



Procuraduría Federal del Consumidor

**Manual Específico de Organización
de la Coordinación General de Educación y Divulgación**

Codificación: MO-500	Versión: 04	Vigencia: 15 de diciembre de 2015	Página: 1 de 45
--------------------------------	-----------------------	---	---------------------------

Aprobación del Documento

Elaboró:	Prof. Juan Ricardo Hernández Morales Coordinador General de Educación y Divulgación	Firma 
Revisó:	Lcdo. Luis Enrique Gutiérrez Reynoso Director General de Programación, Organización y Presupuesto	
Autorizó:	Cdra. Pbca. Estela Ruiz Esparza Padilla Coordinadora General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	12 de diciembre de 2007	Elaboración 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 Comeri, en la Tercera Sesión Extraordinaria de 2007 (12-12-2007).
01	15 de diciembre de 2011	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/DHO/0674/2011 emitido por 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), 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 Comeri, en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2011 (15-12-2011).

Codificación: MO-500	Versión: 04	Vigencia: 15 de diciembre de 2015	Página: 2 de 45
--------------------------------	-----------------------	---	---------------------------

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
02	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/DHO/0674/2011 emitido por 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), así como en apego la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales Específicos de Organización. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2012 (26-06-2012).
03	15 de diciembre de 2015	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Asimismo, de conformidad a la Certificación de Equidad de Género se siguen los lineamientos de la norma NMX-R025-SCFI-2012 para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres que considera el lenguaje incluyente en todos los documentos oficiales y normativos de la Institución. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2015 (15-12-2015).

Contenido

	Página
I. Introducción.....	4
II. Objetivo	6
III. Glosario.....	7
IV. Marco Jurídico.....	14
V. Atribuciones.....	19
VI. Misión, Visión y Objetivos	22
VII. Estructura Orgánica	23
VIII. Organigrama	24
IX. Objetivo y Funciones.....	25

I. Introducción

El Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación (CGED) está basado en su estructura orgánica autorizada y tiene como propósito dar a conocer sus objetivos y funciones, así como las líneas de mando y de intercomunicación.

Considerando que son principios básicos en las relaciones de consumo, la educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios que garanticen la libertad para escoger y la equidad en las contrataciones, la CGED realiza sus funciones dentro del ámbito jurídico administrativo de su competencia, orientadas a contribuir en el logro de la misión y visión de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), así como al cumplimiento de los objetivos, metas y programas Institucionales.

El presente manual específico de organización es de observancia general para el personal adscrito a la CGED, y servirá como instrumento de información y consulta en todas las áreas que la conforman.

El Manual está dirigido al personal que labora en la CGED, con la finalidad de contribuir con su integración y al cumplimiento de sus objetivos. Asimismo, representa un medio para conocer la estructura orgánica y los diferentes niveles jerárquicos que conforman a esta Unidad Administrativa (UA), permitiendo identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada uno de los puestos que existen y evitar la duplicidad de las mismas; conocer las líneas de intercomunicación y de mando, así como proporcionar una herramienta que apoye al personal en el desarrollo de sus funciones y su contribución en la gestión institucional.

Por lo anterior, en el presente manual se incluye un glosario de términos empleados, marco jurídico de actuación, atribuciones, misión, visión y objetivos institucionales, estructura orgánica y sus objetivos y funciones respectivas.

Asimismo, y en cumplimiento al artículo 1º. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que establece: “Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas”, por lo que el presente documento podrá ser consultado y aplicado por toda persona que le aporte o genere interés para su actividades laborales.

Codificación:
MO-500

Versión:
04

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
5 de 45

Por ser un documento de consulta frecuente, el presente Manual será actualizado cuando exista algún cambio orgánico, funcional, jurídico o administrativo, competencia de la CGED, siendo su responsabilidad llevar a cabo las acciones necesarias para su actualización, por lo que cada una de las áreas que la integran, deberán aportar la información necesaria para cumplir con dicho propósito.

II. Objetivo

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

III. Glosario

Acervos. Conjunto ordenado, sistematizado y resguardado de los materiales impresos, fotográficos o digitales creados por la Dirección General de Difusión.

A pie de máquina. Revisión y aprobación de las pruebas de impresión realizadas en la imprenta antes de que ésta proceda a imprimir todo el tiraje.

Asesoría. Aquella que se proporciona para dar a conocer a la población los derechos y obligaciones contenidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como la vía y forma de hacerlos valer.

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.

Asociaciones consumeristas. Formadas por organizaciones de la sociedad civil — organizaciones sociales, universidades públicas o privadas, otras instituciones, entidades educativas, de investigación, de servicio social o difusión cultural, públicas o privadas— que, en coordinación con Profeco, desarrollan programas orientados al consumo razonado y seguro de bienes y servicios, o la defensa de los derechos de las y los consumidores.

Asociacionismo para el consumo. Movimiento social partidario de crear asociaciones surgidas de la sociedad civil con el fin de promover el consumo responsable y atender la transversalidad e impacto del consumo en los distintos campos del desarrollo social del país.

Brújula de Compra. Boletín electrónico que se publica en el sitio de internet de Profeco para difundir artículos relacionados con el consumo, comparativos de precios y recomendaciones para realizar compras informadas.

Cabezas. Títulos de la portada de la Revista del Consumidor.

Campaña. Estrategia para dar a conocer acciones y mensajes específicos, a través de diferentes medios como son radio, televisión e impresos.

Capacitación. Dar elementos a una persona o grupo de consumidores para la realización adecuada de actividades especializadas en un tema, enfocadas a un determinado proyecto, plan o programa de consumo.

Cápsula. Mensaje radiofónico o televisivo de género informativo de temas variados, con una duración de 1 a 4 minutos.

Catálogo de productos. Listado de productos organizados por marca, presentación, y en ocasiones modelo, de los cuales se recopila el precio en los establecimientos del programa Quién es Quién en los Precios.

Consejo Consultivo del Consumo (CCC). Órgano interdisciplinario que tiene por objeto analizar diversos temas en materia de consumo y de protección a la población consumidora, así como proponer programas y acciones públicas relacionadas con las atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor así como fomentar la participación ciudadana en los diferentes aspectos que afectan al consumo y en el conocimiento y ejercicio de sus derechos.

Consejos Consultivos del Consumo Estatales (CCCE). Órganos interdisciplinarios que tienen por objeto analizar diversos temas en materia de consumo y de protección a las y los consumidores, así como proponer programas y acciones públicas relacionadas con las atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor así como fomentar la participación ciudadana en los diferentes aspectos que afectan al consumo y en el conocimiento y ejercicio de sus derechos, dentro de la entidad federativa que sea su competencia.

Consejo Editorial. Conjunto formalmente constituido de servidores públicos – cabezas de las principales UA de Profeco- que, en sesión plenaria mensual, analizan, dictaminan y llegan a acuerdos sobre el contenido de la Revista del Consumidor.

