

Servicio de Protección Federal

Servicios de Protección, Custodia, Vigilancia y Seguridad de Personas, Bienes e Instalaciones

Auditoría de Desempeño: 2024-5-36B00-07-0405-2025

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 405

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 cumplimiento de objetivos y metas del Servicio de Protección Federal en la prestación de servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad de personas, bienes e instalaciones.

Alcance

El alcance temporal de la auditoría correspondió al ejercicio fiscal 2024 y se utilizó como referencia el periodo 2019-2023. El alcance temático comprendió los resultados del Servicio de Protección Federal en materia de formación, capacitación y profesionalización de sus integrantes; los servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad de personas, bienes e instalaciones proporcionados; la mejora de la percepción de la seguridad de las personas y las instituciones gubernamentales mediante el incremento del nivel de satisfacción de los usuarios; el análisis de la economía de los recursos ejercidos por el Pp E002 "Servicios de Protección, Custodia, Vigilancia y Seguridad de Personas, Bienes e Instalaciones" y de los mecanismos de seguimiento relativos a la Matriz de Indicadores para Resultados y la rendición de cuentas; los aspectos de control interno, y la alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Las normas aplicadas en materia de auditorías de desempeño son congruentes con el Marco de Pronunciamientos Profesionales de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI).

Antecedentes

En 2008, se creó el Servicio de Protección Federal (SPF) como un organismo público dependiente de la entonces Secretaría de Seguridad Pública (SPP) con el objetivo de brindar

servicios de protección especializado para el resguardo de las instalaciones federales, mediante el pago de una contraprestación,¹ así como para salvaguardar los derechos de las personas y contribuir a la prevención de delitos.²

En 2013, se reformó la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, mediante la cual se extinguió a la SPP, por lo que las funciones del SPF se transfirieron a la Secretaría de Gobernación, bajo la adscripción y coordinación de la Comisión Nacional de Seguridad.³

En 2014, como resultado de la división del Programa presupuestario (Pp) “Desarrollo de Instrumentos para la Prevención del Delito”, en el que participaba el organismo, se diseñó el programa E901 “Servicios de Protección, Custodia, Vigilancia y Seguridad de Personas, Bienes e Instalaciones”, a efecto de proveer estos servicios en las instalaciones de instancias de la Administración Pública Federal (APF).⁴

En 2019, las nuevas reformas a la APF motivaron el cambio de sector del SPF del Ramo 04 Gobernación al 36 Seguridad y Protección Ciudadana, y se asignó a la modalidad E002 “Servicios de Protección, Custodia, Vigilancia y Seguridad de Personas, Bienes e Instalaciones”, con el objetivo de prestar servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad de personas, bienes e instalaciones de las dependencias y entidades federales, así como a los órganos de los poderes Legislativo y Judicial y organismos constitucionalmente autónomos, todo ello mediante el pago de las tarifas autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.⁵

El Gobierno Federal reconoció en el Programa Sectorial de Seguridad y Protección Ciudadana 2020-2024 la insuficiente provisión y regulación de los servicios que auxilian en las funciones de seguridad pública, la falta de confianza en las instituciones de seguridad y el aumento en la demanda de los servicios de seguridad privada, lo que planteó la necesidad de reemplazar gradualmente a las empresas privadas que cubrían las instalaciones gubernamentales, por medio del crecimiento del estado de fuerza, el incremento de la eficiencia terminal de los cadetes en cuanto a su formación inicial y la mejora en la percepción por parte de los contratantes.

En 2024, el Pp E002 se orientó a que las personas, bienes e instalaciones de las dependencias y entidades federales, y los órganos de los poderes Legislativo y Judicial y organismos constitucionalmente autónomos incrementaran su seguridad ante amenazas sociales, naturales y accidentales presentes en su entorno laboral.

¹ El término “contraprestación” se refiere al pago que realiza una persona o entidad a otra por un servicio proporcionado.

² Diagnóstico del Programa presupuestario E002 “Servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad de personas, bienes e instalaciones” 2024, Servicio de Protección Federal [consulta: 30 de enero de 2026], disponible en: <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/955892/01-diagnostico-2024-E002-vf.pdf.pdf>.

³ Ibid.

⁴ Ibid.

⁵ Ibid.

Resultados

1. Formación, capacitación y profesionalización de los integrantes del servicio

El Servicio de Protección Federal (SPF) estableció el proceso de profesionalización integrado por diversas etapas, entre las que se encontraron la formación inicial y la especialización para el desarrollo de competencias, capacidades y habilidades del personal policial, donde la formación inicial correspondió a la preparación teórico-práctica basada en conocimientos sociales, jurídicos y técnicos para capacitar a los cadetes que pertenecerán a la institución de seguridad; mientras que, la especialización consistió en el aprendizaje en campos particulares que fueron requeridos conforme a las áreas de responsabilidad en las que se desempeñaron los integrantes.⁶

En este sentido, el término cadete se refiere a la persona que realizó el curso de formación inicial; el de integrante corresponde al servidor público operativo del SPF encargado de realizar funciones de seguridad, protección, custodia, vigilancia o resguardo de bienes e instalaciones, al cual también se le puede denominar elemento o policía, y el participante es una persona que se capacitó para ingresar a la institución o como integrante del organismo.

- a) Avance en el cumplimiento de las metas en materia de formación, capacitación y profesionalización⁷

En la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) de 2024 del Pp E002 “Servicios de Protección, Custodia, Vigilancia y Seguridad de Personas, Bienes e Instalaciones”, el SPF estableció los indicadores “Porcentaje de cadetes que concluyen los cursos de formación para la prestación de los servicios de protección federal” y “Porcentaje de integrantes que concluyen los cursos de especialización”, con metas del 80.00% y del 95.0%, respectivamente.

En la Cuenta Pública 2024, la entidad fiscalizada reportó que, al cuarto trimestre, en materia de formación inicial, de los 364 cadetes inscritos egresaron 307 y desertaron 57, con lo que registró un avance del 84.34%, cifra que representó el 105.43% de la meta; mientras que en la capacitación especializada informó que 860 de los 863 integrantes matriculados aprobaron los cursos de protección a personas, operación de vehículos de emergencia, defensa policial, traslados de alto riesgo, restablecimiento del orden, cadena de custodia y seguridad en instalaciones, lo que representó un cumplimiento del 104.97%, ya que se alcanzó un porcentaje de acreditación del 99.72% en relación con el 95.00% programado, debido a que 3 elementos policiales abandonaron el programa.

⁶ El SPF brinda capacitación y certificación [en línea] Servicio de Protección Federal [consulta: 30 de enero de 2026], disponible en: <https://www.gob.mx/proteccionfederal/acciones-y-programas/ei-spf-brinda-capacitacion-y-certificacion-a-integrantes>

⁷ El SPF reportó el resultado de los indicadores con dos decimales en el “Registro de Avance de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público”.

Para acreditar los resultados, el organismo proporcionó los listados y constancias de los cadetes e integrantes que, en 2024, se inscribieron y acreditaron los cursos de formación y especialización, en cuya revisión se detectó que, al cuarto periodo del año, 305 aspirantes concluyeron las acciones de capacitación inicial y 861 elementos las actividades de especialidad, lo que mostró porcentajes de acreditación del 83.79% y del 99.77%, los cuales significaron avances del 104.74% y del 105.01%, respectivamente, cifras que denotaron diferencias entre sus registros internos y lo reportado por el SPF en la Cuenta Pública 2024.

Asimismo, se identificó que, al cierre del ejercicio 2024, se implementaron 11 cursos, 1 de formación inicial y 10 de especialización en temas de protección de personas, conducción de vehículos de emergencia, traslados de alto riesgo, rol de primer respondiente, defensa policial, restablecimiento del orden, cadena de custodia, así como de seguridad de instalaciones y aviación civil. La proporción de cadetes que concluyó fue del 82.8% (2,326) respecto de los 2,810 que iniciaron y, en el caso de los integrantes, se registró un porcentaje de acreditación del 99.8% (1,783) en relación con los 1,787 participantes.

No obstante, los datos fueron inconsistentes con lo reportado en los Informes Trimestrales sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública 2024 y en el Informe Anual de Avances y Resultados del Programa Sectorial de Seguridad y Protección Ciudadana 2020-2024, del periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024, ya que, en materia de formación inicial, se informó que concluyeron 2,328 cadetes, 2 aspirantes más respecto de los registros internos con 2,326; mientras que en especialización la institución indicó que 1,779 integrantes acreditaron los cursos y 4 no, lo que no se correspondió con la documentación soporte que mostró que 1,783 concluyeron la capacitación y 4 elementos no, aspectos que representaron un área de oportunidad para que el organismo establezca mecanismos de control para contar con registros documentales que respalden el cumplimiento de sus objetivos y metas.

b) Programa Anual de Capacitación

En el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Profesionalización, vigente en 2024, el organismo estableció el proceso “Formación y capacitación a los integrantes del Servicio de Protección Federal” que incluyó las etapas referentes a la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), la integración de los planes y programas de estudios, así como la formación de cadetes y la capacitación de integrantes.

Con el análisis del Programa Anual de Capacitación (PAC) 2024, se determinó que su integración se debió basar en los ejes transversales del Programa Rector de Profesionalización (PRP) 2017, vigente en 2024,⁸ así como en los resultados de la DNC, cuya aplicación se realizó de conformidad con el “Proceso para la Gestión de Talento Humano”; asimismo, en el documento de programación se determinó que el área de conocimiento por

⁸ Se refiere al conjunto de contenidos encaminados a la profesionalización de los servidores públicos de las instituciones de seguridad pública, el cual es coordinado y actualizado por el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

desarrollar para la etapa de formación inicial, la cual se dirigió al personal de nuevo ingreso, se correspondió con la “Formación de guardias” mediante el tema denominado “Programa de formación inicial del Servicio de Protección Federal”; mientras que para la especialización, se plantearon cursos asociados con los rubros de seguridad a instalaciones, y funciones para la protección y formación de instructores.

Con el análisis comparativo entre el PAC 2024 y el PRP 2017, se verificó que, en 2024, el SPF alineó las acciones de especialización del PAC 2024 con las áreas de conocimiento valoradas en la DNC 2023 referentes a 3 áreas de conocimiento: la seguridad de instalaciones, funciones para la protección y formación de instructores, con los temas de análisis de riesgos, uso y manejo de conducción de vehículos policiales, así como el diseño de planes y programas, los cuales se relacionaron con los ejes transversales y los campos de estudio del PRP 2017, sin que se identificaran los temas específicos por impartir; en tanto que, las actividades para la formación policial de los cadetes por ingresar se vincularon directamente con el contenido temático determinado en el documento rector de profesionalización.

La entidad fiscalizada indicó que, de conformidad con el Programa Anual de Trabajo (PAT) 2024 de la Dirección General de Profesionalización, realizó la DNC 2024 de julio a septiembre, mediante la evaluación de una muestra de 2,541 integrantes administrativos y operativos, lo que representó el 18.2% de su plantilla que, en ese momento, se integró por 13,945 elementos.

Para acreditar la detección de necesidades y la programación de actividades de capacitación, la institución proporcionó el PAC 2024 validado y el diagnóstico concluido en septiembre de 2024 con el que integró el programa de 2025, pero presentó como área de oportunidad el establecimiento de mecanismos de control que generen información relevante y de calidad para que en el PAC 2024 se muestren los temas particulares que fueron requeridos con base en la detección para el desarrollo de las destrezas y habilidades de sus integrantes.

c) Cadetes e integrantes con formación y especialización

En 2024, mediante la Academia de Formación, Capacitación y Profesionalización, la institución impartió 74 cursos de capacitación relacionados con 11 temas, de los que el 41.9% (31) correspondió a la preparación de los cadetes y el 58.1% (43), a las áreas específicas para el desarrollo de las habilidades de los integrantes.

En cuanto a los 11 temas impartidos, se verificó que el 9.1% (1) referente al Programa de Formación Inicial del Servicio de Protección Federal se correspondió con las áreas de conocimiento del PAC 2024, y en el 90.9% (10), en materia de protección de personas, conducción de vehículos de emergencia, traslados de alto riesgo, rol de primer respondiente, defensa policial, restablecimiento del orden, cadena de custodia, seguridad de la aviación civil y el resguardo de instalaciones, no se identificó la forma en la que se asoció con la programación anual, no se detectaron acciones de capacitación enfocadas al

diseño de planes y programas para la formación de instructores que se definió en la DNC 2023, ni se acreditó el programa de Seguridad de la Aviación Civil.

