó los sistemas Administrador de Procesos de Verificación (APV) y el Aplicación Para Informes Mensuales (APIM) para resguardar y sistematizar la información vinculada con las acciones de verificación en materia de comportamiento comercial, lo que incidió en que contara con una herramienta tecnológica que le ayudara a procesar el desarrollo de las verificaciones que realiza en cada ejercicio fiscal. Además, los expedientes incluyeron la orden que identifica el tipo de verificación, la razón social del establecimiento, así como las fotografías de los brigadistas responsables; el protocolo, en donde se establecen los criterios de actuación por parte del personal responsable de su aplicación, así como el acta de verificación en la cual se establecen los hechos y observaciones que se detectan durante la diligencia, lo que contribuyó a dar certeza a la información reportada por la entidad fiscalizada.

- c) Atención a las denuncias por parte de los consumidores en materia de comportamiento comercial

Con la finalidad de corroborar que las denuncias presentadas por los consumidores en materia de comportamiento comercial fueron atendidas mediante acciones de verificación en esa materia por

^{14/} Las sanciones impuestas a los proveedores de bienes y servicios se analizarán en el apartado correspondiente, donde se incluirá la información de las distintas acciones de verificación y vigilancia que realiza la PROFECO para salvaguardar los derechos de los consumidores.

la PROFECO, se solicitó los mecanismos empleados por la entidad para su registro, así como el reporte de las denuncias realizadas y los registros de su atención.

Con los oficios núms. PFC/CGA/DGPOP/782/2022 del 7 de julio de 2022 y PFC/CGA/DGPOP/1112/2022 del 14 de septiembre de 2022, la PROFECO indicó que en cuanto a los mecanismos empleados “las denuncias a proveedores competencia de la DGVDC, deberán registrarse en el Módulo de Denuncias Ciudadanas o aplicación informática establecida por la PROFECO y deberán ser turnadas para su atención a los Departamentos de Verificación de la DVDC o a las ODECO, según corresponda” y puntualizó que “el personal adscrito a la DGDVDC y responsable del Módulo de Atención de Denuncias Ciudadanas o de las ODECO, realizan una clarificación de las denuncias para determinar las procedentes e improcedentes”^{15/} y proporcionó la base de datos de las denuncias que fueron recibidas y atendidas en el ejercicio fiscal 2021, del análisis de la información se obtuvieron los resultados siguientes:

PORCENTAJE EN LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS EN MATERIA
DE COMPORTAMIENTO COMERCIAL, 2021
(Denuncias y porcentajes)

Concepto	Denuncias		Porcentaje de atención
	Recibidas	Atendidas	
Total	1,762	1,762	100.0
Alimentos y bebidas	1,237	1,237	100.0
Consumo general	357	357	100.0
Servicios	166	166	100.0
Varios	2	2	100.0

FUENTE: Elaborado por la ASF, con base en la información proporcionada por la PROFECO mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022.

Para 2021, la PROFECO reportó la recepción de 1,762 denuncias en contra de proveedores de bienes y servicios que incumplieron con las condiciones que ofertaban para la adquisición de los bienes y productos, de las cuales el 70.2% (1,237) se realizaron por abusos en alimentos y bebidas, y el 29.8% (525) se vincularon con irregularidades cometidas en contra de los consumidores en establecimientos de consumo general y de servicios.

Los registros proporcionados por la entidad demostraron que de las 1,762 denuncias atendidas, un total 614 (34.8%) resultaron con actas circunstanciadas por lo que no se pudo concluir la verificación, en 609 (34.6%) no se encontraron incumplimientos; en 304 casos (17.3%) se aplicaron suspensiones; en 72 revisiones (4.1%) se realizaron apercibimientos; 68 revisiones (3.9%) no pudieron efectuarse debido a que el proveedor no prestaba el servicio, no se localizó al proveedor, el producto no estaba disponible al momento de la visita, la razón social era incorrecta, y en algunos casos las verificaciones se realizaron con una orden anterior; en 46 (2.6%) verificaciones el establecimiento comercial se negó a ser verificado; 44 (2.5%) resultaron susceptibles de Procedimientos por Infracciones a la Ley (PIL), y en 5 (0.3%) casos se impusieron inmovilizaciones a

^{15/} Procedentes: aquellas denuncias que cuentan con los datos requisitados en el artículo 97 de la LFPC y que estén motivadas por violaciones a la LFPC; Normas Oficiales Mexicanas y demás disposiciones aplicables a proveedores.

Improcedentes: aquellas que carecen de los datos establecidos en el artículo 97 de la LFPC o las que por su forma y contenido se determine que son quejas que debe atender otra unidad administrativa.

los establecimientos comerciales, con lo cual se constató que la PROFECO contó con los elementos que permitieron valorar las denuncias atendidas en materia de comportamiento comercial.

5. *Verificación a Proveedores de Telecomunicaciones*

Las acciones de vigilancia y verificación que realiza la PROFECO en materia de telecomunicaciones tienen el objeto de constatar que los proveedores de los servicios de telefonía, móvil, fija, de internet y de televisión restringida o de paga cumplan con lo establecido en la NOM-184-SCFI-2018, respecto de la comercialización y prestación de esos servicios con la finalidad de garantizar la protección efectiva de los consumidores y garantizar sus derechos ante la comercialización de sus productos. ^{16/}

En relación con las acciones de vigilancia en materia de telecomunicaciones, la PROFECO indicó que “el Manual Específico de Organización de la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, se reformó y tuvo vigencia a partir del 23 de junio de 2021” y que la normativa anterior sólo establecía “el procedimiento de verificación en materia de telecomunicaciones, no así el procedimiento de vigilancia” que a partir del ejercicio fiscal 2022 se autorizó la “Ficha Técnica de Valoración” para la realización de las acciones de vigilancia en materia de telecomunicaciones.

La evaluación del resultado se realizó en tres vertientes: a) elaboración del programa anual de verificación en materia de Telecomunicaciones; b) ejecución de las acciones de verificación en materia de Telecomunicaciones, y c) atención a las denuncias por parte de los consumidores en materia de Telecomunicaciones.

a) *Elaboración y ejecución del programa anual de verificación en materia de Telecomunicaciones*

Mediante los oficios núms. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022 y PFC/CGA/DGPOP/1082/2022 del 12 de septiembre de 2022, la PROFECO señaló que “para evitar posibles afectaciones en los derechos de los consumidores del sector de telecomunicaciones se toman en cuenta las metas programadas anuales que se incluyen en los indicadores en los que la unidad de Telecomunicaciones participa, los cuales van de acuerdo con diversos factores como lo son: personal habilitado como verificador de telecomunicaciones y recursos asignados y que los aspectos que verifica la DVT consisten en verificar que las empresas cumplan con las disposiciones aplicables”.

En cuanto a la programación de las actividades de verificación en materia de telecomunicaciones la entidad proporcionó el documento “Programa Anual de Actividades de la PROFECO 2021”, así como el “Cuarto Reporte de avance del Programa Anual de Actividades” con corte al 31 de diciembre de 2021, que contienen la programación y ejecución de las visitas de verificación en materia de Telecomunicaciones, y se corroboró la existencia de una actividad que es programada en esa materia, como se indica a continuación:

^{16/} Elaborado por el equipo auditor con base en el estudio de los componentes de la política de protección de los derechos de los consumidores.

PROGRAMACIÓN ANUAL DE VERIFICACIÓN EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES, 2021
(Visitas y porcentajes)

Actividad	Programado	Realizado	Cumplimiento (%)
Ejecutar el Programa Anual de Verificación 2021 conforme al calendario.	100	104	104.0

FUENTE: Elaborado por la ASF, con base en la información proporcionada por la PROFECO mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022.

Con el análisis de la información proporcionada por la PROFECO se determinó que, para 2021, la programación para realizar la verificación de los proveedores de los servicios de telecomunicaciones, se establecieron las actividades de la Dirección de General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, la cual se destinó a verificar que los proveedores de servicios de telecomunicaciones cumplieran con las condiciones establecidas en la NOM-184-SCFI-2018 “Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones”; también, se definió la meta de realizar 100 verificaciones y señaló que “el mecanismo para diagnosticar la capacidad instalada es el cumplimiento de las metas e indicadores programados año con año”, toda vez que se vincula con una actividad centralizada de la procuraduría.

b) Ejecución de las acciones de vigilancia en materia de Telecomunicaciones

Con los oficios núms. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022 y PFC/CGA/DGPOP/1082/2022 del 12 de septiembre de 2022, la PROFECO indicó que “las verificaciones se sustentan en la NOM-184-SCFI-2018 ‘Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones’ en la cual se establecen las obligaciones específicas que los proveedores de servicios de telecomunicaciones deben cumplir en términos de la comercialización y prestación de los servicios, como sería disponer de la información de los principales planes, paquetes o servicios, así como la información relacionada con las características mínimas de los mismos; las tarifas y precios de los principales, planes, paquetes o servicios, así como las características, especificaciones y alcances de éstos; poner a disposición el modelo de contrato de adhesión registrado ante la PROFECO y el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT); tener visible la ‘Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones’, así como los números telefónicos de atención a clientes y la dirección electrónica o página habilitada para ese fin; además de definir los procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones, así como las formas de pago disponibles, con la finalidad de garantizar la protección efectiva de los consumidores de este tipo de servicios”, y proporcionó las bases de datos de las visitas de verificación a los proveedores de Telecomunicaciones realizadas en 2021, los resultados se presentan a continuación:

RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN A LOS PROVEEDORES DE TELECOMUNICACIONES, 2021
(Visitas y porcentajes)

Unidad Administrativa	Acciones de verificación	Cumple ^{1/}	Part. %	Incumplen ^{2/}	Part. %	Acta Circuns.	Negativas
DGPCT	104	59	56.7	15	14.4	29	1

FUENTE: Elaborado por la ASF, con base en la información proporcionada por la PROFECO mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/782/2022 del 7 de julio de 2022.

^{1/}: Resultado de las verificaciones en las cuales se detectó que los proveedores de Telecomunicaciones cumplieron con lo establecido en la NOM-184-SCFI-2018.

^{2/}: Resultado de las acciones de verificación en las que se detectaron infracciones como alteración de la carátula del contrato, comercializar con un contrato no vigente, comercializar sin contrato de adhesión registrado ante PROFECO.

DGPCT Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones de la PROFECO.

Para 2021, la PROFECO realizó 104 verificaciones a los proveedores de servicios de telecomunicaciones con el propósito de que cumplieran con las especificaciones señaladas en la NOM-184-SCFI-2018, de las cuales en 59 (56.7%), se cumplieron con los 8 criterios establecidos en la norma en materia de telecomunicaciones; en 15 verificaciones (14.4%) se encontraron incumplimientos por parte de los proveedores, debido a que se detectaron alteraciones a las carátulas de los contratos, se comercializaron con contratos no vigentes o sin contrato de adhesión registrado ante la PROFECO, las cuales ameritaron el inicio de los procedimientos sancionatorios correspondientes, ^{12/} en 29 casos se levantaron actas circunstanciadas y en 1 el proveedor se negó a ser verificado.

Los resultados de las acciones de verificación en materia de telecomunicaciones permitió constatar que la procuraduría contó con los mecanismos adecuados para verificar el mercado de los servicios como lo son la telefonía fija e internet, telefonía móvil e internet móvil, de conformidad con lo establecido en la NOM-184-SCFI-2018 “Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones”; además, se corroboró que en el ejercicio 2021 la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones cumplió con la meta programada en un 104.0%, al realizar 104 verificaciones de las 100 programadas en ese año.

