



# **Lineamientos de Operatividad para los Departamentos de Educación y Divulgación de la Procuraduría Federal del Consumidor**

Enero 2015



**I. Glosario**

**II. Objetivo**

**III. Alcance e interpretación**

**IV. Normatividad aplicable**

- A. Leyes**
- B. Reglamentos**
- C. Estatuto**
- D. Manuales**

**V. Lineamientos**

**A. Disposiciones Generales**

- A.1 Programa Mensual de Trabajo
- A.2 Envío de información
- A.3 Formatos
- A.4 Faltas, movimientos o ausencias de personal
- A.5 Certificación de información
- A.6 Días inhábiles
- A.7 Veracidad y verificación de información
- A.8 Vías de difusión de información relevante para los Departamentos de Educación y Divulgación

**B. Herramientas de planeación**

- B.1 Mapa delegacional
- B.2 Perfiles y características especiales de la población consumidora

**C. Actividades**

- C.1 Promoción
- C.2 Constitución de Grupos de Consumidoras (es)
- C.3 Sesiones Educativas
- C.4 Sesiones Educativas para Organizaciones de Consumidoras (es)
- C.5 Eventos Especiales

**D. Resultado y evaluación mensual**

**E. Anexos**

- E.1 Perfiles y Características de la Población Consumidora
- E.2 Programa de Educación para el Consumo



## I. Glosario

**Asociación u Organización de Consumidoras (es).** Grupos de personas legalmente constituidas que unen sus esfuerzos para incidir en la toma de decisiones públicas; que en su objeto social contemplan algún tema vinculado al fenómeno del consumo. Además promueven, defienden y exigen sus derechos como consumidoras y consumidores.

**Asociaciones Consumeristas:** Aquellas organizaciones constituidas legalmente que han desarrollado trabajos relacionados con las y los consumidores. Pueden considerar al consumo inteligente como uno de los medios para alcanzar sus fines.

**Bitácora del Promotor.** Instrumento con pautas para hacer el registro de los hechos durante la sesión educativa y que permite documentar el proceso de la educación para el consumo impartida a los grupos de consumidoras y consumidores.

**Comité de Consumidoras (es).** Grupo de ciudadanas y ciudadanos interesados en llevar a cabo acciones en forma colectiva, ejerciendo el derecho que le otorga la Ley Federal de Protección al Consumidor para defender sus intereses como consumidoras/es y vigilar el cumplimiento de las disposiciones oficiales vigentes, en torno a la comercialización de bienes y servicios.

Su participación es meramente social y no tienen autoridad ni capacidad de ejecución, por lo tanto no pueden llevar a cabo actos conciliatorios, imponer multas a proveedores y/o prestadores de servicios.

**Curso Especializado.** Conjunto de actividades para propiciar el análisis en torno a un tópico de consumo específico, y que pretende responder a necesidades e intereses particulares de un grupo de consumidoras (es).

**Feria de Regreso a Clases.** Evento sin fines de lucro que se realiza una vez al año a través de las Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco, en el que se invita a proveedoras, proveedores e instituciones públicas y privadas, con el objetivo de ofrecer bienes y servicios de buena calidad a precios competitivos a la población consumidora y fomentar el consumo responsable.



**Foro de Discusión en Línea.** Herramienta tecnológica que funciona como un centro de discusión, que almacena opiniones, facilita el aprendizaje colaborativo y favorece la construcción del conocimiento al permitir el intercambio de información e interacción del personal del Departamento de Educación y Divulgación y la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores.

**Grupo de Consumidoras (es) [GC].** Es la integración voluntaria de personas en un grupo de consumidoras/es que muestran interés por conocer, ejercer y hacer valer sus derechos, analizar problemas de consumo, adoptar una conducta crítica y participativa que les permita modificar sus hábitos y patrones de consumo, aprendiendo y ejerciendo el consumo responsable e inteligente.

**Manual de Educación para el Consumo Responsable.** Descripción del proceso didáctico a realizar durante el desarrollo de cinco sesiones proyectadas, para llevar a cabo una de las líneas de trabajo del Programa de Educación para el Consumo y cuyo contenido son los temas que se han considerado como eje de la educación en temas de consumo.

**Manual de Organización de Consumidores.-** Descripción del proceso didáctico para fomentar la integración de grupos de consumidores e impulsar la conformación de asociaciones de consumidores que lleven a cabo acciones colectivas para difundir y defender los derechos de los consumidores en su comunidad.