En lo relativo al nivel de acreditación, el 89.4% (4,109) de los 4,597 elementos inscritos concluyó la capacitación y el 10.6% (488) la abandonó, de los cuales la mayor proporción se presentó en la formación inicial de los cadetes, debido a que, de los 2,810 inscritos, el 82.8% (2,326) terminó satisfactoriamente y el 17.2% (484) desertó; en tanto que, de los 1,787 integrantes que se registraron en los cursos de especialización, el 99.8% (1,783) los concluyó y el 0.2% (4) dejó inconclusas las actividades, estos resultados se comprobaron con las constancias que mostraron el nombre de los participantes, la denominación de los cursos, el periodo y las horas de duración, así como la validación de la persona servidora pública a cargo de la Academia de Formación, Capacitación y Profesionalización.

Del análisis de las constancias, se determinó que las referentes al curso de formación inicial indicaron 366 horas de adiestramiento, lo que difirió de lo establecido en el programa con una duración de 610 horas, aspectos que presentaron un área de mejora para que el SPF desarrolle e implemente actividades que cubran las áreas de conocimiento específicas requeridas por los integrantes, de conformidad con el PAC, a efecto de que cuente con elementos especializados para la prestación de los servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad.

Asimismo, se identificaron áreas de oportunidad para que la entidad fiscalizada establezca mecanismos de control para contar con instrumentos de programación actualizados que aporten certeza sobre el adecuado cumplimiento de sus funciones y para disponer del programa del curso "Seguridad de la Aviación Civil".

2024-5-36B00-07-0405-07-001 **Recomendación**

Para que el Servicio de Protección Federal establezca mecanismos de control para generar información relevante y de calidad respecto de los indicadores "Porcentaje de cadetes que concluyen los cursos de formación para la prestación de los servicios de protección federal" y "Porcentaje de integrantes que concluyen los cursos de especialización", a fin de disponer de un respaldo documental que acredite el cumplimiento de sus objetivos y metas en materia de capacitación reportados en los documentos de rendición de cuentas, en atención de los artículos 45, primer párrafo, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, y 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 general cuarta "Información y Comunicación", Principio 13 "Usar Información relevante y de calidad", del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión 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.

2024-5-36B00-07-0405-07-002 Recomendación

Para que el Servicio de Protección Federal establezca mecanismos de control para incorporar en el Programa Anual de Capacitación los temas particulares requeridos en la Detección de Necesidades de Capacitación y para disponer del programa en materia de Seguridad de la Aviación Civil, a efecto de contar con información relevante y de calidad en cuanto a las áreas específicas de profesionalización para el desarrollo de las habilidades de sus integrantes, en cumplimiento de los términos señalados en los artículos 19, fracción I, del Reglamento del Servicio de Protección Federal, y 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 general cuarta "Información y Comunicación", Principio 13 "Usar Información relevante y de calidad", del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión 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.

2024-5-36B00-07-0405-07-003 Recomendación

Para que el Servicio de Protección Federal establezca mecanismos de control para desarrollar e implementar programas de especialización de los integrantes de acuerdo con las áreas específicas de conocimiento establecidas en el Programa Anual de Capacitación relativas a la seguridad en las instalaciones, funciones para la protección y formación de instructores, a fin de que cuente con elementos especializados para la prestación de los servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad, en cumplimiento del artículo 19, fracción II, del Reglamento del Servicio de Protección Federal.

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.

2024-5-36B00-07-0405-07-004 Recomendación

Para que el Servicio de Protección Federal establezca mecanismos de control para actualizar el Programa de Formación Inicial del Servicio de Protección Federal en cuanto a la duración del curso, de manera que sea consistente con lo registrado en las constancias de

acreditación, a fin de aportar certeza sobre el adecuado cumplimiento de sus funciones, en atención de los términos establecidos 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 general tercera "Actividades de Control", Principio 12 "Implementar Actividades de Control", Elemento de control interno 12.04, del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión 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.

2. Prestación de servicios

Los servicios proporcionados por la entidad fiscalizada consistieron en la protección, custodia, vigilancia y seguridad de personas, bienes e instalaciones de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como de los órganos de los poderes Legislativo y Judicial y organismos constitucionalmente autónomos de la Federación, y demás instituciones públicas que así lo solicitaron.

El término integrante corresponde al servidor público operativo del SPF encargado de realizar funciones de seguridad, protección, custodia, vigilancia o resguardo de bienes e instalaciones, al cual también se le puede denominar elemento o policía.

a) Avance en el cumplimiento de las metas en materia de prestación de servicios⁹

En la MIR de 2024 del Pp E002 "Servicios de Protección, Custodia, Vigilancia y Seguridad de Personas, Bienes e Instalaciones", la entidad fiscalizada estableció los indicadores "Porcentaje de inmuebles resguardados por el Servicio de Protección Federal" y "Porcentaje de integrantes desplegados para proporcionar servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad en el territorio nacional", con metas del 100.0%.

En la Cuenta Pública 2024, el SPF reportó que superó las metas establecidas con cumplimientos del 100.59% y del 100.43%, respectivamente, ya que resguardó 2,206 inmuebles respecto de los 2,193 programados y desplegó 13,458 integrantes de los 13,400 previstos, cuyos resultados acreditó con las "Cédulas de servicios, inmuebles e integrantes desplegados del Servicio de Protección Federal" que generó trimestralmente para el registro de sus avances.

⁹ El SPF reportó el resultado de los indicadores con dos decimales en el "Registro de Avance de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público".

b) Despliegue de integrantes

El organismo dispuso del “Procedimiento para la Contratación y Prestación de Servicios a cargo del Servicio de Protección Federal”, autorizado en enero de 2021 y vigente en 2024, en el que estableció que la prestación de los servicios se inició con las solicitudes presentadas, las cuales se analizaron para determinar su procedencia y se suscribieron los respectivos contratos; sin embargo, el documento se encontró desactualizado en cuanto a los elementos normativos que sustentaron su emisión, ya que hizo una referencia imprecisa sobre el artículo 12 de su reglamento y se basó en los “Lineamientos Generales para el establecimiento del procedimiento de las solicitudes de prestación de servicios que proporciona el Servicio de Protección Federal”, del 27 de junio de 2016.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, mediante el oficio núm. SPF/DGA/0009/2026 del 8 de enero de 2026, el SPF acreditó la actualización del procedimiento, por medio de los correos y los oficios institucionales con los que realizó las gestiones. Con el análisis del documento normativo, se verificó que su expedición se fundamentó en la atribución del Comisionado para la modificación o actualización de normas reglamentarias, manuales, lineamientos y las disposiciones administrativas necesarias para el ejercicio de las facultades de la institución; asimismo, incluyó los “Lineamientos Generales para el establecimiento del procedimiento de las solicitudes de prestación de servicios que proporciona el Servicio de Protección Federal”, del 21 de febrero de 2024, que tienen como objetivo definir las actividades para determinar la procedencia y atención de las peticiones que se presenten ante el órgano desconcentrado, lo que aportó elementos documentales de los mecanismos de control implementados por la institución para mantener vigente su normativa y aportar certeza sobre el adecuado desarrollo de sus funciones, con lo que se solventa lo observado.

En cuanto a las solicitudes para la prestación de servicios, la entidad fiscalizada informó que recibió 304 peticiones, de las cuales en el 93.8% (285) se requirió el despliegue de integrantes para el desarrollo de actividades intramuros, escoltas y custodia de valores; en tanto que, el 6.2% (19) se relacionó con capacitación, certificaciones y arrendamiento.

Para realizar el análisis del despliegue de los integrantes, se consideraron las 285 solicitudes presentadas ante el SPF que requirieron elementos para la prestación de los servicios, con lo que se determinó que el 96.1% (274) fue de instituciones públicas y el 3.9% (11) de personas físicas y morales; asimismo, se identificó que el 44.6% (127) del total de peticiones se determinó procedente, de las cuales en el 68.5% (87) se suscribieron contratos para brindar los servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad de personas, bienes e instalaciones y el 31.5% (40) se asoció con convenios modificatorios sobre la vigencia o los costos; mientras que el 55.4% (158) de los requerimientos no se consideró viable porque no se cumplieron los requisitos o por adeudos del solicitante.

De los 87 instrumentos jurídicos, el 95.4% (83) provino de instituciones públicas y el 4.6% (4) de personas físicas y morales. Por tipo de servicio predominó el resguardo de inmuebles, el control de los accesos del personal y de terceros.

Para acreditar las acciones informadas, el organismo proporcionó 270 solicitudes; los 87 contratos con los anexos técnicos que describieron el estado de fuerza, el despliegue operativo, el costo y la vigencia, y los 40 convenios que mostraron las adecuaciones de las cláusulas; no obstante, no remitió la totalidad de las peticiones, por lo que presentó como área de oportunidad el establecimiento de mecanismos para generar información relevante y de calidad, a efecto de que la entidad fiscalizada cuente con registros documentales que respalden el cumplimiento de sus atribuciones.

Para el despliegue de los integrantes que proporcionaron los servicios contratados, el SPF dispuso del procedimiento denominado “Gestión para la Operación de los Servicios” incluido en el Manual de Procedimiento de la Dirección General de Servicios de Seguridad, vigente en 2024, en el que definió las actividades por realizar para la planeación de la distribución y asignación del personal, las cuales debieron quedar asentadas en las actas de apertura, lo que denotó que elaboró el documento normativo que reglamentó este rubro. Al respecto, la entidad fiscalizada no comprobó la autorización de la planeación y desarrollo del despliegue territorial de sus elementos mediante las actas de apertura, ni la aprobación del Comisionado conforme al reglamento, lo que representó un área de oportunidad en cuanto al establecimiento de mecanismos de control para generar información relevante y de calidad que acredite el cumplimiento de sus atribuciones.

Con el análisis de las “Cédulas de servicios, inmuebles e integrantes desplegados del Servicio de Protección Federal” emitidas en 2024, se determinó la distribución de 13,458 integrantes, de los cuales el 94.1% (12,672) se desplegó en las 8 regiones operativas en las que el SPF dividió el territorio nacional, servicios que consistieron en el resguardo de inmuebles e instalaciones, que generaron ingresos por el concepto de contraprestación por un monto de 5,579,207.1 miles de pesos; el 2.1 % (278) en las zonas 5 y 6, específicamente en las instalaciones de la entidad fiscalizada y brindando apoyo al Banco del Bienestar, sin que representaran ganancias monetarias, y el 3.8% (508) en el área E, que se refirió al personal que transitó por todo el país ofreciendo custodia de personas y bienes.

Por región, de los 13,458 elementos, la mayor proporción se registró en 4 regiones, en la 6 con el 40.5% (5,456), ubicadas en la Ciudad de México, Guerrero, Puebla y Tlaxcala; en la 7 con el 12.6% (1,693), en Veracruz, Oaxaca, Tabasco y Yucatán; en la 5 con el 10.9% (1,462), en el Estado de México, Hidalgo, Michoacán y Querétaro, y en la 3 con el 9.4% (1,263), en Coahuila, Nuevo León, San Luis Potosí, Tamaulipas y Zacatecas.

Del total de inmuebles custodiados por el SPF, con el despliegue de los 12,672 integrantes que generaron ingresos, la institución registró el resguardo de 2,206 inmuebles que se correspondieron con 79 servicios y el mismo número de contratantes. Por tipo de instancia contratante, el 87.0% (1,920) se otorgó a entidades de la Administración Pública Federal (APF), que se relacionaron con 47 servicios que requirieron 9,967 elementos; el 8.8% (193), a dependencias, mediante 22 servicios y 1,552 integrantes; el 2.9% (63), a órganos autónomos, con 2 servicios y 466 policías, y en conjunto el 1.3% (30) a los poderes Legislativo y Judicial, con 8 servicios y 687 integrantes.

En el análisis de las cédulas y de los registros internos de la entidad fiscalizada, se identificó que, no en todos los casos, se señaló la zona a la que correspondió cada servicio, lo que no aportó certeza respecto de la ubicación de los integrantes y representó un área de oportunidad para que el órgano desconcentrado establezca mecanismos de control para contar con información relevante y de calidad que compruebe las acciones reportadas.

c) Servicios prestados

La entidad fiscalizada informó que, para 2024, la meta de prestación de servicios fue de 85, la cual se definió con base en la estimación de los requerimientos de las dependencias de la APF y Empresas Privadas, así como del número de solicitudes procedentes como resultado de la evaluación de éstas para aprobar el otorgamiento de los servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad de los inmuebles, sustentados en los contratos y convenios.

