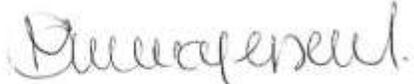




## **Coordinación General de Educación y Divulgación**

# **Manual Específico de Organización de la Dirección General de Estudios sobre Consumo**

## Aprobación del Documento

		Firma
<b>Elaboró:</b>	Lcda. Erika Antonia Lejsek Leonard Directora General de Estudios sobre Consumo	
<b>Revisó:</b>	Lcdo. Luis Enrique Gutiérrez Reynoso Director General de Programación, Organización y Presupuesto	
<b>Visto Bueno:</b>	Prof. Juan Ricardo Hernández Morales Coordinador General de Educación y Divulgación	
<b>Autorizó:</b>	Cdra. Pbca. Estela Ruiz Esparza Padilla Coordinadora General de Administración	

## Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
01	Noviembre 2006	Modificación derivada de la publicación de las reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor (DOF 04-02-2004), y la emisión del Reglamento y Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 16-07-2004 y 10-07-2006 respectivamente).
02	13 de septiembre de 2007	Actualización derivada de la "aprobación y registro" de la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor con vigencia 01 de abril de 2007, conforme a oficio No. SSFP/408/0714 y SSFP/412/1360 emitido por la Secretaría de la Función Pública, así como en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales Específicos de Organización. Versión dictaminada por el Comeri, durante la Quinta sesión ordinaria del 2007 (13-09-2007).

**Codificación:**  
MO-530

**Versión:**  
06

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
2 de 35

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
03	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 enero de 2011, conforme al Oficio No. 710.DRECS.0018.2011 de fecha 20 de mayo de 2011, emitido por la Secretaría de Economía, del Decreto por el que se reforman diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (14 de diciembre de 2009), del ACUERDO por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor (21 de julio de 2010), y el ACUERDO por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican (13 de diciembre de 2010). Versión dictaminada por el Comeri, en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2011 (15-12-2011).
04	27 de agosto de 2013	Actualización derivada del acuerdo realizado en la 4ta. Sesión Ordinaria del COMERI 2012, el que establece la actualización de los Man18 uales Específicos de Organización, incluyendo aquellas áreas sustantivas que realizan funciones de estructura; del Programa de Trabajo 2013 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI) de la Procuraduría Federal del Consumidor. Las actualizaciones comprenden la alineación del objetivo, misión y visión Institucional conforme al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, así como la definición de funciones de las áreas de acuerdo a la normatividad vigente. Versión dictaminada por el Comeri, en la Segunda Sesión Ordinaria de 2013 (28-08-2013).
05	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

	<b>Página</b>
I. Introducción.....	4
II. Objetivo .....	5
III. Glosario.....	6
IV. Marco Jurídico.....	8
V. Atribuciones.....	11
VI. Estructura Orgánica .....	15
VII. Organigrama .....	16
VIII. Objetivo y Funciones.....	17

## I. Introducción

El presente Manual Específico de Organización de la Dirección General de Estudios sobre Consumo (DGEC) 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 comunicación.

La DGEC 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 DGEC, y servirá como instrumento de información y consulta en todas las áreas que la conforman.

El manual está dirigido principalmente al personal que labora en la DGEC, con la finalidad de coadyuvar a su integración a la institución y establecer un compromiso con los objetivos de su área. También representa un medio para familiarizarse con la estructura orgánica y con los diferentes niveles jerárquicos que conforman a esta Unidad Administrativa (UA), permitiendo identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada uno de los diferentes puestos y evitar la duplicidad de funciones; conocer las líneas de comunicación y de mando; promover la adecuada selección de personal y proporcionar los elementos para alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus funciones; así como contar con elementos indispensables para visualizar el contexto que regirá su actuación y la de sus compañeros en el logro de los objetivos que le señala la alta dirección.

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.

Por ser un documento de consulta frecuente, el presente manual deberá ser actualizado cuando exista algún cambio orgánico, funcional, jurídico o administrativo, competencia de la DGEC, siendo responsabilidad de la misma llevar a cabo las acciones necesarias que al efecto se determinen, por lo que cada una de las áreas que la integran deberán aportar la información necesaria para dicho propósito.

## **II. Objetivo**

Contar con un documento administrativo con la información detallada y ordenada acerca de las áreas que conforman la Dirección General de Estudios sobre Consumo (DGECE), así como sus relaciones de comunicación y autoridad, con el fin de difundir su organización, objetivos, funciones, actividades y niveles de responsabilidad, evitar la duplicidad de funciones y servir como herramienta de inducción para el personal de nuevo ingreso.