Consumidor/a. Es la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final, productos, bienes o servicios. Se entiende también por consumidor o consumidora quien adquiera, almacene, o utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.

Consumo inteligente. Todo aquel que se realiza conscientemente, de manera crítica y libre frente a la publicidad; con información suficiente; que asume responsabilidad de su posible impacto sobre el medio ambiente; solidario con las personas desprotegidas y organizado de tal modo que se potencie el poder de la población consumidora.

El consumo inteligente, que busca el desarrollo humano pleno y armónico, tiene en cuenta todas las necesidades: las biológicas y psicológicas, las sociales y las espirituales, pero las reflexiona.

Consumo responsable. Todo aquel que se realiza conscientemente, de manera crítica y libre frente a la publicidad; con información suficiente; que asume responsabilidad de su posible impacto sobre el medio ambiente; solidario con las personas más desprotegidas y organizado de tal modo que se potencie el poder del consumidor.

Codificación:
MO-500

Versión:
04

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
9 de 45

Convenio. Es el acuerdo de voluntades para crear, modificar, transmitir y extinguir derechos y obligaciones. Es el medio por el cual las partes ponen fin a su controversia.

Cronograma. Calendario establecido para la realización de una actividad.

Cuadrícula. Distribución del orden en el que han de aparecer los distintos textos dentro de la Revista del Consumidor, previo a diseñarse.

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.

Directorio de establecimientos. Listado de tiendas de autoservicio, departamentales, especializadas, mercados públicos y ambulantes, locales de centrales de abasto, farmacias, papelerías, jugueterías y pescaderías que son visitadas para recopilar precios del programa Quién es Quién en los Precios.

Discriminación: Toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, género, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias u orientación sexual, estado civil o cualquier otra análoga, tenga por efecto impedir, menoscabar o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades y de trato de las personas. También se entenderá como discriminación la xenofobia y el antisemitismo en cualquiera de sus manifestaciones.

Educación para el Consumo. Es el proceso por el que las personas a lo largo de su vida adquieren los conocimientos y las habilidades que les permiten decidir consciente y responsablemente frente al consumo para mejorar su calidad de vida.

Emisoras. Radiodifusoras y televisoras públicas y privadas.

Encuesta. Técnica cuantitativa que consiste en una investigación realizada sobre una muestra, representativa de la población estadística, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características objetivas y subjetivas de la población.

Estadísticas de tráfico. Medición del número de visitas que recibe un sitio en Internet, para un periodo establecido (Semanal, diario...).

Codificación:
MO-500

Versión:
04

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
10 de 45

Fomento de asociaciones de consumidores. En una primera etapa, todas las actividades encaminadas a identificar personas, grupos de personas o asociaciones interesadas en formar una asociación de consumidores. En una segunda etapa, todas las actividades de profesionalización de las asociaciones a través de cualquier mecanismo de capacitación e informativo.

Guión. Texto que desarrolla un argumento o acción, y que describe imágenes y sonidos, así como las especificaciones técnicas para la realización televisiva o radiofónica.

Gobierno abierto. Es la forma de relacionarse entre la Administración Pública y la ciudadanía, que se caracteriza por el establecimiento de canales de comunicación y contacto directo entre ellos.

Grupos de consumidores (GC). Personas morales jurídicamente reconocidas por el Estado mexicano; generalmente, asociaciones civiles. Su objeto social incluye la protección y defensa de los derechos de la población consumidora. Sus fines son preponderantemente sociales, más que económicos. Poseen una estructura que responde a su naturaleza legal. Aglutinan a socias y socios, asociadas y asociados, simpatizantes, benefactoras y benefactores y colaboradoras y colaboradores de otras índoles.

Grupo 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.

Indicadores estratégicos y/o de gestión. Documentos solicitados por la Dirección General de Planeación y Evaluación de la Profeco para conocer a través de una expresión cuantitativa el nivel de logro alcanzado por los programas en el cumplimiento de sus objetivos.

Inserción publicitaria. Material de divulgación pagado que se publica en determinados espacios de las páginas de la Revista del Consumidor.

Lenguaje no sexista. El sexismo en el lenguaje es una práctica de discriminación que invisibiliza a las mujeres, mediante del uso de formas lingüísticas que considera lo masculino como genérico subordinando lo femenino¹.

Máquina colectora de datos. Terminal de trabajo a través de la cual se recopilan los precios de los productos que se encuentran descritos en los catálogos de los productos.

¹ Recomendaciones para el uso de lenguaje no sexista. 2da Ed. 2009 emitido por CONAPRED.

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

Monitoreo de tiendas virtuales. Actividad que permite identificar aquellas empresas que comercializa bienes o servicios en línea que no cumplen con lo estipulado en el artículo 76 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Órdenes de trabajo. Descripción del trabajo que debe realizar cada reportero/a o colaborador/a externo/a.

Organización de Consumidores. Organización implementada por Profeco, misma que se integra por un grupo de vecinos/as, amigos/as o familiares, quienes se constituyen voluntariamente para participar de manera solidaria en la protección y defensa de sus intereses y en la cual todo está encaminado a lograr la orientación y educación de las y los consumidores.

Organización social (OS). Conjunto de personas organizadas que están de acuerdo en realizar acciones en conjunto para incidir en las actividades, relaciones y funciones de la sociedad, constituidas conforme a las leyes mexicanas, sin importar la forma jurídica que adopten.

Organizaciones de la sociedad civil. Agrupaciones u organizaciones mexicanas que, estando legalmente constituidas, con fines y objetivos establecidos en su acta constitutiva, que no persiguen fines de lucro. También llamadas organizaciones no gubernamentales o del tercer sector.

Originales. Material editorial corregido y aprobado, listo para ser enviado –de manera electrónica y en formato digital- a la imprenta e iniciar así el proceso de pre prensa, impresión y formación.

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.

Porcentaje de distribución. Establecimiento de cantidades diferenciadas de dotación para cada canal de distribución de la Revista del Consumidor, a lo largo de la República Mexicana.

Portal del Consumidor. Sitio web en el que la Procuraduría pone a disposición del público una enciclopedia con información, servicios y herramientas sistematizadas que permiten a la población consumidora conocer, aprender, informarse, expresarse y ejercer sus derechos, en beneficio de la transparencia, gobierno abierto y rendición de cuentas.

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 desarrolla, 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.

Quién es Quién en el Envío de Dinero. Programa que tiene como objetivo proporcionar a quienes envían remesas desde los Estados Unidos de América a sus beneficiarios en México información para comparar los servicios y precios de las empresas.

Quién es Quién en los Precios. Programa que proporciona información pertinente y oportuna a la población sobre precios de productos de consumo generalizado, registrados en diferentes establecimientos comerciales, con el propósito de mostrar diferentes opciones de compra y promover el consumo responsable.