En el análisis de las “Cédulas de servicios, inmuebles e integrantes desplegados del Servicio de Protección Federal”, se detectó que el SPF proporcionó 82 servicios, de los cuales el 96.3% (79) correspondió a instancias públicas y el 3.7% (3) a personas físicas y morales; no obstante, el resultado fue inferior en 3.5% (3) respecto de su objetivo de incrementar la cobertura de sus servicios con preferencia en la Administración Pública Federal.

Se identificaron diferencias entre los reportes y la documentación soporte, ya que, en 2024, los servicios registrados como otorgados no coincidieron con los solicitados, lo que mostró un área de oportunidad para que el Servicio de Protección Federal establezca mecanismos de control para generar información relevante y de calidad que acredite lo reportado.

d) Evaluaciones de control de confianza a otras instituciones de seguridad

Las evaluaciones de control de confianza correspondieron a la aplicación periódica de exámenes médicos, toxicológicos, psicológicos, poligráficos y de investigación socioeconómica a los elementos policiales, mediante el Centro de Evaluación y Control de Confianza (CECC), las cuales se realizaron a otras instituciones de seguridad que lo requirieron.¹⁰

En 2024, el SPF comprobó la acreditación que el Centro Nacional de Certificación y Acreditación¹¹ le otorgó al CECC para realizar evaluaciones, con vigencia a 2026, al cumplir con el marco normativo aplicable, así como por contar con la infraestructura y el equipamiento necesarios, y con recursos humanos confiables.

¹⁰ Evaluación y Control de Confianza [en línea] Servicio de Protección Federal [consulta: 30 de enero de 2026], disponible en: <https://www.gob.mx/proteccionfederal/acciones-y-programas/evaluacion-y-control-de-confianza>

¹¹ El Centro Nacional de Certificación y Acreditación es la instancia normativa y reguladora de los Centros de Evaluación, encargada del establecimiento de los parámetros de medición específicos, a partir de los cuales se normaron los elementos con los que se evaluó a las personas que realizaron su proceso de evaluación de control de confianza.

Para programar las evaluaciones anuales, la entidad fiscalizada precisó que se estimaron a partir del promedio de las solicitudes presentadas en el año inmediato anterior, ya que no fue posible tener certeza de cuántas pruebas se requerirían. Para 2024, la entidad fiscalizada acreditó la petición de 578 procesos por medio de 110 oficios, de los cuales el 75.4% (436) se determinó procedente para la prestación del servicio; en tanto que, el 24.6% (142) se reprogramó o aun eran válidos los resultados de evaluaciones previas.

De las 436 solicitudes aceptadas, vinculadas a 21 instituciones, se realizaron los exámenes al 92.9% (405) y el 7.1% (31) no se efectuó debido a la inasistencia o la cancelación de los solicitantes. Por instancia, el 80.0% (324) de la totalidad de los controles de confianza que se aplicaron, se concentró en 3 de las 21 instancias solicitantes, la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana con 215, la Fiscalía General de la República con 67 y la Guardia Nacional con 42; en tanto que, el 20.0% (81) se distribuyó entre las 18 restantes, de las que 14 fueron centros de evaluación ubicados en 14 entidades federativas, 2 fiscalías estatales, 1 centro de readaptación social y 1 de la Secretaría de Seguridad Pública de Veracruz, cuyos resultados se notificaron mediante oficios.

En cuanto a las 31 pruebas que no se aplicaron, el organismo remitió 10 oficios para comprobar la inasistencia de 22 personas y la cancelación de 9 evaluaciones; no obstante, la documentación proporcionada acreditó únicamente los procesos que se anularon, lo que representó un área de oportunidad para que el órgano desconcentrado establezca mecanismos de control que generen información relevante y de calidad para respaldar las acciones informadas.

- e) Comportamiento histórico de los integrantes desplegados, inmuebles custodiados y servicios prestados

Durante el periodo 2019-2024, mediante el Pp E002, se identificaron incrementos en los 3 rubros analizados, ya que el número de inmuebles resguardados aumentó en 63.3% en promedio anual, al pasar de 190 a 2,206; en 28.2% en lo referente a los integrantes desplegados, al pasar de 3,891 a 13,458, y en 10.4% en los servicios prestados, al pasar de 50 a 82 durante el periodo revisado.

2024-5-36B00-07-0405-07-005 **Recomendación**

Para que el Servicio de Protección Federal establezca mecanismos de control para generar información relevante y de calidad respecto de las solicitudes recibidas en materia de prestación de servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad de personas, bienes e instalaciones; las actas de apertura y las autorizaciones del Comisionado para la ejecución de los despliegues de los integrantes; del número de servicios otorgados; de las zonas en las que se distribuyeron los elementos policiales; de la totalidad de las instancias contratantes, y de las peticiones y oficios de notificación de las evaluaciones de control de confianza realizadas a elementos de otras instituciones de seguridad, a fin de que disponga de un respaldo documental que acredite el cumplimiento de sus objetivos, metas y atribuciones en cumplimiento de lo señalado en los artículos 16, fracción I, del Reglamento del Servicio

de Protección Federal, y 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 general cuarta "Información y Comunicación", Principio 13 "Usar Información relevante y de calidad", del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión 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.

3. Mejora de la percepción de seguridad de las personas y las instituciones gubernamentales

La seguridad pública es una función del Estado a cargo de la Federación, cuyos fines se orientan a salvaguardar la integridad y el patrimonio de las personas, así como vigilar y proteger las instalaciones estratégicas.¹² El Servicio de Protección Federal, en el marco de la operación del Pp E002, realizó encuestas de satisfacción y supervisiones operativas para mejorar la percepción respecto de los servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad de personas, bienes e instalaciones que prestó.¹³

a) Mecanismos de evaluación en materia de mejora de la percepción de seguridad¹⁴

En 2024, el SPF contó con los indicadores "Cambio en el nivel de percepción de seguridad de los contratantes de servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad" y "Nivel de satisfacción de los contratantes de los servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad", correspondientes a los niveles de Propósito y de Componente de la MIR de 2024 del Pp E002 "Servicios de Protección, Custodia, Vigilancia y Seguridad de Personas, Bienes e Instalaciones", con los cuales determinó la aportación del programa a la mejora de la percepción de seguridad, con metas del 8.0% y del 92.0%, respectivamente.

En la Cuenta Pública 2024, la entidad fiscalizada reportó el cumplimiento del 100.5% en el cambio del nivel de percepción de seguridad de los contratantes, ya que realizó 674 encuestas de satisfacción, en las cuales el 91.98% (620) respondió sentirse muy seguro o seguro, cifra superior en 8.04 puntos porcentuales en relación con lo obtenido en el ejercicio fiscal 2023, cuyo resultado fue del 83.94%; en tanto que, sobre la satisfacción en la prestación de los servicios se superó la meta, al registrar un avance del 105.36% en el

¹² Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, artículos 2 y 9, fracción VIII.

¹³ Avance en los Indicadores de los Programas presupuestarios de la Administración Pública Federal, Cuenta Pública 2024 [en línea] Secretaría de Hacienda y Crédito Público [consulta: 30 de enero de 2026], disponible en: https://www.cuentapublica.hacienda.gob.mx/es/CP/Informacion_Programatica-2024

¹⁴ El SPF reportó el resultado de los indicadores con dos decimales en el "Registro de Avance de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público".

segundo semestre, debido a que el 96.93% de los 337 encuestados expresó sentirse totalmente satisfecho con los servicios que le proporcionó el SPF, lo que significó 4.9 puntos porcentuales más que el 92.0% programado.

Como evidencia documental, se proporcionó el listado de los resultados de las encuestas; no obstante, los registros internos del organismo difirieron de los resultados informados en ambos indicadores, ya que se identificaron 50 contratantes más entrevistados, con lo que el 99.4% (670) opinó sentirse muy seguro o seguro, por lo que el incremento respecto del ejercicio fiscal 2023 fue del 15.5%, cifra superior en 7.5 puntos porcentuales respecto del 8.04% informado; mientras que el nivel de satisfacción alcanzó el 96.30%, esto fue 0.6 puntos porcentuales por debajo de lo registrado.

La institución precisó que aplicó 674 entrevistas, 337 por semestre, las cuales mostraron el 97.10% de satisfacción en el primer periodo y el 96.93% en el segundo, mismas que promediaron un total del 97.00% anual; con el análisis del listado, se determinó que de enero a junio la calificación de los contratantes fue del 97.12% y de julio a diciembre del 96.30%, lo que representó un nivel de satisfacción del 96.7%.

Lo anterior, mostró una inconsistencia entre el método de cálculo del indicador “Nivel de satisfacción de los contratantes de los servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad” y los resultados, ya que, de acuerdo con sus variables, cuantificó el promedio de las calificaciones otorgadas respecto del total de encuestas aplicadas, pero el SPF consideró únicamente la proporción del rubro de “Totalmente satisfechos” que se encontró en el rango del 80 al 100 de la escala de valoración; además, no se identificaron los criterios con los cuales determinó las metas, aspectos que representaron un área de mejora en el establecimiento de un mecanismo de medición que aporte certeza respecto de su desempeño, así como en la definición de medidas de control para generar información relevante y de calidad sobre el cumplimiento de sus metas y sobre los elementos por aplicar para la programación de sus acciones.

b) Encuestas de Satisfacción a los contratantes

La encuesta de satisfacción es un instrumento empleado por el SPF para evaluar la percepción de los contratantes respecto de la calidad, oportunidad, eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios, así como para identificar irregularidades o deficiencias en el desempeño de sus integrantes.

La entidad fiscalizada señaló que, a partir de 2019, el área de Inspección Interna recopiló y procesó la información de dicho mecanismo para contar con evidencia de las visitas, cuya aplicación se realizó con base en el “Procedimiento y Políticas para la Realización de la Entrevista de Satisfacción a los Usuarios del Servicio de Protección Federal”, vigente en 2024, el cual se orientó a normar la implementación semestral o anual del cuestionario para obtener el resultado del indicador “Satisfacción promedio de los contratantes”, que formó parte de la MIR del ejercicio fiscal 2021.

Con el análisis del documento, se constató que la entidad fiscalizada estableció los criterios para seleccionar a los encuestados y definió el cuestionario de 12 reactivos, cuyas respuestas se registraron en una base de datos para su consulta y, a fin de determinar el nivel de satisfacción, promedió la valoración de la pregunta 5 entre el total de las entrevistas realizadas, en una escala del 1 al 10.

No obstante, en el procedimiento no se detectó la forma en la que se evaluaron los rubros de calidad, oportunidad, eficacia y eficiencia; además, se encontró desactualizado al no corresponder con la operación actual de la institución, ya que el parámetro para dar seguimiento al nivel de satisfacción no fue consistente con la denominación y frecuencia de medición del que se incorporó en la MIR 2024 del Pp E002 denominado "Nivel de satisfacción de los contratantes de los servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad", el cual se monitoreó de manera semestral; no se definieron actividades para la recopilación y procesamiento de la información sobre los resultados del indicador del nivel de Propósito "Cambio en el nivel de percepción de seguridad de los contratantes de servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad", que de acuerdo con su método de cálculo, se asoció con la pregunta 4 del cuestionario.

Asimismo, se identificó que la escala de valoración del reactivo 5 fue inconsistente con los registros internos en los que mostró una escala del 10 al 100, y no se ubicó la formalización del documento dentro de los procesos de la unidad administrativa responsable, lo que mostró como área de mejora el establecimiento de mecanismos de control para que la entidad fiscalizada incorpore los criterios para valorar la totalidad de los atributos que determinó en su objetivo; que sea consistente con las acciones que efectúa, y lo integre al manual de la unidad administrativa a cargo, a fin de mantener la vigencia de su normativa y aportar certeza sobre el adecuado desarrollo de sus funciones.

En el listado de 674 encuestas aplicadas en 2024, se identificó que el 84.3% (568) se realizó en la Ciudad de México; el 13.2% (89), en el Estado de México; el 1.2% (8), en Hidalgo, Michoacán, Tamaulipas y Zacatecas, y en el 1.3% (9) restante, no se especificó la entidad federativa o los contratantes no respondieron; en tanto que, por tipo de servicio prestado, el 89.8% (605) fue en el rubro de intramuros; el 5.2% (35), de protección de personas y custodia de valores, y el 5.0% (34), no tuvo respuesta.