### III. Glosario

**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 comprar informadas.

**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.

**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 los más desprotegidos y organizado de tal modo que se potencie el poder del público consumidor.

**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.

**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.

**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.

**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.

**Lenguaje no sexista.** El sexismo en el lenguaje es una práctica de discriminación que invisibiliza a las mujeres, mediante el uso de formas lingüísticas que considera lo masculino como genérico subordinando lo femenino<sup>1</sup>.

**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 productos.

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

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

**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 y beneficiarias 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.

**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.

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

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

## **IV. Marco Jurídico**

La Dirección General de Estudio sobre Consumo está sustentada en los siguientes ordenamientos jurídicos normativos:

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

### **Leyes**

- Ley Federal de Protección al Consumidor.  
DOF 24-12-1992.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.  
DOF 11-06-2002.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.  
DOF 04-05-2015.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.  
DOF 04-08-1994.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.  
DOF 13-03-2002.
- Ley del Banco de México.  
DOF 23-12-1993.
- Ley de Transparencia y Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado.  
DOF 30-12-2002.
- Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos.  
DOF 27-07-1931.
- Ley Federal sobre de Metrología y Normalización.  
DOF 01-07-1992.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.  
DOF 05-07-2010.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.  
DOF 04-01-2000.

## 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

## Reglamentos

- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
DOF 16-07-2004.
- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.  
DOF 03-08-2006.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.  
DOF 20-08-2001.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.  
DOF 11-06-2003.

## Acuerdos

- Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las Delegaciones y Subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
DOF 22-07-2010.
- Nota Aclaratoria al Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las Delegaciones y Subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
DOF 09-09-2010.
- 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.

### **Circulares y/u Oficios**

- Oficio 349 - A – 1492. Emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. 23-12-2003.

### **Documentos Normativos-Administrativos**

- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 10-07-2006.
- Nota Aclaratoria al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 11-08-2006.
- Fe de erratas al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. DOF 12-07-2006.

### **Otras disposiciones**

- Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal” DOF 10-12-2012.
- Resolución que establece los componentes, la metodología de cálculo y la periodicidad del costo anual total. DOF 01-07-2003.
- Disposiciones aplicables a la determinación del tipo de cambio para solventar obligaciones denominadas en moneda extranjera pagaderas en la República Mexicana. DOF 22-03-1996

## V. Atribuciones

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 del 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 del 14 de diciembre de 2009 y 24 de agosto de 2015.

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

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

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

**Codificación:**  
MO-530

**Versión:**  
06

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
12 de 35

- VIII.- Elaborar el proyecto de programa de presupuesto, relativo a la unidad bajo su responsabilidad;
- IX.- Coordinarse con otras unidades administrativas de la Procuraduría y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;
- X.- Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emitan con fundamento en las atribuciones que les correspondan;
- XI.- Aplicar la Ley y los demás ordenamientos jurídicos conducentes, y vigilar su cumplimiento;
- XII.- Ordenar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias previstas en la Ley; aplicar las medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;
- XIII.- Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;
- XIV.- Ordenar la práctica de verificaciones, diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y ejecución de sanciones y demás acciones que el ejercicio de su función requiera;
- XV.- Realizar conforme al ámbito de su competencia monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad;
- XVI.- Suscribir sus resoluciones y actuaciones conforme a la Ley, los lineamientos y demás disposiciones aplicables, así como ordenar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos correspondientes;
- XVII.- Recibir y sustanciar los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de sus actos y resoluciones, así como resolver los interpuestos con relación a los actos y resoluciones emitidos por los servidores públicos subalternos;  
*Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009*
- XVIII.- Proporcionar asesoría, resolver consultas y orientar a los consumidores y a los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;
- XIX.- Analizar los hechos que puedan adecuarse a los supuestos previstos en el artículo 24, fracciones XVII y XX, de la Ley y hacerlos del conocimiento de la Subprocuraduría Jurídica, para los efectos legales conducentes;

**Codificación:**  
MO-530

**Versión:**  
06

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
13 de 35

XX.- Condonar, reducir, modificar o conmutar las multas, conforme a lo dispuesto en la Ley y los criterios que determine el Procurador;

*Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009*

XXI.- Elaborar y proponer a su superior jerárquico los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran en la Institución y en su caso, participar en su desarrollo;

XXII.- Enviar a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de sus programas, así como la información contable y bancaria correspondiente, y

XXIII.- Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas en el ámbito de su competencia, así como aquellas funciones que les encomiende el Procurador.