También, se constató que la entidad fiscalizada implementó los mecanismos informáticos necesarios para contar con la evidencia documental que acreditara el registro y resguardo de la información de las verificaciones en materia de Telecomunicaciones, lo que contribuyó a tener certeza respecto de lo reportado por el organismo en cada ejercicio fiscal. Además, con la revisión de los expedientes, se constató que la documentación incluyó el acuerdo y orden de verificación, en donde se establece el proveedor de servicios de telecomunicaciones que será verificado; el protocolo de verificación; el acta de verificación, en donde se establecieron las observaciones y los resultados de las diligencias; además de la resolución dictaminada por el organismo, lo que aseguró el adecuado desarrollo de proceso.

^{12/} Las sanciones impuestas a los proveedores de bienes y servicios se analizarán en el apartado correspondiente, donde se incluirá la información de las distintas acciones de verificación y vigilancia que realiza la PROFECO para salvaguardar los derechos de los consumidores.

c) Atención a las denuncias por parte de los consumidores en materia de Telecomunicaciones.

Mediante los oficios núms. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022 y PFC/CGA/DGPOP/1082/2022 del 12 de septiembre de 2022, la PROFECO indicó que, respecto de los mecanismos empleados para las denuncias en materia de telecomunicaciones, en junio de 2020 se publicó el documento “Mecanismo de atención y seguimiento a las diligencias en materia de verificación en materia de telecomunicaciones” en el que se estableció que “las denuncias en materia de telecomunicaciones que se reciban en las ODECO por cualquier medio, incluido el módulo de atención de denuncias, deben ser informadas a la Dirección General de Protección al Consumidor con la finalidad de que esa dirección le remita los insumos legales necesarios para que se puedan realizar en tiempo y forma las diligencias de verificación, lo anterior en reconocimiento de la constitución de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones la cual contribuye a realizar acciones de verificación en materia de Telecomunicaciones” y especificó que las denuncias recibidas en materia de telecomunicaciones “por lo general, encuadran en violaciones a las obligaciones de los proveedores y derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones establecidas en la NOM-184-SCFI-2018 y se relacionan con los servicios de televisión restringida (suspensión de servicio), internet lento y telefonía móvil (suspensión del servicio o intermitencias)”.

En cuanto a las denuncias recibidas en 2021, la entidad proporcionó la base de datos “Denuncias recibidas y atendidas 2021”, de su análisis se obtuvieron los resultados siguientes:

PORCENTAJE EN LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES, 2021
(Denuncias)

Concepto	Denuncias		Porcentaje de atención
	Recibidas	Atendidas	
Total	8	8	100.0
Internet Fijo	6	6	100.0
Telefonía Fija e Internet	1	1	100.0
Telefonía Móvil	1	1	100.0

FUENTE: Elaborado por la ASF, con base en la información proporcionada por la PROFECO mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/782/2022 del 7 de julio de 2022.

Se constató que, para 2021, la PROFECO acreditó la recepción de 8 denuncias en contra de proveedores de los servicios de telecomunicaciones, de las cuales 6 correspondieron a denuncias en contra de proveedores de internet fijo, 1 relacionada con los servicios de telefonía fija e internet y 1 vinculada con la prestación de los servicios de telefonía móvil, que fueron atendidas mediante verificaciones para constatar el cumplimiento de la normativa en materia de la comercialización y prestación de los servicios de telecomunicaciones establecidas en la NOM-184-SCFI-2018.

Además, con el análisis de la información, se constató que, de las 8 verificaciones implementadas para atender las denuncias en contra de los proveedores de bienes y servicios, en 6 casos no se encontraron incumplimientos en la normativa en materia de telecomunicaciones, y en 3 se identificaron violaciones a los criterios establecidos en la NOM-184-SCFI-2018, lo que fue ocasionado por la comercialización de los servicios sin contar con el contrato de adhesión registrado ante la PROFECO. Al respecto, la entidad fiscalizada explicó que envió “a la Dirección General de

Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones para que, con base en sus facultades, considerara si existían elementos suficientes para iniciar un Procedimiento por Infracciones a la Ley (PIL)". Sobre el particular, la PROFECO indicó que "la remisión de los expedientes para el inicio de un Procedimiento por Infracciones a la Ley se puede realizar sin que necesariamente se haya necesidad de emitir una medida precautoria", lo que ocasionó que en tres casos se mandaran a PIL por atender lo establecido en la NOM. Asimismo, lo comunicó al área responsable mediante los oficios núms. PFC/SPT/DGPCT/242/2021 y PFC/SPT/DGPCT/243/2021, PFC/SPT/DGPCT/279/2021 de 20 de agosto de 2021 y PFC/STP/DGPCT/001/2022 del 3 de enero de 2022.

6. Sanciones a los proveedores de bienes y servicios.

La aplicación del adecuado procedimiento sancionatorio, mediante la instrumentación de las medidas precautorias, de apremio y las sanciones, tiene la finalidad de apercibir a los proveedores de bienes y servicios que incurrieron en infracciones a la normativa señalada en la Ley Federal de Protección al Consumidor con el objeto de proteger la salud, vida, seguridad y economía de los consumidores, así como procurar sus derechos de consumo.^{18/}

En 2021, la PROFECO dispuso de los mecanismos para imponer medidas precautorias y de apremio a los proveedores de bienes y servicios que incumplieron con la normativa que regula las relaciones de consumo, como resultado de las acciones de verificación en materia de combustibles, instrumentos de medición, Normas Oficiales Mexicanas, comportamiento comercial, así como de servicios de telecomunicaciones.

El resultado se analizó en dos vertientes: a) mecanismos para la imposición de sanciones como resultado de las acciones de verificación de los proveedores de bienes y servicios, y b) imposición de sanciones derivadas de los incumplimientos a la normativa de consumo.

- a) Mecanismos para la imposición de sanciones como resultado de las acciones de vigilancia y verificación de los proveedores de bienes y servicios

Con los oficios núms. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022 y PFC/CGA/DGPOP/1112/2022 del 14 de septiembre de 2022, la PROFECO remitió las explicaciones referentes a los mecanismos utilizados para la imposición de las sanciones impuestas en contra de los proveedores que incumplen con lo dispuesto en la LFPC y las disposiciones en materia de consumo, lo cual se realiza mediante las medidas de apremio y precautorias establecidas en la Ley como se muestra a continuación:

^{18/} Elaborado por el equipo auditor con base en el estudio de los componentes de la política de protección de los derechos de los consumidores.

MECANISMOS PARA LA APLICACIÓN DE SANCIONES POR LA PROFECO, 2021

Medidas de Apremio
Mecanismos para la imposición de las medidas de apremio en materia de combustibles (Gasolinas, Gas L.P.)
<p>Para la aplicación de las medidas de apremio la PROFECO lleva a cabo las siguientes formalidades:</p> <p>a) Mandamiento legítimo de autoridad, que aperciba al obligado de que, de no cumplir con lo solicitado, se le impondrá una medida de apremio.</p> <p>b) Se precise el medio de apremio que, en su caso, será aplicable y que éste se encuentre previsto en ley y;</p> <p>c) Se notifique tal determinación al sujeto obligado y que, a partir de que ésta surta sus efectos, esta no se hubiese acatado.</p> <p>En concordancia con estos parámetros previstos en la jurisprudencia, la medida de apremio cumple un fin constitucionalmente válido: que se hagan cumplir las determinaciones de esta Procuraduría Federal del Consumidor.</p>
Mecanismos para la imposición de las medidas de apremio que lleva a cabo la DGVC (Instrumentos de Medición, NOM, Comportamiento Comercial) y la Dirección General de Procedimientos y Análisis de la Publicidad de Telecomunicaciones (Servicios de Telecomunicaciones)
<p>Los ordenamientos establecen que dentro del acuerdo o el acta en el que se imponga la medida de apremio se deberá indicar la o las disposiciones que se presuman violadas o infringidas por el proveedor, así como los elementos que soporten la imposición de dicha medida. No obstante, antes de la imposición de la medida, la autoridad debe apercibir al proveedor, entendiendo por ello la prevención que la Procuraduría formula al sujeto con objeto de que éste se abstenga de incurrir en actos u omisiones que impidan la ejecución de un acto administrativo por ella ordenado.</p> <p>En ese sentido, el apercibimiento será incluido en el cuerpo de los oficios, acuerdos, o resoluciones, en los que se ordene la ejecución de algún acto administrativo. Dicho apercibimiento informará al proveedor respecto de la multa que corresponda, del auxilio de la fuerza pública o, en su caso, arresto administrativo hasta por treinta y seis horas.</p>
Casos en los que se aplican
<p>La legislación establece que la medida de apremio se aplicará en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Cuando un proveedor no se presente a la audiencia conciliatoria, no atienda la audiencia vía telefónica o por otro medio idóneo, conforme al artículo 111 de la Ley; no rinda el informe correspondiente o no presente el extracto de este último. II. Cuando el presunto infractor no dé cumplimiento de la medida precautoria de suspender la información o publicidad, o a la medida precautoria de suspender la comercialización de bienes, productos o servicios, ordenadas por la Procuraduría. III. Cuando, ante orden de la Procuraduría, el proveedor omite indicar, en la publicidad o información que difunda, que la veracidad de esta no ha sido comprobada ante la propia autoridad. IV. Cuando no se haya dado cumplimiento de los convenios celebrados por las partes y aprobados por la Procuraduría, salvo que la falta de cumplimiento sea responsabilidad del consumidor. V. Cuando el infractor no dé cumplimiento de la resolución que ordene la destrucción de los productos, en términos de lo dispuesto por el artículo 128 QUATER de la Ley. VI. Cuando no se dé cumplimiento de los requerimientos contenidos en los oficios, acuerdos o resoluciones, dentro del plazo otorgado. VII. En los demás casos que procedan en términos de la Ley, de este Reglamento y de otras disposiciones jurídicas aplicables.
Medidas Precautorias
Mecanismos para la imposición de las medidas precautorias en materia de combustibles (Gasolinas, Gas L.P.)
<p>La Dirección de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, señaló que, respecto con las medidas precautorias, éstas se limitan a los establecido en el artículo 25 bis de la LFPC en su fracción I, la cual refiere a: la Inmovilización de envases, bienes, productos y transportes.</p> <p>Por lo que se señala que, en caso de incumplimientos detectados a la legislación en la materia, proceden a la inmovilización de los instrumentos de medición para el despacho de los combustibles, mediante la colocación de los sellos con la leyenda “Inmovilizado”, hasta que no sean subsanadas las irregularidades.</p>

Mecanismos para la imposición de las medidas precautorias que lleva a cabo la DGVDC (Instrumentos de Medición, NOM, Comportamiento Comercial) y la Dirección General de Procedimientos y Análisis de la Publicidad de Telecomunicaciones (Servicios de Telecomunicaciones)

En cuestión de Instrumentos de Medición, NOM y Comportamiento comercial la DGVDC aplica inmovilizaciones, suspensiones y advertencias, conforme a lo siguiente:

- Inmovilización: la inmovilización de envases, bienes o productos se realizará conforme a lo dispuesto en el artículo 25 bis, fracción I de la LFPC de conformidad con lo dispuesto en el acuerdo por el que se establecen los criterios para la inmovilización de envases, bienes y productos
- Suspensión: los sellos de suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios, serán colocados durante la realización de la primera visita de verificación, de conformidad con lo dispuesto en los criterios para la aplicación de la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios, y la clausura (D.O.F.01-04-2013) y cuando en términos del artículo 25 bis fracción III de la LFPC, se afecte o se pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores.
- Advertencia: Los sellos de advertencia serán colocados durante la realización de la segunda visita de verificación, cuando en términos del artículo 25 bis fracción V de la LFPC, se afecte o se pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores, por ello la/el defensor de la confianza al practicar la primera y segunda visita de verificación deberá hacer constar en el acta de visita de verificación respectiva, aquellas circunstancias generales y particulares que fundan y justifican la imposición de dicha medida.

