



**Coordinación General de Educación y Divulgación**

**Manual Específico de Organización de la  
Dirección General de Educación y  
Organización de Consumidores**

10 de octubre de 2013



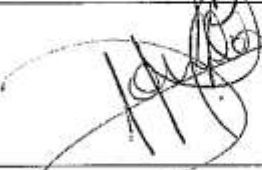
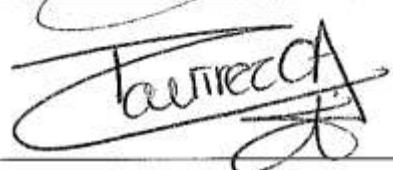
**Codificación:**  
 MO-520

**Versión:**  
 05

**Vigencia:**  
 10 de octubre de 2013

**Página:**  
 1 de 27

## Aprobación del Documento

		Firma
<b>Elaboró:</b>	Mtra. Martha Angélica Carrillo Alduenda Directora General de Educación y Organización de Consumidores	
<b>Revisó:</b>	Dr. Oscar Juárez Davis Director General de Programación, Organización y Presupuesto	
<b>Visto Bueno:</b>	Mtra. Noreli Domínguez Acosta Coordinadora General de Educación y Divulgación.	
<b>Autorizó:</b>	Lic. Anna Lilia Ramírez Ortega Coordinadora General de Administración	

## Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
01	Oct/2005	Actualización derivada de la publicación de la Ley Federal de Protección al Consumidor (DOF 04-02-2004), Reglamento (DOF 16-07-2004) y Estatuto (DOF 23-11-2004) de la Profeco
02	13 de Septiembre de 2007	Actualización derivada de la "aprobación y registro" de la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor con vigencia 01 de abril de 2007, conforme a oficio No. SSFP/408/0714 y SSFP/412/1360 emitido por la Secretaría de la Función Pública, así como en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y la Guía Técnica para elaborar o Actualizar Manuales Específicos de Organización. Versión dictaminada por el Comerí, durante la Quinta Sesión Extraordinaria de 2007 (13-09-2007)

<b>Codificación:</b> MO-520	<b>Versión:</b> 05	<b>Vigencia:</b> 10 de octubre de 2013	<b>Página:</b> 2 de 27
--------------------------------	-----------------------	---	---------------------------

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
03	26 de junio de 2012	Actualización derivada de la aprobación y registro de la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor con vigencia 01 de junio de 2010, conforme al Oficio No. SSFP/408/0288/2011 y Oficio No. SSFP/408/DHO/0499/2011, de 28 de marzo de 2011, emitido por la Unidad de Política de Recursos Humanos de la Administración Pública Federal, Dirección General de Desarrollo Humano y Organización de la Administración Pública Federal de la Secretaría de la Función Pública, del Decreto por el que se reforman diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (14 de diciembre de 2009), y del ACUERDO por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor (21 de julio de 2010). Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2012 (26-06-2012).
04	9 de octubre de 2013	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2013 del Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Procuraduría Federal del Consumidor para tomar en cuenta lo acordado en la Cuarta Sesión Ordinaria del Comeri 2012, efectuada el 13 de diciembre de 2012, que establece la actualización de los Manuales Específicos de Organización, incluyendo aquellas áreas sustantivas que realizan funciones de estructura contratados bajo el régimen eventual; La actualización también comprende la alineación con los objetivos, misión y visión Institucional conforme al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, así como con la estructura orgánica autorizada de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, por lo que, en esta versión se elimina la Dirección de Capacitación por formar parte de la Coordinación General de Educación y Divulgación y no así de esta Dirección General, ello en atención a la estructura orgánica vigente de la Procuraduría Federal del Consumidor de fecha 1° de enero de 2012, trasladando las funciones correspondientes a las diversas Direcciones. Finalmente, se redefinieron las funciones de las áreas como parte de una mejora organizacional de la Dirección General. Versión dictaminada por el Comeri, en la Tercera Sesión Ordinaria de 2013 (10-10-2013).