Red. Distribución del orden en el que han de aparecer los distintos textos dentro de la Revista del Consumidor, previo a diseñarse.

Revista del Consumidor en Línea. Sitio de Internet de la Revista del Consumidor. Alberga y reinterpreta en lenguajes de video, audio, blog y redes sociales el contenido producido por las áreas de la Dirección General de Difusión.

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.

Sistema Nacional de Información al Consumidor (SNIC). Base de datos que contiene toda la información recopilada en el programa Quién es Quién en los Precios.

Sondeo. Técnica de investigación que proporciona la opinión de un grupo de individuos en un lugar determinado, no se calcula muestra, generalmente el cuestionario es corto y el número de personas entrevistadas es reducido.

Spot. Promocional televisivo o radiofónico que da a conocer productos o servicios, y que se transmite en pautas comerciales.

Transmisión. Envío y difusión de las señales radiofónicas y televisivas, a través de los sistemas estatales y nacionales de emisoras.

Venta de datos históricos de precios. Procedimiento en el cual se atienden solicitudes de los consumidores sobre precios históricos del programa Quién es Quién en los Precios.

IV. Marco Jurídico

La Coordinación General de Educación y Divulgación está sustentada en los siguientes ordenamientos jurídicos normativos:

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

Códigos

- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.
Profeco 20-04-2015.
- Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal, las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, y los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.
DOF 20-08-2015.

Leyes

- Ley Federal de Fomento a las a las Actividades Realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil.
DOF 9-02-2004.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
DOF 29-12-1976.
- Ley de Imprenta.
DOF 12-04-1917.
- Ley Federal de Derechos de Autor.
DOF 24-12-1996.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
DOF 04-08-1994.
- Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 24-12-1992.

Codificación:
MO-500

Versión:
04

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
15 de 45

- Ley Federal de Radio y Televisión.
DOF 19-01-1960.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
DOF 13-03-2002.
- Ley General de Educación.
DOF 13-07-1993.
- Ley del Banco de México.
DOF 23-12-1993 y sus reformas.
- Ley de Transparencia y Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado.
DOF 30-12-2002 y sus reformas.
- Ley Monetaria de los estados Unidos Mexicanos.
DOF 27-07-1931 y sus reformas.
- Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
DOF 01-07-1992 y sus reformas.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
DOF 05-07-2010 y sus reformas.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
DOF 04-01-2000 y sus reformas.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
DOF 04-05-2015.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
DOF 11-06-2002.

Reglamentos y Estatutos

- Reglamento de la Ley Federal de Derechos de Autor.
DOF 22-05-1998.
- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 03-08-2006.

Codificación:
MO-500

Versión:
04

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
16 de 45

- Reglamento de la Ley Federal de Radio y Televisión en materia de concesiones, permisos y contenido de las transmisiones de radio y televisión.
DOF 10-10-2002.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
DOF 11-06-2003.
- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 16-07-2004.
- Reglamento del Consejo Editorial.
Profeco Octubre de 2002.
- Reglamento de Sistemas de Comercialización Consistentes en la Integración de Grupos de Consumidores.
DOF 10-03-2006.
- Reglamento sobre Publicaciones y Revistas Ilustradas.
DOF 13-07-1981.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
DOF 20-08-2001 y sus reformas.

Decretos

- Decreto de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal para la Entrega de Ejemplares a la Comisión de Ciencia, Tecnología e Informática y al Comité de Bibliotecas.
DOF 13-11-1995.
- Decreto que establece las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal.
DOF 04-12-2006.
- 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.

Codificación:
MO-500

Versión:
04

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
17 de 45

- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.
DOF 20-05-2013.

Acuerdos

- Acuerdo por el que se crea el Consejo Consultivo del Consumo.
DOF 27-04-2005.
- Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor los días que se indica, para el ejercicio fiscal en curso.
DOF del ejercicio fiscal.
- 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 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.
DOF 09-09-2010.
- Acuerdo por el que se instrumentan acciones de mejoramiento de los servicios públicos federales en las fronteras, puertos marítimos y aeropuertos internacionales del país "Programa Paisano".
DOF 16-04-1989.

Documentos Normativo – Administrativos

- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 10-07-2006.

Otras Disposiciones

- Fe de errata al Reglamento de Sistemas de Comercialización Consistentes en la Integración de Grupos de Consumidores, publicado el 10 de marzo de 2006.
DOF 24-03-2006.

Codificación:
MO-500

Versión:
04

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
18 de 45

- Fe de errata al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 10 de julio de 2006.
DOF 12-07-2006.
- Lineamientos específicos para la aplicación y seguimiento de las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal.
DOF 29-12-2006.
- Programa de Desarrollo Innovador 2013-2018
DOF 16-12-2013.
- Reglas de operación del Consejo Editorial.
Profeco Octubre 2002. Actualizado en mayo de 2012.
- Guía de estilo para redactar documentos.
Profeco Agosto 2008.

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 24 de agosto de 2015.

Artículo 15.- Son atribuciones del Coordinador General de Educación y Divulgación:

- I.- Planear y establecer los programas de educación para el consumo y los de difusión a través publicaciones, radio y televisión y de organización de consumidores con el propósito de informar a los consumidores sobre sus derechos, la calidad y mejores condiciones de compra de bienes y servicios, así como para orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores;
- II.- Proponer al Procurador sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado;
Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009
- III.- Formular y coordinar proyectos para el desarrollo de asociaciones de consumidores que prevean, entre otros rubros, el establecimiento de mecanismos para su financiamiento;
- IV.- Plantear los mecanismos de coordinación y cooperación con las autoridades competentes y con grupos y empresas de radio y televisión de carácter nacional y regional, para difundir programas educativos e informativos sobre relaciones de consumo;
- V.- Promover y coordinar la integración del acervo audiovisual de la Procuraduría;
- VI.- Emitir lineamientos de trabajo en materia de divulgación, información y educación en las relaciones de consumo para las Delegaciones;
- VII.- Establecer lineamientos y criterios para promover y apoyar a las asociaciones y organizaciones de consumidores, para proporcionarles capacitación y asesoría y para apoyar su vinculación con organizaciones del extranjero, y
- VIII.- Proponer al Procurador la realización de campañas específicas de educación, divulgación y orientación a través de la radio, televisión y publicaciones, así como estudios específicos para conocer y dar respuesta a las necesidades de orientación y educación de la población consumidora.