En relación con la información por reactivo, se detectó que se orientaron a obtener datos específicos sobre el tipo de servicio y los contratos; la percepción de la seguridad y satisfacción de los contratantes referente a la capacitación y comportamiento de los integrantes; la ocurrencia de posibles irregularidades durante la prestación de los servicios, y la oportunidad en la atención de quejas, reclamaciones o sugerencias, cuyos resultados denotaron que, en términos generales, los contratantes opinaron favorablemente respecto de los servicios que les brindó el SPF, con los aspectos siguientes:

- El 63.5% (428) de los 674 entrevistados conoció el contrato y su anexo técnico.
- El 92.6% (624) opinó que el organismo cumplió sus expectativas.

- El 99.4% (670) manifestó sentirse muy seguro o seguro con la presencia de los integrantes.
- El 99.4% (670) indicó sentirse totalmente satisfecho.
- El 57.4% (387) consideró que los elementos estuvieron capacitados.
- El 91.4% (616) no identificó conductas negativas.
- El 31.6% (213) no percibió irregularidades asociadas con una mala actitud, impuntualidad, irresponsabilidad o incumplimientos de los contratos.
- En el 66.2% (43) de los 65 de los casos, se atendió la queja presentada.

El instrumento de medición presentó inconsistencias entre la escala definida en las preguntas 5 y 12 relacionadas con el nivel de satisfacción y el tiempo de atención de las quejas, reclamaciones o sugerencias, ya que cuantificó una calificación del 1 al 10, y las respuestas se registraron del 10 al 100; además, el órgano desconcentrado empleó la información del 16.7% (2) de los 12 reactivos para reportar los resultados de 2 indicadores de la MIR del Pp E002, sin que los datos del 83.3% (10) restante mostrara su utilidad para mejorar la calidad de los servicios que prestó.

Al respecto, el SPF informó que, de acuerdo con sus atribuciones establecidas en el Reglamento Interior del Servicio de Protección Federal y el Manual de Organización Específico, el área de Inspección Interna únicamente se encargó de la aplicación y validación de la herramienta de evaluación, sin que precisara las acciones para el seguimiento de los resultados e incrementar el nivel de percepción de seguridad y satisfacción de los contratantes, así como la calidad, oportunidad, eficiencia, y eficacia en la prestación de los servicios, por lo que la entidad fiscalizada tiene como área de mejora establecer un mecanismo que le permita obtener información relevante y de calidad que favorezca las expectativas de los contratantes.

- c) Supervisión en la prestación de los servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad

La entidad fiscalizada supervisó el desempeño de los integrantes que prestaron los servicios por medio de las visitas de inspección administrativas y operativas, a fin de comprobar que realizaron sus labores con base en los contratos suscritos, la normativa aplicable y los principios institucionales y, con ello, dar cumplimiento a las necesidades y requerimientos de los contratantes. En caso de incumplimientos, los hallazgos se clasificaron de acuerdo con el tipo de inspección, en las administrativas, se denominaron insuficiencias cuando el despliegue operativo del estado de fuerza, armamento, equipo policial, vehículos o radiocomunicación no fue consistente con lo establecido en los anexos técnicos del servicio, y en las operativas, se definieron como incidencias cuando surgió un evento que pudo afectar la seguridad parcial o total de las instalaciones o personas ante riesgos o amenazas.

En cuanto a los criterios que aplicó el organismo para definir la programación de las inspecciones, se verificó que realizó un análisis de las acciones efectuadas respecto de las programadas, durante el periodo 2019-2023, cuyo resultado en 2019 fue del 98.1%, ya que realizó 2,940 visitas de las 2,996 programadas; en tanto que, para el resto del periodo, se registró un cumplimiento del 100.0%, ya que ejecutó 4,251 en 2020; 7,040 en 2021, y 9,770 en 2022 y 2023; asimismo, consideró factible la elaboración del Programa Anual de Inspección 2024, con una meta de 10,000 visitas, debido al incremento de los servicios, al número de integrantes reclutados, y al contar con los recursos humanos y materiales suficientes.

Para su implementación, el SPF dispuso del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Inspección Interna y de la Guía para la Ejecución de Visitas de Inspección, y como evidencia documental remitió los expedientes de las inspecciones realizadas en 4 instancias de la APF, que incluyeron el oficio de comisión para efectuar la visita; las actas; las cédulas de inspección; las entrevistas para los integrantes; los formatos con los que fomentó la cultura cero tolerancia al alcohol, y los informes de las visitas, en los que se detallaron los hallazgos detectados, aspectos que denotaron que el organismo estableció criterios para la programación de las inspecciones y que contó con disposiciones formalizadas para normar la ejecución de las visitas.

En 2024, el SPF ejecutó el 100.0% (10,000) de las visitas previstas, de las cuales el 49.9% (4,994) se orientó al rubro administrativo, y el 50.1% (5,006) al operativo, con lo que se detectaron 12,783 hallazgos, de los que el 22.4% (2,862) correspondió a insuficiencias relacionadas con la falta de armas, de equipo policial, de telecomunicaciones, de vehículos y a diferencias en el número de integrantes asignados, y el 77.6% (9,921) se relacionó con incidencias por la carencia de los instrumentos para la prestación de los servicios como armamento, credenciales institucionales, equipos de comunicación y policial, uniformes y vehículos, indisciplina de los elementos, desconocimiento de los protocolos y la normativa aplicable, así como capacitación deficiente para la portación de armas de fuego, e inconsistencias en las bitácoras de asistencia.

Para subsanar los hallazgos identificados durante las inspecciones, el órgano desconcentrado señaló que contó con 2 procedimientos para la recepción, registro, turno, seguimiento y solventación de las insuficiencias e incidencias; sin embargo, se detectó que dichos instrumentos no se formalizaron en los manuales de las unidades administrativas responsables.

Para las insuficiencias, se definieron 16 actividades, de las que acreditó el 37.5% (6) referente a la atención y seguimiento de las observaciones con los oficios institucionales de envío y recepción del consolidado de los hallazgos, así como los correos electrónicos para su reporte en el sistema de "Control de Visitas de Inspección (COVIN)", en el que se incluyó un apartado para incorporar las acciones de mejora implementadas para subsanarlas, en el 18.8% (3), asociado con la instrucción del titular de Inspección Interna hacia las áreas responsables, se efectuó de manera verbal, sin que documentara el 43.7% (7) restante, relativo a la recepción y validación de la documentación autorizada para la atención de las

observaciones, así como la retroalimentación para complementar o corregir la documentación relacionada con las mejoras realizadas.

En cuanto a las incidencias, se determinaron 17 actividades, de las que comprobó el 35.3% (6) mediante los oficios internos con los que se notificó el consolidado de los hallazgos detectados, los aspectos identificados y las medidas emprendidas para atenderlas, así como la base de datos con los registros, en la que se detectó que, una vez autorizada la resolución, se llenaría el rubro “estatus” con los conceptos “sin atender, reducción incidencia o incidencias pendientes”; no obstante, se constató que sólo se incorporó el concepto “sin atender” para el 8.8% (874) de las 9,921 registradas; en el 17.6% (3) su medio de verificación fue verbal referente a la instrucción del titular de la unidad sobre las acciones para la gestión de las observaciones, y para el 47.1% (8) no acreditó el análisis y validación de la documentación sobre su solución, ni las revisiones internas efectuadas para corregirla.

Lo anterior mostró que la entidad fiscalizada supervisó la prestación de los servicios por medio de la inspección interna, a fin de satisfacer las expectativas del contratante y sus requerimientos, pero los aspectos identificados respecto de la atención de las insuficiencias e incidencias representaron áreas de oportunidad que requieren que la institución establezca mecanismos de control para formalizar los procedimientos con los que dio seguimiento a la atención de los hallazgos, en el que incorpore los medios documentales que le permitan acreditar las acciones realizadas, así como para el adecuado registro del estatus de las deficiencias operativas, a fin de aportar certeza sobre en el cumplimiento de sus atribuciones.

d) Contribución del Pp E002 a los compromisos sectoriales

En cuanto a la contribución del Pp E002 “Servicios de Protección, Custodia, Vigilancia y Seguridad de Personas, Bienes e Instalaciones” a los compromisos sectoriales relativos a la ampliación de la cobertura de los servicios otorgados en las dependencias y entidades de la APF, y el fortalecimiento de la formación y capacitación de los integrantes para mejorar su desempeño, el organismo informó que, en las etapas de formación inicial y continua, se fortaleció la profesionalización de los integrantes al ser una herramienta multifuncional y estratégica, y para la ampliación del estado de fuerza operativa, las acciones se enfocaron en el incremento de la cobertura y su posicionamiento como una institución confiable en materia de seguridad a nivel nacional.

En el “Informe de Avances y Resultados en el marco del Programa Sectorial de Seguridad y Protección Ciudadana 2020-2024”, se identificó que, en 2024, en relación con el ejercicio anterior, en los rubros de servicios prestados, de los integrantes desplegados y de los especializados, se registraron aumentos del 2.5%, 1.7% y 265.4%, respectivamente; en contraste, el número de integrantes desplegados presentó una diferencia de 19.6 puntos porcentuales menos respecto de la estrategia de cobertura establecida en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, en el que se definió la meta de 16,730 integrantes desplegados, lo que significó 3,272 integrantes menos que los previstos.

Asimismo, se registró un decremento del 50.0% en el número de egresados de la etapa de formación inicial; en tanto que, los recursos percibidos mediante el Pp E002 mostraron un incremento del 23.1% en materia fiscal y del 16.6% en las contraprestaciones por la prestación de los servicios, respecto de 2023, lo que representó el 20.3% (2,237,826.4 miles de pesos-mdp) más para financiar su operación, al pasar de 11,021,509.7 mdp a 13,259,336.1 mdp.

Al respecto, la entidad fiscalizada informó que al estar sectorizado al Ramo 36 Seguridad y Protección Ciudadana, en su carácter de órgano administrativo desconcentrado sin independencia presupuestaria, ni figura legal propia, debió gestionar la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) mediante la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana (SSPC) para aumentar el despliegue de sus integrantes, a fin de obtener la autorización de 9,000 plazas adicionales conforme a su plan de crecimiento, pero la autoridad hacendaria sólo le autorizó 188 plazas, con lo que continuó con la contratación de los cadetes egresados, y precisó que se implementaron acciones de sensibilización y se brindó apoyo para impulsar la conclusión de la formación inicial, pero los cadetes abandonaron los cursos por motivos ajenos a la entidad.

Por lo anterior, en el marco de la operación del Pp E002, el Servicio de Protección Federal avanzó en las acciones para favorecer su cobertura mediante la especialización de los integrantes y los servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad.

e) Comportamiento histórico de los niveles de satisfacción de los contratantes

En cuanto a la evolución del nivel de satisfacción de los contratantes de los servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad, durante el periodo 2019-2024, se reportó un incremento de 1.7 puntos porcentuales, al pasar del 95.0% en 2019 a 96.7% en 2024, aspecto que denotó que, en términos generales, mediante la implementación del Pp E002, la entidad fiscalizada mejoró la percepción de seguridad de los contratantes.

2024-5-36B00-07-0405-07-006 Recomendación

Para que el Servicio de Protección Federal establezca mecanismos de control para diseñar un instrumento de medición que aporte certeza de su desempeño en cuanto al nivel de satisfacción de los contratantes de los servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad, de conformidad con el artículo 45, primer párrafo, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

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.

2024-5-36B00-07-0405-07-007 **Recomendación**

Para que el Servicio de Protección Federal establezca mecanismos de control para actualizar el "Procedimiento y Políticas para la Realización de la Entrevista de Satisfacción a los Usuarios del Servicio de Protección Federal", que incluya los parámetros para medir los rubros de calidad, oportunidad, eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios; los criterios sobre el procesamiento de los datos asociados con el indicador "Cambio en el nivel de percepción de seguridad de los contratantes de servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad", así como las actividades para el seguimiento y uso de los resultados, a efecto de contar con una herramienta que le permita obtener información relevante y de calidad que favorezca las expectativas de las instancias que requieren sus servicios, en cumplimiento de lo establecido 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 general tercera "Actividades de control", Principio 12 "Implementar Actividades de Control", primer párrafo, Elementos de control interno 12.04, y Norma general cuarta "Información y Comunicación", Principio 13 "Usar Información relevante y de calidad", del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión 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.