## Contenido

	<b>Página</b>
I. Introducción.....	4
II. Glosario.....	5
III. Objetivo .....	7
IV. Marco Jurídico.....	8
V. Atribuciones.....	10
VI. Misión y Visión Institucional.....	14
VII. Estructura Orgánica .....	15
VIII. Organigrama .....	16
IX. Objetivo y Funciones.....	17

## I. Introducción

El presente Manual Específico de Organización de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores (DGEOC) está basado en su estructura orgánica actual y tiene como propósito fundamental dar a conocer los objetivos y funciones de las áreas que la conforman, así como las líneas de mando e intercomunicación.

La Dirección General de Educación y Organización de Consumidores realiza sus funciones dentro del ámbito jurídico administrativo de su competencia, orientadas a contribuir en el logro de los objetivos, metas y programas institucionales.

Está dirigido principalmente al personal que labora en la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, siendo de observancia general, con la finalidad de contribuir a su integración y establecer un compromiso con los objetivos de su área. También representa un medio para familiarizarse con la estructura orgánica y con los diferentes niveles jerárquicos que conforman a esta Unidad Administrativa (UA), permitiendo identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada uno de los diferentes puestos que existen y evitar la duplicidad de funciones; conocer las líneas de comunicación y de mando, proporcionando los elementos indispensables para visualizar el contexto que regirá su actuación en el logro de los objetivos que le señala.

Por ser un documento de consulta frecuente, el presente manual debe ser actualizado cuando exista algún cambio orgánico, funcional, jurídico o administrativo, competencia de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores.

Derivado de la alineación de los objetivos, misión y visión Institucional conforme al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, se dio a la tarea de actualizar el presente manual, con la finalidad de que dicho documento se apege a la realidad institucional.

## II. Glosario

**Asociación de consumidores.** Agrupación de individuos legalmente constituida que prevé dentro de su objeto social la defensa y protección de los derechos de los consumidores.

**Cronograma.** Calendario establecido para la realización de una actividad.

**Cultura de consumo responsable e inteligente.** Conjunto de conocimientos que permite a alguien desarrollar su juicio crítico respecto de la utilización de bienes y servicios para satisfacer necesidades.

**Departamento de Educación y Divulgación (DED).** Área adscrita a las Delegaciones de Profeco, cuya función es la promoción, el fomento y difusión de la cultura de consumo responsable e inteligente.

**Grupos de promoción y defensa de los derechos del consumidor.** Agregado de individuos con relaciones definidas, cuyo objetivo es fomentar y preservar los derechos del consumidor.

**Grupos de consumidores.** Grupo de personas, que se constituyen voluntariamente para participar activa y colectivamente de manera responsable en la protección y defensa de sus derechos como consumidores, que se reúnen en forma periódica para realizar actividades encaminadas a conformar una nueva cultura de consumo responsable.

**Meta.** Expresión cuantitativa de los objetivos de programas y subprogramas de carácter administrativo.

**Organización de consumidores.** Agrupación de personas, con ordenada estructura, de constitución formal o no formal, con o sin ánimo de lucro para realizar una actividad colectiva de manera estable, en beneficio de la promoción y defensa de los derechos de los consumidores.

**Padrón Nacional de Grupos de Consumidores.** Relación de los grupos de consumidores e integrantes de los mismos, registrado en la Dirección de Organización de Consumidores y en el Sistema Informático de Grupos de Consumidores (EDUCA W).

**Plan anual de trabajo.** Instrumento de gestión de corto plazo que viabiliza la ejecución de los programas y proyectos educativos y de capacitación de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores.

**Programa de educación para el consumo.** Instrumento de planeación donde se organizan las actividades de enseñanza-aprendizaje en temas de consumo, que permite orientar al promotor en su práctica con respecto a los objetivos a lograr, las conductas que deben manifestar los educandos, las actividades y contenidos a desarrollar, así como las estrategias y recursos a emplear con este fin.

**Promoción.** Actividades, talleres y pláticas de orientación con la finalidad de promover y dar a conocer a la población consumidora los diferentes servicios y acciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, los derechos previstos en la Ley Federal de Protección al Consumidor, los contenidos del Programa de Educación para el Consumo, así como información relativa a la conformación de grupos de consumidores.

**Promotor.** Persona adscrita al Departamento de Educación y Divulgación de las Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco que realiza actividades de Promoción.

