

Procuraduría Federal del Consumidor

Desempeño de la Procuraduría Federal del Consumidor

Auditoría de Desempeño: 2024-1-10LAT-07-0283-2025

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 283

Criterios de Selección

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios establecidos por la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2024 en consideración de lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

Objetivo

Fiscalizar el desempeño, la eficiencia, eficacia y economía de la protección y defensa de los derechos de los consumidores; la generación de una cultura de consumo responsable, y la facilitación de información oportuna y objetiva para la toma de decisiones de consumo.

Alcance

La auditoría comprendió la revisión de: a) la eficiencia y la competencia de los actores en el diseño normativo, programático-presupuestal y organizacional-institucional de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO); b) la eficiencia del Sistema de Evaluación del Desempeño y la contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030; c) la eficiencia en la gobernanza institucional; d) la eficiencia, la calidad y la relación ciudadano usuario en la generación y difusión de información para el consumidor; e) la eficiencia, la calidad y la relación ciudadano usuario de los servicios de protección y defensa de los derechos de los consumidores; f) la eficiencia, la calidad y la competencia de los actores en el servicio de verificación y vigilancia de los proveedores; g) la eficacia y la calidad de la contribución de la PROFECO al empoderamiento de los consumidores, y h) la eficiencia y la economía en la aplicación de los recursos para el logro de los objetivos y metas.

Asimismo, de manera transversal, se revisaron los mecanismos de control interno y los resultados de los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) de los programas presupuestarios (Pp) B002 "Generación y difusión de información para el consumidor", E005 "Protección de los derechos de los consumidores" y G003 "Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores", que fueron de utilidad para evaluar el desempeño de la PROFECO en las actividades descritas en el alcance. Por lo anterior, se realizó una revisión integral de las áreas operativas de la Procuraduría.

Esta auditoría se realizó en términos de lo mandatado en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), artículo 79, párrafo quinto, fracción I, párrafo primero,¹ y en la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, artículos 2, fracción II; 14, fracción II, incisos a) y b), y 17, fracción V,² en materia de auditorías de desempeño. Los aspectos señalados fueron fiscalizados a fin de evaluar el cumplimiento de lo establecido en el artículo 134, párrafo primero, de la CPEUM, el cual indica que “los recursos económicos de que dispongan la Federación [...] se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados [...]”.

El método aplicado por el grupo auditor, en materia de auditorías de desempeño, se alinea a las normas internacionales de fiscalización superior emitidas por la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI, por sus siglas en inglés), en las cuales la auditoría de desempeño se considera una revisión “independiente, objetiva y confiable sobre si las acciones, sistemas, operaciones, programas, actividades u organizaciones del gobierno, operan de acuerdo con los principios de economía, eficiencia y eficacia, y sobre si existen áreas de mejora”.

Antecedentes

El 22 de diciembre de 1975 se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) la “Ley Federal de Protección al Consumidor”, la cual determinó la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), cuya naturaleza fue la de un organismo descentralizado de servicio social, con funciones de autoridad, con personalidad jurídica y patrimonio propio, para promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora,³ y atribuciones para vigilar el cumplimiento de dicha ley, representar a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales de manera individual o colectiva; promover medidas encaminadas

1 El artículo 79, párrafo quinto, fracción I, párrafo primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, señala que: “La Auditoría Superior de la Federación tendrá a su cargo: I. Fiscalizar en forma posterior los ingresos, egresos y deuda; las garantías que, en su caso, otorgue el Gobierno Federal respecto a empréstitos de los Estados y Municipios; el manejo, la custodia y la aplicación de fondos y recursos de los Poderes de la Unión y de los entes públicos federales, así como realizar auditorías sobre el desempeño en el cumplimiento de los objetivos contenidos en los programas federales, a través de los informes que se rendirán en los términos que disponga la Ley [...]”.

2 El artículo 2, fracción II, indica que “la fiscalización comprende: [...] II. La práctica de auditorías sobre el desempeño para verificar el grado de cumplimiento de los objetivos de los programas federales”; el artículo 14, fracción II, señala que “la fiscalización de la Cuenta Pública tiene por objeto: [...] II. Verificar el cumplimiento de los objetivos contenidos en los programas: a) realizar auditorías del desempeño de los programas, verificando la eficiencia, la eficacia y la economía en el cumplimiento de los objetivos de los mismos y b) si se cumplieron las metas de los indicadores aprobados en el Presupuesto de Egresos y si dicho cumplimiento tiene relación con el Plan Nacional de Desarrollo y los programas sectoriales [...]”, y el artículo 17, fracción V, establece que “para la fiscalización de la Cuenta Pública, la Auditoría Superior de la Federación tendrá las atribuciones siguientes: [...] V. practicar auditorías sobre el desempeño en el cumplimiento de los objetivos contenidos en los programas federales, conforme a los indicadores establecidos en el Presupuesto de Egresos y tomando en cuenta el Plan Nacional de Desarrollo, los programas sectoriales, regionales, operativos anuales, y demás programas de las entidades fiscalizadas, entre otros, a efecto de verificar el desempeño de los mismos y, en su caso, el uso de recursos públicos federales [...]”.

3 De conformidad con el artículo 57 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, **DOF**, 22 de diciembre de 1975.

a la protección del consumidor; denunciar las prácticas monopólicas; proporcionar asesoría gratuita a los consumidores, y conciliar las diferencias entre proveedores y consumidores.⁴

El 24 de diciembre de 1992 se publicó en el DOF la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), que abrogó a su homóloga publicada en 1975,⁵ y fortaleció a la PROFECO,⁶ ya que, si bien mantuvo su naturaleza y sus funciones, se precisó que sería una “autoridad administrativa” y que, adicionalmente, se encargaría de “[...] procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores”.⁷ Asimismo, le otorgó la capacidad para organizarse de manera desconcentrada para el cumplimiento de sus funciones, con oficinas centrales, delegaciones y demás unidades administrativas que estime convenientes.⁸

Esta nueva Ley configuró a la PROFECO como la entidad responsable de vigilar que los proveedores cumplan con la LFPC y la normativa que expida la Secretaría de Economía (SE) para regular las relaciones de consumo,⁹ con el fin de proteger los derechos de los consumidores.¹⁰

Adicionalmente, en la LFPC se precisó¹¹ que no son competencia de la PROFECO los servicios que prestan los profesionistas que no realizan actividades relacionadas con la compra-venta, cuya resolución corresponde a los Tribunales Civiles; los que resultan de las relaciones o contratos de trabajo, que atienden la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) y la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajador (PROFEDET); los que ofrecen las sociedades de información crediticia, que son materia de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV); así como los regulados por las leyes financieras, cuya supervisión compete a la CNBV,

4 De acuerdo con el artículo 59, fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII y VIII, de la LFPC, **DOF**, 22 de diciembre de 1975.

5 El artículo segundo transitorio de la LFPC señaló que: “se abroga la Ley Federal de Protección al Consumidor publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de diciembre de 1975 [...]”.

6 En la Exposición de Motivos de la LFPC, del 26 de noviembre de 1992, se señaló que: “[...] La nueva realidad mexicana exige a los organismos públicos actitudes que permitan al conjunto social participar [...] en las tareas de gobierno. [...] Asimismo, el Estado está obligado a modificar su propio marco jurídico, a fin de dotar a sus instituciones de facultades que las coloquen en posibilidades de integrarse en una sociedad y en realidades internas e internacionales previsibles [...]”.

7 **LFPC**, artículo 20.

8 **Ibid**, artículo 22.

9 También la facultó para generar y difundir información que fomente un consumo responsable, y garantizar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones comerciales en los sectores de telecomunicaciones, combustibles, bienes, productos y servicios.

10 Estos derechos se retomaron del Programa Preliminar de la Comunidad Europea de 1975 y de las Directrices de las Naciones Unidas de 1985, relativos a la protección a la vida, salud y seguridad del consumidor; la educación y divulgación; la información de los productos y servicios; la efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales y colectivos; el acceso a los órganos administrativos; el otorgamiento de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos; la protección contra la publicidad engañosa y abusiva, y los derechos previstos en tratados o convenciones de los que México sea signatario.

11 **LFPC**, artículo 5.

la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) y la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CON SAR).

El 11 de enero de 2018 se publicó en el DOF el “Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor”, a partir del que se le otorgaron facultades a la PROFECO para retirar del mercado¹² y ordenar la reparación o sustitución de los bienes, productos o servicios que representen un riesgo para la vida, la salud, la seguridad o la economía del consumidor,¹³ así como aplicar sanciones;¹⁴ además, se especificó que las multas que imponga serán consideradas “créditos fiscales”, y se le reconoció como autoridad fiscal encargada de su cobro, bajo el Procedimiento Administrativo de Ejecución,¹⁵ actividad que anteriormente realizaba, de manera exclusiva, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), mediante el Servicio de Administración Tributaria (SAT).¹⁶

Actualmente, la PROFECO ofrece diversos productos y servicios, cada uno con objetivos específicos, orientados a fortalecer el cumplimiento de su función de protección, información y defensa de las personas consumidoras, entre los principales destacan la Revista del Consumidor (1976); el programa “Quién es Quién en los Precios” (1977); el “Teléfono del Consumidor” (1980); el programa “Quién es Quién en el Envío de Dinero” (1988); Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (LNPC) (1993); la “Brújula de Compra” (2005); Concilianet (2008); el “Programa Red de Alerta Rápida” (2010); la aplicación móvil “Litro por Litro” (2019), y el “Distintivo Digital” (2021).

Resultados

1. Diseño de la Procuraduría Federal del Consumidor

En este resultado se verificó la eficiencia y, de manera indirecta, la competencia de los actores, a partir del análisis del diseño normativo, programático-presupuestal y organizacional-institucional de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

a) Diseño normativo

En 2024, el diseño del marco jurídico que reguló a la PROFECO se sustentó en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (LOAPF) y la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC). Estos ordenamientos legales le otorgaron facultades para proteger y promover los derechos de los consumidores, tales como el acceso a la información, la educación, la libre elección, la

12 LFPC, artículo 24, fracción XXIV.

13 *Ibid*, fracción XXV.

14 *Ibid*, fracción XIX.

15 *Ibid*, artículos 24, fracción XXVI, y 134 BIS, párrafo primero.

16 Políticas de operación [en línea]. **Guía para el seguimiento de cobro de multas**, pág. 5 de 10 [consulta: 15 de marzo de 2025], disponible en: <https://www.profeco.gob.mx/juridico/Documentos/Ley/Cobro%20de%20multas.pdf>.

seguridad, la calidad, la no discriminación, la compensación y la protección; asimismo, le confirieron atribuciones para generar y difundir información que fomente el consumo responsable, la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones comerciales, tanto en medios convencionales como digitales.¹⁷

b) Diseño programático-presupuestal

En lo relativo al diseño programático, el grupo auditor identificó que, si bien en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024 y en el Programa Sectorial de Economía (PROSECO) 2020-2024 no se definió una problemática específica en materia de consumo, la operación de la PROFECO se alineó con el Eje III “Economía” y con el objetivo prioritario número 2 “Impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria”, respectivamente, y que, en 2024, hubo consistencia entre la problemática y el objetivo de cada MIR de los Pp B002, E005 y G003, ya que las causas y los efectos, que originó cada problema, fueron consistentes con los medios y fines que se definieron para su atención. Asimismo, se verificó que los documentos de planeación de mediano plazo no se refirieron al comercio electrónico, desde una perspectiva de interés público.

La operación de la PROFECO se centró en la atención y defensa de los derechos de las personas consumidoras sin distinción de género; en consecuencia, las MIR de los Pp B002, E005 y G003 no definieron indicadores en la materia. Las MIR 2024 de los Pp B002, E005 y G003 se analizaron en el resultado núm. 2 “Sistema de Evaluación del Desempeño y los ODS”, y el cumplimiento de las metas de sus indicadores se verificó en los resultados núms. 4 “Generación y difusión de información para el consumidor”, 5 “Protección de los derechos e intereses de los consumidores” y 6 “Verificación y vigilancia a los proveedores” de este Informe de Auditoría.

En materia de diseño presupuestal, en 2024, a la PROFECO se le aprobó un presupuesto total de 1,509,004.0 miles de pesos (mdp), de los que destinó 428,018.1 mdp (28.3%) para la operación del Pp B002; 485,479.1 mdp (32.2%), del Pp E005; 509,978.1 mdp (33.8%) del Pp G003; 61,525.8 mdp (4.1%), del Pp M001, y 24,003.0 mdp (1.6%) del Pp O001. El detalle del presupuesto aprobado, modificado y ejercido por la PROFECO se analizó en el resultado núm. 7 “Aplicación de los Recursos Económicos y Humanos para Cumplir los Objetivos y Metas” de este Informe de Auditoría.

17 De acuerdo con el artículo 5 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, los servicios que no son competencia de la PROFECO son los que prestan profesionistas que no sean de carácter mercantil (que resuelven los Tribunales Civiles); los que resultan de una relación o contrato de trabajo (que atienden la STPS y la PROFEDET); los que ofrecen las sociedades de información crediticia (que es materia de la CNBV); y los regulados por las leyes financieras (que le corresponden a la CNBV, la CNSF y al SAR).

c) Diseño organizacional-institucional

En 2024, el Estatuto Orgánico¹⁸ y el Manual General de Organización¹⁹ de la PROFECO establecieron las bases de su estructura, definieron las 67 áreas que la integran y regularon sus facultades y funciones mediante 18 manuales de procedimientos, entre ellos, el de la Dirección General de Procedimientos, que incluye el monitoreo de tiendas virtuales. El grupo auditor identificó que en ningún manual se precisa el mecanismo para atender las quejas y denuncias que surgen de las relaciones comerciales realizadas mediante el comercio virtual.

En cuanto a la competencia de los actores, en 2024, la LFPC²⁰ facultó a la PROFECO para generar y difundir información para el consumidor;²¹ procurar la solución de conflictos entre consumidores y proveedores,²² y vigilar y verificar que los proveedores cumplan con la normativa que regula las relaciones de consumo.²³ en materia de telecomunicaciones, combustibles, bienes, productos y servicios. Asimismo, los manuales de procedimientos regularon su operación. De manera específica, la Subprocuraduría de Servicios, por medio de la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico, se encargó de vigilar el comercio electrónico, en términos del Capítulo VIII BIS de la LFPC, así como el cumplimiento de la Norma Mexicana NMX-COE-001-SCFI-2018.

La Coordinación General de Educación y Divulgación fue la responsable de operar el Pp B002; las subprocuradurías de Servicios, Jurídica y de Telecomunicaciones implementaron el Pp E005; y las subprocuradurías de Verificación y Defensa de la Confianza, de Telecomunicaciones, y la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución, se encargaron del Pp G003.

En materia de coordinación interinstitucional, en 2024, la PROFECO contó con convenios de coordinación vigentes con diversas entidades que apoyaron su operación, como el Servicio de Administración Tributaria (SAT), que le permitió realizar el cobro de créditos fiscales y recuperar 14,880.2 mdp, mediante el Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE); el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), para atender 42,902 solicitudes de asesorías mediante la plataforma “Soy Usuario”; la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), a fin de promover la educación financiera mediante publicaciones conjuntas en la Revista del Consumidor, y la Comisión Federal de Competencia Económica (COFECE), con la que compartió información comercial. Además,

18 **DOF**, 30 de enero de 2020.