2024-5-36B00-07-0405-07-008 **Recomendación**

Para que el Servicio de Protección Federal establezca mecanismos de control para formalizar los procedimientos que reglamenten la recepción, registro, turno, seguimiento y solventación de las insuficiencias e incidencias identificadas durante las inspecciones, en los que incorpore los medios documentales para acreditar las acciones realizadas y los criterios para efectuar un adecuado registro del estatus de atención de las deficiencias, a fin de aportar certeza sobre el cumplimiento de sus atribuciones y para generar la información relevante y de calidad que documente las acciones realizadas, en atención de los términos establecidos 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 general tercera "Actividades de control", Principio 12 "Implementar Actividades de Control", primer párrafo, Elemento de control interno 12.01, y Norma general cuarta "Información y Comunicación", Principio 13 "Usar Información relevante y de calidad", del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión 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.

2024-5-36B00-07-0405-07-009 Recomendación

Para que el Servicio de Protección Federal establezca mecanismos de control para generar información relevante y de calidad respecto de las acciones asociadas con los indicadores "Cambio en el nivel de percepción de seguridad de los contratantes de servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad" y "Nivel de satisfacción de los contratantes de los servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad", así como de los criterios de programación de sus acciones para el cumplimiento de sus objetivos y metas, y las actividades realizadas para la atención de las insuficiencias e incidencias identificadas durante las inspecciones, a efecto de que cuente con un respaldo documental para comprobar los resultados reportados en la Cuenta Pública y el cumplimiento de sus atribuciones, en cumplimiento de los artículos 45, primer párrafo, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, y 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 general cuarta "Información y Comunicación", Principio 13 "Usar Información relevante y de calidad", del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión 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.

4. Economía, Sistema de Evaluación del Desempeño y rendición de cuentas

En el análisis del ejercicio de los recursos, del Sistema de Evaluación del Desempeño y de los mecanismos de rendición de cuentas del Programa Presupuestario (Pp) E002 "Servicios de Protección, Custodia, Vigilancia y Seguridad de Personas, Bienes e Instalaciones" se identificó la aplicación de los recursos asignados; la evaluación de los resultados mediante los indicadores y metas, y el estado que guardan los asuntos relacionados con la operación

del programa, a fin de transparentar la gestión pública y, con ello, generar información que facilite la toma de decisiones y fortalezca la eficiencia y eficacia del gasto público.¹⁵

a) Economía de los recursos

En el Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos en Clasificación Funcional-Programática, Ramo 36 Seguridad y Protección Ciudadana, de la Cuenta Pública 2024 y en los registros del Servicio de Protección Federal se identificó que dicho organismo ejerció 7,700,195.8 miles de pesos (mdp), con cargo al Pp E002 "Servicios de Protección, Custodia, Vigilancia y Seguridad de Personas, Bienes e Instalaciones", monto superior en 263.0% (5,579,207.1 mdp) respecto del presupuesto original de 2,120,988.7 mdp.

En 2024, del recurso ejercido mediante el Pp E002 por un monto de 7,700,195.8 mdp, el 99.8% (7,682,813.2 mdp) correspondió al rubro de gasto corriente, que registró un aumento del 262.2% (5,561,824.5 mdp), y el 0.2% (17,382.6 mdp), al rubro de gastos de inversión. En cuanto al presupuesto modificado, el recurso ejercido representó el 100.0%

Respecto de las variaciones registradas, el SPF acreditó que la diferencia del gasto por 5,579,207.1 mdp se originó por las adecuaciones presupuestarias solicitadas a la SHCP para cubrir el pago de las plazas eventuales; los materiales de administración; los alimentos y utensilios; los combustibles; las prendas de protección; los suministros de seguridad; los servicios de mantenimiento; los traslados y viáticos; los servicios científicos, y la adquisición de equipos de defensa, cuyos recursos provinieron de los ingresos que generó por concepto de contraprestaciones, ya que al organismo únicamente se le asignó presupuesto en el capítulo de servicios personales para el personal permanente.

En cuanto al registro de dichos recursos, el SPF indicó que no existió un reporte específico que muestre los ingresos que generó, ya que éstos se reportaron de manera consolidada en los rubros de productos y aprovechamientos en el documento "Ingresos presupuestarios excedentes captados en 2024" de la Cuenta Pública, en el cual se reportó la totalidad del Ejecutivo Federal, de acuerdo con la clasificación establecida en la Ley de Ingresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2024.

Por lo que corresponde al uso y destino de los ingresos obtenidos, la entidad fiscalizada precisó que al estar sectorizado al Ramo 36 Seguridad y Protección Ciudadana, en su carácter de órgano administrativo desconcentrado sin independencia presupuestaria, ni figura legal propia, debió gestionar la autorización de la SHCP mediante la Secretaría de

¹⁵ De acuerdo con lo establecido en los artículos 134, primer párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 4, segundo párrafo, y 111, primero, segundo y tercer párrafos, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, y 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 general cuarta "Información y Comunicación", primer párrafo, Principio 15 "Comunicar Externamente", Elemento de control 15.08, del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

Seguridad y Protección Ciudadana (SSPC) para ejercerlos, cuyas operaciones se informaron por el ramo en el formato “Origen y destino de los ingresos excedentes”. Como evidencia documental, la institución remitió los listados de los montos enterados a la Tesorería de la Federación y los oficios que envió a la SSPC para la validación de la notificación de los ingresos excedentes por parte de la autoridad hacendaria, así como los enlaces electrónicos de los reportes y las adecuaciones presupuestarias líquidas efectuadas.

b) Sistema de Evaluación del Desempeño del Pp E002

b.1) Clasificación programática

Para 2024, la entidad fiscalizada contó con la MIR 2024 del Pp E002 “Servicios de Protección, Custodia, Vigilancia y Seguridad de Personas, Bienes e Instalaciones”, cuya clasificación programática fue adecuada con la modalidad “E”, ya que sus actividades y componentes se orientaron a la prestación de servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad de personas, bienes e instalaciones, con las que favoreció el incremento de la seguridad en las dependencias y entidades de la APF y, con ello, contribuyó a la mejora en las condiciones de seguridad en el territorio nacional.

b.2) Alineación con la planeación nacional y sectorial

En el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024 se identificó la vinculación del Pp E002 con el Eje I. Política y Gobierno del PND 2019-2024, y con el Programa Sectorial de Seguridad y Protección Ciudadana (PSSPC) 2020-2024, específicamente con el Objetivo prioritario 1 Mejorar las condiciones de seguridad en las regiones del territorio nacional para construir la paz, así como la Estrategia prioritaria 1.6 relativa a la mejora en la prestación de servicios de protección federal para auxiliar y contribuir en las funciones de seguridad pública, con lo que se verificó que la MIR incluyó la alineación con el compromiso sectorial al que favoreció, el cual mostró correspondencia con la visión nacional.

b.3) Definición del problema público y los objetivos

En el Diagnóstico del Pp E002 “Servicios de Protección, Custodia, Vigilancia y Seguridad de Personas, Bienes e Instalaciones”, vigente en 2024, el Servicio de Protección Federal definió el problema público que justificó la implementación del programa en términos de que “Las personas, bienes e instalaciones de las dependencias y entidades de la APF, de los órganos autónomos, instalaciones de los poderes Legislativo y Judicial, ven vulnerada su seguridad ante amenazas sociales, naturales y accidentales presentes en su entorno laboral”, cuyas causas implicaron la deficiente calidad de los servicios de protección, custodia y vigilancia, el insuficiente estado de fuerza desplegado para cubrir las solicitudes, así como la falta de coordinación, control y supervisión de los servicios prestados y de capacitación de los elementos policiales para la custodia de instalaciones y traslados de alto riesgo, lo que redujo el número de inmuebles resguardados, aspectos que repercutieron en un bajo nivel de satisfacción de los contratantes, el aumento de empresas privadas proporcionando seguridad y, con ello, el deterioro de las condiciones de seguridad.

Para resolver estos aspectos, en el árbol de objetivos, el organismo definió que el Pp E002 se orientó a incrementar la seguridad de los contratantes, mediante acciones suficientes de coordinación, control y supervisión; de elementos capacitados y especializados, y de un estado de fuerza que atienda los servicios solicitados para custodiar un mayor número de instalaciones, a efecto de cambiar la percepción de las personas, las dependencias y entidades de la APF, y los poderes Legislativo y Judicial que le requieran un servicio, lo cual fue consistente con el propósito establecido en la MIR del programa referente a que “Las personas, bienes e instalaciones de las dependencias y entidades de la APF, de los órganos autónomos, instalaciones de los poderes legislativos y judicial, incrementan su seguridad ante amenazas sociales, naturales y accidentales presentes en su entorno laboral”.

Al respecto, se considera que la problemática incorporó de manera clara, objetiva y concreta las causas y efectos de la necesidad que motivó la implementación del programa y que, en correspondencia con ello, estableció la situación futura por lograr para avanzar en su atención.

b.4) Lógica vertical y horizontal

En el análisis de la MIR de 2024 del Pp E002, se identificaron 6 objetivos: 1 para el nivel de Fin, 1 de Propósito, 1 de Componente y 3 de Actividad orientados a contribuir a la mejora de los servicios de protección, custodia y vigilancia de personas, bienes e instalaciones, los cuales contaron con 7 indicadores para medir su cumplimiento.

En cuanto a la lógica vertical, se detectó que el 100.0% (6) de los objetivos mostró una adecuada relación causa-efecto entre los 4 niveles de la matriz, ya que las 3 actividades incorporadas en cuanto a la capacitación de cadetes en cursos de formación inicial; la especialización de los integrantes para custodia de instalaciones vitales y traslado de alto riesgo, y el despliegue en el territorio nacional fueron suficientes para generar el componente relativo al resguardo de inmuebles, que en conjunto con el componente del nivel de satisfacción de los contratantes aportaron elementos para cambiar la percepción de seguridad en las instalaciones custodiadas del nivel de Propósito y, a su vez, éste coadyuvó al logro del compromiso superior del nivel de Fin sobre la mejora en las condiciones de seguridad; en tanto que, en la lógica horizontal, se determinó que el 100.0% (7) de los indicadores fue adecuado para medir el cumplimiento de los objetivos.

No obstante, se detectó como área de mejora la integración de actividades de coordinación, control y supervisión de los servicios proporcionados, de manera que favorezcan las calificaciones que obtiene en lo relativo a los niveles de satisfacción y la percepción de seguridad de los contratantes.

Por lo anterior, se consideró que, en términos generales, la matriz de indicadores del Pp E002 proporcionó parámetros de utilidad para evaluar el desempeño de la entidad fiscalizada en la prestación de servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad, pero el SPF requiere establecer mecanismos de control para integrar las actividades que permitan obtener el componente relativo a la satisfacción de los contratantes, a efecto de disponer

de una herramienta de medición que permita un adecuado seguimiento y evaluación del logro del programa.

La entidad fiscalizada remitió el Diagnóstico Ampliado del Pp E054 “Servicios de Policía Complementaria y de Protección, Custodia, Vigilancia y Seguridad de Personas, Bienes e Instalaciones” que sustituirá al programa E002 a partir del ejercicio 2026, los correos institucionales enviados a la SSPC para su registro en el sistema PIPP de la SHCP y la MIR integrada en el Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación 2026, en la que se identificó que, como resultado de la Estrategia de Simplificación de la Estructura Programática 2026, el PND 2025-2030, la Estrategia Nacional de Seguridad Pública 2024-2030 y de la publicación del reglamento interior de la secretaría, el 24 de junio de 2025, se le otorgó autonomía técnica, operativa y de gestión, y se le facultó para realizar actividades de inteligencia e investigación, lo que motivó la modificación de la denominación del Pp e implicó el replanteamiento de su funcionamiento institucional para adicionar los servicios como policía complementaria.

Asimismo, se identificó que en dicho documento definió la problemática del Pp E054 en términos de que “Los sujetos previstos en el artículo 3 del Reglamento del Servicio de Protección Federal, son susceptibles a las amenazas sociales, naturales y/o accidentales”, para lo cual estableció el objetivo referente a que “Los sujetos establecidos en el artículo 3 del Reglamento del Servicio de Protección Federal con protección, son menos susceptibles a las amenazas sociales, naturales y/o accidentes”, así como 7 indicadores en materia de formación, especialización y despliegue de integrantes; el resguardo de inmuebles; la medición del nivel de satisfacción y el cambio de percepción de los contratantes, y su aportación a la mejora de las condiciones de seguridad en el país, sin que se incorporaran acciones de coordinación, control y supervisión, ni para el cumplimiento de sus nuevas atribuciones de inteligencia e investigación.