**Sistema Informático de Grupos de Consumidores (EDUCA W).** Sistema de registro de información electrónico de las actividades que realizan los Departamentos de Educación y Divulgación en la atención a los grupos de consumidores.

### III. Objetivo

Contar con un documento que contenga la información detallada y ordenada acerca de las áreas que conforman la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, así como sus relaciones de intercomunicación y autoridad, con el fin de difundir su organización, objetivos, funciones y niveles de responsabilidad; evitar la duplicidad de funciones y servir como instrumento de inducción para el personal de nuevo ingreso.



## **IV. Marco Jurídico**

La Dirección General de Educación y Organización de Consumidores rige su actividad conforme al siguiente marco jurídico normativo:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
DOF 05-02-1917 y sus reformas.

### **Leyes**

- Ley Federal de Protección al Consumidor.  
DOF 24-12-1992 y sus reformas.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.  
DOF 11-06-2002 y sus reformas.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.  
DOF 13-03-2002 y sus reformas.
- Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil.  
DOF 9-02-2004 y sus reformas.

### **Códigos**

- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
Profeco Septiembre 2007.
- Código de Ética de la Administración Pública Federal.  
DOF 31-07-2002 y sus reformas.

### **Reglamentos y Estatutos**

- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.  
DOF 03-08-2006.
- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
DOF 16-07-2004 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.  
DOF 11-06-2003.

- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
DOF 10-07-2006 y sus reformas.
- Fe de errata al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor,  
publicado el 10 de julio de 2006.  
DOF 12-07-2006.

### **Decretos**

- Decreto para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión.  
DOF 14-09-2005.
- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.  
DOF 20-05-2013.

### **Acuerdos**

- Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
DOF 22 07 2010.
- Nota aclaratoria al Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 22 de julio de 2010.  
DOF 09 09 2010.
- Acuerdo por el que se reforman los artículos 14, fracción VIII incisos a) y b) del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 10 de julio de 2006 y Único, fracción VIII, incisos a) y b) del Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 22 de julio de 2010.  
DOF 09 07 2012.
- Acuerdo que establece las disposiciones que deberán observar los servidores públicos al separarse de su empleo, cargo o comisión para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a su cargo y de los recursos que tengan asignados.  
DOF 13 10 2005.
- Acuerdo por el que se crea el Consejo Consultivo del Consumo.  
DOF 27 04 2005.

## V. Atribuciones

De conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 16 de julio de 2004 y las reformas al 14 de diciembre de 2009.

**Artículo 17.-** Al frente de cada una de las Direcciones Generales habrá un Director General, quien será auxiliado para el despacho de los asuntos por el personal a que se refiere el artículo 4, último párrafo de ese Reglamento.

Corresponden a los Directores Generales las siguientes atribuciones comunes, dentro del ámbito de sus respectivas competencias:

- I.- Planear, coordinar, controlar y evaluar las acciones derivadas de los programas a su cargo y del ejercicio de las atribuciones que les confiere este Reglamento y el Estatuto Orgánico;
- II.- Administrar los recursos presupuestales que para el cumplimiento de sus funciones les sean asignados, conforme a las Leyes, reglamentos y normatividad correspondientes;
- III.- Proponer al Procurador, Subprocurador o Coordinador General al que se encuentren adscritos, la celebración de convenios y otros instrumentos jurídicos con otras dependencias, entidades del sector público y organismos privados, a fin de ejercer las atribuciones que les han sido encomendadas;
- IV.- Requerir a las autoridades, proveedores y consumidores, que proporcionen la información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos previstos en la Ley;  
*Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009*
- V.- Proponer al Subprocurador o Coordinador General al que se encuentren adscritos la normatividad y lineamientos de aplicación general en los procedimientos materia de su competencia y una vez emitidos, difundirlos y supervisar su cumplimiento;
- VI.- Promover, evaluar y supervisar el cumplimiento de la normatividad que resulte aplicable a su unidad administrativa y, en el caso de las delegaciones, supervisar que su operación se lleve a cabo conforme a los programas y lineamientos normativos que correspondan a su competencia;