*Fracción reformada DOF 24-agosto-2015*

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

De conformidad con lo establecido en el artículo 16 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el DOF el 10 de julio de 2006 y a la Nota aclaratoria al Estatuto Orgánico publicado en el DOF el 11 de agosto de 2006.

**Artículo 16.** La Dirección General de Estudios sobre Consumo tendrá las siguientes atribuciones:

- I.- Formular y dirigir estudios, investigaciones y encuestas sobre las condiciones de compra de los productos y servicios que se comercializan en el mercado nacional, así como de las prácticas de consumo y relaciones de mercado entre proveedores y consumidores;
- II.- Realizar las investigaciones, análisis y encuestas que requieran las unidades administrativas de la Procuraduría;
- III.- Con base en los resultados de los estudios realizados, informar a las unidades administrativas de la Procuraduría de aquellas prácticas comerciales que presumiblemente sean contrarias a las disposiciones en materia de protección al consumidor;
- IV.- Realizar las investigaciones que permitan conocer al consumidor los precios de bienes, productos y servicios de consumo, así como mantener las bases de datos correspondientes, y coordinar con las delegaciones de la Procuraduría las acciones relacionadas con el levantamiento de precios en los establecimientos comerciales;
- V.- Atender las solicitudes de información sobre precios contenida en las bases de datos referidas en la fracción anterior, y
- VI.- Las señaladas en el artículo 17 del Reglamento.

*Nota aclaratoria DOF 11 agosto 2006*

*Nota aclaratoria DOF 11 agosto 2006*

## **VI. Estructura Orgánica**

### **Dirección General de Estudios sobre Consumo**

#### **Dirección de Investigación de Campo**

Departamento de Operación

#### **Dirección de Análisis de Mercados**

Departamento de Investigación I

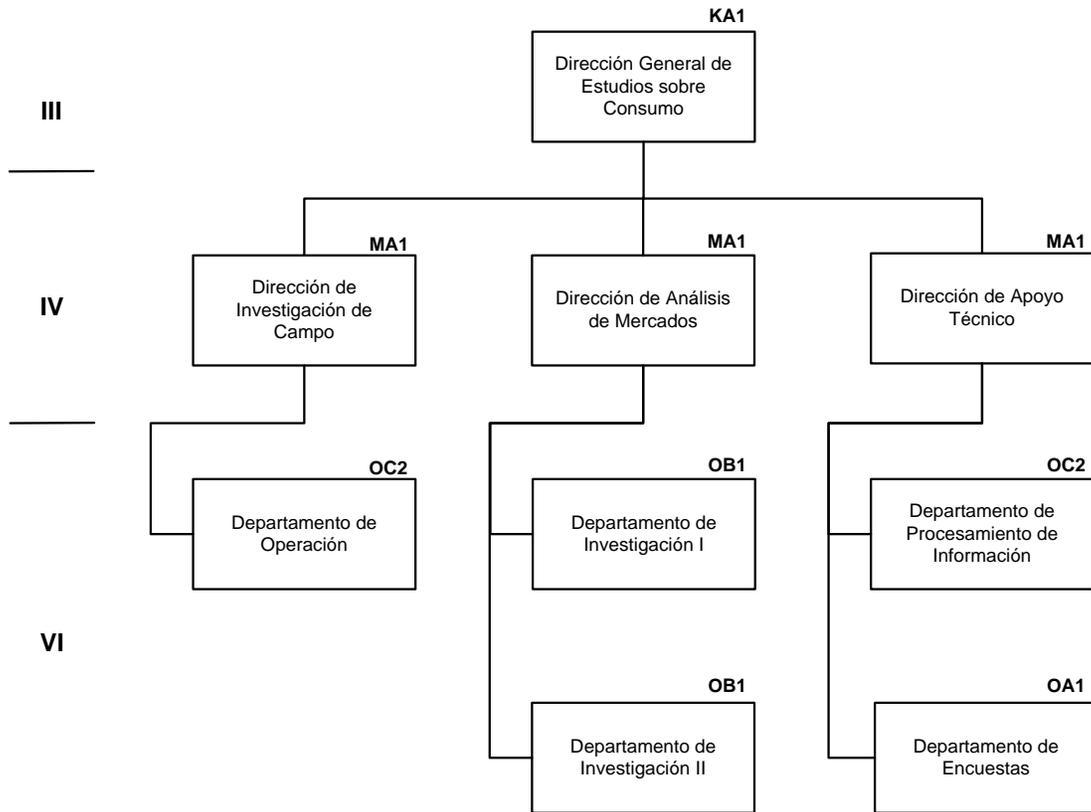
Departamento de Investigación II

#### **Dirección de Apoyo Técnico**

Departamento de Procesamiento de Información

Departamento de Encuestas

## VII. Organigrama



## VIII. Objetivo y Funciones

### 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. Realizar las investigaciones que permitan conocer al consumidor los precios de bienes, productos y servicios de consumo, así como mantener las bases de datos correspondientes;
7. Atender las solicitudes de información sobre precios contenida en las bases de datos sobre precios de bienes, productos y servicios de consumo;
8. Las funciones de aplicación propia referidas en el artículo 17 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor;
9. 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;

