

Lineamientos de operatividad para los Departamentos de Educación y Divulgación de la Procuraduría Federal del Consumidor

Enero 2014

Índice

- I. Glosario**
- II. Objetivo**
- III. Alcance e interpretación**
- IV. Normatividad aplicable**
 - A. Leyes**
 - B. Reglamentos**
 - C. Estatuto**
 - D. Manuales**
 - E. Otras disposiciones**
- 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
 - C. Actividades**
 - C.1 Promoción
 - C.2 Constitución de Grupos de Consumidores
 - C.3 Sesiones educativas
 - C.4 Sesiones educativas para organizaciones de consumidores
 - C.5 Eventos especiales
 - D. Resultados y evaluación mensual**

I. Glosario

Bitácora del Promotor. Instrumento que contiene pautas para hacer el registro de los hechos que se suscitan en torno a la práctica educativa del promotor de Profeco, que permite documentar el proceso que se sigue durante las sesiones de educación para el consumo que se imparte a los grupos de consumidores.

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 consumidores.

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

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 proveedores e instituciones públicas y privadas, con el objeto de ofrecer bienes y servicios de calidad a precios bajos a la población consumidora y fomentar un consumo responsable e inteligente.

Manual de Educación para el Consumo Responsable. Descripción del proceso didáctico a realizar durante el desarrollo de doce sesiones proyectadas para desarrollar una de las líneas de trabajo del Programa de Educación para el Consumo; así como la promoción del consumo responsable a grupos de consumidores.

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 Consumidores. Relación de los grupos de consumidores e integrantes de los mismos, generado por los Departamentos 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 Informático de Grupos de Consumidores (EDUCA W).

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 organizadas para difundir y promover el consumo responsable e inteligente y propiciar la reflexión de consumidores y proveedores la respecto de diversos tópicos de consumo y así buscar el equilibrio en las relaciones de consumo.

Promotor. Persona adscrita al Departamento de Educación y Divulgación de las Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco, que ha cursado las capacitaciones y cursos que la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores diseña para tal efecto y que está encargada de realizar actividades de promoción, conformación de nuevos grupos de consumidores, impartir sesiones educativas, etcétera.

Sistema Informático de Grupos de Consumidores “EDUCA W”. Sistema electrónico de registro de la información relativa a las actividades que realiza la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores y los Departamentos de Educación y Divulgación relacionados con la atención a consumidores.

Taller de verano. Conjunto de actividades dirigido a niños y jóvenes en el periodo de vacaciones escolares y diseñadas para favorecer el desarrollo de habilidades para hacer un uso adecuado de recursos materiales y promover actitudes en favor de su consumo de forma responsable.

II. Objetivo

El presente documento tiene por objeto dar a conocer los conceptos, características generales y criterios establecidos para el desarrollo de actividades y cumplimiento de metas del personal de los Departamentos de Educación y Divulgación en Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco, relacionadas con las acciones de educación y divulgación de información para grupos de consumidores y población abierta.

III. Alcance e interpretación

Documento dirigido al personal que conforma los Departamentos de Educación y Divulgación de las Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco, a Jefes de Departamento y promotores.

La interpretación de los Lineamientos corresponde a la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores.

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. Estatuto

- 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.

D. Manuales

- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores. (Octubre 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 de los Departamentos de Educación y Divulgación.

A.1 Programa Mensual de Trabajo

Planeación de las actividades a realizar por el Departamento de Educación y Divulgación, tales como acciones de promoción, constitución de grupos de consumidores, sesiones educativas y eventos especiales en el siguiente mes.

Dicha planeación deberá registrarse en el formato “Programa Mensual de Trabajo”, el cual deberá enviarse por el Jefe del Departamento de Educación y Divulgación a más tardar el último día hábil de cada mes al correo electrónico de la Dirección de Organización de Consumidores orgconsumidores@profeco.gob.mx. Ejemplo: a más tardar el viernes 31 de enero deberá enviarse la programación del mes de febrero.