Respecto de las medidas precautorias impuestas a los servicios de Telecomunicaciones la PROFECO señaló que dada la naturaleza de este tipo de servicios sólo se han impuesto medidas consistentes en la suspensión de la comercialización de ese tipo de servicios.

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por la PROFECO mediante los oficios núms. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022 y PFC/CGA/DGPOP/782/2022 del 7 de julio de 2022.

Además, la PROFECO señaló que “las medidas de apremio se imponen tomando en consideración la gravedad de la acción que se acredita cuando la conducta del infractor haya sido intencionalmente dirigida a producir consecuencias negativas, tentativamente a querer producirlas, afectando con ellas a un consumidor o un grupo específico de determinados consumidores”, en cuanto a los instrumentos de medición “la gravedad está en función de la cantidad o porcentaje que exceda la tolerancia permitida conforme a la normativa de los instrumentos y de la afectación que ello implique a la economía de los consumidores”, y para graduar las multas se especifica que “se considera la condición económica del proveedor involucrado, que consiste en evaluar las posibilidades del infractor para responder a la sanción impuesta de manera que sea equitativa”; además, se señaló que “se consideran casos particularmente graves, cuando la conducta desplegada se trate de productos básicos de consumo generalizado, como Gas L.P., gasolinas o productos sujetos a precios máximos o a precios o tarifas establecidos”.

Se constató que los mecanismos utilizados para aplicar sanciones a los proveedores de bienes y servicios que incumplen con lo establecido en la LFPC y disposiciones aplicables en materia de consumo como lo son las NOM y la Ley de Infraestructura de la Calidad, se dividen en las medidas de apremio y precautorias; en las primeras, el mecanismo señalado indica que éstas son aplicadas siguiendo el procedimiento establecido en la Ley el cual es apercibir al sujeto obligado que, de no cumplir con lo estipulado, se hará acreedor a una medida de apremio, para posteriormente, precisar la medida de apremio que en su caso será aplicable e informarle al proveedor de la medida que se le aplicará.

En cuanto a las medidas precautorias (aplicación de los sellos de inmovilizaciones, suspensiones o advertencias, en el caso de los combustibles) se aplican solamente inmovilizaciones de los instrumentos de despacho de gasolinas, así como de Gas L.P., respecto de los servicios de

Telecomunicaciones dada la naturaleza del tipo de servicio sólo se realizaron suspensiones para su comercialización, por lo cual se constata que la entidad cuenta con mecanismos para sancionar las infracciones a las disposiciones normativas en materia de consumo cometidas por parte de proveedores de bienes y servicios como resultado de las acciones de verificación realizadas mediante el Pp G003 “Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores”.

b) Imposición de sanciones derivadas de los incumplimientos a la normativa de consumo

Con los oficios núms. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022 y PFC/CGA/DGPOP/782/2022 del 7 de julio de 2022 la PROFECO proporcionó el reporte “Medidas de Apremio”, así como las bases de datos “Apremio”, “Medidas Precautorias Impuestas por la PROFECO” y “Medidas” en las que se registraron los resultados del ejercicio fiscal 2021, los resultados se presentan a continuación:

MEDIDAS DE APREMIO Y PRECAUTORIAS IMPUESTAS POR LA PROFECO, 2021
(Medidas de apremio, precautorias y montos)

Concepto	Número	Monto (miles de pesos)
Medidas precautorias	8,966	n.a
Inmovilizaciones	7,902	n.a
Combustibles	7,367	n.a
Gasolinas	5,932	n.a
Gas L.P.	1,435	n.a
Instrumentos de Medición	106	n.a
Normas Oficiales Mexicanas	323	n.a
Comportamiento Comercial	106	n.a
Servicios de Telecomunicaciones	n.a	n.a
Suspensiones^{1/}	1,027	n.a
Instrumentos de Medición	25	n.a
Normas Oficiales Mexicanas	359	n.a
Comportamiento Comercial	628	n.a
Servicios Telecomunicaciones	15	n.a
Advertencias^{1/}	37	n.a
Instrumentos de Medición	0	n.a
Normas Oficiales Mexicanas	4	n.a
Comportamiento Comercial	33	n.a
Servicios Telecomunicaciones	n.a	n.a
Medidas de apremio y Sanciones	1,179	140,342.9
Combustibles	155	72,892.8
Gasolinas	115	53,528.5
Gas L.P.	40	19,364.3
Instrumentos de medición	39	871.1
Normas Oficiales Mexicanas	481	42,406.2
Comportamiento Comercial	479	23,778.8
Servicios de Telecomunicaciones	25	394.0
Total	10,145	140,342.9

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por la PROFECO mediante los oficios núms. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022 y PFC/CGA/DGPOP/782/2022 del 7 de julio de 2022.

^{1/} La PROFECO aclaró que sólo existieron inmovilizaciones como medidas precautorias a los instrumentos de despacho de combustibles en 2021.

n.a. No aplica.

Se constató que, para 2021, la PROFECO registró 10,145 sanciones impuestas a los proveedores de bienes, productos y servicios, que no cumplieron con lo establecido en la normativa en materia de consumo, del total se identificó que 8,966 (88.4%) correspondieron a medidas precautorias y 1,179 (11.6%) a medidas de apremio o sanciones.

De las medidas precautorias impuestas, 7,902 (88.1%) correspondieron a inmovilizaciones de productos, 1,027 (11.5%) a suspensiones, y se colocaron 37 (0.4%) advertencias en establecimientos comerciales, el comportamiento de las inmovilizaciones demostró que el mercado de los combustibles presentó 7,367 inmovilizaciones, de las cuales 5,932 se relacionaron con estaciones de servicio encargadas del despacho de gasolinas y 1,435 al despacho de Gas L.P.; 106 a instrumentos de medición que no cumplieron con las tolerancias permitidas, 323 en materia de NOM y 106 al comportamiento comercial, y en el caso de las 25 suspensiones, 25 a instrumentos de medición, 359 productos fueron suspendidos de su comercialización por no cumplir con las NOM, 628 resultado de un inadecuado comportamiento comercial y en el sector de Telecomunicaciones se reportaron 15 suspensiones a proveedores para la comercialización de ese servicio.

Al respecto, la PROFECO explicó que “por la naturaleza del sector telecomunicaciones sólo se imponen suspensiones cuando los proveedores no cumplen con la normativa en la materia”, y en cuanto a las advertencias, sólo se colocaron un total de 4, a productos que no cumplieron con las NOM, y 33 a consecuencia de un comportamiento comercial desapegado a lo establecido en la normativa.

Respecto de las medidas de apremio y sanciones, la entidad acreditó la información del monto total recaudado por las multas impuestas como resultado de las acciones de verificación en materia de combustibles (Gasolina y Gas L.P.) y en materia de instrumentos de medición, Normas Oficiales Mexicanas y Comportamiento Comercial, así como del monitoreo realizado por la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones correspondiente a 140,342.9 miles de pesos de un total de 1,179 medidas de apremio y sanciones económicas debido a que se encontraron infracciones a la normativa en materia de consumo que regula a los proveedores de bienes y servicios; del monto total de medidas de apremio 72,892.8 miles de pesos (51.9%) correspondieron con las sanciones impuestas en materia de combustibles; 42,406.2 miles de pesos (30.2%) a sanciones en materia de Normas Oficiales Mexicanas; 23,778.8 miles de pesos (16.9%) resultaron en materia de comportamiento comercial; 871.1 miles de pesos (0.6%) se debieron a infracciones en instrumentos de medición y 394.0 miles de pesos (0.3%) a los monitoreos realizados a los proveedores de servicios de Telecomunicaciones en donde se detectaron un total de 25 sanciones, por lo que se verificó que la PROFECO durante el ejercicio fiscal 2021 implementó medidas de apremio y las sanciones conducentes a los proveedores de bienes y servicios que incumplieron con la normativa en materia de consumo y los que se negaron a ser verificados; además, se proporcionó la documentación soporte del reporte de dichas sanciones económicas.

También, con la finalidad de corroborar que las sanciones impuestas por la PROFECO correspondieron al número de infracciones encontradas en las acciones de verificación en materia de combustibles, instrumentos de medición, Normas Oficiales Mexicanas, comportamiento comercial y en los servicios de telecomunicaciones, se compararon los registros proporcionados por la entidad como se demuestra a continuación:

INCUMPLIMIENTOS Y SANCIONES IMPUESTAS POR LA PROFECO, 2021
(Incumplimientos, sanciones)

Concepto	Incumplimientos registrados ^{1/} (a)	Sanciones impuestas (precautorias, premio y sanciones) (b)	Variación	
			Absoluta (c)=(b)-(a)	Relativa (d)=[(b)/(a)-1]*100
Combustibles (Gasolinas y Gas L.P.)	1,779	7,522	5,743	322.8
Instrumentos de Medición	315	170	(145)	(46.0)
Normas Oficiales Mexicanas	1,282	1,167	(115)	(9.0)
Comportamiento Comercial	3,001	1,246	(1,755)	(58.5)
Servicios Telecomunicaciones	40	40	0	0
Total	6,417	10,145	3,728	58.1

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada mediante los oficios núms. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022 y PFC/CGA/DGPOP/782/2022 del 7 de julio de 2022.

^{1/}: Los incumplimientos detectados corresponden a los registros proporcionados por la PROFECO, que se encuentran en los resultados 1, 2, 3, 4 y 5 pertenecientes a los procedimientos relacionados con la vertiente de revisión de vigilancia y verificación de combustibles, instrumentos de medición, Normas Oficiales Mexicanas, comportamiento comercial y de telecomunicaciones.

Para 2021, se impusieron un total de 10,145 correcciones, un 58.1% más de las 6,417 verificaciones que resultaron con incumplimientos, de lo anterior se constató que en materia de combustibles los registros indicaron que se imputaron 5,743 sanciones más de los incumplimientos encontrados en las acciones de verificación a los proveedores de gasolinas y Gas L.P., para lo cual la entidad fiscalizada indicó que en las visitas efectuadas “se registran todos los hechos acontecidos en la diligencia y esencialmente las irregularidades detectadas”, por lo que en una visita pudo generar distintas medidas de apremio como serían las inmovilizaciones.

En el caso de las diferencias encontradas en establecimientos comerciales, no fue posible identificar las sanciones impuestas al 46.0% (145) de los incumplimientos en materia de instrumentos de medición; al 9.0% (115) de las infracciones en materia de Normas Oficiales Mexicanas, y al 58.5% (1,755) de incumplimientos en el comportamiento comercial. Sobre el particular, la entidad fiscalizada indicó que con los resultados obtenidos en proceso de verificación “que las posibles conductas infractoras encontradas durante las visitas de verificación no siempre culminan sancionándose [...] toda vez que los visitados [...] podrán formular observaciones en el acto de la diligencia y ofrecer pruebas en relación con los hechos contenidos en ella” y que “en caso de hacer uso de tal derecho, y que de las manifestaciones y documentales que presenten los proveedores se desprenda que con las mismas [...] no se inicie procedimiento administrativo alguno, y en tal caso se emita un cierre de expediente al no tener conducta alguna que transgreda las legislaciones o normativa”, lo cual incide en que exista un número menor de sanciones aplicadas en comparación con las irregularidades detectadas.