Codificación:
MO-500

Versión:
04

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
20 de 45

Artículo 9.- Los Subprocuradores y los Coordinadores Generales en el ámbito de su competencia, tienen las siguientes atribuciones:

Párrafo reformado DOF 24-agosto-2015

- I.- Planear, coordinar, controlar, dar seguimiento y evaluar las acciones en las unidades administrativas bajo su adscripción y, en el caso de las delegaciones, supervisar que su operación se lleve a cabo de conformidad con los programas y lineamientos normativos que correspondan a su competencia;
- II.- Administrar los recursos presupuestales que para el cumplimiento de sus funciones le sean asignados, conforme a las leyes y reglamentos correspondientes;
- III.- Coordinarse entre sí, para el mejor desarrollo de las atribuciones que les han sido conferidas;
- IV.- Acordar con el Procurador el despacho de los asuntos encomendados a las unidades administrativas bajo su adscripción e informarle oportunamente sobre los mismos;
- V.- Someter a la aprobación del Procurador los estudios y demás proyectos que elaboren las unidades administrativas a su cargo;
- VI.- Intervenir en la elaboración de proyectos de Leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás ordenamientos jurídicos, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, y en aquellos que les encomiende el Procurador;
- VII.- Emitir, previa opinión de la Subprocuraduría Jurídica, lineamientos y criterios sobre el ejercicio de las atribuciones encomendadas a las unidades administrativas de su adscripción, así como sobre aquellas que, estando dentro de su competencia, sean ejercidas en forma desconcentrada por las Delegaciones;
- VIII.- Vigilar que se cumpla estrictamente con los ordenamientos jurídicos, así como con los lineamientos y criterios que se emitan sobre los mismos, en todos los asuntos de su competencia;
- IX.- Promover la coordinación y colaboración de la Procuraduría con otras dependencias y entidades del sector público, con organismos privados, y con proveedores, consumidores y sus organizaciones, para lograr los fines que establece la Ley y celebrar convenios y demás instrumentos jurídicos, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, previo acuerdo del Procurador y dictamen de la Subprocuraduría Jurídica;

Codificación:
MO-500

Versión:
04

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
21 de 45

- X.- Dar a conocer a las unidades bajo su adscripción, las resoluciones y acuerdos del Procurador y los que emitan en ejercicio de sus atribuciones;
- XI.- Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de las unidades administrativas bajo su adscripción;
- XII.- Autorizar los programas de capacitación que presenten, en el ámbito de su competencia, las unidades administrativas bajo su adscripción y proponerlos al Coordinador General de Administración para su incorporación en los programas de capacitación de la Institución y, en su caso, participar en su desarrollo;
- XIII.- 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;
- Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009*
- XIV.- Proponer al Coordinador General de Administración, en el ámbito de sus respectivas competencias, los precios y tarifas y, en su caso, su actualización, de los bienes y servicios que ofrecen al público a través de las unidades administrativas de su adscripción, y
- Fracción reformada DOF 24-agosto-2015*
- XV.- Someter a la aprobación del Procurador nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado y promover su aplicación;
- Fracción adicionada DOF 24-agosto-2015*
- XVI.- Requerir a los proveedores o a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores, y cuando lo considere pertinente, publicar en cualquier medio dicho requerimiento;
- Fracción adicionada DOF 24-agosto-2015*
- XVII.- Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;
- Fracción adicionada DOF 24-agosto-2015*
- XVIII.- Publicar, a través de cualquier medio, los productos y servicios que con motivo de sus verificaciones y los demás procedimientos previstos en la Ley sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables, y
- Fracción adicionada DOF 24-agosto-2015*
- XIX.- Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas en el ámbito de su competencia, así como aquellas funciones que les encomiende el Procurador.
- Fracción adicionada DOF 24-agosto-2015*

VI. Misión, Visión y Objetivos

Misión

Promover y proteger los derechos de las y los consumidores, fomentar el consumo responsable e inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre las y los proveedores y la población consumidora.

Visión

Ser una institución efectiva en la promoción de una cultura de educación para un consumo responsable e inteligente, cercana a las y los consumidores y en la aplicación de la ley.

Objetivos

- Proteger los derechos de las y los consumidores.
- Promover los derechos de la población consumidora.
- Fomentar una cultura de consumo inteligente.
- Procurar la equidad en las relaciones de consumo.
- Procurar la seguridad jurídica en las relaciones de consumo.
- Eficientar el desempeño institucional.

VII. Estructura Orgánica

Coordinación General de Educación y Divulgación

Coordinación de Control de Gestión y Seguimiento

Coordinación Administrativa

Departamento de Apoyo Administrativo

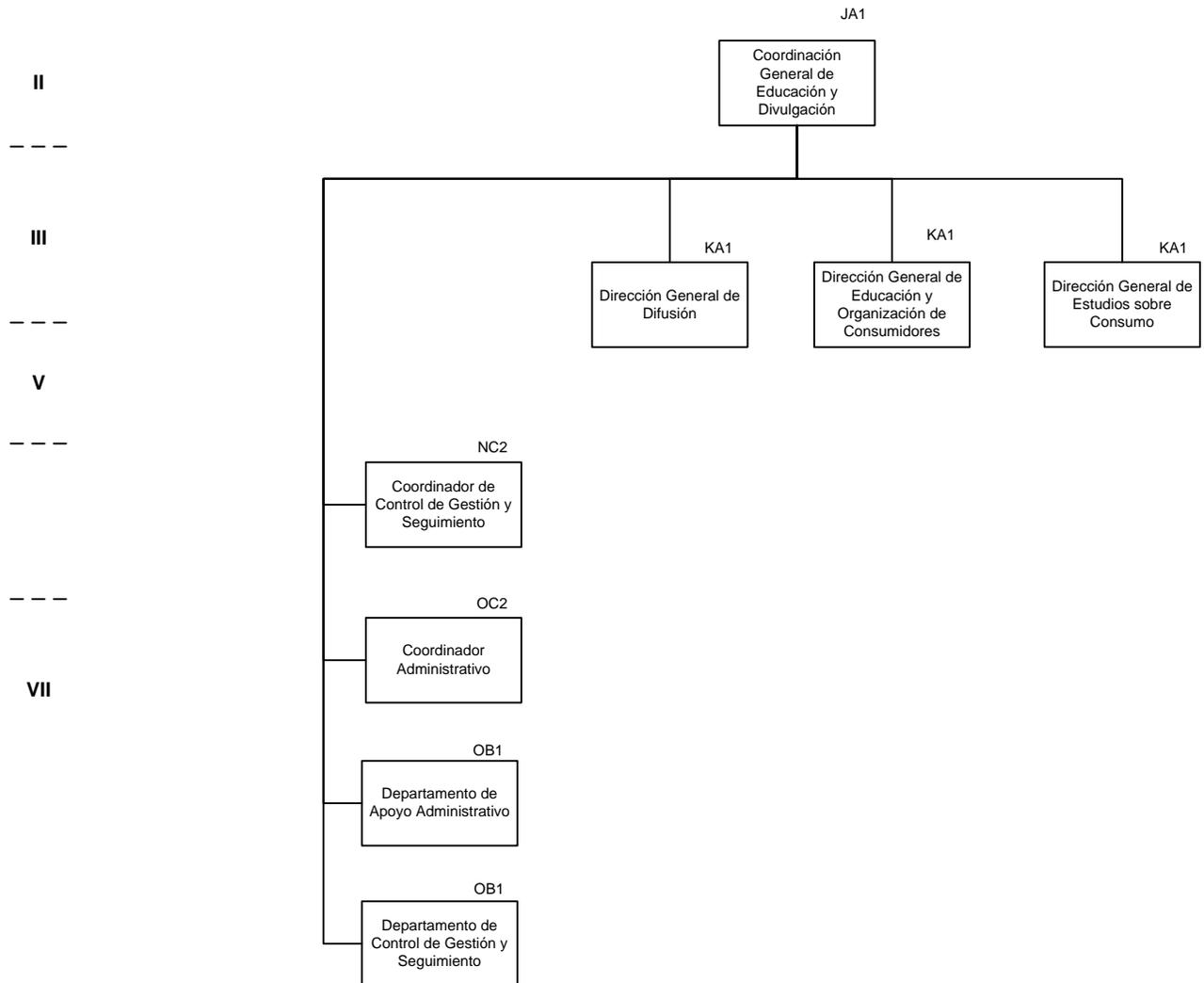
Departamento de Control de Gestión y Seguimiento