Cualquier cambio que se realice en el Programa Mensual de Trabajo, deberá informarse mediante correo electrónico (orgconsumidores@profeco.gob.mx) a la Dirección de Organización de Consumidores, cuando menos el día hábil anterior a la fecha originalmente programada para la actividad correspondiente.

Únicamente podrá darse aviso con posterioridad a dicho plazo, en aquellas 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 darse aviso a más tardar el día hábil siguiente a la fecha originalmente programada para la actividad de que se trate.

En el correo electrónico por el cual se envíen cambios al Programa Mensual de Trabajo, deberán mencionarse las razones por las que se realiza dicha modificación. Cualquier cambio no informado a la Dirección de Organización de Consumidores en la vía y plazos señalados, se tendrá por no realizado para efectos de cumplimiento de metas, supervisión de actividades, evaluación, etcétera.

A.2 Envío de información

Salvo alguna disposición expresa en el presente documento o instrucción por parte de la Dirección de Organización de Consumidores o de la Dirección General de Educación y 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 de manera semanal al correo electrónico de la Dirección de Organización de Consumidores orgconsumidores@profeco.gob.mx, con corte los días viernes.

Para efectos de los cortes de información semanal, deberá requisitarse y enviarse el formato "Reporte semanal 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 la información y soportes documentales a más tardar los días lunes a las 10:00 horas, dicha información no será tomada en cuenta y se enviarán exhortos a los delegados y subdelegados señalando dicho incumplimiento, sin perjuicio de que ante incumplimientos reiterados, se solicite el levantamiento de un acta administrativa.

El jefe o encargado del Departamento de Educación y Divulgación será responsable de resguardar el archivo físico y electrónico de la información y soportes documentales (evidencias de las actividades realizadas, tales como los formatos de registro solicitados) a fin de que esté disponible en caso de solicitudes de información, aclaraciones o supervisiones.

A.3 Formatos

De manera enunciativa mas no limitativa, los formatos que se utilizarán para el registro y envío de la información correspondiente son los siguientes:

1. Programa Mensual de Trabajo
2. Reporte semanal de actividades
3. Cédula de promoción
4. Formato de control de asistencia
5. Registro de grupos de consumidores

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.

Con excepción del formato “**Reporte semanal de actividades**”, todos los formatos deberán ser validados mediante la firma del jefe o encargado del Departamento de Educación y Divulgación y del promotor; en caso de falta de firma del jefe de departamento, deberá firmar el delegado o subdelegado.

A excepción del “**Formato de control de asistencia**”, el cual se enviará sólo 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, en los términos y plazos señalados en el apartado anterior “A.2 Envío de información”.

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

La falta o ausencia de algún promotor no implica que los grupos de consumidores no serán atendidos o que las metas establecidas en el presente documento dejarán de cumplirse, por lo que el Jefe del Departamento de Educación y Divulgación deberá distribuir la atención a los grupos entre el resto del personal, o incluso atenderlos él mismo, de ser el caso.

En caso de cambios de adscripción temporal o permanente del personal asignado al Departamento de Educación y Divulgación, el Jefe o encargado del Departamento de Educación y Divulgación deberá informar dicha situación a la Dirección de Organización de Consumidores, señalando el nombre de la persona que dará continuidad a la atención de grupos de consumidores. 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 los Departamentos de Educación y Divulgación.

Dicho documento se enviará a los Departamentos de Educación y Divulgación, para su validación, mediante la firma del delegado, jefe de departamento y promotor. Una vez validado el reporte señalado, deberá ser reenviado vía correo electrónico a la cuenta orgconsumidores@profeco.gob.mx dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción del mismo y el original deberá ser resguardado en la Delegación o Subdelegación correspondiente.

A.6 Días inhábiles

En aquellos casos en que, de acuerdo a los plazos y términos fijados, 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 de Organización de Consumidores con motivo de los presentes lineamientos, será responsabilidad del Jefe o encargado 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 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 los Departamentos, mediante oficios, correos electrónicos y a través del sitio web para promotores denominado “Un espacio para la promoción del consumo responsable” diseñado por la Dirección de Educación para el Consumo y administrado por la Dirección de Organización de Consumidores y 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 de los promotores y del Jefe del 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:

Perfil	Edad
1	4 a 5 años
2	6 a 9 años
3	10 a 12 años
4	13 a 15 años
5	16 a 18 años
6	19 a 59 años
7	60 años en adelante

C. Actividades

C.1 Promoción

Actividades de orientación, información y capacitación, dirigidas a población abierta identificable individualmente o no, a través de cursos especializados de educación para el consumo.