**Codificación:**  
MO-520

**Versión:**  
05

**Vigencia:**  
10 de octubre de 2013

**Página:**  
11 de 27

- VII.- Formular opiniones, proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
  - VIII.- Elaborar el proyecto de programa de presupuesto, relativo a la unidad bajo su responsabilidad;
  - IX.- Coordinarse con otras unidades administrativas de la Procuraduría y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;
  - X.- Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emitan con fundamento en las atribuciones que les correspondan;
  - XI.- Aplicar la Ley y los demás ordenamientos jurídicos conducentes, y vigilar su cumplimiento;
  - XII.- Ordenar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias previstas en la Ley; aplicar las medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;
  - XIII.- Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;
  - XIV.- Ordenar la práctica de verificaciones, diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y ejecución de sanciones y demás acciones que el ejercicio de su función requiera;
  - XV.- Realizar conforme al ámbito de su competencia monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad;
  - XVI.- Suscribir sus resoluciones y actuaciones conforme a la Ley, los lineamientos y demás disposiciones aplicables, así como ordenar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos correspondientes;
  - XVII.- Recibir y sustanciar los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de sus actos y resoluciones, así como resolver los interpuestos con relación a los actos y resoluciones emitidos por los servidores públicos subalternos;
- Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009*
- XVIII.- Proporcionar asesoría, resolver consultas y orientar a los consumidores y a los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;

- XIX.- Analizar los hechos que puedan adecuarse a los supuestos previstos en el artículo 24, fracciones XVII y XX, de la Ley y hacerlos del conocimiento de la Subprocuraduría Jurídica, para los efectos legales conducentes;
- XX.- Condonar, reducir, modificar o conmutar las multas, conforme a lo dispuesto en la Ley y los criterios que determine el Procurador;  
*Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009*
- XXI.- Elaborar y proponer a su superior jerárquico los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran en la Institución y en su caso, participar en su desarrollo;
- XXII.- Enviar a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de sus programas, así como la información contable y bancaria correspondiente, y
- XXIII.- Las demás que les confieran otros ordenamientos jurídicos o el Procurador.

El Procurador podrá determinar que servidores públicos subalternos a los Directores Generales puedan también ejercer algunas de las atribuciones a que se refiere el presente artículo. Para tal efecto, emitirá los acuerdos que correspondan, mismos que deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación.

De conformidad con lo establecido en el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor; publicado en el DOF el 10 de julio de 2006, su nota aclaratoria y sus reformas publicadas en el DOF el 11 de agosto de 2006, 21 de julio de 2010 y 09 de julio de 2012, respectivamente.

**Artículo 19.-** La Dirección General de Educación y Organización de Consumidores tendrá las siguientes atribuciones:

- I.- Diseñar los proyectos y programas educativos de la Procuraduría, destinados a orientar, informar y estimular hábitos y prácticas que promuevan una cultura de consumo inteligente.
- II.- Diseñar, proponer, supervisar y evaluar los programas educativos y proyectos especiales que se desarrollan en las delegaciones;
- III.- Proponer la concertación, coordinación y colaboración de acciones con dependencias y entidades públicas y organismos sociales y privados, para promover y apoyar la organización y capacitación de consumidores y la realización de programas educativos, de fomento y de desarrollo de las organizaciones de consumidores, previo dictamen de la Subprocuraduría Jurídica;
- IV.- Definir los criterios para la asesoría y orientación en la formación de grupos de promoción y defensa de los derechos del consumidor, así como de compras en común;
- V.- Promover y apoyar la formación de asociaciones de consumidores que, con un carácter formal, se constituyan como interlocutoras del Estado para defender sus derechos y promover un consumo inteligente;
- VI.- Proponer y desarrollar programas nacionales y proyectos especiales para capacitar y asesorar a grupos organizados de consumidores, y
- VII.- Las señaladas en el artículo 17 del Reglamento.

## **VI. Misión y Visión Institucional**

### **Misión**

Proteger y promover los Derechos de los consumidores, garantizando relaciones comerciales equitativas que fortalezcan la cultura de consumo responsable y el acceso en mejores condiciones de mercado a productos y servicios, asegurando certeza, legalidad y seguridad jurídica dentro del marco normativo de los Derechos Humanos reconocidos para los consumidores.

### **Visión**

Ser una Institución cercana a la gente, efectiva en la protección y defensa de los consumidores, reconocida por su estricto apego a la ley, con capacidad de fomentar la participación ciudadana y educar para un consumo responsable.