7. Contribución al cumplimiento de las obligaciones por parte de los proveedores de bienes y servicios

La ejecución de acciones de vigilancia y verificación a los proveedores de bienes y servicios, así como la imposición de sanciones derivadas de los incumplimientos a la Ley Federal de Protección al

Consumidor y demás disposiciones en materia de consumo, permite inhibir las prácticas comerciales abusivas en contra de los consumidores y así contribuir a proteger y procurar sus derechos. ^{19/}

Para 2021, la PROFECO cumplió con la atribución de vigilar y verificar que los proveedores de bienes y servicios en el territorio nacional cumplieran con las obligaciones en materia de consumo, ya que en el caso de la vigilancia determinó cumplimientos de los proveedores en 82.6% de las 33,185 acciones realizadas en los 5 conceptos, y en el caso de la verificación de las 32,791 acciones en 26,399 (80.5%) se cumplió con las especificaciones en materia de consumo.

La PROFECO, mediante los oficios núms. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022 y PFC/CGA/DGPOP/782/2022 del 7 de julio de 2022, proporcionó los registros respecto de las acciones de vigilancia y verificación a los proveedores de combustibles y de bienes y servicios ofrecidos en establecimientos comerciales en los rubros de instrumentos de medición, NOM, comportamiento comercial y de telecomunicaciones del periodo 2017 a 2021, así como las sanciones impuestas en el mismo periodo en contra de los proveedores que incumplieron con las disposiciones normativas en la materia, los cuales se muestran en el cuadro siguiente:

ACCIONES DE VIGILANCIA Y VERIFICACIÓN Y SANCIONES APLICADAS 2017-2021
(Vigilancias, verificaciones, sanciones y porcentajes)

Tipo de acción ^{2/}	Vigilancias			Verificaciones			Sanciones	
	Total	Cump.	Porcentaje de Cump. ^{3/}	Total	Cump.	Porcentaje de Cump. ^{3/}	Prec.	Apremio
2017								
Combustibles	n.a.	n.a.	n.c	9,603	6,432	67.0	6,306	2
Instrumentos de Medición	n.a.	n.a.	n.c	15,348	10,961	71.4	799	143
Normas Oficiales Mexicanas	n.a.	n.a.	n.c	32,711	22,882	70.0	2,595	573
Comportamiento Comercial	n.a.	n.a.	n.c	49,829	34,244	68.7	3,294	808
Servicios Telecomunicaciones	n.a.	n.a.	n.c	144	132	91.7	11	10
Total	n.a.	n.a.	n.c	107,635	74,651	69.4	13,005	1,536
2019								
Combustibles	1,024	1,024	100.0	9,430	6,881	73.0	9,572	n.d.
Instrumentos de Medición	2,829	2,070	73.2	1,499	854	57.0	214	47
Normas Oficiales Mexicanas	2,611	1,908	73.1	4,904	2,285	46.6	714	133
Comportamiento Comercial	2,512	1,888	75.2	12,810	8,054	62.9	795	276
Servicios Telecomunicaciones	n.a.	n.a.	n.c.	15	9	60.0	6	28
Total	8,976	6,890	76.8	28,658	18,083	63.1	11,301	484

^{19/} Elaborado por el equipo auditor con base en el estudio de los componentes de la política de protección de los derechos de los consumidores.

Tipo de acción ^{2/}	Vigilancias			Verificaciones			Sanciones	
	Total	Cump.	Porcentaje de Cump. ^{1/}	Total	Cump.	Porcentaje de Cump. ^{1/}	Prec.	Apremio
2021								
Combustibles	1,309	1,297	99.1	12,857	11,078	86.2	7,367	155
Instrumentos de Medición	12,391	10,302	83.1	1,463	1,148	78.5	131	39
Normas Oficiales Mexicanas				4,396	3,114	70.8	686	481
Comportamiento Comercial				13,994	10,993	78.6	767	479
Servicios Telecomunicaciones	n.a.	n.a.	n.c.	81	66	81.5	15	25
Total	13,700	11,599	84.7	32,791	26,399	80.5	8,966	1,179
TMCA	23.5	29.7	5.0	(25.7)	(22.9)	3.8	(8.9)	(6.4)

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por la PROFECO mediante los oficios núms. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022 y PFC/CGA/DGPOP/782/2022 del 7 de julio de 2022.

^{1/} Porcentajes calculados con base en el total de vigilancias y verificaciones realizadas en cada concepto.

^{2/} La PROFECO indicó que las acciones de vigilancia de combustibles, instrumentos de medición, NOM y comportamiento comercial comenzó a realizarse a partir del año 2019, y en materia de telecomunicaciones se implementó hasta el ejercicio 2022.

TMCA: Tasa Media de Crecimiento Anual.

n.a. No aplica.

n.c. No cuantificable.

Se constató que las acciones de vigilancia en materia de combustibles, instrumentos de medición, NOM y comportamiento comercial fueron aplicadas desde 2019, y a tres años de su institucionalización se incrementaron en un 23.5% en promedio anual, una variación de 24,209 acciones, al pasar de 8,976 acciones a 13,700 vigilancias registradas en 2021. Además, el porcentaje de cumplimiento de la normativa por parte de los proveedores de bienes y servicios registró un incremento de 5.0%, al pasar de 76.8% a 84.7%, lo que significó que un mayor número de establecimientos atendió los criterios establecidos en la normativa en materia de consumo.

En cuanto a las acciones de verificación, se registró una reducción de 25.7%, al pasar de 107,635 visitas en 2017 a 32,791 en 2021, situación que fue propiciada por la disminución en el número de verificaciones efectuadas por la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza, en sus tres rubros de revisión, debido al cambio en la conceptualización en el actuar de la procuraduría, en la cual se priorizarían las visitas de vigilancia a los establecimientos comerciales para concientizarlos a que atiendan la legislación en materia de consumo, sin que tenga como consecuencia un efecto punitivo para los proveedores de bienes y servicios, por lo que se determinó que las acciones de vigilancia y verificación, de manera general, contribuyeron a determinar el cumplimiento de lo establecido en la normativa en materia de consumo, lo que incidió a que se contribuyera a proteger los derechos de los consumidores, y de esa forma fortalecer la equidad y seguridad en las relaciones de consumo.

8. Ejercicio de los recursos del Pp G003 “Vigilancia del Cumplimiento de la Normatividad y Fortalecimiento de la Certeza Jurídica entre Proveedores y 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.^{20/}

La documentación proporcionada demostró que la PROFECO dispone de los mecanismos para transparentar el ejercicio de los recursos presupuestarios aprobados al Pp G003, destinados a la vigilancia, verificación y sanción de los proveedores de bienes y servicios, en tanto que se comprobó el origen y el destino de los 444,602.2 miles de pesos que se reportaron como ejercidos en la Cuenta Pública durante el ejercicio 2021.

Respecto de la documentación que acreditara el registro del Anteproyecto del Presupuesto de Egresos de la Federación del Pp G003 de la PROFECO, destinado a la vigilancia, verificación y sanción de los proveedores de bienes y servicios con el propósito de que cumplan con las obligaciones que establece la normativa en materia de consumo, mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 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 446,899.1 miles de pesos, cantidad que coincidió con lo reportado en el PEF de ese año. También, se 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 G003”, 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 vigilancia, verificación y sanción de los proveedores de bienes y servicios, a fin de verificar el cumplimiento de la normativa en materia de consumo.

Con objeto de constatar el presupuesto aprobado, modificado y ejercido por la PROFECO en 2021 mediante el Pp G003 destinado a la vigilancia, verificación y sanción de los proveedores de bienes y servicios con el propósito de que cumplan con las obligaciones que establece la normativa en materia de consumo, la ASF revisó el apartado “Análisis Funcional Programático Económico” del PEF 2021, en el que se identificó que, en ese año, se aprobaron 446,899.1 miles de pesos al organismo para realizar sus actividades. Además, la entidad fiscalizada reportó en la Cuenta Pública 2021 el ejercicio de 444,602.2 miles de pesos, lo que representó una variación del 0.5% menos en comparación con el presupuesto aprobado, como se muestra a continuación:

^{20/} Elaborado por el equipo auditor con base en el análisis de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

PRESUPUESTO ORIGINAL, MODIFICADO Y EJERCIDO POR LA PROFECO MEDIANTE
EL Pp G003 "VIGILANCIA DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD Y FORTALECIMIENTO DE LA CERTEZA JURÍDICA
ENTRE PROVEEDORES Y CONSUMIDORES", 2021
(Miles de pesos y porcentajes)

Programa presupuestario	Presupuesto			Diferencia ejercido/original	Variación (%)
	Original	Modificado	Ejercido		
	(a)	(b)	(c)	(d)=(c)-(a)	((c)/(a)-1) x 100
G003 "Vigilancia del Cumplimiento de la Normatividad y Fortalecimiento de la Certeza Jurídica entre Proveedores y Consumidores"	446,899.1	459,428.0	444,602.2	(2,296.9)	(0.5)

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en el "Análisis Funcional Programático Económico" del PEF 2021 y en el "Estado Análítico 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 de la disminución del presupuesto por 2,296.9 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 la disminución registrada en el presupuesto aprobado a la PROFECO obedeció, principalmente, a "una menor adquisición de alimentos y utensilios, materiales y artículos de construcción y de reparación, herramientas, refacciones y accesorios menores, materiales de administración, vestuario y uniformes para el personal operativo, combustibles, lubricantes y aditivos". Asimismo, la entidad fiscalizada remitió el reporte de las adecuaciones presupuestarias, así como del presupuesto aprobado, modificado y ejercido, cuya información se muestra a continuación:

ADECUACIONES PRESUPUESTARIAS REALIZADAS AL PROGRAMA PRESUPUESTARIO G003
"VIGILANCIA DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD Y FORTALECIMIENTO DE LA CERTEZA JURÍDICA ENTRE
PROVEEDORES Y 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 (e)	Diferencia entre el presupuesto original y el ejercido	
							Absoluta (g)=e-a	Porcentual (g)=((e/a)-1)x100
1000	Servicios personales	305,427.1	42,536.9	48,772.2	299,191.8	299,191.8	(6,235.3)	(2.0)
2000	Materiales y suministros	11,521.7	5,161.3	8,139.7	8,543.3	6,094.6	(5,427.1)	(47.1)
3000	Servicios generales	129,950.3	67,578.1	45,835.5	151,692.9	139,315.8	9,365.5	7.2
Total		446,899.1	115,276.3	102,747.4	459,428.0	444,602.2	(2,296.9)	(0.5)

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 núm. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022.
n.d. No disponible.

Con el análisis de la base denominada "Adecuaciones Presupuestales internas y externas 2021", se identificó que, para 2021, la procuraduría registró ampliaciones presupuestarias por 115,276.3 miles de pesos y reducciones por 102,747.4 miles de pesos, lo que resultó en un presupuesto modificado por 459,428.0 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 el "Presupuesto Autorizado, Modificado y Ejercido 2021" cantidad que coincidió con lo reportado en la

Cuenta Pública de ese ejercicio fiscal, en el cual se comprobó una reducción en el gasto de los recursos destinados al Pp G003 del 0.5%, 2,296.9 miles de pesos menos a los aprobados por 446,899.1 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 de sus registros contables respecto de las actividades destinadas a la vigilancia, verificación y sanción de los proveedores de bienes y servicios con el propósito de que cumplan con las obligaciones que establece la normativa en materia de consumo.