Dirección General de Difusión

Dirección General de Educación y Organización de Consumidores

Dirección General de Estudios sobre Consumo

VIII. Organigrama



IX. Objetivo y Funciones

Coordinación General de Educación y Divulgación

Objetivo

Planear, establecer y coordinar el diseño y desarrollo de los programas educativos y de organización de las y los consumidores, la realización de estudios, encuestas e investigaciones, así como las acciones de divulgación a través de publicaciones y de los productos para los diferentes medios de comunicación, a efecto de difundir información sobre temas relacionados con el consumo y promover eficientemente una cultura de consumo inteligente.

Funciones

1. Planear y establecer los programas de educación para el consumo y los de difusión a través publicaciones, radio y televisión y de organización de consumidores;
2. Informar a la población consumidora sobre sus derechos, la calidad y las mejores condiciones de adquisición de bienes y contratación de servicios a través de publicaciones, radio y televisión y de organización de las y los consumidores;
3. Proponer al titular de la Procuraduría sistemas y mecanismos que faciliten a las y los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado;
4. Participar en el Consejo Editorial de la Revista del Consumidor, así como supervisar el proyecto o desarrollo de cualquier publicación editada por la CGED;
5. Coordinar la organización de las sesiones del Consejo Consultivo del Consumo y dar seguimiento a los acuerdos y determinaciones del mismo y sus grupos de trabajo;
6. Formular y coordinar proyectos para el desarrollo de asociaciones de consumidores que prevean, entre otros rubros, el establecimiento de mecanismos para su financiamiento;
7. Plantear los mecanismos de coordinación y cooperación con las autoridades competentes y con grupos y empresas de radio y televisión de carácter nacional y regional, para difundir programas educativos e informativos sobre relaciones de consumo;

Codificación:
MO-500

Versión:
04

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
26 de 45

8. Supervisar que se dé respuesta a las solicitudes de información en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental o la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información, así como las recibidas de las y los consumidores a través de diversos medios de comunicación Promover y coordinar la integración del acervo audiovisual de la Procuraduría;
9. Emitir y difundir los lineamientos de trabajo en materia de divulgación, información y educación en las relaciones de consumo para las Delegaciones;
10. Actualizar la información dentro del Portal del Consumidor, de acuerdo al Procedimiento establecido en el Manual Específico de Procedimientos de la CGED;
11. Establecer y difundir lineamientos y criterios para promover y apoyar a las asociaciones y organizaciones de consumidores, para proporcionarles capacitación y asesoría y para apoyar su vinculación con organizaciones del extranjero;
12. Proponer al titular de la Procuraduría la realización de campañas específicas de educación, divulgación y orientación a través de la radio, televisión y publicaciones, así como estudios específicos para conocer y dar respuesta a las necesidades de orientación y educación de la población consumidora;
13. Dar cumplimiento a los compromisos derivados de la Alianza por el Gobierno Abierto de acuerdo a las directrices que defina el Secretariado Técnico del AGA;
14. Informar permanentemente a la o el titular de la Procuraduría sobre el avance de los programas, las actividades y proyectos asignados, así como de los resultados obtenidos;
15. Planear, controlar y evaluar las acciones que conlleven al cumplimiento de los programas institucionales inherentes al ámbito de su competencia;
16. Autorizar el anteproyecto del presupuesto de la CGED y de las unidades administrativas bajo su adscripción;
17. Administrar los recursos presupuestales asignados; así como autorizar los informes del ejercicio del presupuesto, el avance en la ejecución de sus programas, y la información contable y bancaria;
18. Planear, coordinar, controlar, dar seguimiento y evaluar las acciones en las unidades administrativas bajo su adscripción;

Codificación:
MO-500

Versión:
04

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
27 de 45

19. Supervisar que la operación de las delegaciones se lleve a cabo de conformidad con los programas y lineamientos normativos que correspondan a su competencia;
20. Intervenir en la elaboración de proyectos de Leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás ordenamientos jurídicos, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, y en aquellos que les encomiende la o el C. Procurador;
21. Intervenir en la elaboración de proyectos de Leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás ordenamientos jurídicos conforme al ámbito de su competencia;
22. Coordinarse con las distintas subprocuradurías, coordinaciones y direcciones generales, para el mejor desarrollo de las atribuciones que les han sido conferidas;
23. Informar permanentemente a la o el titular de la Procuraduría sobre el avance de los programas anuales, las actividades y proyectos asignados, de las unidades administrativas bajo su adscripción; así como de los resultados obtenidos;
24. Someter a la aprobación de la o el titular de la Procuraduría los estudios y demás proyectos que elaboren las unidades administrativas a su cargo;
25. Emitir, previa opinión de la Subprocuraduría Jurídica, lineamientos y criterios sobre el ejercicio de las atribuciones encomendadas a las unidades administrativas de su adscripción, así como sobre aquellas que, estando dentro de su competencia, sean ejercidas en forma desconcentrada por las Delegaciones;
26. Promover la coordinación y colaboración de la Procuraduría con otras dependencias y entidades del sector público, con organismos privados, y con las/los proveedores, consumidores y sus organizaciones, previo acuerdo de la o el C. Procurador y dictamen de la Subprocuraduría Jurídica;
27. Suscribir contratos, convenios, acuerdos y documentos relativos al ejercicio de sus atribuciones, previo acuerdo de el/la titular de la Procuraduría y dictamen de la Subprocuraduría Jurídica;
28. Contribuir al logro de los objetivos de los comités en los que forme parte y desempeñar los cargos que le sean conferidos;
29. Informar a las unidades bajo su adscripción, las resoluciones y acuerdos que emita la o el titular de la Procuraduría;