**Padrón de Grupos de Consumidoras (es).** Relación de grupos de consumidoras (es) e integrantes de los mismos, generado por el personal del Departamento de Educación y Divulgación de cada una de las Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco y registrado en la Dirección de Organización de Consumidores y en el Sistema Electrónico Informático de la Dirección de Organización de Consumidores.

**Perfil.** Descripción particular de las características psicológicas, sociales, demográficas y económicas que definen a un individuo, o grupo de individuos.



**Programa de Educación para el Consumo.** Conjunto de actividades comprendidas en el Manual de Educación para el Consumo y en los Temas por Temporada de alto consumo, organizadas para fomentar y fortalecer en las relaciones comerciales una cultura de consumo responsable.

**Promotora (or).** Persona adscrita al Departamento de Educación y Divulgación de las Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco, que ha cursado las capacitaciones y cursos de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, diseña para tal efecto y está encargada de realizar actividades de promoción, conformación de nuevos grupos de consumidoras (es), impartir sesiones educativas y otras actividades inherentes al Departamento de Educación y Divulgación.

**Sistema Electrónico de Información.** Sistema electrónico de registro de información, en el cual se capturan las actividades que realiza el personal adscrito al Departamento de Educación y Divulgación relacionadas con la atención, orientación y asesoría a consumidoras y consumidores.

**Taller de verano.** Conjunto de actividades dirigido a niñas, niños y población juvenil en el periodo de vacaciones escolares diseñadas para favorecer el desarrollo de habilidades y promover actitudes, en favor del consumo responsable.

**Temas por Temporada de alto consumo.** Contenidos para promover los derechos de la población consumidora y el consumo responsable e inteligente durante temporadas de alto consumo.



## **II. Objetivo**

Proporcionar los conceptos, características generales y criterios establecidos para el desarrollo de actividades y cumplimiento de metas del personal del Departamento de Educación y Divulgación en Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco, relacionadas con las acciones de educación y divulgación de información para grupos de consumidoras (es) y población abierta.

## **III. Alcance e interpretación**

El presente documento está dirigido al personal que conforma el Departamento de Educación y Divulgación de las Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco, a Jefas (es) y Encargadas (os) de Departamento y Promotoras (es), con la finalidad de cumplir cabalmente los objetivos para el cumplimiento de metas e indicadores.

La interpretación de los Lineamientos corresponde a la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores y áreas administrativas que la conforman.

## **IV. Normatividad aplicable**

### **A. 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



### **B. Reglamentos**

- 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

### **C. Estatutos**

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

### **D. Manuales**

- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidoras. (Octubre de 2013).
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores. (Junio de 2012).



## **V. Lineamientos**

### **A. Disposiciones Generales**

Las siguientes disposiciones son aplicables a cada una de las actividades que realiza el personal adscrito a los Departamentos de Educación y Divulgación en las Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco.

#### **A.1 Programa Mensual de Trabajo**

Planeación de las actividades a realizar por el personal del Departamento de Educación y Divulgación en Delegaciones y Subdelegaciones Profeco, como son: acciones de promoción, constitución de grupos de consumidoras (es), sesiones educativas y eventos especiales.

Dicha planeación deberá registrarse por Promotora (or) en el formato “Programa Mensual de Trabajo” de manera individual de acuerdo a las metas asignadas, el cual deberá enviarse por la Jefa (e) o Encargada (o) del Departamento de Educación y Divulgación el día último hábil de cada mes, al correo electrónico de la Dirección de Organización de Consumidores [orgconsumidores@profeco.gob.mx](mailto:orgconsumidores@profeco.gob.mx).

Cualquier cambio que se realice en el Programa de Trabajo deberá informarse a la Dirección de Organización de Consumidores mediante correo electrónico [orgconsumidores@profeco.gob.mx](mailto:orgconsumidores@profeco.gob.mx), cuando menos el día hábil siguiente a la fecha originalmente programada para la actividad correspondiente. Mencionando las razones de dicha modificación. Cualquier cambio no informado en la vía y plazos señalados, se tomará como no realizado para efectos del cumplimiento de metas, supervisión de actividades, evaluación u otras actividades.

Únicamente podrá darse aviso con posterioridad a dicho plazo, en aquéllas actividades programadas que no puedan llevarse a cabo por causas ajenas al Departamento de Educación y Divulgación y no haya sido posible prever su modificación o reprogramación en dichos casos, deberá dar aviso a más tardar el día hábil siguiente a la fecha originalmente programada para la actividad de que se trate.