19 **DOF**, 24 de agosto de 2022.

20 **Ley Federal de Protección al Consumidor**, artículo 24, fracciones I, II, IV, V, VIII, XIV y XVI. **DOF**, 24 de agosto de 2022.

21 Actividades que realizó la Coordinación General de Educación y Divulgación mediante la operación del Pp B002.

22 Las llevaron a cabo las subprocuradurías de Servicios y de Telecomunicaciones, por medio del Pp E005.

23 En dicha tarea participaron las subprocuradurías de Verificación y Defensa de la Confianza, de Telecomunicaciones y la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución, con la implementación del Pp G003.

formó “Alianzas institucionales” para elaborar materiales educativos, con el objetivo de integrar información especializada y conceptos técnicos y legales de la institución colaboradora.

El detalle de las solicitudes de asesoría que recibió la Procuraduría, en la Plataforma “Soy Usuario”; los artículos publicados en la Revista del Consumidor; de los materiales educativos que elaboró, en el marco de las alianzas institucionales, y del monto recuperado, mediante el Procedimiento Administrativo de Ejecución se presenta en los resultados núms. 4 “Generación y Difusión de Información para el Consumidor”, 5 “Protección de los Derechos e Intereses de los Consumidores” y 6 “Verificación y Vigilancia a los Proveedores”, respectivamente, de este Informe de Auditoría.

2. Sistema de Evaluación del Desempeño y los ODS

En este resultado se analizó la eficiencia de la PROFECO en el diseño de las Matrices de Indicadores para Resultados (MIR) 2024 de los Pp B002 “Generación y difusión de información para el consumidor”, E005 “Protección de los derechos de los consumidores” y G003 “Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores”, así como su contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En 2024, los objetivos de los Pp B002, E005 y G003 se alinearon con el Eje III “Economía” del PND 2019-2024 y con el objetivo prioritario 2 “Impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria” del PROSECO 2020-2024. La PROFECO contó con diagnósticos vigentes de dichos Pp, en los que definió el problema público de manera clara, objetiva y concreta; en sus respectivos árboles de problema se presentaron las causas, efectos y consecuencias; estableció objetivos consistentes con los problemas identificados y las necesidades futuras, y seleccionó alternativas para alcanzar los objetivos deseados. Además, la MIR 2024 de cada Pp cumplió con las seis etapas de la Metodología del Marco Lógico (MML).

En el análisis de la lógica vertical,²⁴ el grupo auditor identificó que las MIR 2024 de los Pp B002, E005 y G003 compartieron el mismo objetivo de nivel “Fin”, el cual contribuyó al logro del objetivo de orden superior “Contribuir a impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria” del PROSECO 2020-2024, sin incluir objetivos e indicadores en materia de comercio digital.

Los objetivos de nivel “Propósito” se alinearon con el objetivo de nivel “Fin”, al enfocarse en la utilidad de la información difundida, la solución de conflictos entre consumidores y proveedores, y en la vigilancia del cumplimiento normativo; los de nivel “Componente” se correspondieron con los productos y servicios necesarios para alcanzar los objetivos de nivel “Propósito”, mientras que, en el nivel “Actividad” tres de los cuatro objetivos del Pp B002,

24 “La lógica vertical de la matriz permite verificar la relación causa-efecto directa que existe entre los diferentes niveles de la matriz”. **Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados**, pág. 61, [consulta: 10 de junio de 2025]. Disponible en: <https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/work/models/PTP/Capacitacion/GuiaMIR.pdf>.

cinco de los siete del Pp E005 y los siete del Pp G003 guardaron una relación lógica y funcional con los objetivos de nivel “Componente”.

Al respecto, el grupo auditor identificó áreas de mejora, ya que la MIR del Pp B002 no contó con un objetivo de nivel “Componente” al que se asociara el objetivo de nivel “Actividad”, denominado “Actualización del Padrón de grupos de consumidores”, ni con objetivos de nivel “Actividad” suficientes para el logro del objetivo de nivel “Componente”, denominado “Asesorías para la población consumidora sobre el ejercicio de sus derechos brindadas”; y en la MIR del Pp E005 no se estableció un objetivo de nivel “Componente” al que se asociaran los objetivos de nivel “Actividad” referentes a la “Interposición de promociones legales en defensa de grupos de consumidores” y “Emisión de dictamen a favor de los consumidores”.

Respecto a la lógica horizontal²⁵ de las MIR 2024 de los Pp B002, E005 y G003, los 43 indicadores de los niveles “Fin”, “Propósito”, “Componente” y “Actividad” cumplieron con los criterios sobre el tipo, la dimensión y frecuencia de medición; en 42 se definió la relación entre variables, y en 41 el aspecto que se pretende medir. Asimismo, el grupo auditor identificó que en ninguna MIR se establecieron indicadores específicos de comercio digital.

En el análisis de dichas MIR se detectaron áreas de mejora, ya que el indicador de nivel “Fin”, denominado “Concentración del poder de mercado”,²⁶ no contó con una definición clara ni permitió evaluar su contribución al cumplimiento del objetivo de orden superior “Impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria” y, en el nivel “Actividad” del Pp E005, la definición del indicador “Porcentaje de promociones legales interpuestas admitidas” no dispuso de un punto de referencia, mientras que el resultado del indicador “Promedio de consultas atendidas por agente en el Teléfono del Consumidor” se calculó con datos de agentes que no atienden el Teléfono del Consumidor. El área de mejora del indicador de “Fin” se retoma en el resultado núm. 8 “Contribución de la PROFECO al Empoderamiento del Consumidor” de este Informe de Auditoría.

25 La lógica horizontal “establece cómo se controlará y medirá el logro de cada nivel de la matriz y de dónde se obtendrá la información necesaria para ello [...]”. Secretaría de Hacienda y Crédito Público, **Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados**, México, pág. 74.

26 “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 [denominada por unos pocos grupos de negocio] y 7 [dispersa entre muchas empresas]”. De acuerdo con la nota informativa proporcionada por la PROFECO mediante el oficio núm. PFC/OP/DGPE/204/2025 del 30 de mayo de 2025.

En el transcurso de la auditoría, con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, realizada el 10 de diciembre de 2025,²⁷ mediante el oficio núm. PFC/OP/DGPE/001/2026, de fecha 2 de enero de 2026, la PROFECO acreditó²⁸ que, como resultado de la Estrategia de Simplificación de la Estructura Programática 2026, de la SHCP, se fusionaron los Pp B002 y E005 y se creó el Pp E020 “Servicios integrales para la protección de los derechos de los consumidores”, en cuya MIR se identificó lo siguiente:

- Dada la estructura “vertical” de la nueva MIR, no es factible incluir objetivos de nivel “Componente” a los que se asocien objetivos y “Actividad” en los términos recomendados.
- Respecto de la lógica “horizontal”:
 - En el nivel “Fin”, se incluyó el indicador denominado “Índice de Competitividad en México”, cuyo objetivo es “Contribuir al impulso de la innovación y la competencia en el mercado interno a través de la protección de los derechos en materia de consumo en México”, mismo que determina la contribución de la PROFECO mediante la “protección de los derechos en materia de consumo en México”, e incluye una definición.²⁹ que describe el aspecto o fenómeno que mide dicho indicador.

27 Como resultado de los hallazgos, en el Anexo VI del Acta de la Reunión para la Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares núm. 2024-0283-ARPRFOP-004 del 10 de diciembre de 2025, se determinó la pre-recomendación núm. 001, que se refiere a incluir en la MIR del Pp B002, o del mecanismo vigente, un objetivo de nivel “Componente” al que se pueda asociar el objetivo de nivel “Actividad” denominado “Actualización del padrón de grupos de consumidores”, y en el nivel “Actividad”, incorporar objetivos suficientes y necesarios para alcanzar el objetivo de nivel “Componente” relativo a “Asesorías para la población consumidora sobre el ejercicio de sus derechos brindadas”. Y en la MIR del Pp E005, o del mecanismo vigente, establecer un objetivo de nivel “Componente” al que se vinculen los objetivos de nivel “Actividad” denominados “Interposición de promociones legales en defensa de grupos de consumidores” y “Emisión de dictamen a favor de los consumidores”.

También se estableció la pre-recomendación núm. 002, relativa a ajustar el indicador de “Fin” de los Pp B002, E005 y G003, o del mecanismo vigente, para que determine con precisión en qué medida contribuye al cumplimiento del objetivo de ese nivel, y cuente con una definición que describa el aspecto o fenómeno que mide; en el indicador “Porcentaje de promociones legales interpuestas admitidas”, incluya una definición y un referente que especifique su utilidad, finalidad o uso; y que el método de cálculo del indicador “Promedio de consultas atendidas por agente en el Teléfono del Consumidor” precise que únicamente se consideren los agentes que atienden el Teléfono del Consumidor (Telcon).

28 La evidencia consistió en el Oficio circular con el que la Secretaría de Economía comunicó la estructura programática, para el ejercicio fiscal 2026, a los titulares de sus entidades coordinadas (entre ellas la PROFECO); la MIR 2026 del Pp E020; las capturas de pantalla de dicha MIR del Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2026; la copia de los instrumentos de seguimiento del desempeño de cada uno de los indicadores de la MIR, y la ficha técnica del indicador “Porcentaje de promociones legales presentadas y admitidas”. Información certificada.

29 Aclara que “el indicador es el Índice de Competitividad Mundial (ICM) del Instituto para el Desarrollo Gerencial (IMD, por sus siglas en inglés) que se obtiene a partir de cuatro factores: Desempeño Económico, Eficiencia de Gobierno, Eficiencia de Negocios e Infraestructura”.

- En el nivel “Actividad”, se incluye una definición³⁰ que explica la utilidad del indicador “Porcentaje de promociones legales interpuestas admitidas”.
- En ese mismo nivel, ya no incluye el indicador “Promedio de consultas atendidas por agente en el Teléfono del Consumidor”, por lo que modificar su método de cálculo no es factible.

Por lo antes expuesto, se atienden las dos observaciones identificadas en este resultado, ya que la PROFECO proporcionó evidencia de las adecuaciones implementadas en la MIR de los Pp B002 y E005 que dieron lugar a la nueva estructura vigente a partir de 2026, mediante la MIR del Pp E020.

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible es “un plan de acción en favor de las personas el planeta y la prosperidad [...] tiene por objeto fortalecer la paz universal dentro de un concepto más amplio de la libertad [...] la erradicación de la pobreza en todas sus formas y dimensiones, incluida la pobreza extrema [...] y constituye un requisito indispensable para el desarrollo sostenible”.³¹

En 2024, la PROFECO contribuyó de manera indirecta al cumplimiento de los ODS 2 “Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible”, meta 2.8; ODS 10 “Reducir la desigualdad en y entre los países”, meta 10.3; y ODS 12 “Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles”, meta 12.8, de la Agenda 2030, al generar y difundir información sobre los derechos de los consumidores, conciliar las quejas que le notificaron los consumidores y vigilar y verificar que los proveedores cumplieran la normativa en materia de consumo, mediante la operación de los Pp B002, E005 y G003, respectivamente.

3. Gobernanza en la Procuraduría Federal del Consumidor

En este resultado se analizó la eficiencia de la alta dirección en la gobernanza de la PROFECO.

30 Precisa que “mide la proporción de las promociones presentadas y admitidas por Órganos jurisdiccionales competentes, en los juicios de acciones colectivas e incidentes de ejecución en todas sus etapas procesales hasta su total conclusión, con el objeto de representar una colectividad de personas consumidoras, salvaguardando sus derechos e intereses en contra de una o varias personas proveedoras que vulneren sus derechos”.

31 Resolución 70/1. “Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible”, aprobada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas el 25 de septiembre de 2015.

La gobernanza de la PROFECO está a cargo de su titular, responsable de dirigir y administrar la entidad. En 2024, nueve de sus atribuciones³² se vincularon con el alcance de esta auditoría; de las que cumplió tres en su totalidad, una presentó un área de mejora y cinco no requirieron ejecución. Las atribuciones que ejecutó fueron: 1) informar a la Secretaría de Economía (SE) sobre asuntos relevantes, como el 48° aniversario de la PROFECO, la participación en la Octava Sesión del Grupo Intergubernamental de Expertos en Protección al Consumidor (Ginebra, Suiza) y el envío de nueve informes de actividades; 2) aprobar el Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI) y el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (PTAR), y 3) expedir lineamientos y documentos normativos, entre ellos los “Lineamientos para el funcionamiento del Comité de Mejora Regulatoria Interna”, las “Bases para el grupo técnico de publicidad” y la “Guía para la Administración de Riesgos”.

Respecto de la atribución con un área de mejora, el grupo auditor identificó que la PROFECO elaboró el anteproyecto de presupuesto y lo remitió a la Secretaría de Economía, para su integración y envío a la SHCP, de conformidad con la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH), el cual fue aprobado por la Cámara de Diputados, pero no acreditó la autorización del “ejercicio del presupuesto aprobado”, conforme a la LFPC, sin que ello afectara el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, por lo que se identificó un área de mejora en materia de control interno.

Como hechos posteriores, la Procuraduría informó que, como mecanismo de control, determinó asignar, mediante oficio, al Coordinador General de Administración la función de autorizar el “ejercicio del presupuesto aprobado”. Esta medida implica que cada año se emita un oficio para dicha autorización, por lo que el grupo auditor determinó, como área de mejora, que la PROFECO incluya dicha función en el documento normativo que considere pertinente, a efecto de que el mecanismo sea permanente.

32 Estas son: 1) informar al Secretario de Economía sobre los asuntos que sean de la competencia de la Procuraduría, 2) proponer el anteproyecto de presupuesto de la Procuraduría y autorizar el ejercicio del aprobado, 3) aprobar los programas de la entidad, 4) establecer los criterios para la imposición de sanciones que determina la ley, así como para dejarlas sin efecto, reducirlas, modificarlas o conmutarlas, cuando a su criterio se preserve la equidad, 5) expedir el estatuto orgánico de la Procuraduría, 6) expedir lineamientos, criterios y demás normas administrativas, 7) proponer a la Secretaría, la política de protección al consumidor, 8) expedir manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público y 9) establecer los criterios para imponer, condonar, reducir, modificar o conmutar las multas.

Al respecto, en el transcurso de la auditoría, como resultado de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, realizada el 10 de diciembre de 2025,³³ y con motivo de la intervención de la ASF, mediante el oficio núm. PFC/OP/DGPE/502/2025, de fecha 19 de diciembre de 2025, la Procuraduría acreditó³⁴ que inició gestiones para incluir en la “Metodología para realizar pagos con cargo al presupuesto de la PROFECO” un procedimiento relativo a autorizar “[...] al Coordinador General de Administración el ejercicio del presupuesto [...], conforme al presupuesto aprobado y comunicado por la Secretaría de Economía [...]”, con lo que se atiende el área de mejora identificada en este resultado, ya que la entidad fiscalizada acreditó que implementó mecanismos de control para asegurar que cada año se autorice el “ejercicio del presupuesto aprobado”.