Codificación:
MO-500

Versión:
04

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
28 de 45

30. Autorizar los programas de capacitación que presenten, en el ámbito de su competencia, las unidades administrativas bajo su adscripción y proponerlos al Coordinador General de Administración;
31. Establecer y fortalecer relaciones interinstitucionales con dependencias de las administraciones públicas federal, estatal y municipal, con organizaciones sociales, asociaciones civiles, grupos empresariales, entidades no gubernamentales y con organismos internacionales que considere necesarios para fomentar el consumo responsable en la sociedad, previo acuerdo de la/el Procurador y dictamen de la Subprocuraduría Jurídica.
32. Proponer a la Coordinador General de Administración, en el ámbito de sus respectivas competencias, los precios y tarifas y, en su caso, su actualización, de los bienes y servicios que ofrecen al público;
33. Vigilar el estricto cumplimiento a los ordenamientos jurídicos, así como a los lineamientos y criterios derivados de ellos, dentro del ámbito de sus competencias;
34. Autorizar los indicadores de gestión y/o gestión en materia de su competencia, así como presentar los informes respectivos;
35. Supervisar la integración del acervo o archivo documental y electrónico de la Coordinación General;
36. Coordinar la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas en el ámbito de su competencia;
37. Ordenar la expedición de copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de las unidades administrativas de la Subprocuraduría, y
38. Las demás que les confieran otros ordenamientos jurídicos o la/el Procurador.

Coordinador/a de Control de Gestión y Seguimiento

Objetivo

Coordinar el registro y control de las solicitudes, instrucciones e información ingresada a la CGED, a fin de que sea canalizada al área competente para su atención, verificando que las gestiones conlleven un seguimiento permanente hasta su conclusión.

Funciones

1. Informar permanentemente a la o el titular de la CGED sobre las actividades y proyectos asignados, así como de los resultados obtenidos, mediante la captura electrónica de toda la información que ingresa y mantener actualizado el registro de control de gestión;
2. Participar en el desarrollo de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
3. Realizar las actividades y tareas en cumplimiento del Programa Anual de Actividades y sectorial de economía y de los indicadores estratégicos y/o gestión y proporcionar la información y evidencias necesarias para conformar los informes respectivos;
4. Efectuar el registro, gestión y seguimiento de las instrucciones turnadas por la Oficina del o la titular de la Procuraduría;
5. Apoyar en el registro, actualización y en su caso, seguimiento de los acuerdos y agenda de trabajo del o la titular de la Coordinación General;
6. Preparar y proporcionar la información necesaria para la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
7. Coordinar y programar los trabajos de la Coordinación General en materia de organización de archivos y expedientes;
8. Atender las solicitudes dentro de su ámbito de competencia que la población consumidora realiza a través del sitio oficial web de Profeco y del Portal del Consumidor;
9. Dar seguimiento y en su caso respuesta a los compromisos derivados de la Alianza por el Gobierno Abierto en los que la CGED intervenga;

Codificación:
MO-500

Versión:
04

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
30 de 45

10. Colaborar en la expedición de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo del departamento y bajo su responsabilidad;
11. Participar en la atención de auditorías internas y externas y en la solventación de las observaciones que de las mismas se deriven, en el ámbito de su competencia;
12. Supervisar el control y manejo del archivo documental y/o electrónico del Departamento;
13. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
14. Las demás que asigne la o el titular de la CGED, y
15. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Coordinador/a Administrativa

Objetivo

Administrar los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos, con sujeción a la normatividad establecida por las instancias correspondientes, en apoyo al cumplimiento de los programas sustantivos y administrativos establecidos por la CGED.

Funciones

1. Administrar los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos, asignados a la CGED y los de las unidades a su adscripción;
2. Informar permanentemente a la o el titular de la CGED sobre las actividades y proyectos asignadas, así como de los resultados obtenidos;
3. Gestionar con las unidades administrativas responsables los recursos necesarios, para la óptima operación y desarrollo de los programas establecidos;
4. Participar en el desarrollo de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
5. Informar a la o el titular de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP), previa autorización de la o el titular de la CGED, sobre el ejercicio del presupuesto, así como la información contable y bancaria correspondiente;
6. Integrar el proyecto de programa de presupuesto anual de la CGED;
7. Ejercer, previa autorización de la o el titular de la CGED, el presupuesto asignado y gestionar las adecuaciones presupuestales correspondientes, para asegurar la disposición de recursos;
8. Recopilar y presentar ante la DGPOP, la documentación justificativa y comprobatoria del gasto;
9. Controlar la administración de viáticos y pasajes, así como realizar las solicitudes de boletos de avión;
10. Coadyuvar en la comprobación de viáticos y pasajes asignados a las y los servidores públicos adscritos a la CGED;

Codificación:
MO-500

Versión:
04

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
32 de 45

11. Controlar el parque vehicular asignado a la CGED, así como solicitar el mantenimiento preventivo y/o correctivo correspondiente;
12. Gestionar y mantener actualizados los tarjetones de acceso al estacionamiento de Profeco de los vehículos asignados a la CGED, así como realizar los demás trámites inherentes;
13. Realizar y mantener actualizado el inventario general de activo fijo de los bienes muebles instrumentales asignados a la CGED;
14. Gestionar el mantenimiento preventivo y/o correctivo de los bienes muebles instrumentales asignados a la CGED;
15. Controlar y distribuir los bienes de consumo asignados a la CGED;
16. Gestionar ante la Dirección General de Recursos Humanos (DGRH) las prestaciones y servicios de las y los servidores públicos adscritos a la CGED;
17. Gestionar ante la DGRH las altas, bajas y movimientos de personal de las y los servidores públicos adscritos a la CGED;
18. Recopilar las rúbricas en el listado de firmas de pago de nómina de las y los servidores públicos adscritos a la CGED;
19. Colaborar en la expedición de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo del departamento y bajo su responsabilidad;
20. Preparar y proporcionar la información necesaria para la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
21. Realizar las actividades y tareas en cumplimiento del Programa Anual de Actividades y de los indicadores estratégicos y/o gestión y proporcionar la información y evidencias necesarias para conformar los informes respectivos;
22. Supervisar el control y manejo del archivo documental y/o electrónico de la Coordinación Administrativa;
23. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
24. Apoyar logísticamente en los eventos que realice la CGED;

Codificación:
MO-500

Versión:
04

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
33 de 45

25. Asegurar el control del archivo financiero, material, informático y del personal de la CGED;
26. Las demás que asigne la o el titular de la Coordinación Administrativa, y
27. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Departamento de Apoyo Administrativo

Objetivo

Apoyar la administración de los recursos financieros, humanos y materiales asignados a la CGED, con el fin de verificar la correcta aplicación de los recursos asignados durante el ejercicio fiscal correspondiente.

