



# Ve ASF deficiencias en controles de Profeco

VERÓNICA GASCÓN

La Auditoría Superior de la Federación (ASF) señaló que la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) mostró deficiencias en los componentes de control interno y elementos de gobernanza que incidieron en la eficacia de sus actividades administrativas y sustantivas.

La Auditoría revisó el Sistema de Control Interno Institucional (SCII) respecto de los servicios que prestaron las unidades administrativas centrales y las Oficinas de Defensa del Consumidor (Odeco) para promover los intereses y derechos de los consumidores.

También el establecimiento de objetivos estratégicos e indicadores de evaluación que determinaron la planeación y el desempeño institucional de las unidades administrativas centrales y de las oficinas locales, con el uso de criterios de evaluación la eficiencia, la eficacia, la economía, la transparencia y la rendición de cuentas.

Entre las deficiencias detectadas está que las Odeco no desarrollaron un documento rector que describiera el objetivo, las metas, el alcance para el corto y mediano plazos, y la estructura e integración de la Política de Protección al Consumidor.

Según la Auditoría, para

el seguimiento de las metas e indicadores del Programa Anual Trabajo (PAT) de las 38 Oficinas de Defensa del Consumidor, la Procuraduría aplicó métodos de evaluación para determinar el índice de cumplimiento de los indicadores establecidos en los Programa Anual de Trabajo de 2023, los cuales no estuvieron documentados y sustentados mediante un informe de seguimiento y evaluación.

La Auditoría determinó que existen áreas de mejora para que la Procuraduría fortalezca sus actividades y procedimientos, relacionadas con la evidencia documental que se integró en los expedientes y con los formatos



La ASF aseguró que las oficinas de la Profeco no desarrollaron un documento más preciso sobre la Política de Protección al Consumidor.

que se utilizaron para procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores y cumplir con los plazos de atención de los procedimientos.