En cuanto a las cinco atribuciones restantes, en 2024 no fue necesario ejecutarlas, por referirse a la emisión de normas y directrices que no requirieron actualización, y a acciones legales que no tuvieron verificativo, dado que: 1) dispuso de tres normas vigentes relativas a criterios para imponer sanciones, dejarlas sin efecto, reducirlas, modificarlas o conmutarlas; 2) el Estatuto Orgánico publicado en el DOF (31/01/2020) permaneció vigente; 3) la política de protección al consumidor se definió en el Programa Institucional 2020-2024; 4) contó con el Manual General de Organización y 18 manuales de procedimientos vigentes; y 5) ese año no se realizaron modificaciones ni revocaciones discrecionales de resoluciones administrativas no favorables al proveedor.

4. Generación y Difusión e Información para el Consumidor

En este resultado se evaluaron la eficiencia y, de manera directa, la calidad y el enfoque hacia el ciudadano usuario en la generación y difusión de información para el consumidor.

En 2024, la PROFECO elaboró 1,602 productos y materiales informativos en materia de consumo, principalmente productos didácticos³⁵ e informativos³⁶ relacionados con el comercio por medios digitales; asimismo, estableció los indicadores “C3”, “C3A1”, “C1A1” y

33 Como resultado de los hallazgos, en el Anexo VI del Acta de la Reunión para la Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares núm. 2024-0283-ARPRFOP-004 del 10 de diciembre de 2025, se determinó la pre-recomendación núm. 003, que se refiere a incluir en el documento normativo que considere pertinente una disposición que asegure que cada año se autorice el ejercicio del presupuesto aprobado.

34 La evidencia consistió en el Programa de Trabajo de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto autorizado por su titular, en el que se establecen las actividades que realizarán, los entregables y las áreas responsables, con fechas de inicio y término, para modificar la “Metodología para elaborar el Anteproyecto de Presupuesto de Egresos de la PROFECO”. Información certificada.

35 Productos didácticos: “[...] son conjuntos estructurados de materiales pedagógicos impresos, digitales, audiovisuales, guías, ejercicios, diseñados en torno a un objetivo educativo común. [...]”. Información proporcionada por la PROFECO mediante el Acta Administrativa Circunstanciada de Auditoría núm. 2024-0283-AACA-003 suscrita el 11 de noviembre de 2025.

36 Productos informativos: “[...] son fichas educativas, trípticos, infografías, posters, u otros, que contienen información en materia de los derechos del consumidor para fomentar un consumo razonado, informado, sostenible, seguro y saludable [...]”. De acuerdo con el “Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Educación y Divulgación”, proporcionado por la PROFECO mediante el oficio núm. PFC/OP/DGPE/083/2025 del 21 de marzo de 2025.

“C1A2”³⁷ en la MIR 2024 del Pp B002 en materia de generación de información para el consumidor, en el primero de ellos cumplió la meta programada y en los otros tres la superó, en congruencia con lo reportado en la Cuenta de la Hacienda Pública Federal (CHPF) y los registros del Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH). Además, cumplió con la meta de la actividad 15 del Programa Anual de Actividades (PAA) 2024, relativa a las alianzas interinstitucionales para la generación de contenidos.

El grupo auditor identificó que la PROFECO reportó tres actividades³⁸ del PAA 2024, en materia de difusión de información, en el indicador “C1A2 Porcentaje de productos informativos realizados para medios digitales”, que se refiere a actividades de generación de información, lo que constituye un área de mejora en su control interno.

En el transcurso de la auditoría, con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, realizada el 10 de diciembre de 2025,³⁹ la PROFECO proporcionó copia de los PAA 2026, por área, de la Coordinación General de Educación y Divulgación (CGED), de la Dirección General de Estudios sobre Consumo (DGEC) y de la Dirección General de Difusión (DGD), autorizados por su respectivo titular. En la revisión de dichos programas, el grupo auditor identificó que ya ninguno contiene las actividades “Difundir piezas informativas en lenguas indígenas para ‘no dejar a nadie atrás’” y “Difundir piezas informativas para la campaña ‘El mejor verificador es el consumidor’”, como parte de la elaboración de productos y materiales informativos, y que el de la DGD incluye la actividad número 7 “Producir piezas informativas de los Estudios de Calidad por la Dirección General del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor en la Revista del Consumidor”.

Por lo anterior, se da por atendida el área de mejora, debido a que la PROFECO acreditó⁴⁰ que, mediante las acciones realizadas, se concretaron las modificaciones en su PAA 2026, y que ya no incluye las actividades de difusión observadas.

En 2024, la PROFECO difundió, vía remota, información al consumidor, mediante 53 programas de TV y 106 de radio, sobre temas de alimentación saludable, estudios de

37 Denominados: 1) C3 “Porcentaje de entrega de materiales temáticos y didácticos”, 2) C3A1 “Porcentaje de productos didácticos e informativos elaborados”, 3) C1A1 “Porcentaje de cumplimiento de Estudios sobre Consumo” y 4) C1A2 “Porcentaje de productos informativos realizados para medios digitales”.

38 Éstas son “Difundir piezas informativas en lenguas indígenas para ‘no dejar a nadie atrás’”, “Difundir piezas informativas para la campaña ‘El mejor verificador es el consumidor’” y “Publicar los estudios de calidad realizados por el LNPC en la Revista del Consumidor”.

39 Como resultado de los hallazgos, en el Anexo VI del Acta de la Reunión para la Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares núm. 2024-0283-ARPRFOP-004 del 10 de diciembre de 2025, se determinó la pre-recomendación núm. 004, que se refiere a implementar mecanismos de control, para que en el indicador C1A2 “Porcentaje de productos informativos realizados para medios digitales”, de la MIR del Pp B002, o del mecanismo vigente, sólo se reporte información de la “generación de información”.

40 La evidencia consistió en los Programas Anuales de Actividades 2026 de la Coordinación General de Educación y Divulgación, la Dirección General de Difusión y la Dirección General de Estudios sobre Consumo, autorizados por sus respectivos titulares. Información certificada.

calidad, derechos del consumidor, tecnología y consumo digital; en medios digitales, publicó 6,887 contenidos en redes sociales, orientados a precios, alimentos, transporte, útiles escolares y prevención de fraudes, y 574 materiales en su sitio *web*, entre otros, el Boletín Brújula de Compra, los programas Quién es Quién en los Precios y Quién es Quién en el Envío de Dinero, Profeco TV, la Revista del Consumidor y la Red de Alerta Rápida. El grupo auditor identificó que 50 publicaciones en redes sociales y 6 en el sitio *web* abordaron los derechos del consumidor, en materia de comercio por medios digitales.

La PROFECO estableció los indicadores “C2.3”, “C1.1”, “C1.2” y “C1.3”⁴¹ en la MIR 2024 del Pp B002 para evaluar su desempeño en la difusión de información en medios digitales. Aun cuando los resultados que reportó en la CHPF y el PASH fueron consistentes entre sí, el grupo auditor identificó diferencias en las bases de datos con las que sustentó los tres últimos indicadores. Al respecto, la PROFECO precisó que los datos varían porque se actualizan continuamente, pero no acreditó los resultados de 2024, lo que constituye un área de mejora en su control interno.

En el transcurso de la auditoría, con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, realizada el 10 de diciembre de 2025,⁴² mediante el oficio núm. PFC/OP/DGPE/001/2026, de fecha 2 de enero de 2026, la PROFECO acreditó⁴³ que, como resultado de la Estrategia de Simplificación de la Estructura Programática 2026, de la SHCP, se fusionaron los Pp B002 y E005 para crear el Pp E020 “Servicios integrales para la protección de los derechos de los consumidores”, y que, en la MIR correspondiente, ya no incluyó los indicadores “C1.1 Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México”, “C1.2 Tasa de variación de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios” y “C1.3 Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO en medios digitales”.

Por lo anterior, se da por atendida el área de mejora, dado que la Procuraduría precisó las acciones realizadas y sustentó las modificaciones a su estructura programática vigente en

41 Nombrados: 1) C2.3 “Porcentaje de asesorías brindadas a través de medios digitales”, 2) C1.1 “Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México”, 3) C1.2 “Tasa de variación de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios digitales” y 4) C1.3 “Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO publicados en medios digitales”.

42 Como resultado de los hallazgos, en el Anexo VI del Acta de la Reunión para la Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares núm. 2024-0283-ARPRFOP-004 del 10 de diciembre de 2025, se determinó la pre-recomendación núm. 005, que se refiere a disponer de los registros de los resultados de los indicadores C1.1 “Porcentaje de visitas a medios digitales en las entidades federativas del país, excluyendo a la Ciudad de México”, C1.2 “Tasa de variación de visitas registradas y vistas a los productos informativos y educativos en los medios” y C1.3 “Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la Profeco en medios digitales”, de la MIR del Pp B002, o del mecanismo vigente.

43 La evidencia consistió en el Oficio Circular con el que la Secretaría de Economía comunica la estructura programática, para el ejercicio fiscal 2026, a los Titulares de sus entidades coordinadas (entre ellas la PROFECO) y las capturas de pantalla de la MIR 2026 del Pp E020 del Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2026. Información certificada.

2026, por lo que acreditó que ya no resulta factible establecer actividades de control para disponer de registros de los resultados de los indicadores C1.1, C1.2 y C1.3, ya que no los incluyó en la MIR 2026 del Pp E020.

Adicionalmente, el grupo auditor observó que la PROFECO no incorporó las interacciones positivas de *YouTube* en el cálculo del indicador “C1.3”, pese a que esta red registró, en promedio, un volumen de reacciones significativamente superior al de *Facebook* e *Instagram* (que reporta en dicho indicador); tampoco dispuso de indicadores para evaluar sus publicaciones en redes sociales, lo que representa un área de mejora en materia de rendición de cuentas.

En el transcurso de la auditoría, con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, realizada el 10 de diciembre de 2025,⁴⁴ mediante el oficio núm. PFC/OP/DGPE/001/2026, de fecha 2 de enero de 2026, la PROFECO acreditó que, como resultado de la Estrategia de Simplificación de la Estructura Programática 2026, fusionó los Pp B002 y E005 para crear el Pp E020 “Servicios integrales para la protección de los derechos de los consumidores”, cuya MIR correspondiente ya no contiene el indicador “C1.3 Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativo o educativos de la Profeco en medios digitales”.

Asimismo, mediante el oficio núm. PFC/OP/DGPE/014/2026, de fecha 9 de enero de 2026, proporcionó copia del PAA 2026 de la Dirección General de Difusión (DGD), autorizado por su titular. En su revisión, el grupo auditor identificó que contiene la actividad número 12 “Realizar publicaciones en redes sociales institucionales”, y en el “medio de verificación” indica que considera las publicaciones en *YouTube*, *Facebook*, *Instagram*, *X* (antes *Twitter*) y *TikTok*.

Por lo anterior, se da por atendida el área de mejora, dado que la PROFECO acreditó⁴⁵ que la MIR 2026 del Pp E020 ya no contiene el indicador C1.3, por lo que no es factible que integre las cifras de las reacciones positivas de sus publicaciones en la plataforma *YouTube*, para calcular el resultado del indicador, y que el PAA de la DGD cuenta con una actividad para evaluar sus publicaciones en redes sociales.

44 Como resultado de los hallazgos, en el Anexo VI del Acta de la Reunión para la Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares núm. 2024-0283-ARPRFOP-004 del 10 de diciembre de 2025, se determinó la pre-recomendación núm. 007, relativa a integrar las cifras de las reacciones positivas que obtenga de las publicaciones que realice en la plataforma *YouTube*, en el resultado del indicador C1.3 “Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la Profeco en medios digitales” del Pp B002, o del mecanismo vigente, y la pre-recomendación núm. 006, para que la PROFECO establezca métricas, indicadores o parámetros, en materia de publicaciones en redes sociales.

45 La evidencia consistió en el Oficio Circular con el que la Secretaría de Economía comunicó la estructura programática, para el ejercicio fiscal 2026, a los Titulares de sus entidades coordinadas (entre ellas la PROFECO), las capturas de pantalla de la MIR 2026 del Pp E020 del Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2026 y el Programa Anual de Actividades 2026 de la Dirección General de Difusión, firmado por su titular. Información certificada.

Para la difusión de información de manera presencial, en 2024, la PROFECO implementó el Programa de Educación para el Consumo, mediante el cual desarrolló 12 productos didácticos y 60 materiales educativos que distribuyó a las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), las cuales elaboraron 452,006 materiales informativos que distribuyeron a 423,109 consumidores; realizaron 15,786 sesiones educativas, para asesorar a 320,866 personas, así como 4,828 acciones de promoción, para orientar, informar y capacitar a 102,243 consumidores.

La PROFECO estableció los indicadores C2.1 “Tasa de variación en la atención o asesoría a la población consumidora en las sesiones educativas del programa” y C2.2 “Porcentaje de cobertura nacional en asesorías en las promociones y sesiones educativas, excluyendo la Ciudad de México” en la MIR 2024 del Pp B002 para evaluar su desempeño en materia de difusión presencial, cuyos resultados fueron consistentes con la CHPF y el PASH.

Respecto del enfoque directo de la calidad y el enfoque hacia el ciudadano usuario en la generación y difusión de información para el consumidor, en el análisis del “Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación de PROFECO” se identificó que el 93.8% de 973 encuestados consideró que la Procuraduría promueve un consumo responsable, mientras que el 57.5% señaló que al menos dos programas o productos le resultaron útiles, lo cual reflejó que, en 2024, la información difundida respondió en gran medida a las necesidades de la población y generó satisfacción en más de la mitad de los usuarios.

La Procuraduría estableció el indicador “Porcentaje de la población consumidora en México a la que le haya sido útil la información ofrecida por al menos dos productos o programas informativos de la PROFECO” en la MIR 2024 del Pp B002, del que reportó que superó la meta programada y que dicho resultado fue consistente con la CHPF y el PASH. El grupo auditor identificó que la información resultante del sondeo no se tradujo en métricas o indicadores suficientes para medir el impacto de la PROFECO en la formación de consumidores informados, lo que evidenció un área de mejora en la rendición de cuentas y el diseño de indicadores. La recomendación correspondiente se presenta en el resultado núm. 8 “Contribución de la PROFECO al Empoderamiento del Consumidor” de este Informe de Auditoría.

El grupo auditor constató que los 11 indicadores analizados de la MIR 2024 del Pp B002 se relacionaron con el cumplimiento del Objetivo prioritario 1 del Programa Institucional 2020-2024; de la estrategia 2.4, del Objetivo 2 del PROSECO 2020-2024 y del Eje III “Economía” del PND 2019-2024; que la Procuraduría realizó el seguimiento periódico de indicadores para integrar cédulas de avance, así como visitas a las ODECO para supervisar sus acciones, emitir observaciones y fortalecer el cumplimiento de los objetivos institucionales.

5. Protección de los Derechos e Intereses de los Consumidores

En este resultado se evaluó la eficiencia y, de manera directa, el enfoque hacia la calidad y el ciudadano usuario en la protección de los derechos e intereses de los consumidores.

En 2024, la Procuraduría mantuvo vigente un convenio de colaboración con el IFT para asesorar y atender las quejas de los consumidores en materia de telecomunicaciones, mediante la plataforma “Soy Usuario”. El grupo auditor identificó que la plataforma señala que, a partir del 16 de octubre de 2025, la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la PROFECO atenderá directamente las quejas o reclamaciones. Los convenios suscritos por la Procuraduría con otras instituciones se analizaron en el resultado núm. 1 “Diseño de la Procuraduría Federal del Consumidor” de este Informe de Auditoría.