Funciones

1. Controlar la administración de viáticos y pasajes, así como realizar las solicitudes de boletos de avión;
2. Colaborar en la comprobación de viáticos y pasajes asignados a las y los servidores públicos adscritos a la CGED;
3. Gestionar ante la Dirección General de Recursos Humanos (DGRH) las prestaciones y servicios de las y los servidores públicos adscritos a la CGED;
4. Apoyar en la atención a las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
5. Dar seguimiento y en su caso respuesta a las solicitudes de información efectuadas mediante el módulo de transparencia, así como supervisar la integración de expedientes de índices reservados, clasificación y desclasificación de la información de las Direcciones Generales que integran la Coordinación General, para cumplir con las obligaciones en términos de transparencia y acceso a la información pública;
6. Gestionar el mantenimiento preventivo y/o correctivo de los bienes muebles instrumentales asignados a la CGED;
7. Conciliar con la DGPOP el estado del ejercicio del Presupuesto de Egresos para verificar que no existan errores en la base de datos;
8. Tramitar el pago a proveedores externos de cada una de las áreas adscritas, a través de la Dirección General de Recursos Materiales para cumplir con lo establecido en los contratos;
9. Controlar la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos bajo su responsabilidad;

Codificación:
MO-500

Versión:
04

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
35 de 45

10. Apoyar logísticamente en los eventos que realice la CGED;
11. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por su superior jerárquico;
12. Las demás que asigne la o el titular de la CGED, y
13. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Departamento de Control de Gestión y Seguimiento

Objetivo

Supervisar el registro y control de solicitudes, instrucciones e información ingresada a la CGED, así como apoyar al desarrollo de trámites, control y registro de actividades de carácter administrativo, para eficientar el ejercicio de los recursos.

Funciones

1. Mantener permanentemente informado al titular de la CGED sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
2. Revisar todas aquellas actualizaciones o modificaciones del marco jurídico que rige a Profeco en materia educación y divulgación, a efecto de proponer, supervisar o realizar los cambios a los documentos normativos internos del ámbito de competencia de la CGED, previa autorización del o la titular de la CGED y en coordinación con las áreas responsables de esta materia;
3. Administrar el módulo de transparencia de la CGED, a fin de emitir las respuestas que correspondan o en su caso, canalizar las solicitudes a las áreas encargadas de realizar las respuestas y proporcionar la información en tiempo;
4. Analizar los datos necesarios e informar al titular de la CGED sobre el avance de los indicadores estratégicos y/o de gestión, así como de los programas anual de actividades y sectorial de economía;
5. Supervisar los trabajos de la CGED en materia de organización de archivos documentales y electrónicos, a fin de mantener depurados y actualizados los archivos de trámite y concentración de la misma;
6. Participar en la atención de las auditorías internas y externas y, solventar las observaciones que de ella emanen;
7. Integrar la información para la expedición de copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos;
8. Controlar la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos bajo su responsabilidad;
9. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

Codificación:
MO-500

Versión:
04

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
37 de 45

10. Las demás que asigne la o el titular de la CGED, y
11. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Dirección General de Difusión

Objetivo

Planear, coordinar y autorizar la elaboración de contenidos (homogéneos y coherentes), para los diferentes productos comunicativos institucionales, de acuerdo con las directrices y los programas prioritarios de la Coordinación General Educación y Divulgación (CGED), con la finalidad de fomentar hábitos y prácticas de consumo que contribuyan a elevar la calidad de vida de las y los consumidores.

Funciones

1. Proponer a la CGED las estrategias y políticas institucionales en materia de difusión;
2. Aprobar los contenidos a transmitirse por radio y televisión, el Portal del Consumidor, la Revista del Consumidor física o en línea y sitios de redes sociales operados por la DGD tomando en consideración las instrucciones de la CGED;
3. Gestionar la utilización de tiempos oficiales en radio y televisión, para proyectar mensajes y programas informativos para fomentar una cultura de consumo inteligente a escala nacional;
4. Autorizar y coordinar la distribución, dotación, venta, suscripción y devolución de los diferentes productos editoriales que realice la CGED;
5. Coordinar el tráfico de las publicaciones en bodega, así como su inventario;
6. Coordinar la gestión administrativa de las conciliaciones de ingresos por la venta de publicaciones para determinar saldos en periodos determinados;
7. Supervisar el trabajo de diseño de acuerdo con el manual de identidad gráfica y las directrices institucionales;
8. Establecer intercambios de información con publicaciones especializadas o afines en materia de consumo, tanto nacionales como internacionales;
9. Supervisar y evaluar la operación de las suscripciones de la Revista del Consumidor;

Codificación:
MO-500

Versión:
04

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
39 de 45

10. Convocar a reuniones internas interdisciplinarias para evaluar la pertinencia de los temas de difusión propuestos y establecer las directrices para su elaboración, basados en las políticas institucionales;
11. Participar en el Consejo Editorial de la Revista del Consumidor;
12. Proporcionar la información y la cooperación técnica que le sea requerida por las autoridades competentes, conforme a las disposiciones normativas establecidas, para contribuir al diseño de programas en beneficio de las y los consumidores;
13. Supervisar que se dé respuesta a las solicitudes de información de los consumidores recibidas a través de cartas y llamadas;
14. Proponer a la o el titular de la CGED, la normatividad y lineamientos de aplicación general en los procedimientos con fundamento en sus atribuciones; así como llevar a cabo su difusión;
15. Establecer y mantener el contacto con la empresa contratada para la distribución de la Revista del Consumidor, con el fin de asegurar su correcta exposición de la misma en los diversos puntos de venta;
16. Las funciones de aplicación propia referidas en el artículo 17 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor;
17. Informar permanentemente a la o el titular de la CGED sobre el avance de los programas, actividades y proyectos asignados, así como de los resultados obtenidos;
18. Coordinar y dar seguimiento a las acciones que conlleven al cumplimiento de los programas institucionales (Control Interno, Administración de Riesgos, entre otros), que le correspondan dentro del ámbito de sus competencias;
19. Administrar el presupuesto asignado a la DGD para el cumplimiento de los programas y metas; así como enviar a la DGPOP los informes del ejercicio del presupuesto, el avance en la ejecución de sus programas y la información contable;
20. Proponer a la o el titular de la CGED, la celebración de convenios, así como otros instrumentos jurídicos en coordinación con otras dependencias y entidades del sector público y organismos privados para el cumplimiento de sus atribuciones;

Codificación:
MO-500

Versión:
04

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
40 de 45

21. Supervisar y asegurar el cumplimiento de los convenios firmados con organismos públicos o privados, ya sea para intercambiar información, publicar desplegados publicitarios o cubrir determinada información en medios a cargo de la DGD o de otras entidades;
22. Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emitan dentro del ámbito de su competencia;
23. Establecer los indicadores de gestión en materia de su competencia; así como validar y presentar los informes respectivos;
24. Establecer coordinación con otras unidades administrativas de la institución y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;
25. Participar en los comités institucionales en los que la DGD forme parte;
26. Determinar las necesidades presupuestales y elaborar el proyecto de programa de presupuesto de la DGD;
27. Coordinar la atención a los órganos fiscalizadores y la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
28. Proponer a la o el titular de la CGED los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran;
29. Expedir copias certificadas de los expedientes y documentos que obran en sus archivos, así como en las áreas bajo su responsabilidad;
30. Coordinar la clasificación, sistematización y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la DGD;
31. Las demás que asigne la o el Titular de la CGED, y
32. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Dirección General de Educación y Organización de Consumidores