Al respecto, la entidad fiscalizada precisó que la coordinación, control y supervisión se efectuaron mediante las visitas de inspección para revisar la prestación de los servicios, aspecto al que continuará dándole seguimiento con el Programa Anual de Trabajo; asimismo, señaló que contó con las encuestas que aplicó durante las inspecciones para monitorear el nivel de satisfacción y de la percepción de seguridad de los contratantes, cuyos resultados reflejaron la mejora de los servicios proporcionados; mientras que, sobre las funciones de policía complementaria, la institución indicó que se requiere la actualización de su reglamento interior para agregarlas, debido a que, a la fecha de emisión del presente documento, continua vigente el ordenamiento publicado el 23 de agosto de 2022, por lo que cualquier modificación en la estructura de la MIR se realizará una vez que disponga de los elementos normativos para sustentar el desarrollo de operaciones especiales y estrategias en esas materias.

Con lo anterior, se verificó que en la estructura de la MIR se previeron las actividades y componentes suficientes para el logro del propósito y, con ello, su contribución al fin superior.

c) Rendición de cuentas relacionada con el Pp E002

Para verificar que el SPF rindió cuentas sobre la operación del Pp E002, se revisó el Sexto Informe de Gobierno 2023-2024; el Sexto Informe de Labores de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana; el Informe de Avances y Resultados del Programa Sectorial de Seguridad y Protección Ciudadana 2020-2024, y la Cuenta Pública 2024.

Se constató que, para 2024, en los informes de Gobierno y de Labores 2023-2024, así como en el Informe de Avances y Resultados del Programa Sectorial de Seguridad y Protección Ciudadana 2020-2024, la entidad fiscalizada reportó avances de las acciones realizadas para el cumplimiento de los objetivos y metas del Pp E002 en los que se destacó lo relativo a la capacitación de sus integrantes en temas de derechos humanos, así como en formación inicial y continua para los cadetes y sus elementos policiales.

Asimismo, la entidad fiscalizada informó sobre el despliegue de 13,458 integrantes; el otorgamiento de 82 servicios de protección y vigilancia, así como el resguardo y custodia de 2,206 inmuebles, y la realización de las supervisiones operativas por medio de la inspección interna; además, en la Cuenta Pública 2024, se reportó el ejercicio de los recursos con cargo al Pp E002 por un monto de 7,700,195.8 mdp y los resultados de los 7 indicadores, de los cuales en el 85.7% (6) se logró lo previsto y en el 14.3% (1) no se alcanzó la meta, e integró las causas de las variaciones registradas, lo que mostró que rindió cuentas sobre el programa y aportó elementos suficientes acerca de su operación.

5. Evaluación del control interno

Para verificar el grado de cumplimiento de las normas de control interno en la operación del Pp E002 “Servicios de Protección, Custodia, Vigilancia y Seguridad de Personas, Bienes e Instalaciones”, se solicitó al Servicio de Protección Federal que respondiera un cuestionario con 53 reactivos distribuidos en cada una de las 5 normas de control referente a los 17 principios correspondientes y que anexara el soporte documental. El análisis de las respuestas al Cuestionario de Control Interno se muestra en el cuadro siguiente:

EVALUACIÓN DE LAS NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO DEL PP E002 "SERVICIOS DE PROTECCIÓN, CUSTODIA, VIGILANCIA Y SEGURIDAD DE PERSONAS, BIENES E INSTALACIONES", 2024

Norma / Principio	Aspectos consultados	Respuestas			Análisis de la información
		Sí	No	No aplica	
Total	53	51	1	1	
AMBIENTE DE CONTROL	13	11	1	1	
1. Mostrar actitud de respaldo y compromiso.	6	5	0	1	<p>El Servicio de Protección Federal respondió de manera afirmativa que el personal conoció la visión y misión institucionales; comunicó y asignó a las áreas responsables el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales; contó con un Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés y evaluó el cumplimiento del Código de Ética y de Conducta; se aseguró de que existiera un entorno y clima organizacional de respeto e integridad, y contó con una estructura organizacional autorizada y vigente.</p> <p>Asimismo, respondió que, en 2024, no le aplicó realizar encuestas de clima organizacional, ya que la entonces Secretaría de la Función Pública le informó mediante oficio que se aplicaría la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional por el proceso institucional de entrega-recepción como resultado del término de la administración gubernamental.</p>
2. Ejercer la responsabilidad de vigilancia.	1	1	0	0	<p>El SPF respondió de manera afirmativa que estableció una estructura de vigilancia del control interno, lo cual acreditó con los oficios de designación del personal que fungió como enlace en los procesos de control interno y administración de riesgos.</p>
3. Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad.	4	3	1	0	<p>La entidad fiscalizada respondió de manera afirmativa que los perfiles y descripciones de los puestos se encontraron actualizados conforme a sus funciones; que contó con manuales de organización y de procedimientos de las unidades administrativas, y operó un mecanismo para evaluar y actualizar el control interno.</p> <p>También indicó que no evaluó periódicamente la estructura organizacional, ya que, durante el ejercicio 2024, continuó alineada a su reglamento y fue autorizada por la entonces Secretaría de la Función Pública.</p>
4. Demostrar compromiso con la competencia profesional.	1	1	0	0	<p>El servicio respondió de manera afirmativa que estableció expectativas de competencia profesional sobre los puestos clave mediante el Programa Anual de Capacitación 2024, el cual consideró el rubro de "Alta Dirección" para el personal de mando con temas referentes a la</p>

Norma / Principio	Aspectos consultados	Respuestas			Análisis de la información
		Sí	No	No aplica	
					planeación estratégica, la negociación, el liderazgo, la ética profesional, la comunicación organizacional, así como la supervisión y la evaluación operativa.
5. Establecer la estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas.	1	1	0	0	El SPF respondió de manera afirmativa que estableció y mantuvo una estructura que permitió responsabilizar al personal por sus funciones y obligaciones específicas, ya que contó con los servidores públicos para atender los 6 procesos prioritarios que, en 2024, se seleccionaron para la evaluación del Sistema de Control Interno Institucional (SCII), lo que acreditó con los oficios de autorización de la matriz de dichos procesos y para comunicar a los responsables.
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	11	11	0	0	
6. Definir metas y objetivos institucionales.	1	1	0	0	La entidad fiscalizada respondió de manera afirmativa que definió sus metas y objetivos, mediante un plan estratégico que se asoció a su mandato legal, ya que proporcionó el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, en el que estableció 14 objetivos estratégicos, con sus respectivas líneas de acción y 7 indicadores, los cuales se asociaron con los compromisos del Plan Nacional del Desarrollo 2019-2024 y el Programa Sectorial de Seguridad y Protección Ciudadana 2020-2024.
7. Identificar, analizar y responder a los riesgos.	7	7	0	0	El SPF respondió de manera afirmativa que contó con actividades de control interno para identificar, dar atención y mitigar los riesgos detectados en los procesos relacionados con el Pp E002; que aplicó la metodología establecida en las etapas para la administración de riesgos, para su identificación, descripción, evaluación, atención y seguimiento; dispuso de procedimientos formales en donde se establecieron las obligaciones de los responsables de los procesos que intervienen en la administración y seguimiento de riesgos; incluyó, en la integración de la Matriz de Administración de Riesgos Institucional los elementos de valoración de los riesgos institucionales; que elaboró un programa de trabajo de administración de riesgos para controlar los riesgos identificados; incluyó, en los reportes de los Avances Trimestrales del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos y el Reporte Anual del Comportamiento de los Riesgos correspondientes al ejercicio fiscal 2024, información sobre los procesos del Pp, y contó con mecanismos y procedimientos establecidos para que el personal informara sobre los riesgos en el desarrollo de las actividades.

Norma / Principio	Aspectos consultados	Respuestas			Análisis de la información
		Sí	No	No aplica	
8. Considerar el riesgo de corrupción.	1	1	0	0	El servicio respondió de manera afirmativa que estableció medidas de control para identificar, evaluar y dar respuesta a los riesgos de corrupción, abusos y fraudes que pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.
9. Identificar, analizar y responder al cambio.	2	2	0	0	La entidad fiscalizada respondió de manera afirmativa que previó y planeó medidas ante cambios significativos en las condiciones internas y externas que pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos del Pp E002, y analizó y respondió a los cambios identificados y a los riesgos asociados con éstos.
ACTIVIDADES DE CONTROL	17	17	0	0	
10. Diseñar actividades de control.	2	2	0	0	El SPF respondió de manera afirmativa que diseñó actividades de control en respuesta a los riesgos asociados con los objetivos institucionales y los procesos del Pp E002, y consideró la segregación de funciones en el diseño de las responsabilidades de las actividades de control.
11. Seleccionar y desarrollar actividades de control basadas en las Tecnologías de la Información y comunicaciones (TIC).	7	7	0	0	El servicio respondió de manera afirmativa que existieron y operaron actividades de control desarrolladas mediante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC); se seleccionaron y desarrollaron actividades de control que ayudaran a dar respuesta y reducir los riesgos de cada proceso, considerando los controles manuales y/o automatizados con base en el uso de TIC; identificó y evaluó las necesidades de utilizar TIC en las operaciones y etapas de los procesos relacionados con el Pp E002; contó con TIC para obtener y procesar adecuadamente la información derivada de su operación; implementó actividades de control de seguridad relacionadas con permisos de acceso a las TIC; canceló oportunamente el acceso autorizado del personal que causó baja, tanto en espacios físicos como a las TIC, y cumplió con las políticas y disposiciones establecidas para la Estrategia Digital Nacional en los procesos de gobernanza, organización y de entrega, relacionados con la planeación, contratación y administración de bienes y servicios de TIC y con la seguridad de la información.
12. Implementar actividades de control.	8	8	0	0	La entidad fiscalizada respondió de manera afirmativa que definió las actividades de control de los procesos del Pp E002, para cumplir con las metas comprometidas con base en el presupuesto asignado del ejercicio fiscal; operó los instrumentos y mecanismos para medir el avance, resultados y analizar las variaciones en el cumplimiento de los objetivos y metas

Norma / Principio	Aspectos consultados	Respuestas			Análisis de la información
		Sí	No	No aplica	
					institucionales, y del programa; estableció estándares de calidad, resultados, servicios y desempeño en la ejecución de sus procesos; estableció mecanismos para identificar y atender la causa raíz de las observaciones determinadas por las diversas instancias de fiscalización; identificó la causa raíz de las debilidades de control interno determinadas, con prioridad en las de mayor importancia; evaluó y actualizó las políticas, procedimientos, acciones, mecanismos e instrumentos de control en los procesos vinculados con el Pp E002; atendió en tiempo y forma las recomendaciones y acuerdos de los Comités Institucionales, y revisó periódicamente las políticas, procedimientos y actividades de control asociadas a mantener la relevancia y la eficacia en el logro de los objetivos.
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	8	8	0	0	
13. Usar información relevante y de calidad.	6	6	0	0	El SPF respondió de manera afirmativa que contó con un mecanismo para generar información relevante y de calidad; implantó un mecanismo o instrumento para verificar que la elaboración de informes cumpla con las políticas, lineamientos y criterios institucionales establecidos; el sistema de información generó de manera oportuna, suficiente y confiable, información sobre el estado de la situación contable y programático-presupuestal de los procesos del Pp E002; contó con el registro de acuerdos y compromisos, correspondientes a los procesos aprobados en las reuniones del Órgano de Gobierno, de comités institucionales y de grupos de alta dirección, así como de su seguimiento; contó con un mecanismo específico para el registro, análisis y atención oportuna y suficiente de quejas y denuncias, y contó con un sistema de información que permitiera a la alta dirección realizar el seguimientos y tomar decisiones en los procesos vinculados con el programa.
14. Comunicar internamente.	1	1	0	0	La entidad fiscalizada respondió de manera afirmativa que utilizó las líneas de reporte y autoridad establecidas para comunicar información de calidad en toda la institución y con las áreas vinculadas con el Pp E002.
15. Comunicar externamente.	1	1	0	0	El servicio respondió de manera afirmativa que utilizó las líneas de reporte establecidas para comunicar información de calidad a las partes externas.