En 2024, la PROFECO proporcionó 1,345,669 asesorías,⁴⁶ de las que 1,191,870 (88.5%) fueron mediante el “Telcon”; 100,600 (7.5%), por correo electrónico; 42,902 (3.2%) y 6,098 (0.5%), respectivamente, en las plataformas “Soy Usuario” y “Conciliaexpres”, y 4,199 (0.3%) de manera personal y por escrito. El grupo auditor identificó que, en ese año, la Procuraduría no recibió solicitudes de asesoría relacionadas con el comercio electrónico.

La PROFECO estableció los indicadores “Porcentaje de atención de consultas para brindar asesoría e información al consumidor” y “Promedio de consultas atendidas por agente en el Teléfono del Consumidor” en la MIR 2024 del Pp E005, para evaluar su desempeño en materia de asesorías a los consumidores, con resultados superiores a la meta programada. Aunque estos últimos fueron consistentes con la CHPF y el PASH, el método de cálculo del segundo indicador no especificó que se debe calcular únicamente con los agentes que atienden el teléfono del consumidor, lo que representa un área de mejora en materia de control interno. La recomendación correspondiente se presentó en el resultado núm. 2 “Sistema de Evaluación del Desempeño y los ODS” de este Informe de Auditoría.

En 2024, la PROFECO recibió 101,492 quejas de igual número de consumidores, por un monto reclamado de 1,257,256.1 mdp, y logró que los proveedores restituyeran el daño en 56,605 (55.8%) de ellas, por un total de 1,091,332.1 mdp (86.8%). El grupo auditor detectó que, en la base de datos de los montos reclamados y recuperados, la Procuraduría registró 78,358.2 mdp más en el monto reclamado, y 30,858.4 mdp menos en el recuperado, respecto de las cifras que reportó en la CHPF y el PASH del indicador “Porcentaje de monto recuperado en los procedimientos concluidos” de la MIR 2024 del Pp E005, lo que evidencia un área de mejora en el control interno. Aun con las discrepancias, el indicador permite evaluar el impacto de las acciones de la PROFECO en la defensa de los derechos e intereses de los consumidores.

En el transcurso de la auditoría, con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, realizada el 10 de diciembre de 2025,⁴⁷ mediante el

46 Para informar a la ciudadanía sus derechos como consumidor, las obligaciones de los proveedores, de conformidad con la LFPC, y los trámites y servicios que ofrece la PROFECO.

47 Como resultado de los hallazgos, en el Anexo VI del Acta de la Reunión para la Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares núm. 2024-0283-ARPRFOP-004 del 10 de diciembre de 2025, se determinó la pre-recomendación núm. 009, que se refiere a garantizar que la información de detalle que extraiga de las bases de datos contenidas en sus sistemas informáticos, correspondiente al indicador “Porcentaje de monto recuperado en los procedimientos concluidos” de la MIR del Pp E005, o del mecanismo vigente, sea consistente con la base de datos que sustente el resultado que reporte en la CHPF y el PASH.

oficio núm. PFC/OP/DGPE/014/2026 del 9 de enero de 2026, la Procuraduría indicó que “[...] la diferencia [...] en el registro de montos recuperados correspondiente al indicador ‘Porcentaje de monto recuperado en los procedimientos concluidos’ [...] se explica porque la información [...] proviene de una base de datos dinámica, sujeta a actualizaciones operativas [...]”.

Asimismo, acreditó que, con motivo de la intervención de la ASF, implementó un mecanismo de control para que todas las áreas de la institución: 1) resguarden en el sitio “Alfresco Share” la evidencia documental de los indicadores que reporten a la Dirección General de Evaluación y Planeación; 2) descarguen las “cédulas de seguimiento 2026 para el reporte de los indicadores” del mismo sitio; 3) almacenen las bases que descargaron del “sistema fuente”; 4) documenten el cálculo por indicador, para asegurar su replicabilidad; 5) homologuen los medios de verificación; y 6) utilicen una nomenclatura, de aplicación general, para nombrar todos estos documentos. De acuerdo con la PROFECO, la finalidad de dicho mecanismo es “[...] garantizar la confiabilidad y adecuada gestión de la información de detalle extraída de las bases de datos contenidas en los sistemas informáticos correspondientes a los indicadores a cargo de la Procuraduría”, entre otros, el denominado “Porcentaje de monto recuperado en los procedimientos concluidos”.

Por lo anterior, se atiende el área de mejora, ya que la entidad fiscalizada acreditó⁴⁸ que implementó actividades, a fin de reforzar los mecanismos de control, para que las áreas de la PROFECO que reportan los resultados de su gestión mediante indicadores dispongan de la evidencia documental correspondiente y fortalezcan la rendición de cuentas.

Los procedimientos que reportó la PROFECO para atender las quejas, en 2024, fueron los siguientes:

- Mediante el servicio “Conciliaexpres” concilió 12,747 quejas procedentes con las que recuperó un monto de 54,700.3 mdp. El grupo auditor identificó diferencias en la base de datos que sustenta el resultado del indicador “Porcentaje de monto recuperado en los procedimientos concluidos” de la MIR 2024 del Pp E005, en la que registró un monto recuperado de 50,104.9 mdp y 12,590 quejas conciliadas, diferencia que representa un área de mejora en materia de control interno.
- Concluyó 87,877 procedimientos conciliatorios de igual número de quejas, de las que 43,469 (49.5%) fueron conciliadas, 29,713 desistidas (33.8%), 14,077 no conciliadas (16.0%) y 618 improcedentes (0.7%). El grupo auditor identificó que 185 procedimientos fueron en materia de comercio electrónico, en los que 35.7% (66) se desistieron de la queja, 35.7% (66) llegaron a una conciliación, 20.0% (37) fueron improcedentes y 8.6% (16) no se conciliaron.

⁴⁸ La evidencia consistió en los oficios con los que la Dirección General de Planeación y Evaluación informó a las Unidades Administrativas de la PROFECO las metas aprobadas de los indicadores a su cargo, así como las acciones que deberán implementar para garantizar el cumplimiento de sus metas y los reportes de seguimiento correspondientes. Información certificada.

- Recibió y realizó 26 procedimientos arbitrales, de los que 17 (65.4%) fueron resueltos por un monto de 1,237.1 mdp, 3 (11.5%) no se resolvieron y 6 (23.1%) quedaron “en proceso”.
- Recibió 668 solicitudes de dictamen, de las que 404 (60.5%) cumplieron los requisitos para ser procedentes;⁴⁹ 196 (29.3%) no procedieron; 3 (0.5%) no fueron de su competencia, y las 65 (9.7%) restantes se encontraron “en proceso”. El grupo auditor identificó que 21 dictámenes correspondieron a comercio por medios digitales.

La Procuraduría estableció los indicadores “Porcentaje de procedimientos conciliatorios concluidos dentro de un plazo de 90 días naturales”, “Porcentaje de dictámenes emitidos” y “Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio” en la MIR 2024 del Pp E005, para evaluar su desempeño en materia de atención de quejas individuales, en los dos primeros reportó cumplimientos superiores a sus metas, y en el tercero, inferior a su meta. Aunque dichos resultados fueron consistentes con la CHPF y el PASH, el grupo auditor identificó que, en el cálculo del segundo indicador, incluyó dictámenes de telecomunicaciones con estatus “procedentes”, “improcedentes” y “en estudio”, a pesar de que su fórmula se delimita a los “procedentes”, lo cual representó un área de mejora en materia de control interno.

En el transcurso de la auditoría, con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, realizada el 10 de diciembre de 2025,⁵⁰ mediante el oficio núm. PFC/OP/DGPE/001/2026, de fecha 2 de enero de 2026, la PROFECO documentó que, como resultado de la Estrategia de Simplificación de la Estructura Programática 2026, de la SHCP, se fusionaron los Pp B002 y E005 para crear el Pp E020 “Servicios integrales para la protección de los derechos de los consumidores”. En la MIR de dicho programa se incorporó el indicador “Porcentaje de dictámenes emitidos”, cuya definición y método de cálculo establecen que su resultado se determinará con base en los dictámenes “procedentes a ser emitidos”.

Por lo anterior, se da por atendida el área de mejora identificada, debido a que la PROFECO acreditó que implementó el mecanismo para garantizar que el resultado del indicador “Porcentaje de dictámenes emitidos” se determine únicamente con los dictámenes procedentes, y proporcionó la evidencia que demuestra⁵¹ las modificaciones a su estructura programática 2026.

49 Con estos dictámenes se reclamaron 114,420.5 mdp.

50 Como resultado de los hallazgos, en el Anexo VI del Acta de la Reunión para la Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares núm. 2024-0283-ARPRFOP-004 del 10 de diciembre de 2025, se determinó la pre-recomendación núm. 008, que se refiere a garantizar que el resultado del indicador “Porcentaje de dictámenes emitidos” de la MIR del Pp E005, o del mecanismo vigente se calcule únicamente con los dictámenes “procedentes”.

51 La evidencia se integra por las capturas de pantalla de la MIR 2026 del Pp E020 contenida en el Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2026 y la ficha técnica del indicador “Porcentaje de dictámenes emitidos”. Información certificada.

La PROFECO indicó que, en 2024, interpuso tres demandas de acciones colectivas con las que representó a 372 personas, reclamó 87,850.5 mdp y obtuvo 13,134.6 mdp, sin que sustentara dichas cifras, lo cual representó un área de mejora en materia de control interno.

En el transcurso de la auditoría, con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, realizada el 10 de diciembre de 2025,⁵² mediante el oficio núm. PFC/OP/DGPE/502/2025 del 19 de diciembre de 2025, la PROFECO precisó que, en 2024, inició tres demandas de acción colectiva para representar a 842 consumidores, y no a 372, a partir de las que reclamó 87,850.5 mdp, mismas que se encontraron en trámite; asimismo, acreditó que dispone del soporte documental verificable, con información correcta, suficiente, válida y confiable de las demandas de acción colectiva, para sustentar que, en ese año, recuperó 13,134.6 mdp a favor de 877 personas consumidoras que iniciaron su queja en años previos.

Por lo anterior, se da por atendida esta área de mejora, ya que la entidad fiscalizada proporcionó⁵³ los registros de las demandas de acción colectiva que realizó en 2024, en los que identifica a cada uno de los 877 consumidores que representó, así como el monto que recuperó a su favor.

En consecuencia, la nueva evidencia reveló lo siguiente: en 2024, la PROFECO logró que los proveedores restituyeran daños a 57,110 consumidores, por un total de 1,091,332.1 mdp, de los cuales, mediante el procedimiento conciliatorio, atendió a 43,469 consumidores, por 1,022,260.1 mdp; vía “Conciliaexpres”, a 12,747 personas, por 54,700.3 mdp; con las acciones colectivas, a 877 consumidores, por 13,134.6 mdp, y resolvió 17 casos, mediante el arbitraje, por 1,237.1 mdp.

El grupo auditor identificó que, para respaldar las tres demandas que interpuso en 2024, la Procuraduría realizó 507 promociones legales contra 47 proveedores que infringieron la LFPC; además, que dos de las tres demandas colectivas se originaron en el ámbito del comercio digital. Para evaluar su desempeño en esta materia, estableció el indicador “Porcentaje de promociones legales interpuestas admitidas” en la MIR 2024 del Pp E005, con un resultado superior a la meta programada, lo cual fue consistente con el reportado en la CP 2024 y con los registros del PASH.

En 2024, la PROFECO administró tres registros públicos: 1) el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), en el que recibió y admitió 936,022 solicitudes de inscripción y sancionó a 14 empresas, por un total de 4,003.7 mdp, por enviar publicidad a usuarios registrados; 2)

52 Como resultado de los hallazgos, en el Anexo VI del Acta de la Reunión para la Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares núm. 2024-0283-ARPRFOP-004 del 10 de diciembre de 2025, se determinó la pre-recomendación núm. 010, que se refiere a garantizar que la información correspondiente a las demandas de acciones colectivas cuente con soporte documental verificable, y que dicha información sea correcta, suficiente, oportuna, válida y confiable.

53 La evidencia consistió en la base de datos con los registros de las acciones colectivas, iniciadas y tramitadas en 2024, de los consumidores que representó y de los montos reclamados y recuperados. Información certificada.

el Registro Público de Contratos de Adhesión (RPCA), en el que inscribió 8,364 nuevos contratos de 6,127 proveedores, y el análisis de su base de datos reveló que 24 registros (0.3%) regularon relaciones de consumo en comercio digital, y 3) el Registro Público de Casas de Empeño (RPCE), en el que registró 5,355 establecimientos.

La Procuraduría estableció los indicadores “Porcentaje de atención de solicitudes de inscripción al Registro Público para Evitar Publicidad”, “Porcentaje de efectividad en la protección del derecho a la recepción de publicidad”, “Porcentaje de registros de contratos de adhesión”, “Porcentaje de solicitudes de contratos de adhesión con resolución emitidos en el tiempo establecido en la normativa”, “Porcentaje de solicitudes atendidas para brindar certeza y seguridad jurídica mediante la actualización del Registro Público de Casas de Empeño” y “Porcentaje de solicitudes de registro de Casas de Empeño con resolución emitidas en el tiempo establecido en la normatividad”, en la MIR 2024 del Pp E005, para evaluar su desempeño en la gestión de los tres registros públicos, con resultados superiores a sus respectivas metas, en consistencia con lo reportado en la CP 2024 y el PASH.

El grupo auditor constató que los 12 indicadores analizados de la MIR 2024 del Pp E005 se relacionaron con el cumplimiento del Objetivo prioritario 1 del Programa Institucional 2020-2024, de la estrategia 2.4, del Objetivo 2 del PROSECO 2020-2024 y, consecuentemente, del Eje III “Economía” del PND 2019-2024; asimismo, que la Procuraduría realizó el seguimiento periódico de indicadores, para integrar cédulas de avance, y practicó visitas a las ODECO, como mecanismos de control para supervisar sus acciones, emitir observaciones y fortalecer el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Respecto del enfoque directo hacia la calidad de los servicios y al ciudadano usuario, en el análisis del “Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación de Profeco” el grupo auditor identificó que la orientación de los servicios: 1) “Telcon”, 2) “Concilianet-Conciliaexpres”, 3) procedimiento conciliatorio y 4) REPEP respondió en 85.1%, 55.6%, 62.9% y 75.0%, respectivamente, a las necesidades de protección de los derechos de los consumidores (calidad), y generaron satisfacción en el 83.0%, 55.6%, 64.9% y 76.0% de sus usuarios, respectivamente (ciudadano usuario).

6. Verificación y Vigilancia de los Proveedores

En este resultado se analizó la eficiencia, la calidad y, de manera directa, la competencia de los actores en la verificación y vigilancia para asegurar el cumplimiento de la normatividad aplicable a los proveedores de bienes, productos y servicios.

En 2024, la PROFECO implementó 15 programas de verificación y vigilancia, que planeó según las principales temporadas de alto consumo. Programó las visitas de verificación con base en denuncias recibidas, mientras que definió las acciones de vigilancia de forma preventiva en el PAA 2024, en las que priorizó la visita a proveedores con mayor relevancia, volumen o riesgo de incumplimiento, así como las temporadas de mayor actividad comercial.