Las acciones de promoción destinadas a población abierta identificable individualmente se realizarán con grupos de al menos 15 consumidores. Dicha acción se registrará en el formato “Cédula de promoción”, en el que se deberá seleccionar el campo correspondiente a la modalidad de “promoción a población abierta identificable”, requisitar el apartado de generalidades y el registro personalizado de cada uno de los asistentes.

Las acciones de promoción destinadas a población abierta no identificable individualmente, podrán ser dirigidas a grupos integrados por menos de 15 consumidores o bien, a una población masiva no identificable individualmente. Dicha acción se registrará en el formato “Cédula de promoción”, en el que se deberá seleccionar el campo correspondiente a la modalidad de “promoción a población abierta no identificable”, requisitar el apartado de generalidades y podrá omitirse el registro personalizado de cada uno de los asistentes.

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) Formato aplicable: Cédula de promoción

C. 1.2 Meta mensual: 2 promociones al mes con población abierta identificable, por cada promotor adscrito al Departamento de Educación y Divulgación.

C. 1.3 Actividades del Jefe del Departamento de Educación y Divulgación

- a) Acordar con instituciones del sector público y privado la realización de acciones de promoción a población abierta determinada o bien a población abierta indeterminada.

- 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 promociones y realizar supervisiones aleatorias a efecto de verificar el desarrollo de las mismas.

C. 1.4 Actividades del promotor

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

C.2 Constitución de Grupo de Consumidores

Un grupo de consumidores 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 conformar una cultura de consumo responsable e inteligente. Los grupos de consumidores pueden constituirse como resultado de acciones de promoción u otras acciones de difusión.

C.2.1 Generalidades

- a) Cada grupo de consumidores deberá estar integrado por al menos 15 consumidores.
- b) Formato aplicable: formato de “Registro de grupos de consumidores”, es el formato mediante el cual se registran los datos del grupo de consumidores e integrantes y que contiene datos generales como: nombre del grupo, domicilio en donde se reunirán periódicamente, número de integrantes, datos personales del representante e integrantes, etcétera.
- c) En la constitución de grupos de consumidores, deberán incorporarse grupos de todos los perfiles considerados en el apartado B.2 de los presentes lineamientos.
- d) Tratándose de grupos de consumidores constituidos en escuelas o centros educativos, deberá atenderse a lo siguiente:

- d.1) Para el alta del grupo se requiere que al formato de “Registro de grupos de consumidores” se anexe la lista oficial del centro escolar correspondiente, ambos deben contar con el sello y firma del director o maestro de la escuela, que será el representante del grupo de consumidores.
- d.2) Podrán constituirse máximo tres grupos de consumidores por plantel educativo.
- d.3) La suma de los grupos constituidos en escuelas o centros educativos no podrán rebasar el 30% del total del padrón de grupos de consumidores de la delegación o subdelegación.
- e) El representante de cada grupo de consumidores, deberá formar parte del mismo. En ese sentido, al requisitar el formato de “Registro de grupos de consumidores”, deberá registrarse tanto en el apartado de los datos del representante, como en el apartado correspondiente a los integrantes del grupo.
- f) Para la baja de un grupo de consumidores deberá atenderse a lo siguiente:
- f.1) Los motivos por los que un grupo de consumidores podrá ser dado de baja, son los siguientes:
- (i) Conclusión del Programa de Educación para el Consumo.
 - (ii) Baja voluntaria del grupo de consumidores.
 - (iii) Falta de atención al grupo, por parte del promotor o jefe de departamento, durante dos meses consecutivos.

Dichos motivos de baja, deberán registrarse en el apartado correspondiente del formato de “Registro de grupos de consumidores”.