### **Objetivos**

- Proteger y defender los derechos del consumidor.
- Generar una cultura de consumo responsable.
- Asegurar información adecuada para la toma de decisiones de consumo.
- Implementar métodos de atención pronta y accesible a los ciudadanos mediante el uso de tecnologías de la información.

## **VII. Estructura Orgánica**

### **Dirección General de Educación y Organización de Consumidores**

#### **Dirección de Organización de Consumidores**

Departamento de Estadística y Evaluación

Departamento de Desarrollo de Organización de Consumidores

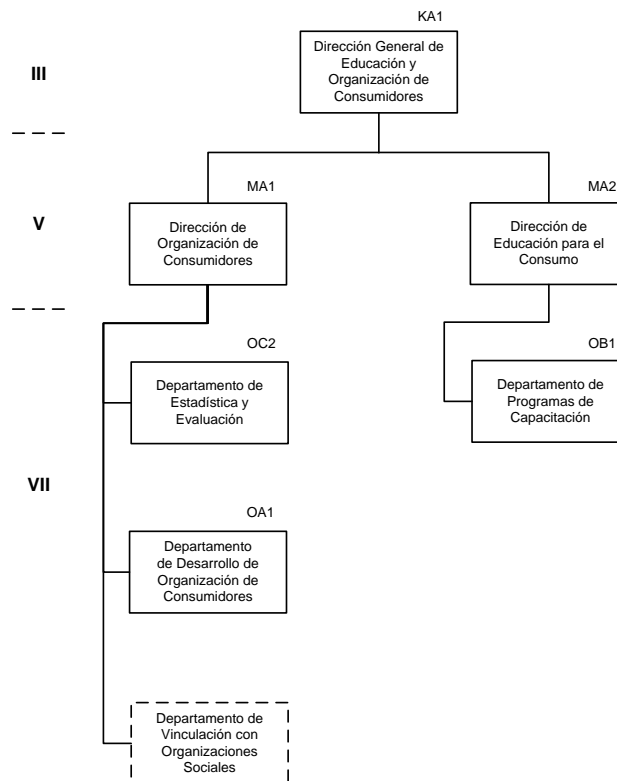
Departamento de Vinculación con Organizaciones Sociales (Eventual)

#### **Dirección de Educación para el Consumo**

Departamento de Programas de Capacitación



## VIII. Organigrama



## IX. Objetivo y Funciones

### Dirección General de Educación y Organización de Consumidores

#### Objetivo

Planear, coordinar, controlar y evaluar los programas y acciones de educación, capacitación, vinculación y fomento de los grupos organizados de consumidores y las asociaciones de consumidores para promover una cultura de consumo responsable.

#### Funciones

- Las referidas en el artículo 19 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, así como las de aplicación propia del artículo 17 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Coordinar, aplicar y supervisar todas aquellas funciones logísticas, administrativas y estadísticas en materia de educación y organización de consumidores.
- Coordinar la elaboración o actualización del Programa de Educación para el Consumo y los programas o campañas de educación especiales.
- Promover la educación de grupos organizados de consumidores, a través de acciones de capacitación.
- Promover la organización de grupos de consumidores y la constitución de asociaciones de consumidores.
- Aprobar el material didáctico elaborado para fortalecer los programas educativos de la Procuraduría.
- Aprobar y evaluar el impacto de los programas educativos y proyectos especiales que se desarrollan en las Delegaciones y Subdelegaciones.
- Establecer, validar y autorizar los indicadores estratégicos y/o de gestión materia de su competencia; así como adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento.
- Proponer programas de formación en materia de consumo responsable para el personal de las áreas o Departamentos de Educación y Divulgación de las Delegaciones y Subdelegaciones.