En 2024, la PROFECO recibió 39,897 denuncias, de las que 39,442 (98.9%) fueron procedentes y 455 (1.1%), improcedentes. De las procedentes, 24,446 (62.0%) correspondieron a proveedores de bienes, servicios y telecomunicaciones, principalmente autoservicios, hoteles, restaurantes, servicios de salud, escuelas y proveedores de telefonía e internet, y las otras 14,996 (38.0%) fueron contra proveedores de combustibles Gas L.P. y gasolina, principalmente por despachar cantidades incompletas. El grupo auditor identificó que, en ese año, la Procuraduría no recibió denuncias contra empresas que comercializan bienes o servicios en medios digitales.

En 2024, la PROFECO atendió 39,574 denuncias, lo que representó un nivel de atención de 100.3% de las procedentes.⁵⁴ De ellas, 23,608 correspondieron a establecimientos de bienes y servicios (96.6% de las procedentes); 15 a telecomunicaciones (88.2% de las procedentes); 3,727 a permisionarios de Gas L.P. (95.0% de las procedentes); y 12,224 a permisionarios de gasolina (110.4% de las procedentes). De estas últimas, 4,141 (33.9%) correspondieron a rezagos de años anteriores y quedaron pendientes 2,990 (27.0%) que recibió ese año, debido a que se priorizó la atención de los rezagos. Para evaluar su desempeño, estableció los indicadores C1A1 “Porcentaje de atención de denuncias en contra de establecimientos comerciales” y C1A1.2 “Porcentaje de atención de denuncias en contra de establecimientos de combustibles” en la MIR 2024 del Pp G003, con resultados superiores a sus respectivas metas, que fueron consistentes con los que reportó en la CP 2024 y el PASH.

En relación con el enfoque directo de las vertientes ciudadano-usuario y la calidad, el grupo auditor identificó que, de acuerdo con la información del “Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación de Profeco”, en 2024, el servicio de atención de denuncias de la PROFECO respondió en un 69.1% a las necesidades de protección de los consumidores (calidad) y generó satisfacción en el 65.8% de sus usuarios (ciudadano usuario).

En 2024, la PROFECO realizó 19,526 visitas de verificación y vigilancia: 10,851 (55.6%) a establecimientos de combustibles, 8,477 (43.4%) a comercios de bienes y servicios, y 198 (1.0%) a prestadores de servicios de telecomunicaciones. Como resultado de las visitas, determinó que 14,306 proveedores (73.3%) cumplieron la normativa y 1,728 (8.8%) no lo hicieron; además, no localizó a 3,484 (17.8%), por causas ajenas, y canceló 8 visitas (0.1%). El grupo auditor identificó que no se realizaron visitas a empresas que operan exclusivamente en medios digitales.

⁵⁴ El universo de 39,574 denuncias atendidas, en 2024, se integró por 35,433 denuncias que recibió ese año, y 4,141 rezagadas de años anteriores.

En la MIR 2024 del Pp G003, la PROFECO estableció los indicadores “P1.2”, “C1.1”, “C1A2”, “C1.2” y “P1.1”,⁵⁵ en materia de verificación y vigilancia, en los que reportó resultados superiores a sus metas, dichos resultados fueron consistentes con los que registró en la CHPF 2024 y el PASH.

El grupo auditor identificó diferencias respecto de las cifras acreditadas con las bases de datos que proporcionó la Procuraduría, que contienen el origen de la visita, el tipo de bien, producto o servicio que comercializó cada proveedor que visitó, y que el indicador “P1.2” resultó insuficiente para evaluar el impacto de la intervención institucional en el cumplimiento normativo de los proveedores, como consecuencia de sus visitas, aspectos que representaron un área de mejora en materia de control interno. La observación correspondiente al indicador “Porcentaje de visitas de verificación o vigilancia en las cuales los establecimientos de proveedores de bienes y servicios cumplieron con las Leyes y Normas competencia de la PROFECO” se presenta en el resultado núm. 8 “Contribución de la PROFECO al empoderamiento del consumidor” de este Informe de Auditoría.

Asimismo, se detectaron errores tipográficos en los registros de las denuncias que atendió la PROFECO en 2024, contenidas en las bases de datos que proporcionó, como el uso irregular de signos de puntuación, mayúsculas, minúsculas, abreviaturas, espacios o extensiones innecesarias, así como diferencias en la captura del nombre de los proveedores. Lo anterior significó un área de mejora relacionada con la calidad y consistencia de las bases de datos.

En 2024, de los 1,728 proveedores que incumplieron la normativa, 944 (54.6%) fueron de bienes y servicios, 760 (44.0%), permisionarios de combustibles, y 24 (1.4%), de telecomunicaciones. Como sanción, la PROFECO aplicó 1,574 Procedimientos por Infracción a la Ley (PIL), 681 suspensiones, 190 inmovilizaciones y multó a 1,282 de ellos por un total de 321,052.3 mdp. El grupo auditor identificó que la Procuraduría no sancionó a empresas que operan exclusivamente en medios digitales y que reportó el cumplimiento de la meta del indicador C6 “Porcentaje de asesorías proporcionadas a proveedores sancionados” de la MIR 2024 del Pp G003, ya que asesoró a 3,539 proveedores, cifra que excedió en 2,257 unidades a los 1,282 proveedores multados, registrados en la base normativa. Esta diferencia revela un área de mejora en materia de control interno.

55 Denominados: 1) P1.2 “Porcentaje de visitas de verificación o vigilancia en las cuales los establecimientos de proveedores de bienes y servicios cumplieron con las Leyes y Normas competencia de la PROFECO”, 2) C1.1 “Porcentaje de visitas de verificación a establecimientos comerciales”, 3) C1A2 “Porcentaje de visitas de vigilancia a establecimientos comerciales”, 4) C1.2 “Porcentaje de permisionarios expendedores de combustibles verificados” y 5) P1.1 “Porcentaje de municipios en los que se realizan acciones de verificación y vigilancia”.

Como resultado de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, realizada el 10 de diciembre de 2025,⁵⁶ la Procuraduría acreditó que, con motivo de la intervención de la ASF, implementó un mecanismo de control para que todas las áreas de la institución: 1) resguarden en el sitio “Alfresco Share” la evidencia documental de los indicadores que reporten a la Dirección General de Evaluación y Planeación; 2) descarguen las “cédulas de seguimiento 2026 para el reporte de los indicadores” del mismo sitio; 3) almacenen las bases que descargaron del “sistema fuente”; 4) documenten el cálculo por indicador, para asegurar su replicabilidad; 5) homologuen los medios de verificación; y 6) utilicen una nomenclatura, de aplicación general, para nombrar todos estos documentos.

De acuerdo con la PROFECO, el mecanismo que implementó tiene la finalidad de “[...] garantizar la confiabilidad y adecuada gestión de la información de detalle extraída de las bases de datos contenidas en los sistemas informáticos correspondientes a los indicadores a cargo de la Procuraduría”, entre ellos, los denominados P1.2 “Porcentaje de visitas de verificación o vigilancia en las cuales los establecimientos de proveedores de bienes y servicios cumplieron con las Leyes y Normas competencia de la PROFECO”, C1.1 “Porcentaje de visitas de verificación a establecimientos comerciales”, C1A2 “Porcentaje de visitas de vigilancia a establecimientos comerciales”, C1.2 “Porcentaje de permisionarios expendedores de combustibles verificados”, P1.1 “Porcentaje de municipios en los que se realizan acciones de verificación y vigilancia” y C6 “Porcentaje de asesorías proporcionadas a proveedores sancionados”. Asimismo, evidenció que inició gestiones para que el sistema APV esté libre de errores tipográficos.

Por lo anterior, se atienden las áreas de mejora, ya que la entidad fiscalizada proporcionó evidencia.⁵⁷ de las acciones que realizó para que la información de los resultados de sus indicadores sea consistente con los datos en sus sistemas informáticos y que dichos sistemas estén libres de errores tipográficos.

56 Como resultado de los hallazgos, en el Anexo VI del Acta de la Reunión para la Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares núm. 2024-0283-ARPRFOP-004 del 10 de diciembre de 2025, se determinó la recomendación núm. 012, que se refiere a garantizar que la información de los sistemas Institucionales donde se registran las denuncias que interponen los consumidores esté libre de errores tipográficos y que los registros de las bases de datos que se obtengan de dichos sistemas guarden consistencia con los resultados de los indicadores P1.2 “Porcentaje de visitas de verificación o vigilancia en las cuales los establecimientos de proveedores de bienes y servicios cumplieron con las Leyes y Normas competencia de la PROFECO”, C1.1 “Porcentaje de visitas de verificación a establecimientos comerciales”, C1A2 “Porcentaje de visitas de vigilancia a establecimientos comerciales”, C1.2 “Porcentaje de permisionarios expendedores de combustibles verificados”, P1.1 “Porcentaje de municipios en los que se realizan acciones de verificación y vigilancia” y C6 “Porcentaje de asesorías proporcionadas a proveedores sancionados” de la MIR del Pp G003, o del mecanismo vigente, sea consistente con la base de datos que sustente el resultado que reporte en la CHPF y el PASH.

57 La evidencia consistió en los oficios con los que la Dirección General de Planeación y Evaluación informó a las Unidades Administrativas de la PROFECO las metas aprobadas de los indicadores a su cargo, las acciones que deberán implementar para garantizar el cumplimiento de sus metas y los reportes de seguimiento correspondientes; el Programa de Trabajo de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza, autorizado por su titular, en el que se establecen las actividades que realizarán, con fechas de inicio y término, para asegurar la consistencia de la información del sistema de Administración de Procesos de Verificación (APV), en el que se especifican los entregables y las áreas responsables. Información certificada.

En 2024, la Procuraduría consiguió que 364 (28.4%) proveedores pagaran multas por 69,766.8 mdp (21.7%); el cobro de 721 multas (56.2%), por 180,831.0 mdp (56.3%), quedó en proceso, debido a los medios de defensa que interpusieron los proveedores; 34 permisionarios obtuvieron resoluciones a favor por 10,169.2 mdp (3.2%), y 163 multas (12.7%), por 60,285.4 mdp (18.8%), permanecen pendientes de cobro, ya que estos procesos pueden extenderse hasta 10 años, conforme al Código Fiscal.

En ese año, el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (LNPC) cumplió con los 24 estudios de calidad que programó, de los que 13 (54.2%) fueron sobre productos de uso general, como electrodomésticos, útiles escolares, equipos de cómputo, entre otros, y 11 (45.8%), sobre productos perecederos. La programación de estos estudios se basó en seis criterios: 1) alto consumo, 2) temporalidad, 3) interés de los consumidores, 4) riesgos para la salud, 5) indicios de problemas de calidad y 6) cambios normativos; así como cuatro factores internos: I) capacidad instalada, II) especialización del personal, III) recursos disponibles y IV) tiempos de ejecución.

En 2024, el LNPC atendió 449 solicitudes de estudios de calidad, de las que 404 (85.4%) fueron de particulares, principalmente sobre productos perecederos, impermeabilizantes, pinturas y pañales, y 45 (9.5%) de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza, enfocadas en perecederos, cremas corporales y tequilas; también, recibió 81,281 solicitudes de servicio para 211,358 instrumentos de medición, de las que 80,522 (99.1%) fueron para 209,930 instrumentos (99.3%), en su mayoría básculas, con 140,006 (66.7%), seguidas de 28,974 relojes checadores (13.8%), 25,005 medidores de gas (11.9%), 13,891 bombas despachadoras (6.6%) y 2,054 otros instrumentos (1.0%). Como área de mejora, el grupo auditor identificó que la herramienta informática Aplicación para Informes Mensuales (APIM) no contiene el tipo de comercio de los solicitantes.

En el transcurso de la auditoría, como resultado de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, realizada el 10 de diciembre de 2025,⁵⁸ mediante el oficio núm. PFC/OP/DGPE/001/2026, de fecha 2 de enero de 2026, la PROFECO señaló que el APIM “[...] es una aplicación que se utiliza para informar datos numéricos como información concentrada, es por lo mismo que no puede contener información a detalle como el tipo de comercio [...]” y que en el sistema Aplicación de Procesos de Verificación (APV) “[...] existe el campo para indicar el giro o tipo de comercio, sin embargo [...] el formato vigente que es utilizado para solicitar la calibración de los instrumentos de medición, no contempla el espacio para esa información [...]”.

58 Como resultado de los hallazgos, en el Anexo VI del Acta de la Reunión para la Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares núm. 2024-0283-ARPRFOP-004 del 10 de diciembre de 2025, se determinó la pre-recomendación núm. 011, que se refiere a que en la herramienta informática denominada “Aplicación para Informes Mensuales” se incorpore un campo para capturar el tipo de comercio del que se solicita el servicio de calibración.

Al respecto, con motivo de la intervención de la ASF, la Procuraduría acreditó⁵⁹ que inició gestiones para incluir en el formato con homoclave “FF-PROFECO-004” un nuevo campo titulado “tipo de comercio”, mismo que sometió a la revisión de la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones (ATDT) para su validación, del cual “[...] una vez que se cuente con el formato autorizado, se obtendrá del mismo la información [...]”. Por lo anterior, se da por atendida el área de mejora identificada, ya que la PROFECO acreditó el inicio de gestiones para la implementación del mecanismo de control, a fin de que los proveedores que solicitan los servicios de calibración indiquen el “tipo de comercio”, para que este dato se registre en el sistema APV.

En la MIR 2024 del Pp G003, la PROFECO estableció los indicadores C3 “Porcentaje de verificaciones de instrumentos de medición” y C3A1 “Porcentaje de solicitudes de servicios para instrumentos de medición atendidas”, en materia de calibración de los instrumentos de medición, en los que reportó resultados superiores a sus metas, mismos que fueron consistentes con los que registró en la CP 2024 y el PASH.

En materia de calidad, en 2024, el LNPC cumplió con los requisitos de competencia técnica y del sistema de gestión que determina la Norma Mexicana NMX-EC-17025-IMNC-2018 “Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración”, ya que su personal cumplió con la competencia técnica para el análisis de bienes y productos. Además, acreditó la Norma Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2015 “Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos” para que las actividades que realiza todo su personal se adecúen a la normatividad aplicable, a fin de asegurar su confiabilidad. En cuanto a la competencia de los actores de manera directa, la Procuraduría contó con manuales vigentes de procedimientos y calidad del LNPC; el primero incluye dos procesos y cuatro procedimientos que aseguran la ejecución sistematizada de estudios y calibraciones, mientras que el segundo establece las directrices básicas para las actividades de sus áreas.

En 2024, la PROFECO atendió 194 solicitudes de análisis de información comercial, provenientes de 87 proveedores, en las que identificó 724 elementos para revisión. De éstos, 695 (96.0%) correspondieron a etiquetas, 18 (2.5%) a garantías, 6 (0.8%) a instructivos y 5 (0.7%) a pólizas de garantía. En cuanto al cumplimiento normativo, 346 (49.8%) etiquetas acataron las NOM, mientras que 349 (50.2%) presentaron incumplimientos relacionados con etiquetado, información comercial, especificaciones sanitarias y requisitos de calidad en bebidas, alimentos y cosméticos. Respecto de las garantías, 3 (16.7%) se ajustaron a la normativa y 15 (83.3%) incurrieron en incumplimientos; de las pólizas, 1 (20.0%) observó los requisitos y 4 (80.0%) los omitieron, y de los instructivos ninguno de los 6 satisfizo las disposiciones de información comercial.

59 La PROFECO proporcionó el Programa de Trabajo de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza autorizado por su titular, en el que se establecen las actividades a realizar, con sus respectivas fechas de inicio y término, para definir el “tipo de comercio” en el que se utilizan los instrumentos de medición que calibra, a fin de que dicha información se registre en sus sistemas informáticos, así como la evidencia de que concluyó la primera actividad. Información certificada.