Cualquier motivo distinto a los mencionados, deberá ser autorizado por la Dirección de Organización de Consumidores. Hasta en tanto no se cuente con dicha autorización, deberá continuarse atendiendo al grupo de consumidores de que se trate.

f.2) En caso de baja de un grupo de consumidores, 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 cinco nuevos grupos de consumidores al mes, hasta lograr 30 por promotor en el año (enero a diciembre).

C.2.3 Actividades del Jefe del Departamento de Educación y Divulgación

- a) Elaborar la estrategia de trabajo para la constitución de nuevos grupos de consumidores, de acuerdo al número de promotores adscritos.
- b) Supervisar la constitución de los nuevos grupos de consumidores

C.2.4 Actividades del promotor

- d) Constituir 5 grupos de consumidores nuevos al mes, hasta contar con 30 grupos por promotor.
- e) Requisar el formato de “Registro de grupos de consumidores”

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 consumidores, diseñadas a partir del Programa de Educación para el Consumo.

C.3.1 Generalidades

- a) Las sesiones educativas impartidas a los grupos de consumidores se desarrollarán conforme al Manual de Educación para el Consumo Responsable y el Programa de Educación para el Consumo.
- b) Las sesiones educativas serán impartidas con la periodicidad que cada grupo de consumidores solicite. Sin embargo, en todo caso cada uno de los grupos de consumidores que formen parte del padrón de la Delegación o Subdelegación, deberá ser atendido mediante una sesión educativa cuando menos una vez al mes.
- c) Cada grupo de consumidores deberá recibir las sesiones educativas necesarias para concluir el Programa de Educación para el Consumo, salvo porque se actualice alguno de los motivos de baja de grupos de consumidores señalados en el apartado correspondiente. Se entiende que un consumidor concluyó el Programa de Educación para el Consumo, cuando recibió todos los contenidos del mismo y asistió cuando menos a 9 sesiones de las 12 que conforman el Programa.

- d) Las sesiones educativas a grupos de consumidores constituidos en escuelas o centros educativos, deberán impartirse antes o después del periodo vacacional correspondiente, de modo tal que con independencia de dicho periodo vacacional, los integrantes de los grupos en cuestión puedan concluir el Programa de Educación para el Consumo dentro del año correspondiente (en el periodo enero a diciembre).
- e) No deberá dejarse de atender ningún grupo de consumidores sin causa justificada y previa autorización de la Dirección de Organización de Consumidores.
- f) Formato aplicable: “Formato de control de asistencia” mediante el cual se registran la asistencia de los integrantes de los grupos de consumidores a las sesiones educativas programadas, colocando su nombre, firma o huella.

C.3.2 Meta: Atender, cuando menos una vez al mes, al total de grupos de consumidores e integrantes que conforman el padrón de la delegación o subdelegación. Asimismo, al finalizar el año (enero a diciembre) al menos el 30% de los integrantes de los grupos de consumidores constituidos deberá haber concluido el Programa de Educación para el Consumo.

C.3.3 Actividades del Jefe del Departamento de Educación y Divulgación

- a) Supervisar y dar seguimiento a las sesiones educativas
- b) Retroalimentar los procesos educativos con las observaciones proporcionadas por la población en las sesiones educativas.
- d) Proporcionar a los promotores los materiales, y capacitación para llevar a cabo las sesiones educativas.

C.3.4 Actividades del Promotor

- a) Preparar las sesiones educativas de acuerdo al tema correspondiente y tomando en cuenta los materiales necesarios para llevarlas a cabo. Preparar los materiales que requiere para llevar a cabo las sesiones educativas.
- b) Impartir las sesiones educativas conforme al Programa de Educación para el consumo, utilizando el Manual de Educación para el consumo Responsable.
- c) Registrar los resultados del desarrollo de las sesiones educativas en la Bitácora para el Promotor Educativo.

- d) Dar seguimiento y cumplir con los compromisos establecidos con los grupos de consumidores.
- e) Registrar en cada sesión la asistencia de integrantes registrados en el grupo de consumidores utilizando el “Formato de control de asistencia”.

C.4 Sesiones educativas para organizaciones de consumidores

Sesiones educativas cuyo objetivo es 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.