## A.2 Envío de Información

Salvo alguna disposición expresa en el presente documento o instrucción por parte de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores o la Dirección de Organización de Consumidores toda la información y soportes documentales relativos a las actividades de educación y divulgación relacionadas con los presentes Lineamientos, deberán ser enviados el día último hábil de cada mes al correo electrónico de la Dirección de Organización de Consumidores [orgconsumidores@profeco.gob.mx](mailto:orgconsumidores@profeco.gob.mx) para el corte de información mensual correspondiente.

Para los efectos de cortes de información mensual, deberá requisitarse y enviarse el formato “Reporte de actividades”. No se tomarán en cuenta actividades reportadas fuera del periodo que corresponda.

En caso de que la Dirección de Organización de Consumidores no cuente con información y soportes documentales conforme al corte mensual será causa de incumplimiento, por lo que se enviarán exhortos a los Delegados y Subdelegados señalando dicho incumplimiento.

La Jefa (e) o Encargada (o) del Departamento de Educación y Divulgación será responsable de enviar en tiempo y forma toda la información y soportes documentales relativos a las actividades de educación y divulgación, y encargarse del resguardo del archivo físico y electrónico con la finalidad de que esté disponible en caso de solicitudes de información, aclaraciones, supervisiones al área u otras requeridas por normatividad.



### **A.3 Formatos**

Los formatos que se utilizarán para el registro y envío de la información correspondiente, son:

1. Programa Mensual de Trabajo
2. Reporte Mensual de Actividades
3. Cédula de Promoción
4. Registro de Grupo u Organización de Consumidoras (es)
5. Control de Asistencia
6. Certificación de Información
7. Comité de Consumidoras (es)

Los formatos mediante los cuales se captura la información relativa a las actividades descritas en el presente documento, deberán ser debidamente requisitados en todos sus campos, de manera clara y completa. **En caso contrario no serán considerados.**

Con excepción del formato **Reporte Mensual de Actividades**, todos los formatos deberán ser validados mediante la firma de la (el) Jefa (e) o Encargada (o) y de la (el) Promotora (or); en caso de falta de firma de la (el) Jefa (e) del Departamento o Encargada (o), deberá firmar la (el) Delegada (o) o Subdelegada (o).

El formato **Control de Asistencia** con la información correspondiente, sólo se enviará cuando la Dirección de Organización de Consumidores lo solicite, los soportes documentales de las actividades realizadas podrán ser enviados diariamente al correo electrónico de la Dirección de Organización de Consumidores [orgconsumidores@profeco.gob.mx](mailto:orgconsumidores@profeco.gob.mx) en los términos y plazos señalados en el apartado A.2 Envío de información.

### **A.4 Faltas, movimientos o ausencias de personal del Departamento de Educación y Divulgación**

La falta o ausencia de alguna (un) Promotora (or), no implica que los grupos de consumidoras (es) no serán atendidos o que las metas establecidas en el presente documento dejarán de cumplirse, por lo que la (el) Jefa (e) o Encargada (o) del Departamento de Educación y Divulgación deberá



atenderlos personalmente o distribuir la atención a los grupos entre el resto del personal.

En caso de cambios de adscripción temporal o permanente del personal asignado al Departamento de Educación y Divulgación, la (el) Jefa (e) o Encargada (o) deberá informar dicha situación a la Dirección de Organización de Consumidores, señalando el nombre de la persona que dará continuidad a la atención de los grupos de consumidoras (es). En caso de cambio de adscripción permanente, la Dirección de Organización de Consumidores tomará las medidas necesarias para el ajuste de las metas que corresponda.

#### **A.5 Certificación de Información**

Al cierre de cada mes la Dirección de Organización de Consumidores elaborará el documento denominado **Certificación de Información** el cual contiene el total de las actividades reportadas por el personal del Departamento de Educación y Divulgación.

Dicho documento se enviará al Departamento de Educación y Divulgación, para su validación, mediante la firma de la (el) Delegada (o), Jefa (e) o Encargada (o) y Promotora (or). Una vez validado el documento señalado, deberá ser reenviado vía correo electrónico a la cuenta [orgconsumidores@profeco.gob.mx](mailto:orgconsumidores@profeco.gob.mx) dentro de los dos días hábiles siguientes a la recepción del mismo y el original deberá de ser resguardado en la Delegación o Subdelegación correspondiente.

#### **A.6 Días inhábiles**

En aquellos casos en que el día señalado para el cumplimiento de alguna de las disposiciones previstas en los presentes Lineamientos corresponda a un día inhábil, podrá darse cumplimiento a la disposición de que se trate el día hábil inmediato siguiente.