En la MIR 2024 del Pp G003, la PROFECO estableció los indicadores C2 “Porcentaje de análisis de información comercial” y C2A1 “Porcentaje de atención de solicitudes de análisis de información comercial”, relacionados con el análisis de la información comercial, en los que reportó resultados superiores a sus metas, en consistencia con lo reportado en la CP 2024 y los registros del PASH.

El grupo auditor constató que los 12 indicadores analizados de la MIR 2024 del Pp G003 se relacionaron con el cumplimiento del Objetivo prioritario 1 del Programa Institucional 2020-2024; la estrategia 2.4, del Objetivo 2 del PROSECO 2020-2024 y, consecuentemente, el Eje III “Economía” del PND 2019-2024; asimismo, que la Procuraduría dio seguimiento periódico a los indicadores para integrar cédulas de avance y realizó visitas a las ODECO, como mecanismo de control para supervisar sus acciones, emitir observaciones y fortalecer el cumplimiento de los objetivos institucionales.

7. Aplicación de los Recursos Económicos y Humanos para Cumplir con los Objetivos y Metas

En este resultado se analizó la eficiencia y la economía de la PROFECO en el ejercicio de los recursos para el logro de objetivos y metas.

En 2024, a la PROFECO se le aprobó un presupuesto total de 1,509,004.0 mdp, monto 61,911.3 mdp (4.1%) menor que el modificado, que ascendió a 1,570,915.3 mdp. Asimismo, ejerció 1,535,008.9 mdp, monto 35,906.4 mdp (2.3%) menor que el modificado, de los que 1,247,387.9 mdp (81.3%) fueron asignaciones federales, y 287,621.0 mdp (18.7%), recursos autogenerados;⁶⁰ por “Actividad Institucional”, destinó 1,420,087.0 mdp (92.5%) a la “Equidad en las relaciones de consumo”, 93,864.0 mdp (6.1%) a los “Servicios de apoyo administrativo” y 21,057.9 mdp (1.4%) a la “Función pública y buen gobierno”.

De los 1,420,087.0 mdp ejercidos, en 2024, en la “Equidad en las relaciones de consumo”, 519,325.5 mdp (33.8%) se asignaron al Pp E005, para proteger los derechos e intereses de los consumidores, con resultados del 100.0%, o superiores, en las metas de 12.⁶¹ de los 13 indicadores evaluados; 476,309.6 mdp (31.0%), al Pp G003, para vigilar el cumplimiento de la normativa en materia de consumo por parte de los proveedores, con niveles del 100.0%, o más, en las metas de los 12 indicadores.⁶² revisados, y 424,451.9 mdp (27.7%), al Pp B002, para generar y difundir información para el consumidor, con metas alcanzadas, o superadas,

60 Principalmente, por el servicio de calibración a instrumentos de medición (110,092.8 mdp), la venta de hologramas (80,765.2 mdp) y el registro de las Casas de Empeño (40,608.5 mdp).

61 El indicador que no alcanzó la meta se denomina “Porcentaje de quejas conciliadas mediante el procedimiento conciliatorio”. El análisis de los 13 indicadores de la MIR del Pp E005 se presentó en el resultado núm. 5 “Protección de los derechos e intereses de los consumidores” de este Informe de Auditoría.

62 El análisis de los 12 indicadores de la MIR del Pp G003 se presentó en el resultado núm. 6 “Verificación y vigilancia a los proveedores” de este Informe de Auditoría.

en 9⁶³ de los 11 indicadores verificados. Los indicadores que no alcanzaron su respectiva meta no evaluaron actividades sustantivas de la PROFECO, por lo que no comprometieron el cumplimiento del objetivo de los programas E005 y B002.

8. Contribución de la PROFECO al Empoderamiento del Consumidor

En este resultado se evaluó la eficacia y, de manera directa, la calidad con la que la PROFECO contribuyó al empoderamiento del consumidor.

En 2024, la PROFECO contribuyó a proteger y empoderar al consumidor, y a atender el problema público relativo a que la población consumidora en México no dispone de información suficiente para las decisiones de compra y enfrenta conflictos en condiciones de inequidad, que le implican gastos extraordinarios e incertidumbre en las relaciones comerciales con los proveedores de bienes, productos y servicios que incumplen la normativa vigilada por la PROFECO y proporcionan información insuficiente de los bienes, productos y servicios que ofrecen, mediante la operación de tres programas presupuestarios, de la manera siguiente:

- Con el Pp B002, elaboró 1,602 materiales informativos, difundidos en 6,887 publicaciones en redes sociales que generaron 68.8 millones de reacciones y permitieron asesorar a 86,895 personas; publicó 574 contenidos en su portal, que obtuvieron 30.8 millones de vistas; distribuyó 452,006 materiales en 15,786 sesiones educativas que orientaron a 320,866 personas, y realizó 4,828 promociones que beneficiaron a 102,243 personas, como se indicó en el resultado núm. 4 “Generación y difusión de información para el consumidor” de este Informe de Auditoría.
- Con el Pp E005, atendió 101,492 quejas por 1,257,256.1 mdp, concilió 57,110 (56.3%) por 1,091,332.1 mdp (86.8%), de las cuales 12,747 se resolvieron vía “Conciliaexpres” (54,700.3 mdp) y 43,469 mediante procedimiento conciliatorio (1,022,260.1 mdp); además, realizó 17 arbitrajes (1,237.1 mdp), emitió 404 dictámenes (114,420.5 mdp) y promovió 3 juicios colectivos por 13,134.6 mdp, con los que evitó abusos contra 877 consumidores, como se analizó en el resultado núm. 5 “Protección de los Derechos e Intereses de los Consumidores” de este Informe de Auditoría.
- Con el Pp G003, atendió 39,574 denuncias; practicó 19,526 visitas; calibró 209,930 instrumentos; detectó 1,728 proveedores infractores; aplicó 1,574 PIL, 681 suspensiones, 190 inmovilizaciones y 1,282 multas por 321,052.3 mdp, y logró pagos por 69,766.8 mdp (54,114.6 mdp por cobro persuasivo, 722.0 mdp tras defensa y 14,880.2 mdp por cobro coactivo), como se presentó en el resultado núm. 6 “Verificación y Vigilancia de los

63 Los indicadores que no cumplieron su respectiva meta fueron “Promedio de interacciones positivas del consumidor sobre los productos informativos o educativos de la PROFECO publicados en medios digitales” y “Tasa de variación en la atención o asesoría a la población consumidora en las sesiones educativas del Programa”. El análisis de los 11 indicadores de la MIR del Pp B002 se presentó en el resultado núm. 4 “Generación y difusión de información para el consumidor” de este Informe de Auditoría.

Proveedores” de este Informe de Auditoría. Estas acciones fortalecieron la política pública y promovieron el empoderamiento ciudadano.

El grupo auditor identificó que, durante 2024, la PROFECO no llevó a cabo estudios ni ofreció asesorías o capacitación; no practicó visitas de verificación o vigilancia a proveedores que operan en medios digitales; no monitoreó sitios electrónicos, ni rastreó publicidad engañosa de empresas que comercializan en plataformas digitales. Esta situación resulta relevante, dado que, de acuerdo con cifras del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), de 2013 a 2023, el comercio electrónico incrementó su presencia en el mercado, ya que la proporción que representa del PIB pasó de 3.3% al 6.4%, y el número de personas que realizaron transacciones digitales creció de 5.9 millones a 32.4 millones.⁶⁴

En cuanto a la rendición de cuentas, aunque la MIR 2024 de los Pp B002, E005 y G003 incluyó cuatro indicadores estratégicos, el grupo auditor identificó que su diseño presentó las limitaciones siguientes:

- El indicador de nivel Fin, aplicable a los tres Pp, ofrece datos nacionales que no permiten evaluar la contribución específica de la PROFECO al objetivo del PROSECO 2020-2024, relativo a impulsar la competencia y la mejora regulatoria.
- En el nivel Propósito, el indicador “Porcentaje de monto recuperado en los procedimientos concluidos”, del Pp E005, permite medir la solución de conflictos, mientras que el indicador “Porcentaje de visitas de verificación o vigilancia en las cuales los establecimientos de proveedores de bienes y servicios cumplieron con las Leyes y Normas competencia de la PROFECO”, del Pp G003, no mide con precisión el impacto en el cumplimiento de la normativa, lo que representa un área de mejora en materia de rendición de cuentas.

En el transcurso de la auditoría, como resultado de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, realizada el 10 de diciembre de 2025, mediante el oficio núm. PFC/OP/DGPE/001/2026, de fecha 2 de enero de 2026, la Procuraduría indicó que incorporó tres indicadores en el “Programa Institucional de la Procuraduría Federal del Consumidor 2025-2030” para evaluar el impacto de su intervención para que los proveedores cumplan la normativa en materia de consumo. En su revisión, el grupo auditor identificó que ninguno de los tres indicadores evalúa en qué medida contribuyó a que los proveedores cumplan dicha normativa, ya que el primero es el mismo que motivó esta área de mejora; el segundo, da seguimiento al pago de las multas que impone, y el tercero, se refiere al monitoreo de bienes, productos o servicios, por lo que prevalece el área de mejora.

64 INEGI, “Usuarios de internet que han realizado compras vía internet, según frecuencia de compras, 2015 a 2024”, Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares, ENDUTIH, y Comunicado 44/25 [en línea]. **Valor Agregado Bruto del Comercio Electrónico (VABCOEL) 2023**, pág. 2, [consulta: 12 de noviembre de 2025], disponible en: https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2025/vabcoel/vabcoel2025_02.pdf.

Por su parte, el indicador del Pp B002, que evalúa la utilidad de la información que genera y difunde la Procuraduría para las decisiones de compra, presentó un área de mejora orientada a incrementar la participación ciudadana en el sondeo en línea que alimenta su resultado.

Al respecto, en el transcurso de la auditoría, como resultado de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, realizada el 10 de diciembre de 2025,⁶⁵ mediante el oficio núm. PFC/OP/DGPE/001/2026, de fecha 2 de enero de 2026, la PROFECO acreditó que, a partir del tercer trimestre de 2025, implementó una estrategia para aumentar la participación en el “Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación de Profeco”, que consiste en incrementar de manera permanente la difusión del sondeo en las redes sociales institucionales “X”, “Instagram” y “Facebook”. Por lo anterior, se da por atendida el área de mejora identificada, debido a que la entidad fiscalizada demostró⁶⁶ que implementó mecanismos de control para incrementar la participación ciudadana en el sondeo en línea.

- Las MIR 2024 de los tres Pp no incluyeron indicadores suficientes para evaluar el empoderamiento del consumidor a partir de las acciones de información, defensa de derechos y verificación, lo que constituye un área de mejora en materia de rendición de cuentas.

En el transcurso de la auditoría, como resultado de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, realizada el 10 de diciembre de 2025, mediante el oficio núm. PFC/OP/DGPE/502/2025, de fecha 19 de diciembre de 2025, la PROFECO indicó que el último reactivo del “Sondeo en línea” “[...] permite aportar al indicador que se determine para evaluar el impacto [...] en el empoderamiento de las personas consumidoras [...] toda vez que se instrumenta mediante un enfoque integral respecto de los bienes y servicios institucionales [...]”, sin que acreditara la elaboración y autorización del indicador en el que se reportarán los resultados correspondientes, por lo que prevalece el área de mejora.

En cuanto a la calidad del servicio, los resultados del “Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación de Profeco”, de 2024, señalaron que 928 personas (85.7% de los 1,083 participantes) consideraron que la PROFECO los empoderó como consumidores, a partir de las actividades que realizó ese año,

65 Como resultado de los hallazgos, en el Anexo VI del Acta de la Reunión para la Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares núm. 2024-0283-ARPRFOP-004 del 10 de diciembre de 2025, se determinó la pre-recomendación núm. 013, que se refiere a incrementar el número de personas que respondan el “Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación de Profeco”.

66 La evidencia consistió en el correo electrónico con el que se solicitó a la Dirección General de Difusión incrementar la difusión del “Sondeo en línea” en las redes sociales de la PROFECO, y las capturas de pantalla de las publicaciones de dicho sondeo, realizadas en el último trimestre de 2025, en las redes sociales “X”, “Instagram” y “Facebook”. Información certificada.

lo que refleja una percepción favorable de las personas en la atención de sus necesidades de información y protección de sus derechos en materia de consumo.

2024-1-10LAT-07-0283-07-001 **Recomendación**

Para que la Procuraduría Federal del Consumidor evalúe la conveniencia de diseñar e implementar un indicador, o métricas, para evaluar en qué medida contribuye a que los proveedores de bienes, productos y servicios cumplan con las leyes y normas que son de su competencia, a fin de disponer de parámetros de medición de lo que se pretende lograr, y sirvan de referente para evaluar su desempeño, de conformidad con lo establecido en el artículo 110, párrafo tercero, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, y en el artículo segundo "Disposiciones en Materia de Control Interno", título segundo "Modelo Estándar de Control Interno", capítulo I "Estructura del Modelo", disposición 9 "Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno", norma tercera "Actividades de Control", párrafos primero, segundo y tercero, principio 12, capítulo II "Responsabilidades y Funciones en el Sistema de Control Interno Institucional", disposición 10 "Responsabilidades y Funciones", función II, inciso "a", y capítulo III "Evaluación y Fortalecimiento del Sistema de Control Interno", sección I "Evaluación del Sistema de Control Interno Institucional", disposición 11 "De la Evaluación del SCII", norma cuarta "Informar y Comunicar", elemento de control 25, del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, e informe a la Auditoría Superior de la Federación de las medidas emprendidas.

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

2024-1-10LAT-07-0283-07-002 **Recomendación**

Para que la Procuraduría Federal del Consumidor diseñe e implemente, en ejercicios subsecuentes, un indicador de nivel Propósito, dentro de la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa presupuestario B002 "Generación y difusión de información para el consumidor", o métricas en el mecanismo vigente, que estén orientados a la medición del impacto al empoderamiento del consumidor a partir de las acciones que realiza en materia de generación y difusión de información para la población consumidora, a fin de disponer de parámetros de medición de lo que se pretende lograr, y sirvan de referente para evaluar su desempeño, de conformidad con lo establecido en el artículo 110, párrafo tercero, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, y en el artículo segundo "Disposiciones en Materia de Control Interno", título segundo "Modelo Estándar de Control Interno", capítulo I "Estructura del Modelo", disposición 9 "Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno", norma tercera "Actividades de Control", párrafos primero, segundo y tercero, principio 12, capítulo II "Responsabilidades y Funciones en el Sistema de Control Interno Institucional", disposición 10 "Responsabilidades y Funciones", función II, inciso "a", y capítulo III "Evaluación y Fortalecimiento del Sistema de Control Interno",

sección I "Evaluación del Sistema de Control Interno Institucional", disposición 11 "De la Evaluación del SCII", norma cuarta "Informar y Comunicar", elemento de control 25, del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, e informe a la Auditoría Superior de la Federación de las medidas emprendidas.