**Codificación:**  
MO-530

**Versión:**  
06

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
18 de 35

10. 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;
11. Validar el anteproyecto de presupuesto de la DGEC;
12. 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;
13. 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;
14. 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;
15. Establecer los indicadores estratégicos y/o gestión en materia de su competencia; así como validar y presentar los informes respectivos;
16. Establecer coordinación con otras unidades administrativas de la institución y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;
17. Participar en los comités institucionales en los que la DGED forme parte;
18. Determinar las necesidades presupuestales y elaborar el proyecto de programa de presupuesto de la DGED;
19. Coordinar la atención a los órganos fiscalizadores y la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas;
20. Proponer a la o el titular de la CGED los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran;
21. Expedir copias certificadas de los expedientes y documentos que obran en sus archivos, así como en las áreas bajo su responsabilidad;
22. Coordinar la clasificación, sistematización y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la DGED;

23. Las demás que asigne la o el Titular de la CGED, y
24. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

## **Dirección de Investigación de Campo**

### **Objetivo**

Proporcionar información oportuna, confiable y actualizada de precios de bienes de consumo, a fin de fomentar el consumo responsable.

### **Funciones**

1. Planear, dirigir y asegurar la operación del levantamiento de precios de bienes de consumo generalizado del programa Quién es Quién en los Precios (QQP), tanto en Oficinas Centrales como en las Delegaciones y Subdelegaciones donde opere el programa;
2. Coordinar y dirigir las acciones de supervisión del levantamiento de datos del QQP tanto en Oficinas Centrales como en las Delegaciones y Subdelegaciones donde opere el programa;
3. Elaborar, integrar y mantener actualizados los catálogos de productos, a fin de realizar la captación de precios del programa QQP;
4. Supervisar la actualización del directorio de establecimientos comerciales del programa QQP;
5. Elaborar y supervisar la aplicación de disposiciones normativas del programa QQP;
6. Realizar los comparativos de precios que le sean solicitados por el o la titular de la DGEC;
7. Colaborar en la realización de análisis, investigaciones y estudios de consumo;
8. Contribuir en el diseño de mecanismos de la DGEC, para la difusión de precios de bienes de consumo generalizado;
9. Informar permanentemente a la o el titular de la DGEC sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
10. Dar cumplimiento de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;

**Codificación:**  
MO-530

**Versión:**  
06

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
21 de 35

11. Participar en la elaboración del anteproyecto de presupuesto del área a su cargo;
12. Dar cumplimiento a los programas y metas establecidos por la DGEC en base al presupuesto asignado;
13. Coordinar las acciones para el cumplimiento del Programa Anual de Actividades y de los indicadores estratégicos y/o gestión relacionados con la Dirección y presentar los informes respectivos;
14. Coadyuvar en la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
15. Coordinar y establecer las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección;
16. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
17. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;
18. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
19. Las demás que asigne la o el Titular de la DGEC.

## **Departamento de Operación**

### **Objetivo**

Coordinar los recursos necesarios para realizar el levantamiento de datos del programa QQP en el Distrito Federal (DF) y Área Metropolitana, a fin de fomentar el consumo responsable.

### **Funciones**

1. Establecer y coordinar la logística del levantamiento de precios de los equipos de trabajo del programa Quién es Quién en los Precios en Oficinas Centrales para garantizar la captación de precios en el DF y Área Metropolitana;
2. Generar estadísticas y reportes de resultados sobre el levantamiento de precios del QQP en el DF y Área Metropolitana;
3. Mantener actualizado el directorio de establecimientos comerciales del DF y Área Metropolitana;
4. Informar y entregar a los equipos de trabajo del QQP en Oficinas Centrales los resultados de las supervisiones realizadas;
5. Llevar un control de las erogaciones efectuadas al presupuesto asignado para pasajes urbanos utilizados en actividades de campo en el DF y Área Metropolitana;
6. Informar permanentemente a la o el titular de la Dirección de Campo sobre las actividades y proyectos asignadas, así como de los resultados obtenidos;
7. Participar en el desarrollo de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
8. 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;
9. 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;
10. Colaborar en la expedición de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo del departamento y bajo su responsabilidad;