A fin de verificar los recursos pagados mediante el programa, para las actividades destinadas a la vigilancia, verificación y sanción de los proveedores de bienes y servicios para que cumplan con las obligaciones que establece la normativa en materia de consumo, se solicitó la comprobación del gasto, mediante las CLC y los reintegros realizados, con los resultados siguientes:

EJERCICIO DEL PRESUPUESTO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO G003 “VIGILANCIA DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD Y FORTALECIMIENTO DE LA CERTEZA JURÍDICA ENTRE PROVEEDORES Y CONSUMIDORES”, POR LA PROFECO POR CAPÍTULO DE GASTO, 2021

(Miles de pesos)

Capítulo de Gasto	Denominación	Pagado	Reintegro	Ejercido
1000	Servicios personales	298,957.4	234.4	299,191.8
2000	Materiales y suministros	6,094.6	0.0	6,094.6
3000	Servicios generales	139,315.8	0.0	139,315.8
	Total	444,367.8	234.4	444,602.2

FUENTE: Elaborado por la ASF con información proporcionada por la PROFECO mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 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 G003”, así como la comprobación de los montos en 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 444,367.8 miles de pesos, así como el reintegro a la TESOFE de 234.4 miles de pesos, lo que significó la totalidad de los recursos ejercidos mediante el G003 “vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores” por 444,602.2 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.

9. *Implementación del Sistema de Evaluación del Desempeño del Pp G003 “Vigilancia del Cumplimiento de la Normatividad y Fortalecimiento de la Certeza Jurídica entre Proveedores y 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. ^{21/}

Con el propósito de evaluar el diseño de la MIR, y su utilidad respecto de la vigilancia del cumplimiento de la normativa y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores, 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 núm. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022, y se constató que para 2021 se diseñó una MIR para el Pp G003 “Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores”, la cual fue clasificada en la modalidad G “Regulación y supervisión”, conforme al Manual de Programación y Presupuesto para el ejercicio fiscal 2021, emitido por la SHCP. A fin de verificar que la MIR del Pp G003 definió el problema y su objetivo con base en la normativa vigente, se analizaron los árboles correspondientes, los cuales se presentan a continuación:

^{21/} 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"> 1. Prácticas comerciales abusivas 2. Riesgos para el consumidor 3. Inequidad en relaciones de consumo 4. Deterioro del bienestar económico 5. Daño a la economía del consumidor 6. Desconfianza del consumidor en los mercados 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejora de las condiciones de mercado 2. Disminución de riesgos al consumidor 3. Equidad en las relaciones de consumo 4. Se Contribuye al bienestar económico 5. Protección de la economía del consumidor 6. Confianza del consumidor en los mercados 	Fines	<p>Fin</p> <p>Contribuir a impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria.</p>
Problema	Insuficiente vigilancia de normatividad en materia de consumo y sanción de prácticas comerciales abusivas de los proveedores, afectando las condiciones de mercado bajo las cuales, los consumidores adquieren bienes y servicios.	Incremento de la vigilancia de leyes y normas oficiales mexicanas en materia de consumo de acuerdo con las necesidades socioeconómicas actuales, sancionando y previniendo prácticas comerciales abusivas cometidas por proveedores que no cumplen con dichas disposiciones jurídicas.	Objetivo	<p>Propósito</p> <p>Los proveedores de bienes y servicios en el territorio nacional cumplen las obligaciones establecidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor y las Normas Oficiales Mexicanas competencia de la Profeco.</p>
Causas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desconocimiento de derechos del consumidor 2. Bajo nivel de denuncia por los consumidores 3. Falta de cultura competitiva 4. Desconocimiento de la normatividad 5. Marco normativo en materia de consumo desactualizado e incompleto 6. Falta de cumplimiento de la Normatividad 7. Insuficiente infraestructura para la verificación 8. Insuficientes acciones estratégicas de verificación 9. Insuficiente cobertura de verificación 10. Resoluciones administrativas sin efecto 11. Insuficiente efectividad en la imposición de sanciones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mayor conocimiento de derechos del consumidor 2. Los consumidores denuncian irregularidades 3. Existencia de cultura competitiva 4. Proveedores capacitados 5. Fortalecimiento del marco normativo en materia de consumo 6. Proveedores dispuestos a cumplir normatividad 7. Mejora de la infraestructura para la verificación 8. Aumento de acciones estratégicas de verificación 9. Mejora en la cobertura de verificación 10. Resoluciones administrativas firmes 11. Fortalecimiento del marco normativo en materia de consumo 12. Aumento de efectividad en la imposición de sanciones 	Medios	<p>Componentes</p> <p>Establecimientos comerciales y de combustibles verificados.</p> <p>Información comercial de bienes, productos o servicios analizada.</p> <p>Instrumentos de medición utilizados en transacciones comerciales verificados.</p> <p>Estudios de calidad de productos elaborados.</p> <p>Resoluciones administrativas en materia de verificación de combustibles emitidas.</p>

De acuerdo con el árbol de problema del Pp G003, el problema público fue definido en términos de una “insuficiente vigilancia de normatividad en materia de consumo y sanción de prácticas comerciales abusivas de los proveedores, afectando las condiciones de mercado bajo las cuales, los consumidores adquieren bienes y servicios”, y las causas que le dieron origen fueron: el desconocimiento de derechos del consumidor; el bajo nivel de denuncia por los consumidores; la falta de cultura competitiva; el desconocimiento de la normativa; la falta de cumplimiento de la normativa; la insuficiente infraestructura para la verificación; las insuficientes acciones estratégicas de verificación; una insuficiente cobertura de verificación; las resoluciones administrativas sin efecto; un marco normativo en materia de consumo desactualizado e incompleto; y una insuficiente efectividad en la imposición de sanciones.

Con el análisis de las causas establecidas se identificó que el problema público definido se relacionó con una condición institucional por parte de la procuraduría relacionada con la suficiencia en el número de verificaciones, ya que en 7 de las 11 causas establecidas se limitaron a reconocer las deficiencias institucionales de la PROFECO en la ejecución de las acciones de vigilancia y verificación, sin que se estableciera un esquema causal que se orientara a definir la problemática en términos de las prácticas abusivas que realizan los proveedores de bienes y servicios en contra de los consumidores, que serían solucionadas mediante las acciones de verificación y vigilancia implementadas por la procuraduría, por lo que se determinó que el problema definido no especificó de forma clara lo que busca atender con la operación del Pp G003, ni definió con claridad la población objetivo y potencial a la que se dirigiría la operación del programa.

Además, no guardó consistencia con las causas establecidas en el árbol del problema que pretendían ser atendidas por el programa, debido a que no se vincularon con la insuficiencia de vigilancia de la normativa en materia de consumo y sanción, ya que obedecieron a cuestiones que se relacionaron con los efectos que genera a los consumidores, y a la economía, la persistencia de malas prácticas en las relaciones de consumo y, en consecuencia, limitó la correcta identificación del árbol de objetivo.

Respecto del árbol de objetivos, aun cuando se identificó que surgió del árbol de problemas y que relacionó los medios y las causas, los efectos y los fines estuvieron completamente vinculados, las diferencias entre las causas y los efectos del árbol que explica el problema, así como la definición de éste, limitó la identificación de los impactos que debían alcanzarse con la operación del programa.

En la MIR 2021 del Pp G003 “Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores”, se establecieron 16 indicadores: 1 de Fin, 2 de Propósito, 6 de Componente y 7 de Actividad, como se muestra en la matriz proporcionada por la PROFECO, mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022.

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)						
Los proveedores de bienes y servicios en el territorio nacional cumplen las obligaciones establecidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor y las Normas Oficiales Mexicanas competencia de la Profeco.	Porcentaje de municipios en los que se realizan acciones de verificación y vigilancia.	Eficiencia	Estratégico	(Número de municipios con acciones de verificación y vigilancia al periodo / Número total de municipios del país)*100	Porcentaje	Anual
	Porcentaje de establecimientos de proveedores de bienes y servicios que cumplen con la Ley Federal de Protección al Consumidor y las Normas Oficiales Mexicanas	Eficiencia	Estratégico	(Visitas de verificación o vigilancia con cumplimiento a la Ley Federal de Protección al Consumidor y las Normas Oficiales Mexicanas realizadas a establecimientos de proveedores de bienes y servicios / Total de visitas de verificación o vigilancia realizadas a establecimientos de proveedores de bienes y servicios)*100	Porcentaje	Semestral
	COMPONENTE (PRODUCTOS Y SERVICIOS)					
1. Establecimientos comerciales y de combustibles verificados	Porcentaje de visitas de verificación a establecimientos comerciales	Eficacia	Estratégico	(Número de visitas de verificación de establecimientos comerciales realizadas / Número de visitas de verificación a	Porcentaje	Semestral

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
2. Información comercial de bienes, productos o servicios analizada
3. Instrumentos de medición utilizados en transacciones comerciales verificados
4. Estudios de calidad de productos elaborados
5. Resoluciones administrativas en materia de verificación de combustibles emitidas

Denominación	Dimensión	Tipo	Método de Cálculo	Medida	Frecuencia
			establecimientos comerciales establecidas en el programa anual)*100		
Porcentaje de permisionarios expendedores de combustibles verificados	Eficacia	Estratégico	(Permisionarios expendedores de combustibles verificados / Permisionarios expendedores de combustible registrados en el padrón de la Comisión Reguladora de Energía)*100	Porcentaje	Semestral
Porcentaje de análisis de información comercial	Eficacia	Gestión	(Información comercial analizada / Información comercial recibida)*100	Porcentaje	Trimestral
Porcentaje de verificaciones de instrumentos de medición	Eficacia	Gestión	(Instrumentos de medición verificados / Instrumentos de medición con solicitud de verificación)*100	Porcentaje	Trimestral
Porcentaje de realización de Estudios de Calidad de productos	Eficacia	Gestión	(Número de estudios de calidad de productos realizados / Número de estudios de calidad de productos programados)*100	Porcentaje	Trimestral
Porcentaje de resoluciones administrativas en materia de combustibles resueltas a favor de la PROFECO	Eficacia	Gestión	(Resoluciones administrativas en materia de combustibles con impugnaciones resueltas a favor de la Profeco / Total de Resoluciones Administrativas en materia de combustibles con impugnaciones resueltas)*100	Porcentaje	Trimestral

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

ACTIVIDAD (ACCIONES Y PROCESOS)

1. Análisis de productos
2. Emisión de acuerdos en el procedimiento administrativo en materia de combustibles dentro del plazo legal
3. Atención de denuncias en contra de establecimientos comerciales y de combustibles
4. Atención a solicitudes de análisis de información comercial de bienes, productos o servicios
5. Atención de solicitudes de servicios para instrumentos de medición utilizados en transacciones comerciales

Denominación	Dimensión	Tipo	Método de Cálculo	Medida	Frecuencia
Porcentaje de parámetros evaluados en el análisis de productos	Eficiencia	Gestión	(Número de parámetros evaluados / Número de parámetros establecidos en los protocolos de prueba)*100	Porcentaje	Trimestral
Porcentaje de emisión de acuerdos en el procedimiento administrativo de combustibles	Eficacia	Gestión	(Total de acuerdos emitidos en el procedimiento administrativo de combustibles / Total de promociones presentadas por proveedores de combustible) * 100	Porcentaje	Trimestral
Porcentaje de atención de denuncias en contra de establecimientos comerciales	Eficacia	Gestión	(Número de denuncias en contra de establecimientos comerciales atendidas / Número de denuncias en contra de establecimientos comerciales susceptibles de atención)*100	Porcentaje	Trimestral
Porcentaje de atención de denuncias en contra de establecimientos de combustibles	Eficacia	Gestión	(Número de denuncias en materia de combustibles atendidas / Número de denuncias en materia de combustibles susceptibles de atención)*100	Porcentaje	Trimestral
Porcentaje de atención a solicitudes de análisis de información comercial	Eficiencia	Gestión	(Número de solicitudes de análisis de información comercial atendidas / Número de solicitudes de análisis de información comercial recibidas)*100	Porcentaje	Trimestral
Porcentaje de solicitudes de servicios para instrumentos de medición atendidas	Eficiencia	Gestión	(Número de solicitudes de servicios para instrumentos de medición atendidas / Número de solicitudes de servicios para instrumentos de medición recibidas)*100	Porcentaje	Trimestral

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
6. Vigilancia a establecimientos comerciales	Porcentaje de visitas de vigilancia a establecimientos comerciales	Eficacia	Gestión	(Número de visitas de vigilancia a establecimientos comerciales realizadas al periodo t / Número de visitas de vigilancia a establecimientos comerciales programadas en el PAT al periodo t)*100	Porcentaje	Trimestral

Con el propósito de evaluar que la MIR 2021 del Pp G003 “Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y 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 G003 con los objetivos de la doctrina programática

Con la publicación de la MIR 2021 del Pp G003 “Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y 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 G003 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 G003
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 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 Estrategia prioritaria 2.4 Promover una cultura de confianza ciudadana y consumo responsable para promover la competencia en el mercado interno.	Contribuir a impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria.