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

2024-1-10LAT-07-0283-07-003 Recomendación

Para que la Procuraduría Federal del Consumidor diseñe e implemente, en ejercicios subsecuentes, un indicador de nivel Propósito, dentro de la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa presupuestario E005 "Protección de los derechos de los consumidores", o métricas en el mecanismo vigente, que estén orientados a la medición del impacto al empoderamiento del consumidor, a partir de las acciones que realiza en materia de protección de los derechos e intereses de los consumidores, a fin de disponer de parámetros de medición de lo que se pretende lograr, y sirvan de referente para evaluar su desempeño, de conformidad con lo establecido en el artículo 110, párrafo tercero, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, y en el artículo segundo "Disposiciones en Materia de Control Interno", título segundo "Modelo Estándar de Control Interno", capítulo I "Estructura del Modelo", disposición 9 "Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno", norma tercera "Actividades de Control", párrafos primero, segundo y tercero, principio 12, capítulo II "Responsabilidades y Funciones en el Sistema de Control Interno Institucional", disposición 10 "Responsabilidades y Funciones", función II, inciso "a", y capítulo III "Evaluación y Fortalecimiento del Sistema de Control Interno", sección I "Evaluación del Sistema de Control Interno Institucional", disposición 11 "De la Evaluación del SCII", norma cuarta "Informar y Comunicar", elemento de control 25, del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, e informe a la Auditoría Superior de la Federación de las medidas emprendidas.

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

2024-1-10LAT-07-0283-07-004 Recomendación

Para que la Procuraduría Federal del Consumidor diseñe e implemente, en ejercicios subsecuentes, un indicador de nivel Propósito, dentro de la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa presupuestario G003 "Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica entre proveedores y consumidores", o

métricas en el mecanismo vigente, que estén orientados a la medición del impacto al empoderamiento del consumidor, a partir de las acciones que realiza en materia de verificación y vigilancia de los proveedores, a fin de disponer de parámetros de medición de lo que se pretende lograr, y sirvan de referente para evaluar su desempeño, de conformidad con lo establecido en el artículo 110, párrafo tercero, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, y en el artículo segundo "Disposiciones en Materia de Control Interno", título segundo "Modelo Estándar de Control Interno", capítulo I "Estructura del Modelo", disposición 9 "Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno", norma tercera "Actividades de Control", párrafos primero, segundo y tercero, principio 12, capítulo II "Responsabilidades y Funciones en el Sistema de Control Interno Institucional", disposición 10 "Responsabilidades y Funciones", función II, inciso "a", y capítulo III "Evaluación y Fortalecimiento del Sistema de Control Interno", sección I "Evaluación del Sistema de Control Interno Institucional", disposición 11 "De la Evaluación del SCII", norma cuarta "Informar y Comunicar", elemento de control 25, del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, e informe a la Auditoría Superior de la Federación de las medidas emprendidas.

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

Consecuencias Sociales

La protección de los derechos de los consumidores constituye una función pública esencial del Estado mexicano, cuya ejecución corresponde a la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor (PROFECO), con el propósito de prevenir prácticas comerciales indebidas y asegurar servicios adecuados para la población. Durante 2024, la PROFECO llevó a cabo acciones de generación y difusión de información, asesoría, atención de quejas, conciliación, restitución de daños, así como verificación, vigilancia y sanción a proveedores, en beneficio de la población consumidora del país. Este conjunto de acciones reflejó un enfoque integral que combinó educación, supervisión y aplicación de la ley para la defensa de los derechos de los consumidores.

Si bien la PROFECO registró avances relevantes en el cumplimiento de sus objetivos institucionales, no dispuso de métricas ni parámetros que permitieran determinar su contribución a la formación de consumidores informados, al cumplimiento normativo de los proveedores ni al empoderamiento de los consumidores. Esta situación limitó la medición del impacto efectivo de su intervención en los hogares mexicanos y redujo la capacidad institucional para orientar estrategias, definir prioridades y optimizar recursos en la atención de las necesidades de la población consumidora.

Por otra parte, aunque los instrumentos de programación reconocieron la expansión del comercio electrónico, los documentos institucionales no lo establecieron como asunto de interés público ni incorporaron objetivos o métricas específicas para evaluar su desempeño.

Durante 2024 no se realizaron acciones de capacitación, verificación ni vigilancia en esta modalidad de comercio.

De acuerdo con el INEGI, el comercio electrónico incrementó su participación en el PIB de 3.3% en 2013 a 6.4% en 2023, mientras que el número de personas que realizaron transacciones digitales aumentó de 5.9 millones a 32.4 millones. Este crecimiento representa un desafío para el Estado mexicano y una oportunidad estratégica para la PROFECO, que requiere actualizar su normativa interna en concordancia con la LFPC y las normas vigentes, con el fin de ampliar el alcance y el impacto de sus servicios en la protección efectiva de los derechos de los consumidores.

Buen Gobierno

Impacto de lo observado por la ASF para buen gobierno: Planificación estratégica y operativa y Controles internos.

Resumen de Resultados, Observaciones, Acciones y Recomendaciones

Se determinaron 8 resultados, de los cuales, en 2 no se detectaron irregularidades y 5 fueron solventados por la entidad fiscalizada antes de la emisión de este Informe. El restante generó:

4 Recomendaciones al Desempeño.

Consideraciones para el seguimiento

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

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

Dictamen

El presente se emite el 9 de enero de 2026, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría. Ésta se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada de cuya veracidad es responsable, y fue planeada y desarrollada con el fin de fiscalizar el desempeño de la Procuraduría Federal del Consumidor. Se aplicaron los procedimientos y las pruebas que se estimaron necesarios; en consecuencia, existe una base razonable para sustentar este dictamen.

El problema que atiende la política pública de protección al consumidor se refiere a que la población consumidora en México no dispone de información suficiente para las decisiones de compra y enfrenta conflictos en condiciones de inequidad, que le implican gastos extraordinarios e incertidumbre en las relaciones comerciales con los proveedores de bienes, productos y servicios que incumplen la normativa vigilada por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y proporcionan información insuficiente de los bienes, productos y servicios que ofrecen.

Con el fin de dar atención a dicha problemática, en el Programa Sectorial de Economía (PROSECO) 2020-2024 se estableció el objetivo prioritario 2 “Impulsar la competencia en el mercado interno y la mejora regulatoria”, y en el Programa Institucional 2020-2024 de la PROFECO, se incluyeron los objetivos prioritarios 1 “Impulsar el empoderamiento del consumidor a nivel nacional”, 2 “Disminuir los costos de transacción a través de mecanismos que garanticen la protección efectiva de los derechos del consumidor para impulsar la confianza de los consumidores” y 3 “Fortalecer la capacidad institucional para proteger a los consumidores sin dejar a nadie atrás”.

La fiscalización del desempeño de la PROFECO, en 2024, en materia de generación y difusión de información, defensa de los consumidores y vigilancia del cumplimiento de la normatividad, desde las vertientes de eficacia, eficiencia, economía, calidad, competencia de los actores y relación ciudadano-usuario comprendió la revisión de: a) el diseño, b) los mecanismos de control, c) la implementación y d) el impacto. Los trabajos de auditoría permitieron emitir un pronunciamiento respecto de las funciones sustantivas de la PROFECO para contribuir en la atención del problema público, así como en el logro de las metas asociadas a dichas actividades.

➤ Diseño de la Procuraduría Federal del Consumidor:

En la revisión de la vertiente de eficiencia y, de manera indirecta, la competencia de los actores se verificó que, en 2024, el diseño normativo de la PROFECO la dotó de facultades para proteger los derechos de los consumidores en el comercio tradicional y electrónico, en los sectores de telecomunicaciones, combustibles, bienes, productos y servicios. También le otorgó atribuciones para fungir como árbitro en quejas, vigilar la normativa, imponer sanciones y cobrar multas, por lo que la operación institucional se centró en la defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras, sin distinción de género. Respecto del diseño programático, aunque en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024 y el PROSECO 2020-2024 no se definió una problemática específica en materia de consumo, las actividades de la Procuraduría se alinearon con el Eje III “Economía” y con el objetivo prioritario 2, respectivamente, los cuales no incluyeron el comercio electrónico como tema de interés público. Los Pp B002 “Generación y difusión de información para el consumidor”, E005 “Protección de los derechos de los consumidores” y G003 “Vigilancia del cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores” tuvieron coherencia entre el problema-objetivos, causas-efectos y medios-fines, pero no contaron con indicadores suficientes para medir sus respectivos objetivos.

En cuanto al diseño presupuestal, en 2024, a la PROFECO le autorizaron 1,509,004.0 mdp, de los que 428,018.1 mdp correspondieron al Pp B002; 485,479.1 mdp, al E005; 509,978.1 mdp, al G003; 61,525.8 mdp, al M001, y 24,003.0 mdp, al O001.

Respecto del diseño organizacional-institucional y, de manera indirecta, la competencia de los actores, en 2024, la PROFECO contó con 67 áreas con facultades definidas en su Estatuto Orgánico y Manual General de Organización, y 18 Manuales de Procedimientos vigentes. Ese año, ejerció sus funciones para generar información, vigilar el cumplimiento normativo y resolver conflictos entre consumidores y proveedores, tanto en medios convencionales como digitales. La vigilancia del comercio digital y el cumplimiento de la norma NMX-COE-001-SCFI-2018 fueron responsabilidad de la Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico. Estos manuales y la base normativa institucional contribuyeron a garantizar la eficacia y eficiencia de sus actividades.

La operación del Pp B002 recayó en la Coordinación General de Educación y Divulgación, en el Pp E005 intervinieron las subprocuradurías de Servicios, Jurídica y de Telecomunicaciones, y en el Pp G003 participaron la Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución y las subprocuradurías de Telecomunicaciones y de Verificación y Defensa de la Confianza.

En 2024, la PROFECO mantuvo convenios de coordinación que fortalecieron sus funciones: con el Servicio de Administración Tributaria (SAT) recuperó 14,880.2 mdp mediante el Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE); con el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) atendió 42,902 solicitudes de asesoría de la plataforma “Soy Usuario”; con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) impulsó la educación financiera; y con la Comisión Federal de Competencia Económica (COFECE) compartió información comercial. También estableció “Alianzas institucionales” para elaborar materiales educativos con contenido técnico y legal.

En el análisis de la eficiencia se identificó que, en 2024, de nueve atribuciones que estableció la PROFECO en materia de gobernanza, vinculadas con esta auditoría, cumplió tres en su totalidad y una presentó un área de mejora, ya que elaboró el anteproyecto de presupuesto que integró la SE -como lo establece la LFPRH-, que aprobó la Cámara de Diputados, pero no acreditó la posterior autorización para ejercerlo -de acuerdo con la LFPC-. Como hechos posteriores, la PROFECO implementó mecanismos para que la Coordinación General de Administración elabore el proyecto de presupuesto de la Procuraduría y autorice el ejercicio del presupuesto aprobado en el Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF) correspondiente. Las cinco atribuciones restantes no requirieron ejecución, ya que la Procuraduría contó con normas, el Estatuto Orgánico y una política de protección al consumidor vigentes, y no realizó revocaciones discrecionales a favor de proveedores.

➤ Mecanismos de evaluación y control:

En términos de la eficiencia, se constató que las MIR 2024 de los Pp B002, E005 y G003 se alinearon con el Eje III “Economía” del PND 2019-2024 y el objetivo prioritario 2 del PROSECO 2020-2024. La PROFECO dispuso de diagnósticos con problemas claros para cada Pp y las MIR cumplieron las seis etapas de la Metodología del Marco Lógico (MML).

En la lógica vertical, los objetivos de nivel Fin de los tres Pp se correspondieron con los documentos programáticos de mediano plazo; los de Propósito se vincularon con el de Fin; los de Componente se asociaron a productos y servicios que ofrece la PROFECO; y los de Actividad guardaron relación con los de Componente. Se identificaron áreas de mejora en los Pp B002 y E005: tres objetivos de Actividad no se asociaron con alguno de nivel Componente, y uno de Componente no se vinculó con el nivel de Actividad.

En la lógica horizontal, en los 43 indicadores se presentó un tipo, dimensión y frecuencia de medición adecuados; en 42 se estableció una relación clara entre sus variables, y en 41 se definió el aspecto por medir. La PROFECO no dispuso de objetivos ni indicadores relacionados con el comercio digital. El grupo auditor detectó que el indicador “Promedio de consultas atendidas por agente”, del Pp E005, presentó unidad de medida incoherente, y los indicadores “Concentración del poder de mercado”, de los Pp B002, E005 y G003, y “Porcentaje de promociones legales interpuestas admitidas”, del Pp E005, no contaron con una definición clara de lo que miden, lo que constituyó un área de mejora en materia de control interno.

Como hechos posteriores, la Procuraduría acreditó que fusionó los Pp B002 y E005 para crear el Pp E020 “Servicios integrales para la protección de los derechos de los consumidores”. El grupo auditor verificó que en la MIR 2026 de dicho Pp ya no se incluyó el indicador “Promedio de consultas atendidas por agente”, se sustituyó el indicador “Concentración del poder de mercado” por el de “Contribuir al impulso de la innovación y la competencia en el mercado interno a través de la protección de los derechos en materia de consumo en México”, con una definición que precisa el aspecto que mide. Asimismo, en el indicador “Porcentaje de promociones legales interpuestas admitidas” se incorporó una definición que explica su utilidad. Como resultado de la reestructuración, las áreas de mejora en la lógica horizontal, previamente identificadas, dejaron de ser factibles, y las observaciones a la lógica vertical se dieron por atendidas, por lo cual no prevalecieron observaciones en este rubro.

En 2024, la Procuraduría contribuyó indirectamente al cumplimiento de los ODS 2, meta 2.8; ODS 10, meta 10.3; y ODS 12, meta 12.8, e informó sus resultados en el “Reporte de contribución de la Procuraduría Federal del Consumidor a los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el marco de la Agenda 2030, ejercicio 2024”.

➤ Operación de la PROFECO:

La PROFECO realiza tres actividades sustantivas mediante los programas presupuestarios B002, E005 y G003, enfocadas en generar y difundir información, proteger los derechos e

intereses de los consumidores y verificar el cumplimiento normativo de los proveedores, respectivamente.

Generación y difusión de información

Mediante el análisis de las vertientes de eficiencia y, de manera directa, la calidad y el enfoque hacia el ciudadano usuario en la generación y difusión de información para el consumidor, se verificó que, en 2024, la PROFECO, en el ámbito central, elaboró 1,602 productos y materiales informativos en materia de consumo que difundió mediante 53 programas de televisión y 106 de radio; realizó 6,887 publicaciones en redes sociales que generaron 68.8 millones de interacciones positivas, y la asesoría, en tiempo real, de 86,895 personas, así como 574 publicaciones en su página de Internet sobre diversos temas de interés para el consumidor. Por su parte, las ODECO generaron 452,006 piezas de materiales informativos, utilizados y distribuidos en 15,786 sesiones y 4,828 promociones educativas, para beneficio de 423,109 consumidores.

Según el “Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación de Profeco”, el 93.8% de la población consideró útil la información de la PROFECO y el 57.5% manifestó satisfacción. La Procuraduría reportó este resultado en la MIR del Pp B002, como aporte a la solución del problema público. Al respecto, se identificó un área de mejora orientada a incrementar la participación ciudadana en el sondeo en línea. Como hechos posteriores, la PROFECO implementó una estrategia para aumentar la participación en el sondeo, consistente en incrementar de manera permanente su difusión en las redes sociales institucionales.