**Codificación:**  
MO-520

**Versión:**  
05

**Vigencia:**  
10 de octubre de 2013

**Página:**  
18 de 27

- Dirigir y planear investigaciones específicas, conforme a las necesidades de orientación, capacitación y educación de la población consumidora.
- Planear y dirigir la celebración de eventos o ferias relacionados con acciones de educación para el consumo responsable y el fomento y constitución de organizaciones y asociaciones de consumidores.
- Elaborar el anteproyecto de presupuesto anual de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores y someterlo a aprobación del superior jerárquico.
- Informar al titular de la Coordinación General de Educación y Divulgación sobre las actividades y proyectos realizados, así como de los resultados obtenidos.
- Dirigir y coordinar la atención a auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia.
- Participar en los comités institucionales en los que la Dirección General forme parte.
- Coordinar la integración del acervo documental y electrónico de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.
- Las demás que le asigne la Coordinación General de Educación y Divulgación o el Procurador.

## **Dirección de Organización de Consumidores**

### **Objetivo**

Establecer e implementar a través de las áreas o Departamentos de Educación de las Delegaciones y Subdelegaciones, los mecanismos necesarios a efecto de promover y apoyar la organización permanente y efectiva de los consumidores, a efecto de que los mismos participen activamente en el conocimiento, protección y defensa de sus derechos, así como en el desarrollo de una cultura de consumo responsable.

### **Funciones**

- Elaborar el programa anual de trabajo de la Dirección de área para el fomento, desarrollo u organización de grupos de consumidores.
- Elaborar el cronograma y los lineamientos de operatividad para el desarrollo de programas educativos y de capacitación que deban enviarse a las áreas o Departamentos de Educación y Divulgación en Delegaciones y Subdelegaciones.
- Coadyuvar con la Dirección de Educación para el establecimiento e implementación de acciones de seguimiento a las actividades realizadas por las áreas o Departamentos de Educación y Divulgación en las Delegaciones y Subdelegaciones.
- Supervisar la implementación de los procesos o programas educativos diseñados por la Dirección de Educación para el Consumo, en las áreas o Departamentos de Educación y Divulgación en las Delegaciones y Subdelegaciones.
- Establecer vínculos con instituciones públicas y privadas que fomenten la formación de los grupos o asociaciones de consumidores.
- Colaborar en el fomento de asociaciones de consumidores que realizan los Departamentos de Educación y Divulgación en Delegaciones y Subdelegaciones, con las áreas correspondientes.
- Proponer programas y acciones que impulsen la participación de las organizaciones sociales y/o sus integrantes en grupos o asociaciones.
- Supervisar la distribución de los materiales educativos e informáticos (impresos o electrónicos) diseñados por la Dirección de Educación para el Consumo, entre las organizaciones sociales y asociaciones de consumidores.

- Coordinar las acciones de actualización y clasificación del Padrón Nacional de Grupos de Consumidores, con el fin de tener un padrón identificado para promover el consumo responsable e inteligente en la ciudadanía organizada.
- Asesorar a las áreas o Departamentos de Educación y Divulgación en las Delegaciones y Subdelegaciones en el uso del Sistema Informático de Grupos de Consumidores (EDUCA W).
- Administrar y, en su caso, operar la base de datos que contiene el Padrón Nacional de Grupo de Consumidores del Sistema Informático de Grupos de Consumidores (EDUCA W).
- Elaborar los informes relacionados con el cumplimiento de las metas y objetivos de trabajo en materia de educación y organización de consumidores que realizan las áreas o Departamentos de Educación y Divulgación en Delegaciones y Subdelegaciones.
- Supervisar el cumplimiento de los indicadores estratégicos y/o de gestión.
- Solventar la atención de las auditorías externas e internas y atender las observaciones que de ellas emanen.
- Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores.
- Coordinar y controlar la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección de Organización de Consumidores.
- Coordinar y supervisar la expedición de copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.
- Las demás que asigne la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores.

## **Departamento de Estadística y Evaluación**

### **Objetivo**

Evaluar el desempeño de las áreas o Departamentos de Educación y Divulgación en Delegaciones y Subdelegaciones, con base a los resultados cuantitativos y cualitativos en cumplimiento de las metas y objetivos del Plan Anual de Trabajo.