Norma / Principio	Aspectos consultados	Respuestas			Análisis de la información
		Sí	No	No aplica	
SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA	4	4	0	0	
16. Realizar actividades de supervisión.	3	3	0	0	El SPF respondió de manera afirmativa que estableció y utilizó bases de referencia como criterio en la evaluación del control interno de las áreas encargadas del Pp E002, y, en caso de diferencias entre esas bases y las condiciones reales, realizó los cambios necesarios para reducirlas; realizó las acciones correctivas y preventivas que contribuyeron a la eficiencia y eficacia de las operaciones, así como la supervisión permanente de los cinco componentes de control interno, y utilizó los resultados de las auditorías de instancias fiscalizadoras de cumplimiento, de riesgos, de funciones, evaluaciones y de seguridad sobre Tecnologías de la Información para retroalimentar a los responsables del programa y mejorar sus procesos.
17. Evaluar los problemas y corregir deficiencias	1	1	0	0	El Servicio de Protección Federal respondió de manera afirmativa que se realizaron evaluaciones del control interno de los procesos sustantivos y administrativos de las áreas encargadas del Pp E002 para determinar la suficiencia y efectividad de los controles establecidos, lo cual acreditó con las minutas de las reuniones de trabajo relativas al seguimiento de los reportes de avances trimestrales de las acciones de mejora de los procesos incluidos en el PTCl 2024.

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Servicio de Protección Federal.

El SPF respondió los 53 reactivos del Cuestionario de Control Interno aplicado por esta Entidad de Fiscalización, de los cuales acreditó que el 96.2% (51) se vinculó con el Pp E002; en el 1.9% (1), respondió de manera negativa, ya que la encuesta de clima organizacional no se realizó por instrucción de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno,¹⁶ y en el 1.9% (1), no aplicó, el cual correspondió a la evaluación de la estructura organizacional que no se efectuó porque continuó alineada a su reglamento interior.

¹⁶ De acuerdo con el artículo 26, fracción XIII, del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2024, se establece que, para el despacho de los asuntos del orden administrativo, el Poder Ejecutivo de la Unión contará con la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.

Con esos elementos, la entidad fiscalizada documentó que, en lo general, el control interno asociado al Pp E002 proporcionó una seguridad razonable hacia el logro de objetivos y metas.

6. Objetivos de Desarrollo Sostenible

De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son el plan maestro para conseguir un futuro sostenible para todos. Se interrelacionan entre sí e incorporan los desafíos globales a los que nos enfrentamos día a día, como la pobreza, la desigualdad, el clima, la degradación ambiental, la prosperidad, la paz y la justicia.¹⁷

El SPF informó que, de acuerdo con la alineación establecida en su Plan Estratégico Institucional 2021-2024, el Pp E002 “Servicios de Protección, Custodia, Vigilancia y Seguridad de Personas, Bienes e Instalaciones” se vinculó de manera indirecta con el compromiso internacional 16 “Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles” y a la meta 16.11 “Fortalecer las instituciones nacionales pertinentes, incluso mediante la cooperación internacional, para crear a todos los niveles, particularmente en los países en desarrollo, la capacidad de prevenir la violencia y combatir el terrorismo y la delincuencia”.

En cuanto a las acciones que realizó, la entidad fiscalizada precisó que, mediante el indicador de nivel de Fin denominado “Tasa de incidencia delictiva por cada 100 mil habitantes de 18 años y más” de la MIR 2024 del Pp E002 generó información respecto de su aportación a la reducción de la incidencia delictiva del país como resultado de la prestación de los servicios de resguardo de las instalaciones para prevenir y reducir las amenazas a la integridad. De acuerdo con la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2024, del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), la incidencia disminuyó al registrar 33,267 delitos del fuero federal por cada 100,000 habitantes, cifra que representó el 92.36% respecto de la estimación de 36,016 actos delictivos, aspectos que denotaron que el programa contribuyó de manera indirecta al ODS 16 y a la meta 16.11 de la Agenda 2030.

Consecuencias Sociales

En 2024, mediante la operación del Pp E002, el Servicio de Protección Federal contribuyó a mejorar el nivel de percepción de seguridad de las personas y las instituciones gubernamentales, ya que el nivel de satisfacción de los 674 contratantes entrevistados fue del 96.7% y 670 manifestaron sentirse muy seguros o seguros, lo que representó el 99.4%, cifra superior en 15.5 puntos porcentuales en relación con el ejercicio fiscal 2023 y en 7.5

¹⁷ Objetivos de Desarrollo Sostenible [en línea]. Naciones Unidas [consulta: 30 de enero de 2026], disponible en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals/>.

puntos porcentuales respecto del 8.04% informado, lo que denotó un cambio en la percepción de seguridad por parte de los usuarios de sus servicios; asimismo, contribuyó a ampliar la cobertura de sus servicios y al fortalecimiento de la profesionalización de sus integrantes, al registrar aumentos del 2.5%, así como del 1.7% y del 265.4% en los rubros de prestación de servicios, despliegue y profesionalización de integrantes, respectivamente, en relación con el ejercicio anterior, lo que se vio favorecido por sus acciones de formación inicial de 2,326 cadetes para su incorporación al organismo; la especialización de 1,783 integrantes; la prestación de 82 servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad a 79 instancias públicas y 3 a personas físicas y morales; el despliegue de 13,458 elementos; el resguardo de 2,206 inmuebles; la aplicación de 405 evaluaciones de confianza a 21 instituciones de seguridad, y la ejecución de 10,000 inspecciones de supervisión del desempeño de su personal.

Aunque desplegó un mayor número de integrantes y recaudó 20.3% (2,237,826.4 mdp) más para financiar su operación, el total de elementos fue menor en 3,272 respecto de la cobertura prevista en su Plan Estratégico Institucional 2021-2024 que fue de 16,730, debido a las restricciones presupuestarias notificadas por la SHCP.

Buen Gobierno

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

Resumen de Resultados, Observaciones, Acciones y Recomendaciones

Se determinaron 6 resultados, de los cuales, en 3 no se detectaron irregularidades y los 3 restantes generaron:

9 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 8 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; fue planeada y desarrollada de acuerdo con el objetivo de fiscalizar el cumplimiento de objetivos y metas del Servicio de Protección Federal en la prestación de servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad de personas, bienes e instalaciones. Se aplicaron los procedimientos y las pruebas que se estimaron necesarios; en consecuencia, existe una base razonable para sustentar este dictamen.

En el Diagnóstico del Programa presupuestario E002 “Servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad de personas, bienes e instalaciones” 2024, el problema que justificó la implementación del programa consistió en que las personas, bienes e instalaciones de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, de los órganos autónomos, instalaciones de los poderes Legislativo y Judicial, ven vulnerada su seguridad ante amenazas sociales, naturales y accidentales presentes en su entorno laboral.

Para atender el problema público, en 2024, el Servicio de Protección Federal operó el Pp E002 “Servicios de Protección, Custodia, Vigilancia y Seguridad de Personas, Bienes e Instalaciones”, a efecto de contribuir a mejorar el nivel de percepción de seguridad de las personas y las instituciones gubernamentales, para lo cual ejerció 7,700,195.8 miles de pesos (mdp).

Los resultados de la fiscalización mostraron que, en 2024, en cuanto a la formación, capacitación y profesionalización de los integrantes, el Servicio de Protección Federal impartió 74 cursos con base en 11 temas, 1 de formación inicial y 10 de especialización, con los cuales capacitó a 4,597 participantes, de los que 2,326 fueron cadetes por incorporarse al organismo y 1,783 correspondieron a integrantes para el desarrollo de destrezas y habilidades particulares de acuerdo con sus funciones, cifras que representaron niveles de acreditación del 82.8% (2,326) respecto de los 2,810 que iniciaron y del 99.8% (1,783) en relación con los 1,787 participantes en las acciones de adiestramiento en campos específicos.

Asimismo, la entidad fiscalizada contó con el Programa Anual de Capacitación (PAC) 2024 en el que integró las áreas de conocimiento con base en la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) 2023 y dispuso de la DNC 2024 para la integración del PAC 2025, pero presentó áreas de mejora y de oportunidad para que, dentro del PAC defina e implemente las actividades que cubran las necesidades específicas de profesionalización de los integrantes; establezca mecanismos de control para generar información relevante y de calidad que compruebe el cumplimiento de sus objetivos y metas, e incluya acciones para la actualización del Programa de Formación Inicial respecto de la duración del curso.

Respecto de la prestación de servicios, el organismo proporcionó 82 servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad, de los cuales el 96.3% (79) correspondió a instancias públicas, con lo que resguardó 2,206 inmuebles, y el 3.7% (3) a personas físicas y morales, y

suscribió 87 contratos mediante los que se requirió el despliegue de 13,458 integrantes en las 8 regiones operativas del territorio nacional, de los que el 94.1% (12,672) brindó servicios que le generaron ingresos por el concepto de contraprestación por un monto de 5,579,207.1 mdp; además, realizó 405 evaluaciones de control de confianza a 21 instituciones de seguridad, cifra que representó el 92.9% de las 436 solicitudes precedentes.

Adicionalmente, la entidad fiscalizada contó con los documentos para normar la planeación de la distribución y asignación del personal; no obstante, el organismo no actualizó la disposición para regular la contratación de los servicios en cuanto al marco normativo que sustentó su emisión; no acreditó la totalidad de las solicitudes, de las actas de apertura para la prestación de los servicios requeridos, la autorización del Comisionado de los despliegues y las causas de los exámenes de control de confianza que no se aplicaron, y se identificaron diferencias entre las cédulas en las que reportó sus avances y la documentación, por lo que se requiere el establecimiento de mecanismos de control para mantener la vigencia de su normativa, así como para generar la información que respalde el cumplimiento de sus atribuciones.

En lo referente a la economía, el Sistema de Evaluación del Desempeño y la rendición de cuentas, el SPF acreditó el ejercicio de 7,700,195.8 mdp mediante el Pp E002 “Servicios de Protección, Custodia, Vigilancia y Seguridad de Personas, Bienes e Instalaciones”, monto superior en 263.0% (5,579,207.1 mdp) respecto del presupuesto original, cuya variación se acreditó con las adecuaciones presupuestarias solicitadas a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) mediante la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana (SSPC) para ejercer los recursos provenientes de las contraprestaciones por los servicios que la entidad fiscalizada proporcionó.

En relación con la MIR de 2024 del Pp, se detectó que, en términos generales, aportó elementos de utilidad para evaluar el desempeño de la entidad fiscalizada, al incluir la alineación con los compromisos nacionales y sectoriales a los que contribuyó con su implementación; sus actividades y componentes fueron adecuadas con la clasificación programática de modalidad “E”; definió el problema que motivó la necesidad de la intervención gubernamental y el objetivo para atenderlo, el cual fue consistente con el nivel de Propósito de la matriz, y en cuanto a la lógica vertical y horizontal, el 100.0% de los 6 objetivos y los 7 indicadores fueron adecuados para medir su cumplimiento.

Respecto de la rendición de cuentas, se constató que la entidad fiscalizada publicó información suficiente acerca de su operación, al reportar los avances de las acciones relacionadas con las metas del Pp en el Sexto Informe de Gobierno 2023-2024; el Sexto Informe de Labores de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana 2023-2024; el Informe de Avances y Resultados del Programa Sectorial de Seguridad y Protección Ciudadana 2020-2024, y la Cuenta Pública 2024.

El SPF presentó un área de mejora en cuanto al establecimiento de mecanismos de control para la integración de actividades que le permitan obtener el componente relativo a la satisfacción de los contratantes, por lo que la institución remitió el Diagnóstico Ampliado del

Pp E054 “Servicios de Policía Complementaria y de Protección, Custodia, Vigilancia y Seguridad de Personas, Bienes e Instalaciones” que sustituirá al programa E002 a partir del ejercicio 2026, en el cual se identificó que la MIR se integrará por 7 indicadores.

Al respecto, el órgano desconcentrado señaló que, mediante las visitas de inspección para la prestación de los servicios, realizó la coordinación, control y supervisión, aspecto al que continuará dándole seguimiento con el Programa Anual de Trabajo; en tanto que, con las encuestas que aplicó durante las inspecciones monitoreó el nivel de satisfacción y de la percepción de seguridad de los contratantes para obtener información sobre la mejora de los servicios prestados, con lo que comprobó que en la estructura de la MIR se previeron las actividades y componentes suficientes para el logro del propósito del Pp y, con ello, su contribución al fin superior.