C.4.1 Generalidades

- a) Las sesiones educativas para organizaciones de consumidores, 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 consumidores comprenden un total de tres sesiones que deberán impartirse a aquellos grupos de consumidores, conformados por al menos 15 personas, que estén interesados conocer el proceso, ventajas y mecanismos para la conformación de asociaciones de consumidores.
- c) Las sesiones educativas para organizaciones de consumidores podrán ser impartidas con la periodicidad que el grupo de consumidores solicite.
- d) Los grupos de consumidores a los que se les impartan las sesiones educativas para organizaciones de consumidores podrán ser aquellos grupos que concluyeron el Programa de Educación para el Consumo, o bien grupos consumidores que no hayan tomado el Programa de Educación para el Consumo pero tengan interés de conformar una organización de consumidores.
- e) Formatos aplicables: Formato de “Registro de grupos de consumidores” 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 Meta: impartir el total de las sesiones educativas diseñadas para organizaciones de consumidores conforme al Manual de Organizaciones de Consumidores a cuando menos tres grupos de personas, al año (enero a diciembre).

C.4.3 Actividades del Jefe del Departamento de Educación y Divulgación

- a) Elaborar la estrategia de trabajo para contactar grupos de consumidores interesados en recibir sesiones educativas para organizaciones de consumidores.
- b) Dar seguimiento y supervisar las sesiones educativas para organizaciones de consumidores.
- c) Retroalimentar los procesos educativos con las observaciones proporcionadas por la población atendida en las sesiones educativas para organizaciones de consumidores.
- d) Proporcionar a los promotores los materiales, y capacitación para llevar a cabo las sesiones educativas para organizaciones de consumidores.

C.4.4 Actividades del Promotor

- a) Preparar las sesiones educativas para organizaciones de consumidores, 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 consumidores.
- c) Requisar debidamente los formatos de “Registro de grupos de consumidores” 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 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 del fin de año, cuesta de enero, participación

en ferias organizadas por alguna dependencia o entidad, semana nacional de educación financiera, etcétera.

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 mediante oficio o correo electrónico enviado a los Departamentos de Educación y Divulgación.
- 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 consumidores que integran el padrón de la delegación.
- d) La Dirección de Organización de Consumidores podrá solicitar reportes sobre el desarrollo y resultados de los eventos especiales en los que participen los Departamentos de Educación y Divulgación.
- e) Por cuanto al evento especial “feria de regreso a clases”, deberá atenderse a lo siguiente:
 - e.1) La feria de regreso a clases, deberá desarrollarse 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, deberá atenderse a lo siguiente:
 - f.1) Los Talleres de Verano podrán desarrollarse durante el mes de agosto, y deberán impartirse 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 en el momento oportuno.