La MIR 2024 del Pp B002 incluyó 11 indicadores para medir la generación y difusión de información. De ellos, cumplió plenamente la meta de 1, superó la de 8 y no alcanzó la de 2. La PROFECO no contó con indicadores para evaluar su desempeño en materia de publicaciones en redes sociales. Como hechos posteriores, acreditó que el Programa Anual de Actividades (PAA) 2026 de la Dirección General de Difusión, autorizado por su titular, contiene la actividad núm. 12 “Realizar publicaciones en redes sociales institucionales”, a partir de las que evaluará dichas publicaciones.

Protección de los derechos e intereses de los consumidores

En cuanto a la eficiencia y, de manera directa, el enfoque hacia la calidad y el ciudadano usuario en la protección de los derechos de los consumidores, en 2024, la PROFECO atendió 1,345,669 solicitudes de asesoría en materia de derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores, así como del proceso de conciliación; recibió 101,492 quejas por un monto reclamado de 1,257,256.1 mdp y restituyó daños a 57,110 consumidores por 1,091,332.1 mdp. Asimismo, resolvió 43,469 quejas mediante el proceso conciliatorio, atendió 26 procedimientos arbitrales (17 de ellos concluidos), promovió 3 juicios de acción colectiva (877 personas) y emitió 404 dictámenes (21 de comercio digital).

El “Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación de Profeco” demostró que, en 2024, los servicios: 1) “Telcon”, 2) “Concilianet-Conciliaexpres”, 3) procedimiento conciliatorio y 4) REPEP contribuyeron a proteger los derechos de los consumidores en 85.1%, 55.6%, 62.9% y 75.0%, respectivamente, y generaron niveles de satisfacción similares en sus usuarios.

La MIR 2024 del Pp E005 incluyó seis indicadores para evaluar las acciones de asesoría y conciliación, de los que superó la meta en cinco y no la alcanzó en uno. El indicador “Porcentaje de monto recuperado en los procedimientos concluidos” permitió evaluar el impacto de las acciones de la Procuraduría en la solución del problema público, mientras que el indicador “Porcentaje de dictámenes emitidos” presentó un área de mejora en su método de cálculo. Como hechos posteriores, la PROFECO acreditó que corrigió dichas inconsistencias, para asegurar que su resultado se calcule únicamente con los dictámenes “procedentes a ser emitidos”.

Verificación y vigilancia de los proveedores

Respecto de la eficiencia, la calidad y, de manera directa, la competencia de los actores en la verificación y vigilancia, en 2024, la PROFECO realizó 15 programas para verificar el cumplimiento de obligaciones de los proveedores; atendió 39,574 denuncias procedentes, abatió parte del rezago del año previo, y efectuó 19,526 visitas de verificación y vigilancia: 55.6% a permisionarios de combustibles, 43.4% a proveedores de bienes y servicios y 1.0% a prestadores de servicios de telecomunicaciones. No se registraron denuncias ni visitas vinculadas al comercio digital.

De los 19,526 establecimientos verificados, el 73.3% cumplió con la normativa y el 8.8% presentó omisiones, principalmente, por fallas electrónicas y alteración de dispensadores, falta de seguridad en equipos y errores de medición, deficiencias en etiquetado e insuficiencia de información. Por lo anterior, inició 1,574 Procedimientos por Infracción a la Ley (PIL) e impuso 1,282 multas por 321,052.3 mdp, de las cuales consiguió el pago de 364 por un monto de 69,766.8 mdp; asimismo, obtuvo 721 resoluciones judiciales favorables por 180,831.0 mdp, de controversias interpuestas por proveedores inconformes. Quedaron pendientes de cobro 163 multas por 60,285.4 mdp. Como parte de las acciones de verificación, en el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (LNPC) realizó 24 estudios de calidad y atendió 449 solicitudes de estudios, principalmente de particulares, y calibró 209,930 instrumentos de medición.

De acuerdo con el “Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación de Profeco”, el 65.8% de los denunciantes consideró útil el servicio y el 69.1% estimó adecuada la protección de sus derechos.

En la MIR 2024 del Pp G003 la Procuraduría estableció 12 indicadores para evaluar su desempeño: 2 correspondieron a la atención de “denuncias”, en los que superó sus metas, y los 10 restantes midieron la “verificación y vigilancia”, de los cuales cumplió las metas de 2 y superó las de 8. El grupo auditor identificó diferencias en todos los indicadores, respecto de

la información registrada en los sistemas institucionales. Como hechos posteriores, con motivo de la intervención de la ASF, la PROFECO implementó un mecanismo de control orientado a que todas las áreas de la institución garanticen la confiabilidad y adecuada gestión de la información de detalle, que extraigan de sus sistemas informáticos, para sustentar los resultados de los indicadores a su cargo.

Adicionalmente, para evaluar su contribución a la solución del problema público, la PROFECO incluyó un indicador que mide el cumplimiento normativo de los proveedores, pero no estima el impacto de sus acciones institucionales en la corrección de incumplimientos a la normativa por parte de los sujetos regulados, lo que limita la identificación efectiva de su utilidad.

➤ Impacto de la PROFECO:

En el análisis de las vertientes de eficiencia y economía, en 2024, la PROFECO contó con un presupuesto aprobado de 1,509,004.0 mdp, inferior en 4.1% al modificado, de 1,570,915.3 mdp, y ejerció 1,535,008.9 mdp, de los que destinó 1,420,087.0 mdp a la actividad institucional “Equidad en las relaciones de consumo” a partir de la que implementó los Pp B002, con 424,451.9 mdp (27.7%), para generar y difundir información para el consumidor; E005, con 519,325.5 mdp (33.8%), para defender los derechos e intereses de los consumidores, y G003, con 476,309.6 mdp (31.0%), para vigilar y verificar que los proveedores cumplan la normativa en materia de consumo. Con ello, alcanzó un cumplimiento promedio de 101.6% en las metas de los 36 indicadores analizados de los programas presupuestarios señalados.

Con dichos recursos, durante 2024, la PROFECO contribuyó a atender el problema público, al generar y difundir materiales informativos a la población, lo que permitió 68.8 millones de interacciones positivas en sus redes sociales, la asesoría en tiempo real de 86,895 personas y el beneficio de 423,109 consumidores de manera presencial. Para proteger los derechos e intereses de los consumidores, atendió el 95.1% de las solicitudes de asesoría, recibió más de 100 mil quejas y logró la restitución de daños a 57,110 consumidores por 1,091,332.1 mdp, además de que resolvió 43,469 quejas mediante el proceso conciliatorio. En materia de verificación y vigilancia, atendió 39,574 denuncias procedentes, realizó visitas de supervisión a proveedores, impuso sanciones, consiguió el pago de 364 multas por un monto de 69,766.8 mdp, obtuvo 721 resoluciones judiciales favorables por 180,831.0 mdp y fortaleció la verificación técnica al calibrar 209,930 instrumentos de medición.

El grupo auditor identificó que la Procuraduría no realizó actividades en materia de comercio electrónico, entre ellas, estudios, asesorías o capacitación; visitas de verificación, monitoreo o rastreo de publicidad engañosa; aunque, de acuerdo con el INEGI, el comercio electrónico pasó de significar el 3.3% del PIB en 2013, al 6.4% en 2023, y el número de personas que realizaron transacciones digitales aumentó de 5.9 millones a 32.4 millones, contexto que revela la creciente dinámica de esta modalidad de comercio.

Respecto de la rendición de cuentas, las MIR 2024 de los Pp B002, E005 y G003 contienen cuatro indicadores estratégicos, de los cuales el indicador de objetivo mayor (Fin) no evalúa

la contribución de la PROFECO al cumplimiento del objetivo de este nivel. Por su parte, entre los indicadores de logro del programa (Propósito), el de monto recuperado del Pp E005 permite medir la solución de conflictos, mientras que los de los Pp B002, que evalúa la utilidad de la información que genera y difunde, y G003, que mide el cumplimiento de la normativa por parte de los proveedores, presentan limitaciones de diseño y pertinencia para evaluar la contribución de la Procuraduría al empoderamiento del consumidor.

En cuanto a la calidad de los servicios que ofreció la PROFECO, en 2024, de acuerdo con el “Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación de Profeco”, el 85.7% de los 1,083 participantes consideraron que las acciones de la Procuraduría los empoderó como consumidores, lo que refleja una percepción positiva en la provisión de información y en la protección efectiva de los derechos del consumidor que realizó la Procuraduría.

En opinión del grupo auditor de la ASF, en 2024, la PROFECO contó con un diseño normativo, programático, presupuestal y organizacional-institucional congruente con la planeación de corto y mediano plazo, que la dotó de las facultades y competencias suficientes que, en términos generales, le permitieron cumplir con su objetivo y contribuir en la atención del problema público relativo a que la población consumidora en México no dispone de información suficiente para las decisiones de compra y enfrenta conflictos en condiciones de inequidad, que le implican gastos extraordinarios e incertidumbre en las relaciones comerciales con los proveedores de bienes, productos y servicios que incumplen la normativa vigilada por la PROFECO y proporcionan información insuficiente de los bienes, productos y servicios que ofrecen.

En 2024, la PROFECO contribuyó a la atención del problema público mediante acciones para que la población contara con información para la toma de decisiones de consumo, a partir de la elaboración y difusión de materiales informativos, con lo que generó 68.8 millones de reacciones positivas en la población; además, asesoró a 86,895 personas en línea y, presencialmente, a 423,109 consumidores. También, colaboró en la solución de conflictos, mediante la atención de la mayoría de las solicitudes de asesoría, gestionó quejas y procesos conciliatorios, y logró la restitución de daños a 57,110 consumidores por 1,091,332.1 mdp. Asimismo, favoreció el cumplimiento de las obligaciones normativas de los proveedores por medio de la atención de 39,574 denuncias procedentes, la práctica de 19,526 visitas y la imposición de 1,282 sanciones a proveedores, de las que obtuvo el pago de 364 por un monto de 69,766.8 mdp; logró 721 resoluciones judiciales favorables por 180,831.0 mdp, y fortaleció la infraestructura técnica por medio de estudios de calidad y la calibración de 209,930 instrumentos de medición.

En contraste, durante 2024 la PROFECO no realizó estudios ni ofreció asesorías o capacitación sobre comercio electrónico, no practicó visitas de verificación o vigilancia, no monitoreó sitios electrónicos, ni rastreó publicidad engañosa de empresas que comercializan en plataformas digitales.

Aunque, en 2024, la PROFECO logró avances importantes en el cumplimiento de sus objetivos y metas institucionales, no dispuso de métricas ni parámetros suficientes para determinar su contribución efectiva, y el impacto de sus acciones, en la protección de los derechos e intereses del consumidor, el cumplimiento normativo por parte de los proveedores y el empoderamiento de los consumidores en las distintas modalidades de comercio. Lo anterior restringe la evaluación del avance hacia la generación de una cultura de consumo responsable, informada y equitativa.

Se identificaron cuatro áreas de mejora en el desempeño de la PROFECO, relacionadas con su contribución al “empoderamiento del consumidor”, en términos de diseñar e implementar indicadores o métricas para evaluar: 1) su incidencia en el cumplimiento de la LFPC por parte de los proveedores; 2) las acciones que realiza en materia de generación y difusión de información para la población consumidora; 3) las actividades de protección de los derechos e intereses de los consumidores; y 4) la verificación y vigilancia de los proveedores, cuya atención fortalecerá el cumplimiento de su mandato legal, la toma de decisiones y la rendición de cuentas institucional.

Como resultado de la revisión, se emitieron cuatro recomendaciones al desempeño de la PROFECO, para que disponga de indicadores estratégicos suficientes orientados a la evaluación del impacto de sus actividades institucionales en la atención del problema público. Se considera que la implementación de estas acciones, dada su pertinencia y viabilidad, permitirá a la PROFECO consolidar sus mecanismos de rendición de cuentas.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

C. Luis Ernesto Navarro Cruz

Hugo Tulio Félix Clímaco

Comentarios de la Entidad Fiscalizada

La entidad fiscalizada no emitió comentarios con motivo de las reuniones celebradas durante la revisión.

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

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Analizar las vertientes de eficiencia y competencia de los actores, a fin de verificar si el diseño normativo, programático-presupuestal y organizacional-institucional de la PROFECO fue consistente respecto del problema público que pretende atender, y le permitió cumplir sus funciones en materia de protección al consumidor.
2. Evaluar la vertiente de eficiencia, con el propósito de verificar que las MIR 2024 de los Pp B002 "Generación y difusión de información para el consumidor", E005 "Protección de los derechos de los consumidores" y G003 "Vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable y fortalecimiento de la certeza jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores" se diseñaron de acuerdo con lo establecido en la Metodología del Marco Lógico (MML), así como la contribución de la PROFECO en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
3. Analizar la vertiente de eficiencia en la gobernanza de la PROFECO, a fin de verificar que, en 2024, cumplió con las funciones de dirección y administración de la entidad.
4. Evaluar las vertientes eficiencia, calidad y ciudadano-usuario, a fin de revisar que, en 2024, la PROFECO generó y difundió información para mejorar el conocimiento de los consumidores sobre los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.
5. Analizar las vertientes de eficiencia, calidad y ciudadano-usuario, a fin de examinar que, en 2024, la PROFECO prestó los servicios de conciliación, defensa y representación de los consumidores, encaminados a inhibir las malas prácticas comerciales de los proveedores.
6. Constatar, por medio del análisis de las vertientes de eficiencia, calidad y competencia de los actores, que la PROFECO vigiló a los proveedores de productos y servicios, en 2024, mediante visitas de verificación, y emitió sanciones y multas, y realizó su respectivo cobro, cuando detectó incumplimientos de las leyes y normas de su competencia.
7. Evaluar, mediante las vertientes de eficiencia y economía, que la PROFECO administró y ejerció los recursos de los programas presupuestarios a su cargo, en 2024, bajo los criterios de eficiencia, eficacia, y economía, para satisfacer los objetivos y metas a los que estuvieron destinados, de conformidad con la normativa aplicable.
8. Evaluar, por medio de las vertientes de eficacia y calidad, en qué medida la PROFECO, en 2024, contribuyó a impulsar la competencia en el mercado interno, a mejorar las relaciones de consumo y a fomentar las buenas prácticas en los proveedores, a partir de la educación, la conciliación, la defensa y representación de los consumidores y la vigilancia de los proveedores.

Áreas Revisadas

Las subprocuradurías de Servicios; de Verificación y Defensa de la Confianza; Jurídica, y de Telecomunicaciones; la Coordinación General de Educación y Divulgación, y las direcciones generales de Procedimiento Administrativo de Ejecución y de Planeación y Evaluación.

Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas

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

1. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: Art. 110, Par. Tercero.
2. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal, local o municipal: Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, Art. Segundo "Disposiciones en Materia de Control Interno", Tít. Segundo "Modelo Estándar de Control Interno", Cap. I "Estructura del Modelo", Disp. 9 "Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno", Norma Tercera "Actividades de Control", Par. Primero, Segundo y Tercero, Principio 12, Cap. II "Responsabilidades y Funciones en el Sistema de Control Interno Institucional", Disp. 10 "Responsabilidades y Funciones", Función II, Inciso "a", y Cap. III "Evaluación y Fortalecimiento del Sistema de Control Interno", Sec. I "Evaluación del Sistema de Control Interno Institucional", Disp. 11 "De la evaluación del SCII", Norma Cuarta "Informar y Comunicar", elemento de control 25.

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

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

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

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