Objetivo

Planear, coordinar 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

1. Diseñar los proyectos y programas educativos de la Procuraduría;
2. Planear y coordinar 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;
3. Orientar, informar y estimular hábitos y prácticas que promuevan una cultura de consumo inteligente;
4. Diseñar, proponer, supervisar y evaluar los programas educativos y proyectos especiales que se desarrollan en las delegaciones;
5. Aprobar y evaluar el impacto de los programas educativos y proyectos especiales que se desarrollan en las delegaciones y subdelegaciones;
6. Proponer al Titular de la Coordinación General de Educación y Divulgación (CGED) la concertación y colaboración de acciones con dependencias y entidades públicas y organismos sociales y privados, previo dictamen de la Subprocuraduría Jurídica;
7. 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;
8. 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;
9. Definir y difundir los criterios para la asesoría y orientación en la formación de grupos de promoción y defensa de los derechos de la población consumidora, así como de compras en común;

Codificación:
MO-500

Versión:
04

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
42 de 45

10. Promover y apoyar la formación de asociaciones de consumidores y que se constituyan como interlocutoras del Estado para defender sus derechos y promover un consumo inteligente;
11. Proponer y desarrollar programas nacionales y proyectos especiales para capacitar y asesorar a grupos organizados de consumidores;
12. Coordinar la elaboración o actualización del Programa de Educación para el Consumo y los programas o campañas de educación especiales, y
13. Coordinar y supervisar todas aquellas funciones logísticas, administrativas y estadísticas en materia de educación y organización de consumidores;
14. Las funciones de aplicación propia referidas en el artículo 17 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor;
15. Informar permanentemente al Titular de la CGED sobre el avance de los programas, actividades y proyectos asignados, así como de los resultados obtenidos;
16. Coordinar y dar seguimiento a las acciones que conlleven al cumplimiento de los programas institucionales (Control Interno, Administración de Riesgos, entre otros), que le correspondan dentro del ámbito de sus competencias;
17. Administrar el presupuesto asignado a la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores (DGEOC) para el cumplimiento de los programas y metas; así como enviar a la Dirección General de Programación Dirección y Presupuesto (DGPOP) los informes del ejercicio del presupuesto, el avance en la ejecución de sus programas y la información contable;
18. Supervisar y asegurar el cumplimiento de los convenios firmados con organismos públicos o privados, ya sea para intercambiar información, publicar desplegados publicitarios o cubrir determinada información en medios a cargo de la DGEOC o de otras entidades;
19. Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emitan dentro del ámbito de su competencia;
20. Establecer los indicadores de gestión en materia de su competencia, así como validar y presentar los informes respectivos;

Codificación:
MO-500

Versión:
04

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
43 de 45

21. Establecer coordinación con otras unidades administrativas de la institución y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;
22. Participar en los comités institucionales en los que la DGEOC forme parte;
23. Determinar las necesidades presupuestales y elaborar el proyecto de programa de presupuesto de la DGEOC;
24. Coordinar la atención a los órganos fiscalizadores y la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
25. Proponer a la persona Titular de la CGED los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran;
26. Expedir copias certificadas de los expedientes y documentos que obran en sus archivos, así como en las áreas bajo su responsabilidad;
27. Coordinar la clasificación, sistematización y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la DGEOC;
28. Las demás que asigne la persona Titular de la CGED, y
29. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Dirección General de Estudios sobre Consumo

Objetivo

Planear, coordinar y evaluar programas, estudios, encuestas e investigaciones sobre el consumo con la finalidad de promover un consumo responsable.

Funciones

1. Planear, evaluar y comunicar los resultados de las acciones derivadas de los programas Quién es Quién en los Precios (QQP), Quién es Quién en el Envío de Dinero (QQED); Monitoreo de tiendas virtuales y cualquier otro que se realice en el ámbito de sus atribuciones;
2. Dirigir las publicaciones del boletín electrónico Brújula de compra y aquellas que se realizan en apoyo a la Revista del Consumidor;
3. Autorizar la metodología de las encuestas y sondeos para la aplicación de cuestionarios, necesarios para la recopilación de información en las relaciones entre las partes proveedora y consumidora;
4. Coordinar con la Dirección General de Delegaciones y las Delegaciones y/o Subdelegaciones para llevar a cabo los programas que la DGEC establezca;
5. Informar a otras áreas administrativas de posibles prácticas comerciales en perjuicio del público consumidor, detectadas a partir de los estudios y encuestas que se realicen en la DGEC;
6. Las funciones de aplicación propia referidas en el artículo 17 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor;
7. Informar permanentemente a la o el titular de la CGED sobre el avance de los programas, actividades y proyectos asignados, así como de los resultados obtenidos;
8. Coordinar y dar seguimiento a las acciones que conlleven al cumplimiento de los programas institucionales (Control Interno, Administración de Riesgos, entre otros), que le correspondan dentro del ámbito de sus competencias;
9. Validar el anteproyecto de presupuesto de la DGEC;

Codificación:
MO-500

Versión:
04

Vigencia:
15 de diciembre de 2015

Página:
45 de 45

10. Administrar el presupuesto asignado a la DGEC para el cumplimiento de los programas y metas; así como enviar a la DGPOP los informes del ejercicio del presupuesto, el avance en la ejecución de sus programas y la información contable;
11. Proponer a la o el titular de la CGED, la celebración de convenios, así como otros instrumentos jurídicos en coordinación con otras dependencias y entidades del sector público y organismos privados para el cumplimiento de sus atribuciones;
12. Supervisar y asegurar el cumplimiento de los convenios firmados con organismos públicos o privados, ya sea para intercambiar información, publicar desplegados publicitarios o cubrir determinada información en medios a cargo de la DGED o de otras entidades;
13. Establecer los indicadores estratégicos y/o gestión en materia de su competencia; así como validar y presentar los informes respectivos;
14. Establecer coordinación con otras unidades administrativas de la institución y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;
15. Participar en los comités institucionales en los que la DGED forme parte;
16. Determinar las necesidades presupuestales y elaborar el proyecto de programa de presupuesto de la DGED;
17. Coordinar la atención a los órganos fiscalizadores y la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
18. Proponer a la o el titular de la CGED los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran;
19. Expedir copias certificadas de los expedientes y documentos que obran en sus archivos, así como en las áreas bajo su responsabilidad;
20. Coordinar la clasificación, sistematización y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la DGED;
21. Las demás que asigne la o el Titular de la CGED, y
22. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.