FUENTE: Elaborado por la ASF con la Matriz de Indicadores para Resultados del Pp G003 “Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores”; el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 y el Programa Sectorial de Economía 2020-2024.

En la MIR del Pp G003 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.

También, 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 a las estrategias prioritarias 2.3 y 2.4 orientadas a reducir las malas prácticas de comercio o prestación de servicios, así como promover una cultura de confianza ciudadana y consumo responsable.

b) Lógica vertical de los objetivos de la MIR 2021 del Pp G003.

El análisis de la lógica vertical de la matriz permite verificar la relación 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 G003 “Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores.”

ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS POR NIVEL DEFINIDOS EN LA MIR DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO G003 “VIGILANCIA DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD Y FORTALECIMIENTO DE LA CERTEZA JURÍDICA ENTRE PROVEEDORES Y 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 con dos estrategias prioritarias que definen dos acciones puntuales que se relacionan directamente con el objetivo de nivel Fin del Pp G003. Se corroboró una alineación como lo marca la Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados.
Propósito	Los proveedores de bienes y servicios en el territorio nacional cumplen las obligaciones establecidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor y las Normas Oficiales Mexicanas competencia de la Profeco.	El objetivo de Propósito es adecuado para medir la contribución del objetivo de nivel Fin, ya que es por medio de la verificación del cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley, así como en las NOM en materia de consumo que se contribuye a promover a una competencia en los mercados y procurando la protección de los derechos de los consumidores.
Componente	<p>Establecimientos comerciales y de combustibles verificados.</p> <p>Información comercial de bienes, productos o servicios analizada.</p> <p>Instrumentos de medición utilizados en transacciones comerciales verificados.</p> <p>Estudios de calidad de productos elaborados.</p> <p>Resoluciones administrativas en materia de verificación de combustibles emitidas.</p>	Los objetivos de nivel Componente se consideran insuficientes ya que, si bien, son los productos que entrega el programa G003 y se encuentran redactados como resultados logrados; asimismo, estos contribuyen a lograr el resultado propuesto en el objetivo de Propósito, ya que el que existan proveedores de bienes y servicios verificados y en su caso sancionados, posibilita y trae como efecto que estos se encuentren incentivados y en su caso obligados a cumplir con las obligaciones establecidas en la LFPC, en ellos no se consideran las acciones de vigilancia realizadas por la PROFECO mediante el Pp G003 ni las acciones de verificación en materia de comportamiento comercial, NOM y en materia de telecomunicaciones, lo que denota la falta de suficiencia en los mismos.

Nivel	Objetivo	Comentarios
Actividad	Análisis de productos.	Los objetivos definidos en el nivel Actividad resultan adecuados para lograr los componentes del Pp G003, sin embargo, se consideran insuficientes al no considerar todas las acciones de vigilancia y verificación en materia de establecimientos comerciales como son el comportamiento comercial, las NOM y en materia de Telecomunicaciones, por lo que no se puede constatar que existan actividades suficientes en la MIR encaminadas a que los proveedores de bienes y servicios son verificados de acuerdo con las atribuciones conferidas por la PROFECO en su normativa interna.
	Emisión de acuerdos en el procedimiento administrativo en materia de combustibles dentro del plazo legal.	
	Atención de denuncias en contra de establecimientos comerciales y de combustibles.	
	Atención a solicitudes de análisis de información comercial de bienes, productos o servicios.	
	Atención de solicitudes de servicios para instrumentos de medición utilizados en transacciones comerciales.	
Vigilancia a establecimientos comerciales.		

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la Matriz de Indicadores para Resultados del Pp G003 "Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores" consultada en el Informe sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública.

Con base en la metodología establecida para la construcción de la MIR, se determinó que 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 mediante el que las acciones de verificación y en análisis de la información comercial posibilita que se pueda medir la existencia de proveedores de bienes y servicios que cumplen con la Ley Federal de Protección al Consumidor y las disposiciones aplicables en materia de consumo así como atender el problema relativo a la existencia de prácticas comerciales abusivas por parte de los proveedores, pero debe incorporar todas las acciones de vigilancia y verificación que la PROFECO realizó de conformidad con su normativa institucional como son los casos de las acciones de vigilancia y verificación en materia de Normas Oficiales Mexicanas, Comportamiento Comercial y Telecomunicaciones, ya que se identifican estas acciones pero sólo en materia de combustibles e instrumentos de medición.

c) Lógica horizontal de los objetivos de la MIR 2021 del Pp G003

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.

- 5 (31.3%) estratégicos, al ser definidos para la medición de los objetivos de nivel de Fin (1), Propósito (2) y Componente (2) del programa.
- 11 (68.8%) de gestión, al ser definidos para evaluar los objetivos de nivel Componente (4) y de Actividad (7) del programa.

A continuación, se presenta el análisis de la lógica horizontal de los indicadores de la MIR del Pp G003:

➤ 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, este 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 Eficiencia Anual 3.57%

FUENTE: Matriz de Indicadores para Resultados del Pp G003 “Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores”, proporcionada por la PROFECO mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022.

El indicador de nivel de Fin resulta inadecuado ya que pretende tomar en cuenta la calificación de México respecto de la percepción de concentración del mercado conforme lo reportado por el Reporte Global de Competitividad del Foro Económico Mundial; pero dicha calificación está enfocada sólo en la medición de cómo considera la población que el mercado está concentrado, lo cual sólo señala si se cree que está dominado por pocos grupos como monopolios o en diversas empresas y no mide lo referente a las relaciones entre proveedores y consumidores y el respeto a las disposiciones de la LFPC para un libre consumo dentro de un mercado diverso; además, el indicador no permite conocer el avance en la contribución de impulsar la competencia en el mercado, respecto de las acciones de vigilancia y verificación a los proveedores de bienes y servicios, actividades principales del G003. Asimismo, en la ficha técnica del indicador no se señalan ni se justifican los criterios de: claridad, relevancia, economía, monitoriabilidad, adecuado y aporte marginal.

➤ Indicadores de nivel de Propósito

Nombre del indicador	Definición	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo Dimensión Frecuencia Meta
Objetivo: Los proveedores de bienes y servicios en el territorio nacional cumplen las obligaciones establecidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor y las Normas Oficiales Mexicanas competencia de la Profeco.				
P1. Porcentaje de municipios en los que se realizan acciones de verificación y vigilancia	Contribuye a observar el respeto y cumplimiento de los derechos del consumidor mediante acciones de verificación y vigilancia en el territorio nacional, implementando diversos programas de verificación y vigilancia, priorizando una mayor cobertura territorial.	(Número de municipios con acciones de verificación y vigilancia al periodo / Número total de municipios del país)*100	Porcentaje	Estratégico Eficiencia Anual 70%
P2. Porcentaje de establecimientos de proveedores de bienes y servicios que cumplen con la Ley Federal de Protección al Consumidor y las Normas Oficiales Mexicanas	Mide la proporción de establecimientos de proveedores de bienes y servicios con visitas de verificación o vigilancia en territorio nacional que resultan con cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor y las Normas Oficiales Mexicanas.	(Visitas de verificación o vigilancia con cumplimiento a la Ley Federal de Protección al Consumidor y las Normas Oficiales Mexicanas realizadas a establecimientos de proveedores de bienes y servicios / Total de visitas de verificación o vigilancia realizadas a establecimientos de proveedores de bienes y servicios)*100	Porcentaje	Estratégico Eficiencia Semestral 76%

FUENTE: Matriz de Indicadores para Resultados del Pp G003 "Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores", proporcionada por la PROFECO mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022.

Los indicadores del nivel de Propósito se consideran adecuados para evaluar el objetivo del programa, ya que miden el porcentaje de municipios en donde se realizan actividades de verificación y vigilancia a los proveedores de bienes y servicios mediante la operación del Pp G003, así como el grado de cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; además, se identifica que la frecuencia de medición, la periodicidad y la meta que fue propuesta fueron adecuadas para el nivel evaluado; sin embargo, no se hace mención de si en los métodos de cálculo se consideran todos los tipos de vigilancia y verificación a medir en estos indicadores como lo son a los combustibles, instrumentos de medición, Normas Oficiales Mexicanas, Comportamiento Comercial y Telecomunicaciones, que son encontradas en su normativa interna.

➤ Indicadores de nivel de Componente

Nombre del indicador	Definición	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo Dimensión Frecuencia Meta
Objetivo: Establecimientos comerciales y de combustibles verificados.				
C1. Porcentaje de visitas de verificación a establecimientos comerciales	Mide el cumplimiento del programa anual de acciones de verificación de establecimientos comerciales de bienes y servicios	(Número de visitas de verificación de establecimientos comerciales realizadas / Número de visitas de verificación a establecimientos comerciales establecidas en el programa anual)*100	porcentaje	Estratégico Eficacia Semestral 100%
C2. Porcentaje de permisionarios expendedores de combustibles verificados	De acuerdo con los padrones de la Comisión Reguladora de Energía, este indicador mide el porcentaje de permisionarios expendedores de combustibles al público en general (gasolineras) o que almacenan para su distribución Gas L.P. (Plantas de Gas L.P.) a los cuales se les ha realizado una acción de verificación, respecto del total de permisionarios expendedores de combustible establecidos en el padrón de la Comisión Reguladora de Energía.	(Permisionarios expendedores de combustibles verificados / Permisionarios expendedores de combustible registrados en el padrón de la Comisión Reguladora de Energía)*100	Porcentaje	Estratégico Eficacia Semestral 52%
Objetivo: Información comercial de bienes, productos o servicios analizada				
C3. Porcentaje de análisis de información comercial	Mide la proporción de elementos (etiquetas, envases, empaques, garantías, manuales, instructivos, muestras o documentos de los bienes, productos o servicios) analizados conforme a la normatividad aplicable en materia de información comercial, respecto del total de elementos recibidos para su análisis a solicitud de los proveedores.	(Información comercial analizada / Información comercial recibida)*100	Porcentaje	Gestión Eficacia Trimestral 95%
Objetivo: Instrumentos de medición utilizados en transacciones comerciales verificados				
C4. Porcentaje de verificaciones de instrumentos de medición	Indica la proporción de instrumentos de medición que se verifican respecto del total de instrumentos de medición con solicitud de verificación.	(Instrumentos de medición verificados / Instrumentos de medición con solicitud de verificación)*100	Porcentaje	Gestión Eficacia Trimestral 96%
Objetivo: Estudios de calidad de productos elaborados				
C5. Porcentaje de realización de Estudios de Calidad de productos	Mide el cumplimiento en la elaboración de Estudios de calidad establecidos en el Programa de Estudios de Calidad, que se realizan a productos de consumo	(Número de estudios de calidad de productos realizados / Número de estudios de calidad de productos programados)*100	Porcentaje	Gestión Eficacia Trimestral

Nombre del indicador	Definición	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo Dimensión Frecuencia Meta
	para evaluar su calidad y verificar el cumplimiento a las normas aplicables.			100.0%
Objetivo: Resoluciones administrativas en materia de verificación de combustibles emitidas				
C6. Porcentaje de resoluciones administrativas en materia de combustibles resueltas a favor de la PROFECO	De la totalidad de las Resoluciones Administrativas en materia de combustibles con impugnaciones (a través de juicios de nulidad o recursos de revisión) ya resueltas, el indicador busca medir aquellas que fueron resueltas a favor de la Profeco.	(Resoluciones administrativas en materia de combustibles con impugnaciones resueltas a favor de la Profeco / Total de Resoluciones Administrativas en materia de combustibles con impugnaciones resueltas)*100	Porcentaje	Gestión Eficacia Trimestral 80%

FUENTE: Matriz de Indicadores para Resultados del Pp G003 "Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores", proporcionada por la PROFECO mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022.