### **A.7 Veracidad y verificación de información**

La veracidad de la información remitida a la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores y/o a la Dirección de Organización de Consumidores, con motivo de los presentes Lineamientos, será responsabilidad de la (el) Jefa (e) o Encargada (o) del Departamento de Educación y Divulgación de la Delegación o Subdelegación.

En todo caso, la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores y/o la Dirección de Organización de Consumidores, podrán realizar acciones de supervisión a efecto de verificar la veracidad de la misma. En caso de detectar inconsistencias o falsedad en la información, la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores y/o la Dirección de Organización de Consumidores podrán solicitar el levantamiento de actas administrativas y/o la aplicación de la sanción administrativa que corresponda.

### **A.8 Vías de difusión de información relevante para los Departamentos de Educación y Divulgación**

La Dirección General de Educación y Organización de Consumidores y la Dirección de Organización de Consumidores, enviarán información y comunicaciones oficiales relativas a los presentes Lineamientos y en general a las actividades de educación y divulgación realizadas por el personal del Departamento, mediante oficios, correos electrónicos y a través del sitio web para promotores denominado “Educación para el Consumo. Un espacio para la promoción del consumo responsable” <http://promotores.profeco.gob.mx/> diseñado y administrado por la Dirección de Educación para el Consumo.



## B. Herramientas de planeación

### B.1 Mapa delegacional

El mapa delegacional es una herramienta en la que se muestra la ubicación geográfica de las zonas de trabajo del personal adscrito al Departamento de Educación y Divulgación, considerando la circunscripción de la Delegación o Subdelegación, según corresponda.

### B.2 Perfiles

Dado que los contenidos del Programa de Educación para el Consumo, son diseñados de acuerdo a la edad de la población a la que van dirigidos, los perfiles de población para efectos de los presentes Lineamientos, se dividen por edad de la siguiente manera:

<b>Perfiles</b>
<b>1 Población infantil</b> 4 a 15 años de edad
<b>2 Población juvenil</b> 16 a 21 años de edad
<b>3 Población adulta</b> 22 a 59 años de edad
<b>4 Población adulta mayor</b> 60 años de edad en adelante

**Nota:** Se sugiere consultar la tabla “Perfiles y Características de la Población Consumidora” Anexo 1.



## C. Actividades

### **C.1 Promoción**

Actividades de orientación, información y asesoría, dirigidas a población abierta, a través de cursos especializados de educación para el consumo.

Las acciones de promoción destinadas a población abierta se realizarán con grupos de al menos 15 consumidoras o consumidores. Dicha acción se registrará en el formato “Cedula de promoción”.

#### **C.1.1 Generalidades**

- a) La información proporcionada en cada una de las acciones de promoción, deberá corresponder necesariamente a un curso especializado diseñado por la Dirección de Educación para el Consumo.
- b) No podrá darse el mismo curso especializado de educación para el consumo dos o más veces a un mismo grupo de personas.
- c) De resultar de una acción de promoción la constitución de un grupo de consumidores en el mismo momento, el tema a desarrollar y reportar será de acuerdo al mes correspondiente.
- d) Formato aplicable: Cédula de promoción.

**C.1.2 Meta Mensual:** 3 promociones al mes con población abierta por cada Promotora (or) adscrito al Departamento de Educación y Divulgación.

#### **C.1.3 Actividades de la (el) Jefa (e) o Encargada (o) del Departamento de Educación y Divulgación**

- a) Acordar con instituciones del sector público y privado la realización de acciones de promoción a población abierta.
- b) Proporcionar a los promotores los materiales didácticos, herramientas e información necesaria para llevar a cabo las acciones de promoción.



- c) Dar seguimiento a las acciones de promoción y realizar supervisiones aleatorias a efecto de verificar el desarrollo de las mismas conforme al Programa de Educación para el Consumo.

#### **C.1.4 Actividades de la (el) Promotora (or)**

- a) Realizar las acciones de promoción correspondientes.
- b) Promover la conformación de grupos de consumidoras (es)
- c) Dar a conocer el Programa de Educación para el Consumo

#### **C.2 Constitución de Grupo de Consumidoras (es)**

Un Grupo de Consumidoras (es) es un grupo de personas que se reúne periódicamente para recibir sesiones educativas conforme al Programa de Educación para el Consumo y realizar actividades encaminadas a fomentar y fortalecer una cultura de consumo responsable e inteligente. Los grupos de consumidoras (es) pueden constituirse como resultado de acciones de promoción u otras acciones de difusión.