En lo relativo a la evaluación del control interno, en 2024, de los 53 aspectos evaluados sobre el Sistema de Control Interno Institucional, mediante la aplicación de un cuestionario basado en las 5 normas generales, sus principios y elementos, el Servicio de Protección Federal acreditó que el 96.2% (51) de ellos se vinculó con la operación del Pp E002 “Servicios de Protección, Custodia, Vigilancia y Seguridad de Personas, Bienes e Instalaciones” en las normas relacionadas con el ambiente de control; administración de riesgos; actividades de control; información y comunicación, y la supervisión y mejora continua; mientras que, en el 1.9% (1) respondió de manera negativa, y el 1.9% (1) restante, no le aplicó realizar la encuesta de clima organizacional por el cierre de la administración.

Adicionalmente, se remitió el Informe Anual del Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional, en el cual se informó que el organismo evaluó las 5 normas generales en las que detectó un avance del 95.2%; revisó 6 procesos prioritarios incluidos en el Programa de Trabajo de Control Interno Institucional (PTCI) 2024, con lo que identificó cumplimientos parciales en cada norma, por lo que se demostró que contó con un sistema de control interno conforme a la normativa aplicable, que le otorgó una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos y metas del Pp E002.

En materia de Objetivos de Desarrollo Sostenible, la entidad fiscalizada alineó la operación del Pp E002 al compromiso internacional 16 y a la meta 16.11, a los cuales contribuyó de manera indirecta mediante su aportación a la reducción de la incidencia delictiva del país como resultado del resguardo de las instalaciones para prevenir y reducir las amenazas a la integridad, lo cual monitoreó con el indicador de nivel de Fin denominado “Tasa de incidencia delictiva por cada 100 mil habitantes de 18 años y más”, de la MIR 2024 del Pp E002.

En la contribución del programa, el SPF mejoró la percepción de seguridad y el nivel de satisfacción por parte de los contratantes a los que les brindó los servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad, ya que, como resultado de la aplicación de 674 encuestas de satisfacción, se identificó que el 99.4% (670) opinó sentirse muy seguro o seguro, lo que presentó un incremento de 15.5 puntos porcentuales respecto del ejercicio fiscal 2023, cifra

superior en 7.5 puntos porcentuales respecto del 8.04% informado; mientras que, en el nivel de satisfacción, el promedio anual alcanzado fue del 96.7%.

En cuanto a las visitas de inspección, en 2024, el organismo dispuso de un manual de procedimientos y una guía para la ejecución de dichos actos; realizó las 10,000 inspecciones previstas para la supervisión del desempeño de los integrantes, con las que detectó 12,783 hallazgos, de los que el 22.4% (2,862) se refirió a insuficiencias en rubros administrativos y el 77.6% (9,921) a incidencias en ámbitos operativos; además, mostró avances en la contribución a los compromisos sectoriales relativos a la ampliación de la cobertura de los servicios y el fortalecimiento de la profesionalización de sus integrantes, dado que, en relación con el ejercicio anterior, registró aumentos del 2.5% en la prestación de servicios; del 1.7% y del 265.4% en cuanto a los integrantes desplegados y especializados, respectivamente, así como del 23.1% en los recursos que se le asignaron mediante el Pp E002 y del 16.6% en los ingresos percibidos por concepto de las contraprestaciones.

Se identificó que, aun cuando desplegó un mayor número de integrantes y registró el 20.3% (2,237,826.4 mdp) más para financiar su operación, la cifra de elementos fue menor en 3,272 respecto de la cobertura prevista en su Plan Estratégico Institucional 2021-2024 que fue de 16,730, debido a las restricciones presupuestarias notificadas por la SHCP, por lo que únicamente le autorizó la ocupación de 188 plazas. Adicionalmente, se detectaron diferencias entre los resultados reportados en la Cuenta Pública 2024 y los registros internos de la institución en cuanto a la percepción de seguridad y el nivel de satisfacción de los contratantes; no se identificaron los criterios con los que determinó las metas de los indicadores de nivel de Fin y de Propósito.

Además, el organismo mostró inconsistencias en el método de cálculo del parámetro “Nivel de satisfacción de los contratantes de los servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad” y las acciones que informó como resultados; no actualizó el documento que normó la aplicación del cuestionario; las disposiciones normativas para la atención de las insuficiencias e incidencias no se formalizaron en los manuales de las unidades administrativas responsables, ni se documentó la totalidad de las actividades definidas para solventarlas, aspectos que representaron áreas de mejora y de oportunidad para que la entidad fiscalizada establezca los mecanismos de control para el diseño de un parámetro que aporte certeza respecto de su desempeño; que la encuesta incorpore los elementos para el seguimiento de sus resultados y la medición de los atributos de calidad, oportunidad, eficiencia, y eficacia en la prestación de los servicios; la actualización y formalización de su normativa interna, así como para la generación de información relevante y de calidad sobre los criterios de programación de sus acciones relativas a la percepción de seguridad y el nivel de satisfacción, y de las actividades para subsanar los hallazgos de las inspecciones.

En conclusión, para 2024, el Servicio de Protección Federal formó 2,326 cadetes para su incorporación al organismo y especializó a 1,783 integrantes para el desarrollo de habilidades específicas; brindó 82 servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad, de los que 79 fueron a instancias públicas y 3 se orientaron a la protección de personas; se desplegaron 13,458 elementos en las 8 regiones operativas del territorio nacional, con lo

que resguardó 2,206 inmuebles; realizó 405 evaluaciones de confianza a 21 instituciones de seguridad, y ejecutó 10,000 inspecciones para supervisar el desempeño de su personal, lo que favoreció el nivel de satisfacción y el cambio en la percepción de seguridad por parte de los contratantes, ya que el promedio de satisfacción de los 674 entrevistados fue del 96.7% y el 99.4% (670) manifestó sentirse muy seguro o seguro, cifra superior en 15.5 puntos porcentuales en relación con el ejercicio fiscal 2023 y en 7.5 puntos porcentuales respecto del 8.04% informado.

Asimismo, contribuyó a ampliar la cobertura de sus servicios y el fortalecimiento de la profesionalización de sus integrantes en relación con el ejercicio anterior, ya que registró aumentos del 2.5% en la prestación de servicios; del 1.7% y del 264.5% en los integrantes desplegados y especializados, respectivamente; sin embargo, aun cuando desplegó un mayor número de integrantes y registró recursos superiores en 20.3% (2,237,826.4 mdp) para financiar su operación, el total de elementos fue menor en 3,272 respecto de la cobertura prevista en su Plan Estratégico Institucional 2021-2024 que fue de 16,730, debido a las restricciones presupuestarias notificadas por la SHCP.

Las recomendaciones se orientan a que el Servicio de Protección Federal establezca los mecanismos de control para documentar y actualizar su normativa interna en materia de formación inicial y aplicación de las entrevistas de satisfacción a los usuarios para mantener vigentes sus disposiciones; formalizar los procedimientos que reglamenten la recepción, registro, turno, seguimiento y solventación de las insuficiencias e incidencias como resultado de las inspecciones para efectuar un adecuado registro del estatus de atención de las deficiencias; diseñar un parámetro de medición que aporte certeza de su desempeño en cuanto al nivel de satisfacción de los contratantes; contar con instrumentos de profesionalización que incorporen la especialización requerida por los integrantes con base en las áreas de conocimiento identificadas en la Detección de Necesidades de Capacitación, y para contar con un respaldo documental para comprobar los resultados reportados en la Cuenta Pública y el cumplimiento de sus atribuciones en materia de profesionalización, los servicios otorgados, las evaluaciones de control de confianza realizadas a elementos de otras instituciones de seguridad, los hallazgos de las inspecciones, así como del nivel de satisfacción y el cambio en la percepción de seguridad por parte de los contratantes.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

L.C. Olivia Valdovinos Sarabia

Mtra. Brenda Vanessa López Gaona

Comentarios de la Entidad Fiscalizada

Es importante señalar que la documentación proporcionada por la entidad fiscalizada para aclarar o justificar los resultados y las observaciones presentadas en las reuniones, fue analizada con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones preliminares, determinados por la Auditoría Superior de la Federación que no atiende los hallazgos de la auditoría y que se presentó a este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe de Auditoría.

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

Se realizó la valoración de la documentación e información proporcionada por el Servicio de Protección Federal y se determinó que no se atienden los hallazgos de los resultados números 1, 2 y 3 como se precisa a continuación:

En cuanto al resultado 1, se determinó que se ratifica, así como los hallazgos correspondientes, ya que el programa de trabajo propuesto para 2026 presentó 10 actividades y evidencia documental que se corresponden con las acciones que efectúa de manera habitual en el ámbito de su competencia, por lo que no definió los mecanismos de control que implementará para que los resultados de la formación inicial de los cadetes y la especialización de los integrantes sean consistentes entre sus registros internos y la Cuenta Pública, para disponer del programa sobre Seguridad en la Aviación Civil, así como para establecer los cursos necesarios para el desarrollo de las habilidades específicas de sus integrantes.

Por lo que se refiere al resultado 2, se determinó que se ratifica, así como los hallazgos correspondientes, ya que elaboró 2 programas de trabajo para realizar acciones en materia de prestación de servicios y de las evaluaciones de control de confianza entre enero de 2026 y enero de 2027, sin que se precisaran las características que considerarán las bases de datos que prevé emplear, los medios de verificación que asegurarán la confiabilidad de su información en cuanto a las solicitudes que recibe, la autorización de los despliegues de los integrantes, del número de servicios otorgados, de las zonas en las que se distribuyen los elementos policiales y de la totalidad de las instancias solicitantes; asimismo, no precisó los campos que integrará el registro diario y trimestral de las evaluaciones de confianza, el procedimiento para la recopilación y validación de la evidencia, ni las especificaciones de la documentación que generará.

En lo relativo al resultado 3, se determinó que se ratifica, así como los hallazgos correspondientes, ya que si bien, en 2025, realizó 12 acciones para continuar con las gestiones que ha efectuado a partir de 2021 para sistematizar las inspecciones, específicamente mediante el "Proyecto de sistematización de visitas de inspección", el cual incorporó en el Portafolio de Proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicación (POTIC) 2026 y, para 2026, presentó un cronograma con 3 actividades generales que consistieron en la actualización del procedimiento de ejecución de las visitas, la revisión y

validación del diagrama de flujo, así como reuniones de seguimiento, el proyecto no detalló las características técnicas previstas en el diseño y operación del sistema para automatizar las visitas, ni la manera en la que se incorporará el registro, atención y seguimiento de las insuficiencias e incidencias; además, no programó acciones específicas sobre la actualización y formalización de los procedimientos relacionados con las encuestas de satisfacción y los hallazgos que se detectan durante las visitas, tampoco comprobó la totalidad de las gestiones informadas para 2025, ni presentó el plan de trabajo suscrito por los responsables de su elaboración, revisión y autorización.

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Verificar que, en 2024, el Servicio de Protección Federal contó con integrantes especializados para la prestación de servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad.
2. Comprobar que, en 2024, el Servicio de Protección Federal proporcionó los servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad a las instituciones públicas, así como a las personas físicas y morales que lo requirieron.
3. Evaluar en qué medida mejoró la percepción de seguridad de las personas y las instituciones gubernamentales contratantes, mediante la especialización de los integrantes y los servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad que, en 2024, prestó el Servicio de Protección Federal.
4. Verificar que, en 2024, en el marco de operación del Pp E002 "Servicios de Protección, Custodia, Vigilancia y Seguridad de Personas, Bienes e Instalaciones", el Servicio de Protección Federal dispuso de mecanismos para dar seguimiento al ejercicio de los recursos presupuestarios, al establecimiento del Sistema de Evaluación del desempeño y a la rendición de cuentas.
5. Verificar que, en 2024, el Servicio de Protección Federal contó con un proceso para implementar el control interno, conforme a la normativa aplicable, que le otorgara una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos y metas del Pp E002.
6. Identificar la alineación de los servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad que, en 2024, proporcionó el Servicio de Protección Federal, en el marco del Pp E002, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Áreas Revisadas

El Centro de Evaluación y Control de Confianza y las direcciones generales de Servicios de Seguridad, de Profesionalización, de Asuntos Jurídicos y de Administración del Servicio de Protección Federal.

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: Artículo 45, primer párrafo.
2. Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno: 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 general tercera "Actividades de Control", Principio 12 "Implementar Actividades de Control", primer párrafo, Elementos de control interno 12.01 y 12.04, y Norma general cuarta "Información y Comunicación", Principio 13 "Usar Información relevante y de calidad".
3. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal, local o municipal: Reglamento del Servicio de Protección Federal, artículos 16, fracción I, y 19, fracciones I y II.

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.