N.d. No disponible.

Los dos indicadores establecidos para evaluar el objetivo del nivel Componente, destinados a que los establecimientos comerciales y de combustibles son verificados, se consideran adecuados ya que sus métodos de cálculo permiten medir el avance en la consecución de las metas respecto de las acciones de verificación a los establecimientos comerciales y los proveedores de combustibles, pero el relativo a "Porcentaje de visitas de verificación a establecimientos comerciales" no es suficiente, ya que en su método de cálculo no se especifica cuáles son los tipos de verificación que realiza la procuraduría en total, aun cuando en el Programa Anual se mencionan la existencia de los instrumentos de medición, Normas Oficiales Mexicanas, y Comportamiento Comercial, ni de los servicios de telecomunicaciones, como lo es en el caso de segundo componente que en su definición consideran que son las acciones de verificación a los permisionarios de combustibles que involucran a las gasolinas y el Gas L.P., por lo que debe integrar indicadores que permitan evaluar lo relacionado con las verificaciones realizadas al mercado de los proveedores de servicios de Telecomunicaciones, así como mecanismos de valoración que permitan calificar el desempeño en el desarrollo de esas actividades.

En relación con los indicadores definidos para el cumplimiento de los objetivos: "Información comercial de bienes, productos o servicios analizada", "Instrumentos de medición utilizados en transacciones comerciales verificados", "Estudios de calidad de productos elaborados" y "Resoluciones administrativas en materia de verificación de combustibles emitidas", se consideraron adecuados ya que se vinculan con las actividades principales que entrega el programa para cumplir con su propósito, y resultan suficientes y complementarios para evaluar el cumplimiento integral del programa.

➤ Indicadores de nivel de Actividad

Nombre del indicador	Definición	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo Dimensión Frecuencia Meta
Objetivo: Análisis de productos				
A.1 Porcentaje de parámetros evaluados en el análisis de productos	Este indicador busca medir la proporción de parámetros evaluados de la totalidad de parámetros establecidos en los protocolos de prueba de los estudios de calidad de productos. Para realizar el análisis de los productos se lleva a cabo la evaluación de una serie de parámetros, establecidos en los protocolos de prueba, que permiten conocer la calidad y cumplimiento a las Normas aplicables a dichos productos.	(Número de parámetros evaluados / Número de parámetros establecidos en los protocolos de prueba)*100	Porcentaje	Gestión Eficiencia Trimestral 100.0%
Objetivo: Emisión de acuerdos en el procedimiento administrativo en materia de combustibles dentro del plazo legal				
A.2. Porcentaje de emisión de acuerdos en el procedimiento administrativo de combustibles	De la totalidad de promociones presentadas por los proveedores detectados con irregularidades durante las verificaciones en materia de combustibles, mide la proporción que fue acordada de conformidad con los tiempos establecidos en la Ley.	(Total de acuerdos emitidos en el procedimiento administrativo de combustibles / Total de promociones presentadas por proveedores de combustible)*100	Porcentaje	Gestión Eficiencia Trimestral 100.0%
Objetivo: Atención de denuncias en contra de establecimientos comerciales y de combustibles				
A.3 Porcentaje de atención de denuncias en contra de establecimientos comerciales	Indica la proporción de denuncias en contra de establecimientos comerciales que son atendidas por las áreas de verificación y vigilancia, en relación con las susceptibles de atención.	(Número de denuncias en contra de establecimientos comerciales atendidas / Número de denuncias en contra de establecimientos comerciales susceptibles de atención)*100	Porcentaje	Gestión Eficiencia Trimestral 95.0%
A.4 Porcentaje de atención de denuncias en contra de establecimientos de combustibles	Indica la proporción de denuncias en contra de establecimientos de combustibles que son atendidas por las áreas de verificación y vigilancia, en relación con las susceptibles de atención.	(Número de denuncias en materia de combustibles atendidas / Número de denuncias en materia de combustibles susceptibles de atención)*100	Porcentaje	Gestión Eficiencia Trimestral 80.0%
Objetivo: Atención a solicitudes de análisis de información comercial de bienes, productos o servicios				
A.5 Porcentaje de atención a solicitudes de análisis de información comercial	Mide el grado de atención a las solicitudes que ingresan los proveedores para realizar un análisis de información comercial de sus productos, bienes o servicios.	(Número de solicitudes de análisis de información comercial atendidas / Número de solicitudes de análisis de información comercial recibidas)*100	Porcentaje	Gestión Eficiencia Trimestral 95.0%

Nombre del indicador	Definición	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo Dimensión Frecuencia Meta
Objetivo: Atención de solicitudes de servicios para instrumentos de medición utilizados en transacciones comerciales				
A.6 Porcentaje de solicitudes de servicios para instrumentos de medición atendidas	Indica la proporción de atención de solicitudes de servicios de instrumentos de medición, respecto al total de las solicitudes que se reciben.	(Número de solicitudes de servicios para instrumentos de medición atendidas / Número de solicitudes de servicios para instrumentos de medición recibidas)*100	Porcentaje	Gestión Eficiencia Trimestral 95.0%
Objetivo: Vigilancia a establecimientos comerciales				
A.7 Porcentaje de visitas de vigilancia a establecimientos comerciales	Mide el cumplimiento del Programa Anual de Trabajo (PAT) en materia de vigilancia a establecimientos comerciales de bienes, productos y/o servicios, para identificar prácticas abusivas o coercitivas en contra de las y los consumidores en territorio nacional.	(Número de visitas de vigilancia a establecimientos comerciales realizadas al periodo t / Número de visitas de vigilancia a establecimientos comerciales programadas en el PAT al periodo t)*100	Porcentaje	Gestión Eficacia Trimestral 100.0%

FUENTE: Matriz de Indicadores para Resultados del Pp G003 "Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores", proporcionada por la PROFECO mediante el oficio núm. PFC/CGA/DGPOP/552/2022 del 23 de mayo de 2022.

Respecto del indicador destinado a la vigilancia a establecimientos comerciales se identificó que es adecuado ya que se estableció de forma concreta que está destinado a medir el cumplimiento del Programa Anual de Trabajo en cuanto a las vigilancias que realiza la procuraduría; pero resultó insuficiente al no aclarar si dentro de ésta están consideradas las relativas a los combustibles siendo que el Programa Anual de Trabajo de la PROFECO también las considera; también, el nombre y denominación fueron consistentes con el método de cálculo; y la frecuencia de medición, la periodicidad y la meta fueron adecuadas para el nivel, por lo que fue útil para medir el porcentaje de avance respecto de las actividades destinadas a la producción de información que realiza la procuraduría en temas de consumo.

Respecto del indicador relativo al objetivo de la "Atención de solicitudes para instrumentos de medición utilizados en transacciones comerciales" se estima adecuado para evaluar el cumplimiento del objetivo del nivel y se relaciona directamente con el componente relativo a obtener "instrumentos de medición utilizados en transacciones comerciales verificados" ya que se consideran las solicitudes que realizan los proveedores de bienes y servicios que utilizan dichos instrumentos así como el total de las que han sido atendidas, también su nombre y denominación fueron congruentes con el método de cálculo y la frecuencia de medición, por lo que se considera útil para medir la consecución de la meta establecida.

El indicador destinado a la "Atención a solicitudes de análisis de información comercial de bienes, productos o servicios" es adecuado debido a que permite evaluar del objetivo del nivel además de estar directamente relacionado con el componente "Información comercial de bienes, productos o servicios analizada", ya que se consideran también las solicitudes

realizadas por los proveedores de bienes y servicios que requieren que se analicen sus productos con la finalidad de cumplir con la LFPC, por lo que se detecta una relación con el objetivo de nivel de propósito; asimismo, su nombre y denominación fueron congruentes con el método de cálculo y la frecuencia de medición, por lo que se considera útil para medir la consecución de la meta establecida.

En cuanto a los dos indicadores destinados al objetivo de “Atención de denuncias en contra de establecimientos comerciales y de combustibles” se consideran adecuados ya que contribuyen a medir la contribución del objetivo de actividad; sin embargo, en el relativo al “Porcentaje de atención de denuncias en contra de los establecimientos comerciales” no se especifica cuáles son los tipos de denuncias que están incluidas dentro del concepto de establecimientos comerciales conforme al tipo de verificaciones que se realizan (instrumentos de medición, NOM, comportamiento comercial), ni se identifican las denuncias en contra de los proveedores de servicios de telecomunicaciones.

Además el indicador del objetivo “Análisis de Productos” es adecuado y suficiente para evaluar el grado de cumplimiento del objetivo ya que toma en consideración cuáles son los parámetros que deben ser utilizados en los protocolos de prueba realizados en el laboratorio, por lo que contribuye a medir el desempeño de las acciones en materia de la examinación de los productos para que cumplan con las disposiciones establecidas en las normas aplicables, su nombre y denominación se considera congruente con su método de cálculo y la frecuencia de medición, por lo que se considera útil para medir la consecución de la meta establecida.

El indicador destinado al objetivo “Emisión de acuerdos en el procedimiento administrativo en materia de combustibles dentro del plazo legal” se considera adecuado para evaluar el cumplimiento del objetivo ya que permite ver el grado de emisión de acuerdos respecto de las acciones de verificación realizadas al mercado de los combustibles, por lo que se relaciona con el objetivo de nivel de componente “Resoluciones administrativas en materia de verificación de combustibles emitidas”; asimismo, su nombre y denominación fueron congruentes con su método de cálculo y la frecuencia de medición, por lo que se considera útil para medir la consecución de la meta establecida.

Hechos posteriores

En el transcurso de la auditoría, la PROFECO señaló que “a partir de los trabajos de mejora continua que iniciaron en el ejercicio 2021 y continuaron durante 2022 en torno al Instrumento de Seguimiento del Desempeño, se realizaron actualizaciones al diagnóstico del Pp G003, con el propósito de presentar en forma clara los objetivos y alcances del programa, la estructura analítica del mismo y su instrumento de seguimiento para apoyar la toma de decisiones programáticas y presupuestales” que se efectuaron “con el acompañamiento de las instancias evaluadoras de la secretaría de Economía” los cuales consistieron en la actualización del problema público que el Pp busca resolver, centrándose en que “los proveedores de bienes y servicios en el territorio nacional presentan incumplimientos a las obligaciones establecidas en la Ley Federal de Protección al

Consumidor y a las Normas Oficiales Mexicanas competencia de la PROFECO” lo que permitió delimitar de mejor forma las actividades que realizaría la entidad fiscalizada para su solución, “lo que repercutió en la modificación del árbol de problemas y objetivos”, con lo que se constató que el organismo implementó mejoras a la herramienta que utiliza para dar seguimiento de las actividades realizadas mediante el Pp G003, por lo que se solventa lo observado.