##### **C.2.1 Generalidades**

- a) Cada grupo de consumidoras (es) deberá estar integrado por al menos 15 personas.
- b) Formato aplicable: “Registro de Grupo u Organización de Consumidoras (es)”, es el formato mediante el cual se registran los datos del grupo de consumidoras (es) e integrantes que contiene datos generales como: nombre del grupo, domicilio donde se reunirán periódicamente, número de integrantes y datos personales de la (el) representante e integrantes.
- c) En la integración del Padrón Delegacional deberán incorporarse grupos de todos los perfiles considerados en el apartado B.2 de los presentes Lineamientos. Ver Anexo 1.



- d) En la constitución de un grupo de consumidores deberá respetarse el orden en el que se registran los integrantes, se recomienda que el primer integrante registrado sea el representante del grupo; así mismo deberán iniciar el registro con el nombre (s) y posteriormente los apellidos. Y respetar este mismo orden en todos los reportes que se entreguen a la Dirección de Organización de Consumidores.
- e) Tratándose de grupo de consumidoras (es) constituidos en escuelas o centros educativos, se deberá considerar lo siguiente:
  - e.1) Para el alta del grupo se requiere que el formato de “Registro de Grupo u Organización de Consumidoras (es)” se anexe a la lista oficial del centro escolar correspondiente, ambos deben contar con el sello y firma de la (el) directora (or) o maestra (o) de la escuela, que será el representante del grupo de consumidoras (es).
  - e.2) Podrán constituirse máximo tres grupos de consumidoras (es) por plantel educativo.
  - e.3) La suma de los grupos constituidos en escuelas o centros educativos no podrán rebasar el 30% (10 grupos de sociedad escolar como máximo de la totalidad del padrón de grupos de consumidores de la Delegación o Subdelegación).
- f) La (el) representante de cada grupo de consumidoras (es), deberá formar parte del mismo. En este sentido, al requisitar el formato de “Registro de Grupo u Organización de Consumidoras (es)”, deberá registrarse tanto en el apartado de los datos del representante, como en el apartado correspondiente a los integrantes del grupo.
- g) Para la baja de un grupo de consumidoras (es) deberá atenderse lo siguiente:
  - g.1) Al solicitar la baja un grupo de consumidoras (es), se debe realizar el alta de un nuevo grupo que lo sustituirá en el Padrón, esto con la finalidad de no afectar el cumplimiento de la meta.
  - g.2) Los motivos por los que un grupo de consumidoras (es) podrá ser dado de baja, son los siguientes:
    - (i) Baja voluntaria del grupo de consumidores.
    - (ii) Baja asistencia de integrantes en forma continua durante las sesiones



educativas (menos del 30% del número total registrado).

- (iii) Falta de atención al grupo por parte de la Promotora (or) o la (el) Jefa (e) o Encargada (o) del Departamento de Educación y Divulgación, durante tres meses consecutivos.

Dichos motivos de baja, deberán registrarse en el apartado correspondiente del formato de “Registro de Grupo u Organización de Consumidoras (es)”.

Los movimientos de los grupos de consumidores sólo serán de alta y baja respectivamente, dichos movimientos deberán de ser autorizados por la Dirección de Organización de Consumidores. Hasta en tanto no se cuente con la autorización correspondiente, deberá de seguirse atendiendo el grupo.

g.3) En caso de baja de un grupo de consumidoras (es), los integrantes interesados en seguir recibiendo atención de Profeco podrán ser canalizados a otro grupo de similares características y grado de avance en el Programa de Educación para el Consumo.

**C.2.2 Meta:** constituir 5 nuevos grupo de consumidoras (es) al mes, hasta lograr 35 por promotor.

### **C.2.3 Actividades de la (el) Jefa (e) o Encargada (o) del Departamento de Educación y Divulgación**

Elaborará la estrategia de trabajo para la constitución de nuevos grupos de consumidoras (es), de acuerdo al número de promotores adscritos.

Supervisar la constitución de los nuevos grupos de consumidoras (es).

### **C.2.4 Actividades de la (el) Promotora (or)**

Constituir 5 grupos de consumidoras (es) nuevos al mes, hasta contar con 35 grupos por Promotora (or).

1. Requisitar el formato de “Registro de Grupo u Organización de Consumidoras (es)”.



### **C.3 Sesiones educativas**

Acciones sistemáticas de análisis respecto de un tema de consumo a través de actividades didácticas acordes a las características del grupo de consumidoras (es), diseñadas a partir del Programa de Educación para el Consumo.