### **Funciones**

- Proponer y dar seguimiento al cronograma de implementación del plan anual de trabajo de los Departamentos de Educación y Divulgación con base a los objetivos y metas planteados.
- Recopilar, analizar e integrar la información de los indicadores estratégicos y/o de gestión de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores.
- Implementar los mecanismos para la organización y sistematización de la información recibida para la evaluación de los jefes de departamento de Educación y Divulgación en las Delegaciones.
- Proponer y realizar acciones de actualización, clasificación y resguardo del Padrón Nacional de Grupos de Consumidores mediante el Sistema Informático de Grupos de Consumidores (EDUCA W).
- Analizar el desempeño de las áreas o Departamentos de Educación y Divulgación en Delegaciones y Subdelegaciones, y emitir una evaluación integral con elementos cuantitativos y cualitativos, que refleje el resultado de cumplimiento de lo establecido en los lineamientos de operatividad.
- Capacitar a los promotores de las áreas o Departamentos de Educación y Divulgación de las Delegaciones y Subdelegaciones, respecto del uso adecuado del Sistema Informático de Grupos de Consumidores (EDUCA W).
- Enviar a las áreas o Departamentos de Educación y Divulgación en las Delegaciones y Subdelegaciones la información estadística en materia de educación y organización de consumidores, autorizada por la Dirección de Organización de Consumidores.
- Asegurar el control del archivo documental y electrónico del Departamento.
- Coadyuvar en la atención de auditorías internas y externas.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.
- Las demás que asigne la Dirección de Organización de Consumidores.

## **Departamento de Desarrollo de Organización de Consumidores**

### **Objetivo**

Analizar el trabajo de las áreas o Departamentos de Educación y Divulgación en las Delegaciones y Subdelegaciones, y dar seguimiento a los programas y eventos especiales que se lleven a cabo, en apego a lo establecido en las metas y objetivos del Plan Anual de Trabajo.

### **Funciones**

- Elaborar y proponer lineamientos de los programas y eventos especiales que permitan evaluar su desarrollo en apego a lo establecido en el Plan Anual de Trabajo de las áreas o Departamentos de Educación y Divulgación en las Delegaciones y Subdelegaciones.
- Elaborar y proponer estrategias de vinculación con las áreas o Departamentos de Educación y Divulgación en Delegaciones y Subdelegaciones a fin de crear nuevos espacios y mecanismos para realizar las labores de educación para el consumo.
- Realizar acciones de seguimiento a los procedimientos de promoción, constitución y atención a grupos de consumidores, que llevan a cabo las áreas o Departamentos de Educación y Divulgación en Delegaciones y Subdelegaciones.
- Dar seguimiento y evaluar el desarrollo de los programas y proyectos, en el tiempo y forma establecidos en los planes anuales de trabajo de las áreas o Departamentos de Educación y Divulgación en Delegaciones y Subdelegaciones.
- Recopilar, analizar e integrar la información de los indicadores estratégicos y/o de gestión que le correspondan.
- Coadyuvar en la atención de auditorías internas y externas.
- Asegurar el control del archivo documental y electrónico del Departamento.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.
- Las demás que asigne la Dirección de Organización de Consumidores.

## **Departamento de Vinculación con Organizaciones Sociales.**

### **Objetivo**

Proponer al Director de Organización de Consumidores el establecimiento de vínculos y estrategias de interlocución con las asociaciones de consumidores, los grupos organizados de consumidores y otras organizaciones sociales para el fomento de una cultura de consumo responsable, así como proponer materiales y contenidos con información sobre tendencias y problemáticas en materia de consumo.

### **Funciones**

- Elaborar materiales o contenidos informativos que permitan fomentar la constitución de grupos o asociaciones de consumidores.
- Proponer contenidos para los programas de capacitación que impulsen la participación de las organizaciones sociales y/o sus integrantes en grupos.
- Elaborar y proponer junto con la Dirección de Educación los instrumentos de seguimiento y evaluación de la operación de los Departamentos de Educación y Divulgación.
- Recopilar y analizar la información para los reportes de indicadores de gestión del ámbito de su competencia.
- Participar y proporcionar la información suficiente para la atención de las auditorías internas y externas.
- Mantener permanentemente informado al Director sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos.
- Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos.
- Controlar la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos del departamento.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.
- Las demás que asigne el Director de Organización de Consumidores.