Consecuencias Sociales

En 2021, la PROFECO ejerció 444,602.2 miles de pesos en la operación del Pp G003 “Vigilancia del Cumplimiento de la Normatividad y Fortalecimiento de la Certeza Jurídica entre Proveedores y Consumidores” para vigilar, verificar y sancionar los incumplimientos por parte de los proveedores de bienes y servicios, toda vez que para los 5 ejes institucionales realizó 13,700 acciones de vigilancia en las que determinó un cumplimiento de 84.7% de la normativa en materia de consumo y de 80.5% en el caso de las verificaciones respecto de las 32,791 acciones realizadas; además, impuso 10,145 sanciones que representaron 140,342.9 miles de pesos por irregularidades detectadas en las acciones de verificación, lo que contribuyó a que los consumidores adquirieran bienes y servicios bajo las condiciones establecidas en la normativa en materia de consumo.

Resumen de Resultados, Observaciones y Acciones

Se determinaron 9 resultados, de los cuales, en 7 no se detectaron irregularidades y 2 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. Esta 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 vigilancia, verificación y sanción de los proveedores de bienes y servicios y su utilidad en el cumplimiento de la normativa por parte de 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 (LFPC), 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 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 señalaron 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 vigilancia, verificación y sanción con el propósito de que cumplan con las obligaciones que establece la normativa en materia de consumo, para lo cual en 2021 ejerció 444,602.2 miles de pesos, 0.5% menos que los 446,899.1 miles de pesos aprobados en el PEF 2021 al Pp G003 “Vigilancia del Cumplimiento de la Normatividad y Fortalecimiento de la Certeza Jurídica entre Proveedores y Consumidores”.

Para atender esas actividades, la normativa interna de la procuraduría estableció que las unidades administrativas adscritas a la PROFECO serían las responsables de vigilar, verificar y sancionar a los proveedores de bienes y servicios que incumplen con las obligaciones establecidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor y en las Normas Oficiales Mexicanas.

Los resultados de la fiscalización mostraron que, para 2021, en materia de vigilancia y verificación en materia de combustibles, la PROFECO realizó 14,166 acciones mediante las cuales evaluó el comportamiento de 9,487 permisionarios, el 67.4% respecto de los 14,075 registrados en 2021. Asimismo, respecto de las acciones efectuadas, se cumplió la meta establecida al registrar que, en 12,375 (87.4%) acciones se cumplieron las condiciones establecidas en la LFPC y las NOM, y en las 1,791 acciones restantes (12.6%) se encontró que los permisionarios incurrieron en infracciones a la normativa, lo que ameritó el inicio del proceso sancionatorio correspondiente. Además, se cumplió con la atención de 22,961 denuncias, principalmente, por la inadecuada conducción por parte de las estaciones al no respetar los precios o las tarifas exhibidas.

En el caso de la vigilancia en materia de instrumentos de medición, las Normas Oficiales Mexicanas y el comportamiento comercial se realizaron, de manera integral, 12,391 acciones en esa materia, de las cuales en el 83.1% (10,301 vigilancias) no se determinaron anomalías que pudieran afectar las relaciones de consumo, y en 677 (5.5%) se determinaron observaciones a los proveedores debido a que no cumplían con lo establecido en la LFPC, en las que se encontraron instrumentos mal calibrados; se careció de la documentación completa, o se negaron a recibir la visita de vigilancia, por lo que se invitó a los proveedores de bienes y servicios a que subsanaran las irregularidades detectadas.

En términos de la verificación, para los instrumentos de medición, se realizaron 1,463 acciones, lo que significó un cumplimiento de 107.3% respecto de las 1,364 programadas, de las cuales en 1,148 (78.5%) se determinó que atendieron lo establecido en la normativa; en 315 casos, el 21.5%, se emitieron observaciones por irregularidades, ya que los

proveedores verificados no cumplieron con los requisitos mínimos que exigieron las normas en materia de instrumentos de medición. Además, se atendieron las 250 denuncias, de las cuales en 34 casos (13.6%) se detectaron infracciones por tener instrumentos con un inadecuado funcionamiento, en las que se procedió al inicio de procedimientos sancionatorios.

En materia de verificación de las Norma Oficiales Mexicanas, se realizaron 4,396 visitas con el propósito de constatar el cumplimiento de las normas en la comercialización de los productos, bienes y servicios, con un cumplimiento del 110.6% respecto de las 3,973 programadas en ese año, de las cuales en 29.2% (1,282) se determinaron infracciones a las NOM y a la LFPC. También, se cumplió con la atención de 1,407 denuncias, en las que en 380 casos (27.0%) de los casos se detectaron infracciones debido a que los bienes y servicios no cumplieron con los requisitos mínimos que exigieron las NOM.

En materia de comportamiento comercial, la PROFECO realizó 13,994 visitas de verificación con el propósito de constatar el cumplimiento de los proveedores respecto de la observancia de las disposiciones en términos de la información de precios, exhibición de tarifas, el respeto de éstos, entrega de comprobantes, promociones y ofertas, lo que significó un cumplimiento de 112.0% respecto de las 12,492 visitas que se programaron en el ejercicio evaluado. Además, los resultados denotaron que en 10,993 casos se cumplió con las condicionantes establecidas en materia de consumo, y en 3,001 se determinaron observaciones por alteración de los precios, la condicionante al adquirir productos o servicios, o por información engañosa o confusa por lo que inició el procedimiento correspondiente. También, se reportó la atención de las 1,762 denuncias, de las cuales en 304 casos (17.3%) se aplicaron suspensiones, apercibimientos e inmovilizaciones a los establecimientos comerciales.

En relación con el sector telecomunicaciones, la PROFECO realizó 104 verificaciones con el propósito de constatar que cumplieron con las especificaciones señaladas en la NOM-184-SCFI-2018, de las cuales en 15 verificaciones (14.4%) se encontraron incumplimientos y se inició el procedimiento sancionatorio correspondiente; así como la atención de las 8 denuncias presentadas en ese sector, de las cuales en 3 se registraron incumplimientos, debido a la comercialización de los servicios sin contar con el contrato de adhesión registrado ante la PROFECO.

En materia de sanciones, la procuraduría impuso 10,145 sanciones impuestas a los proveedores de bienes, productos y servicios, que no cumplieron con lo establecido en la normativa en materia de consumo, de las cuales 8,966 correspondieron a medidas precautorias, como inmovilizaciones (88.1%), suspensiones (11.4%) y advertencias (0.5%); así como 1,179 medidas de apremio y sanciones por negativas a verificación, mediante las cuales aplicó procedimientos por 140,342.9 miles de pesos por irregularidades encontradas en las acciones de verificación.

Respecto de la contribución al cumplimiento de las obligaciones por parte de los proveedores de bienes y servicios, en el caso de la vigilancia se determinó cumplimientos

por parte de los proveedores en 84.7% de las 13,700 acciones realizadas en los 5 ejes institucionales, y en el caso de la verificación de las 32,791 acciones en 26,399 (80.5%) se cumplió con las especificaciones en materia de consumo, con lo que aseguró que los consumidores adquirieran bienes y productos bajo las condiciones establecidas en la normativa en materia de consumo.

Respecto del ejercicio de los recursos, se comprobó que la PROFECO contó con los mecanismos adecuados para transparentar el ejercicio de los recursos del Pp G003, en tanto que se comprobó el origen y el destino de los 444,602.2 miles de pesos que se reportaron como ejercidos durante el ejercicio 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 realizó sus actividades de vigilar, verificar y sancionar a los proveedores de bienes y servicios respecto del cumplimiento de la normativa en materia de consumo, toda vez que de las 46,491 visitas de vigilancia y verificación efectuadas, en 37,998 (81.7%) cumplieron con las condiciones establecidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor y las Normas Oficiales Mexicanas que les aplicaron, respectivamente, y en los casos que se detectaron irregularidades impuso sanciones por 140,342.9 miles de pesos, por lo que deberá mantener sus actividades y fortalecer la operación del programa para continuar con su contribución a generar certeza y equidad en las relaciones de consumo por parte de 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. Vigilancia y verificación en materia de combustibles.

Constatar que la PROFECO acredite que, en 2021, dispuso de los mecanismos y estrategias para definir, programar y realizar la vigilancia y verificación de los proveedores de combustibles a efecto de asegurar el cumplimiento de las Leyes y Normas Oficiales Mexicanas respecto de los procesos utilizados en el despacho de combustible.

2. Vigilancia y verificación a instrumentos de medición.

Constatar que la PROFECO presentó la documentación que demuestre que, para 2021, realizó la vigilancia y verificación de los instrumentos de medición de los proveedores de bienes y servicios, de forma que los instrumentos utilizados generen certeza respecto de las cantidades que son solicitadas por los consumidores.

3. Vigilancia y verificación en materia de Normas Oficiales Mexicanas.

Corroborar que la PROFECO proporcione la evidencia que demuestre que, para 2021, estableció los procedimientos para realizar las verificaciones en materia de Normas Oficiales Mexicanas, con el propósito de asegurar que los productos ofrecidos por los proveedores cumplen con las especificaciones ofrecidas a los consumidores.

4. Vigilancia y verificación en materia de comportamiento comercial.

Verificar que la PROFECO presentó la documentación que demuestre que, para 2021, aplicó los procedimientos para realizar las verificaciones al comportamiento comercial de los proveedores de bienes y servicios, con el propósito de dar cumplimiento de lo establecido en las Leyes y Normas Oficiales Mexicanas aplicables.

5. Verificación a proveedores de telecomunicaciones.

Constatar que la PROFECO presentó la documentación que demuestre que, para 2021, realizó la vigilancia y verificación a los proveedores de servicios de telecomunicaciones, para cumplir con las disposiciones legales aplicables y evitar afectaciones hacia los consumidores de esos servicios.

6. Sanciones a los proveedores de bienes y servicios.

Verificar que la PROFECO acredite que dispone de la información que demuestre que, en 2021, sancionó a los proveedores que incumplieron con las obligaciones establecidas en la Ley y las Normas Oficiales Mexicanas.

7. Contribución al cumplimiento de las obligaciones por parte de los proveedores de bienes y servicios.

Comprobar los resultados de la PROFECO, en 2021, en materia de vigilancia y verificación a los diversos proveedores de bienes y servicios, y determinar si contribuyeron a cumplir con las disposiciones establecidas en las Leyes y las NOM en materia de consumo.

8. Ejercicio de los recursos del Pp G003 "Vigilancia del Cumplimiento de la Normatividad y Fortalecimiento de la Certeza Jurídica entre Proveedores y Consumidores".

Comprobar el ejercicio presupuestario y la economía de los recursos ejercidos, en 2021, mediante el G003 "Vigilancia del Cumplimiento de la Normatividad y Fortalecimiento de la Certeza Jurídica entre Proveedores y Consumidores", destinado a la vigilancia, verificación y sanción de los proveedores de bienes y servicios con el propósito de que cumplan con las obligaciones que establece la normativa en materia de consumo.

9. Implementación del Sistema de Evaluación del Desempeño del Pp G003 "Vigilancia del Cumplimiento de la Normatividad y Fortalecimiento de la Certeza Jurídica entre Proveedores y Consumidores".

Constatar que el diseño y la instrumentación de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Pp G003 atendió lo establecido en la normativa para su construcción y que ésta permitió la evaluación del cumplimiento de sus objetivos y metas.

Áreas Revisadas

Las direcciones generales de Verificación y Defensa de la Confianza, de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles y de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal de Consumidor (PROFECO).