#### **C.3.1 Generalidades**

- a) Las sesiones educativas serán impartidas una vez al mes a cada grupo de consumidoras (es) registrado en el Padrón.
- b) Las sesiones educativas impartidas a los grupos de consumidoras (es) se desarrollarán conforme al Programa de Educación para el Consumo. Cada grupo de consumidoras (es) deberá recibir las sesiones educativas de acuerdo a los temas del Manual de Educación para el Consumo Responsable y los Temas de Temporada de alto consumo correspondiente (Anexo 2).
- c) Cuando un grupo se incorpore al Padrón de Grupos de Consumidores en cualquier mes del año, el tema de su primera sesión educativa corresponderá al Tema 1 o bien al Tema de la temporada de alto consumo correspondiente a dicho mes, su siguiente sesión será el Tema 2 o de Temporalidad de alto consumo subsecuente, intercalando en lo sucesivo la secuencia lógica de los temas del Manual de Educación para el Consumo Responsable.
- d) Las sesiones educativas a grupos de consumidoras (es) constituidos en escuelas o centros educativos podrán impartirse antes o después del periodo vacacional correspondiente. Así las y los integrantes de los grupos en cuestión podrán concluir el Programa dentro del año escolar.
- e) En los meses de enero y diciembre se deberá cerrar y abrir el año con Temas de temporalidad de alto consumo, esto permitirá que el personal del Departamento de Educación y Divulgación realice actividades de programación, reportes y otras de carácter administrativo.
- f) Ningún grupo de consumidoras (es) deberá dejarse de atender sin causa justificada y previa autorización de la Dirección de Organización de Consumidores.



- g) Formato aplicable: “Formato de control de asistencia” mediante el cual se registra la asistencia de los integrantes de los grupos de consumidoras (es) a las sesiones educativas programadas colocando su nombre y apellidos, firma o huella.

**C.3.2 Meta:** Atender cuando menos una vez al mes, al total de grupos de consumidoras (es) y sus integrantes que conforman el Padrón de la Delegación o Subdelegación.

#### **C.3.3 Actividades de la (el) Jefa (e) o Encargada (o) del Departamento de Educación y Divulgación**

- a) Proporcionar a las y los promotores la información y los materiales, para la atención, orientación y asesoría en las sesiones educativas
- b) Retroalimentar los proceso educativos con las observaciones proporcionadas por la población en las sesiones educativas
- c) Supervisar y dar seguimiento a las sesiones educativas
- d) Participar en los Foros de discusión en línea para la retroalimentación correspondiente.

#### **C.3.4 Actividades de la Promotora (or)**

- a) Recibir la información y materiales correspondientes.
- b) Preparar los materiales que se requieren para llevar acabo las sesiones educativas.
- c) Preparar las sesiones educativas de acuerdo al tema correspondiente y tomando en cuenta los materiales necesarios para llevarlas a cabo.
- d) Impartir los temas en las sesiones educativas conforme al Programa de Educación para el Consumo, tomando como referencia el Manual de Educación para el Consumo.
- e) Dar seguimiento al aprendizaje de los grupos y cumplir con los compromisos establecidos con los grupos de consumidoras (es).
- f) Registrar en cada sesión la asistencia de integrantes que forman los grupos de consumidoras (es) utilizando el “Formato Control de Asistencia”.



## **C.4 Sesiones Educativas Organizaciones de Consumidoras (es)**

Sesiones educativas cuyo objetivo es fomentar la integración de organizaciones de consumidoras (es) autogestivas, que permitirán impulsar la conformación de asociaciones de consumidoras (es) que lleven a cabo acciones colectivas para difundir y defender los derechos de las consumidoras y los consumidores en su comunidad.

### **C.4.1 Generalidades**

- a) Las sesiones educativas para organizaciones de consumidoras (es), se desarrollarán conforme a los contenidos diseñados para tal efecto por la Dirección de Educación para el Consumo y el Manual de Organización de Consumidores.
- b) Las sesiones educativas para organizaciones de consumidoras (es), comprenden un total de tres sesiones que deberán impartirse a aquellos grupos de consumidoras (es), conformados por al menos 15 personas, que estén interesados en conocer el proceso, ventajas y mecanismos para la conformación de asociaciones de consumidoras (es).
- c) Las sesiones educativas para organizaciones de consumidoras (es), podrán ser impartidas con la periodicidad que la organización de consumidoras (es) solicite.
- d) Los grupos que concluyeron el Programa de Educación para el Consumo y tengan interés en conformar una Organización de Consumidoras (es), o bien asociaciones civiles ya constituidas, podrán solicitar que se les impartan las sesiones educativas para organizaciones de consumidoras (es). Estos grupos se canalizarán a la Dirección de Capacitación, con la finalidad de establecer vínculos de interacción permanentes de trabajo.
- e) Formatos aplicables: formato de “Registro de Grupo u Organización de Consumidoras (es)” para el caso del registro del grupo interesado en recibir las sesiones educativas y el “Formato de control de asistencia” para el desarrollo de cada una de las sesiones correspondientes.