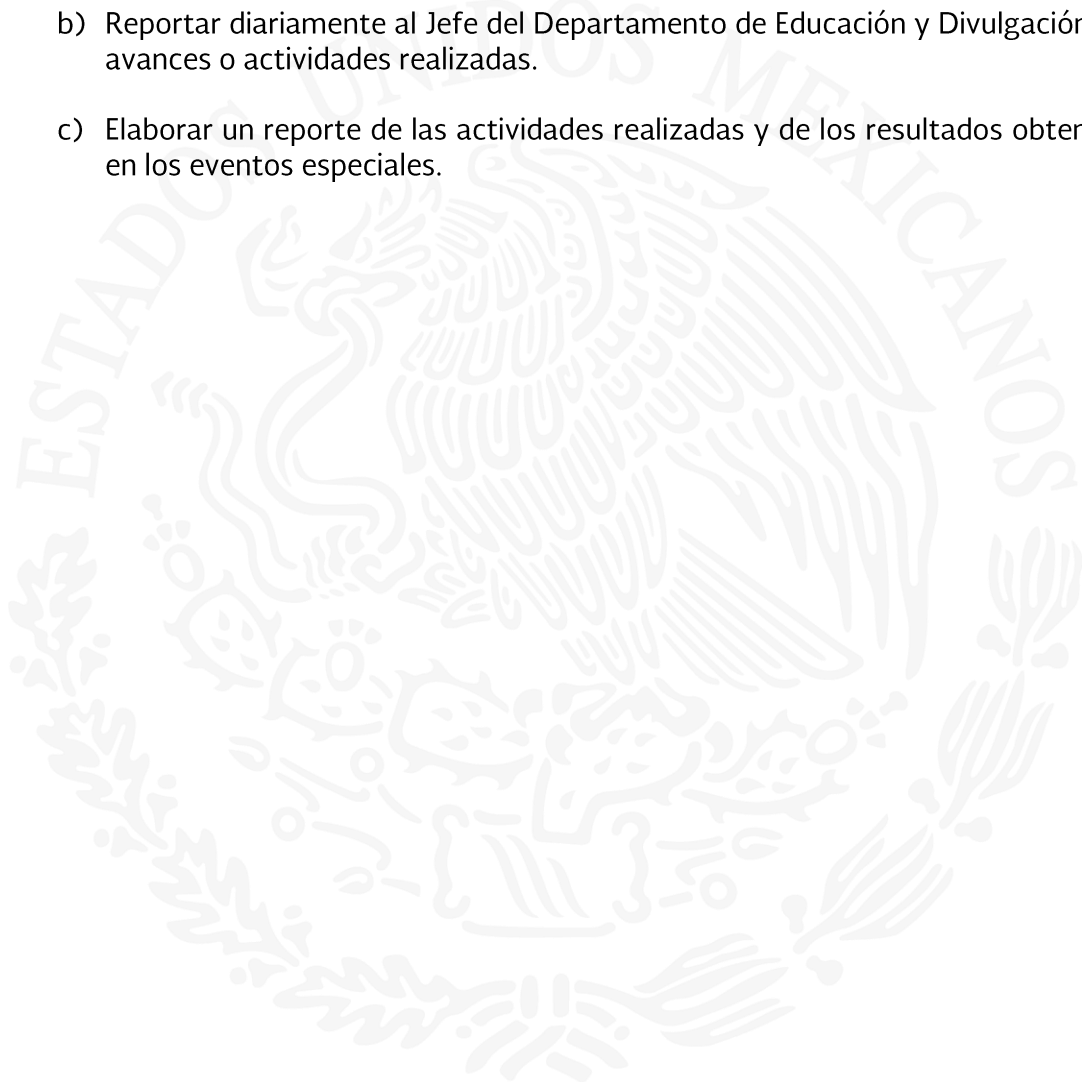
C.5.2 Meta: Realizar una de feria de regreso a clases en el mes de agosto y los eventos que determine la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores o la Dirección de Organización de Consumidores.

C.5.3 Actividades del Jefe del Departamento de Educación y Divulgación

- a) Coordinar y realizar las actividades relacionadas con la planeación y desarrollo del evento que corresponda, apegándose 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 resultado de las actividades realizadas de los eventos especiales.

C.5.4 Actividades del promotor

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



D. Resultados y evaluación mensual

La Dirección de Organización de Consumidores, de manera mensual enviará por correo electrónico a los Delegados, Subdelegados y Jefes del Departamento de Educación y Divulgación de cada una de las Delegaciones y Subdelegaciones, el reporte de resultados correspondiente al mes de que se trate. Dicho reporte incluirá los resultados de cada una de las actividades descritas en los presentes Lineamientos, así como la evaluación de las mismas de acuerdo a las metas señaladas.

D.1 Generalidades

- a) Tomando en cuenta los periodos vacacionales de los grupos de consumidores constituidos en escuelas o centros educativos, durante el mes de agosto no se evaluará el número de sesiones educativas impartidas, ni el número de integrantes atendidos. Lo anterior, no implica que durante el año (enero-diciembre) los integrantes de los grupos de consumidores no reciban el total de sesiones necesarias para concluir el Programa de Educación para el Consumo.
- b) En el caso de eventos especiales, la evaluación atenderá a las características de cada uno de los mismos, así como a los lineamientos y requerimientos que en su momento sean enviados por la Dirección de Organización de Consumidores.