## **Dirección de Educación para el Consumo**

### **Objetivo**

Desarrollar materiales educativos que fomenten en los consumidores actitudes, hábitos y patrones de consumo reflexivos a través de la orientación que contribuya a la formación y desarrollo de una cultura de consumo responsable e inteligente, brindándole las herramientas para enfrentar las situaciones de consumo cotidiano para lograr un óptimo aprovechamiento de los recursos y elevar la calidad de vida de los consumidores.

### **Funciones**

- Diseñar e implementar el Programa de Educación para el Consumo con cada uno de los proyectos que lo integran, aprobado por la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores.
- Planear, programar, diseñar y coordinar la elaboración de los materiales didácticos conforme al Programa de Educación para el Consumo.
- Coordinar la realización de investigaciones específicas, conforme a las necesidades de orientación, capacitación y educación de la población consumidora.
- Diseñar y coordinar la capacitación de los promotores que llevan a cabo el Programa de Educación para el Consumo.
- Diseñar, aplicar y evaluar programas de capacitación para fomentar la constitución de grupos o asociaciones de consumidores.
- Recopilar la información sobre temas de consumo de interés para las organizaciones sociales y asociaciones, supervisar la distribución de los materiales informativos, impresos o electrónicos, a las mismas.
- Difundir entre las asociaciones de consumidores y organizaciones sociales la información referente a los movimientos de consumidores a nivel nacional e internacional, así como los principales temas de consumo.
- Diseñar y promover la participación de Profeco en cursos, talleres, seminarios y conferencias con instituciones y organismos públicos y privados.

**Codificación:**  
MO-520

**Versión:**  
05

**Vigencia:**  
10 de octubre de 2013

**Página:**  
25 de 27

- Promover convenios de intercambio y participación con los sectores público, privado y social para la realización de programas de orientación, capacitación, investigación y educación para el consumo.
- Coordinar el contenido de las exposiciones y proyectos especiales.
- Aprobar los contenidos que se elaboren para la sección educativa de la Revista del Consumidor, para su posterior envío.
- Enviar a las Delegaciones el material didáctico autorizado por la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores.
- Supervisar y verificar la atención de auditorías externas e internas y solventar las observaciones que de las mismas se deriven.
- Elaborar proyectos e informes que les sean solicitados por el titular de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores.
- Coordinar y controlar la clasificación y resguardos de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección de Educación para el Consumo.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.
- Las demás que asigne el titular de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores.

## **Departamento de Programas de Capacitación**

### **Objetivo**

Coordinar y supervisar el desarrollo de los materiales de educación y procesos de investigación previamente autorizados por la Dirección de área, derivados del Programa Anual de Educación para el Consumo, con el objetivo de desarrollar una cultura de consumo responsable.

### **Funciones**

- Supervisar el avance de las investigaciones de los proyectos derivados del Programa Anual de Educación para el Consumo.
- Proponer fuentes de información para los contenidos del programa y generar un archivo con las mismas.
- Elaborar programas y acciones que impulsen la conformación de los grupos de consumidores o asociaciones.
- Elaborar información referente a los movimientos de consumidores nacionales e internacionales, y otros temas de consumo.
- Elaborar información sobre temas de consumo de interés para las organizaciones sociales y asociaciones.
- Desarrollar los contenidos que se publican por los medios electrónicos e impresos, tales como folletos, trípticos, cuadernillos, libros, relacionados con la educación para el consumo responsable.
- Apoyar a la Dirección de Educación para el Consumo en el diseño y elaboración de las herramientas didácticas que se precisen para el desarrollo de los proyectos y programas de educación.
- Apoyar a la dirección de área en la capacitación de los promotores conforme al Programa de Educación para el Consumo.
- Dar seguimiento al desarrollo de los eventos de capacitación.
- Participar en el consejo editorial de la Revista del Consumidor.
- Elaborar la sección educativa de la Revista del Consumidor.

- Supervisar la corrección de estilo de los materiales educativos generados por el área.
- Verificar la recepción en los Departamentos o áreas de Educación y Divulgación de los materiales didácticos enviados por la Dirección de Educación para el Consumo.
- Recopilar, analizar e integrar la información de los indicadores estratégicos y/o de Gestión que le correspondan.
- Contribuir a la atención de las auditorías internas y externas.
- Asegurar el control del archivo documental y electrónico del departamento.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.
- Las demás que asigne la Dirección de Educación para el Consumo.