#### **C.4.2 Metas:**

1. Impartir el total de las sesiones educativas diseñadas para organizaciones de consumidoras (es), conforme al Manual de Organizaciones de Consumidores a por lo menos dos organizaciones de consumidoras (es), al año.
2. Registrar a tres organizaciones de consumidoras (es) en el Padrón de Organizaciones de la Sociedad Civil (disponible en <http://200.53.148.96/OSC/>) entre enero y septiembre. Las organizaciones a registrar pueden ser asociaciones civiles locales o regionales existentes y/u organizaciones de consumidoras (es) que hayan sido creadas a partir de grupos de consumidoras (es).

#### **C.4.3 Actividades de la (el) Jefa (e) o Encargada (o) del Departamento de Educación y Divulgación**

- a) Elaborar la estrategia de trabajo con grupos de consumidoras (es), asociaciones civiles y/o las organizaciones de consumidoras (es) interesados en recibir sesiones educativas.
- b) Dar seguimiento y supervisar las sesiones educativas para organizaciones de consumidoras (es).
- c) Retroalimentar los procesos educativos con las observaciones proporcionadas por la población atendida en las sesiones educativas para las organizaciones de consumidoras (es).
- d) Proporcionar a los promotores los materiales y la capacitación para llevar acabo las sesiones educativas para organizaciones de consumidoras (es).



#### **C.4.4 Actividades de la (el) Promotora (or)**

- a) Preparar las sesiones educativas para organizaciones de consumidoras (es) de acuerdo a los contenidos diseñados para tal efecto por la Dirección de Educación para el Consumo.
- b) Impartir las sesiones educativas para organizaciones de consumidoras (es).
- c) Requisitar debidamente los formatos de “Registro de Grupo u Organización de Consumidoras (es)” y “Formato de control de asistencia”.

#### **C.5 Eventos especiales**

Eventos organizados por los Departamentos de Educación y Divulgación de las Delegaciones y Subdelegaciones, o con la participación de los mismos cuyo propósito es orientar, informar y fomentar hábitos de consumo inteligente y responsable en las y los consumidores, atender una problemática específica de consumo, o dar a conocer información sobre la Ley Federal de Protección al Consumidor o los servicios de Profeco.

Ejemplo de eventos especiales: Ferias de regreso a clases, talleres de verano, talleres especiales, eventos organizados con motivo de fin de año, cuesta de enero, participación en ferias organizadas por alguna dependencia o entidad, Semana Nacional de Educación Financiera y otros.

#### **C.5.1 Generalidades**

- a) Los eventos especiales que se desarrollen en las Delegaciones y Subdelegaciones deberán contar con la instrucción o autorización expresa de la Dirección de Organización de Consumidores, misma que se otorgará una vez que el Departamento de Educación y Divulgación envíe la solicitud a la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores y/o a la Dirección de Organización de Consumidores.
- b) La Dirección de Organización de Consumidores, enviará lineamientos, materiales didácticos, programas, guías, cuadernillos, folletos o lo que se



considere necesario para el adecuado desarrollo del evento correspondiente.

- c) El desarrollo de eventos especiales, no implica que dejarán de atenderse los grupos de consumidoras (es) que integran el padrón de la delegación.
- d) La Dirección de Organización de Consumidores podrá solicitar reportes y avances sobre el desarrollo y resultados de los eventos especiales en el que participe el Departamento de Educación y Divulgación en las Delegaciones y Subdelegaciones.
- e) El evento especial “Feria de regreso a clases”, deberá atender lo siguiente:
  - e.1) La Feria de regreso a clases, deberá desarrollarse **obligatoriamente** una vez al año, durante el mes de agosto; para lo cual en forma oportuna la Dirección de Organización de Consumidores remitirá los lineamientos para su desarrollo.
- f) Por cuanto a los Talleres de Verano, deberán atender lo siguiente:
  - f.1) Los Talleres de Veranos se llevarán a cabo durante el mes de agosto, y se impartirán conforme a los contenidos diseñados para tal efecto por la Dirección de Educación para el Consumo, mismos que serán enviados a las Delegaciones y Subdelegaciones.

**C.5.2 Meta:** Realizar una Feria de regreso a clases en el mes de agosto y los eventos que determine la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores o la Dirección de Organización de Consumidores.

#### **C.5.3 Actividades de la (el) Jefa (e) o Encargada (o) del Departamento de Educación y Divulgación**

- a) Coordinar y realizar las actividades relacionadas con la planeación y desarrollo del evento que correspondan, apoyándose en su caso a los lineamientos o instrucciones emitidos por la Dirección de Organización de Consumidores.
- b) Atender en forma oportuna las solicitudes de información y reportes del desarrollo y el resultado de las actividades realizadas en los eventos especiales.



### **C.5.4 Actividades de la (el) Promotora (or)**

- a) Realizar las actividades necesarias para el desarrollo de los eventos especiales
- b) Reportar diariamente a la (el) Jefa (e) del Departamento de Educación y Divulgación, los avances o actividades realizadas.
- c) Elaborar un reporte de las actividades realizadas de los resultados obtenidos en los eventos especiales.

### **D. Resultados y Evaluación mensual**

La Dirección de Organización de Consumidores, realizará una evaluación mensual que incluirá los resultados de cada una de las actividades descritas en los presentes lineamientos, así como la productividad de las mismas de acuerdo a las metas señaladas; misma que se enviará vía correo electrónico a las (los) Delegadas (os), Subdelegadas (os) y Jefas (es) del Departamento de Educación y Divulgación de cada una de las Delegaciones y Subdelegaciones Profeco.

#### **D.1 Generalidades**

En el caso de eventos especiales, la evaluación atenderá a las características de cada uno, así como los lineamientos y requerimientos que en su momento sean enviados por la Dirección de Organización de Consumidores.



## E. Anexos

### E.1 Anexo 1

<b><u>Perfiles y características de la población consumidora</u></b>						
No	Perfil	Por escolaridad y edad (1)	Por ocupación (2)	Por nivel socioeconómico (3)	Por tipo (4)	Por género (5)
1	<b>Población infantil</b>	1.1 Preescolar (4 a 5 años)	2.1 Labores domésticas	3.1 Extrema pobreza	4.1 Urbana	5.1 Mujeres
		1.2 Primaria 1 (6 a 9 años)	2.2 Población indígena	3.2 Bajo medio	4.2 Rural	5.2 Hombres
		1.3 Primaria 2 (10 a 12 años)	2.3 Capacidades diferentes	3.3 Bajo alto		
		1.3 Secundaria (13 a 15 años)	2.4 Sociedad escolar	3.4 Medio bajo		
2	<b>Población juvenil</b>	1.4 Media superior y Universitarias (os) (16 a 21 años)	2.5 Artesanos y obreros	3.5 Medio alto		
3	<b>Población adulta</b>	1.5 Universitarias (os) y Adultas (os) (22 a 59 años)	2.6 Empleados	3.6 Alto		
4	<b>Población adulta mayor</b>	1.6 Personas Adultas Mayores 60 años en adelante	2.7 Otros			



## E.2 Anexo 2

Mes	Tema del Manual de Educación para el Consumo Responsable	Tema por Temporada de alto consumo
<b>ENERO</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Un consumo responsable en la Cuesta de enero</li> <li>➤ Regale afecto, no lo compre (Día del Amor y La amistad)</li> </ul>
<b>FEBRERO</b>	<b>1.</b> La sociedad de consumo	
<b>MARZO</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Día Mundial de los Derechos del Consumidor</li> <li>➤ Tus Derechos y Consejos Profeco en Cuaresma y Vacaciones de Semana Santa</li> </ul>
<b>ABRIL</b>	<b>2.</b> El consumo responsable	
<b>MAYO</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tus Derechos y Consejos Profeco en el Día de las Madres y Día del Padre</li> </ul>
<b>JUNIO</b>	<b>3.</b> Profeco, la Ley federal de Protección al Consumidor y los Derechos	
<b>JULIO</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tus Derechos y Consejos Profeco en estas Vacaciones</li> <li>➤ Regreso a Clases</li> </ul>
<b>AGOSTO</b>	<b>4.</b> Antes de una compra: La prevención	
<b>SEPTIEMBRE</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Educación Financiera</li> <li>➤ Tus Derechos y Consejos Profeco en las Fiestas patrias</li> </ul>
<b>OCTUBRE</b>	<b>5.</b> Después de una compra: Reacción	
<b>NOVIEMBRE</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tus Derechos y Consejos Profeco en el Día de Muertos</li> <li>➤ Buen Fin</li> </ul>
<b>DICIEMBRE</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fin e inicio de año</li> </ul>