**Codificación:**  
MO-530

**Versión:**  
06

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
23 de 35

11. Supervisar el control y manejo del archivo documental y/o electrónico del Departamento;
12. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
13. Las demás que asigne la o el titular de la Dirección de Campo, y
14. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

## **Dirección de Análisis de Mercados**

### **Objetivo**

Planear y coordinar los estudios e investigaciones de mercado que se realizan a la población en general sobre prácticas de consumo y relaciones comerciales, con la finalidad de proporcionar información veraz y oportuna que oriente las decisiones de compra del público consumidor y constituya una guía de información a las y los proveedores.

### **Funciones**

1. Planear y proponer al o a la titular de la DGEC los contenidos del boletín electrónico Brújula de Compra y los temas para la realización de encuestas y sondeos y demás estudios, programas e investigaciones relacionados con temas de consumo;
2. Dirigir y supervisar la elaboración de los artículos de Brújula de Compra; encuestas y sondeos; aquellos realizados para la Revista del Consumidor y demás estudios, programas e investigaciones relacionados con temas de consumo;
3. Coordinar y supervisar la operación del programa Quién es Quién en el Envío de Dinero (QQED) y la realización del Monitoreo de tiendas virtuales;
4. Coordinar el análisis de la información obtenida en la aplicación de las encuestas y sondeos de la DGEC;
5. Someter a visto bueno de la Dirección General todos los artículos, programas y estudios realizados en el punto anterior;
6. Informar permanentemente a la o el titular de la DGEC sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
7. Dar cumplimiento de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
8. Participar en la elaboración del anteproyecto de presupuesto del área a su cargo;
9. Dar cumplimiento a los programas y metas establecidos por la DGEC en base al presupuesto asignado;

**Codificación:**  
MO-530

**Versión:**  
06

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
25 de 35

10. Coordinar las acciones para el cumplimiento del Programa Anual de Actividades y de los indicadores estratégicos y/o gestión relacionados con la Dirección de Análisis de Mercados y presentar los informes respectivos;
11. Coadyuvar en la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
12. Coordinar y establecer las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección;
13. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
14. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;
15. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
16. Las demás que asigne la o el Titular de la DGEC.

## **Departamento de Investigación I**

### **Objetivo**

Realizar estudios e investigaciones sobre temas relevantes de consumo para orientar a las partes consumidora y proveedora en el comportamiento de estos sectores económicos.

### **Funciones**

1. Procesar la información del programa Quién es Quién en el Envío de Dinero;
2. Realizar artículos sobre manejo de finanzas personales, hábitos de compra, comportamiento sectorial, créditos de consumo, para su difusión en el boletín electrónico Brújula de Compra y en la Revista del Consumidor;
3. Atender solicitudes de información de la base de datos del programa Quién es Quién en el Envío de Dinero;
4. Informar permanentemente a la o el titular de la Dirección de Análisis de Mercados sobre las actividades y proyectos asignadas, así como de los resultados obtenidos;
5. Participar en el desarrollo de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
6. 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;
7. 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;
8. Colaborar en la expedición de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo del departamento y bajo su responsabilidad;
9. Supervisar el control y manejo del archivo documental y/o electrónico del Departamento;
10. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

**Codificación:**  
MO-530

**Versión:**  
06

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
27 de 35

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

## **Departamento de Investigación II**

### **Objetivo**

Generar publicaciones sobre temas económicos relacionados con el consumo de bienes y servicios, finanzas personales, comercio electrónico, entre otros temas de consumo y monitoreos de tiendas virtuales, para proporcionar información a las partes consumidora y proveedora sobre el comportamiento de estos sectores.

### **Funciones**

1. Realizar estudios e investigaciones sobre temas de comportamiento sectorial, finanzas personales, hábitos de consumo de bienes y servicios, para su publicación electrónica en el Boletín Brújula de Compra y Revista del Consumidor;
2. Monitorear y comprobar que las transacciones entre las partes proveedora y consumidora a través de medios electrónicos cumplan con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor;
3. Elaborar contenidos para su publicación en el boletín electrónico Brújula de Compra y la Revista del Consumidor sobre temas de comercio electrónico y telecomunicaciones;
4. Analizar la información obtenida a través de las encuestas realizadas en la DGEC.
5. Atender las solicitudes de información del boletín electrónico Brújula de Compra y del Monitoreo de tiendas virtuales;
6. Informar permanentemente a la o el titular de la Dirección de Análisis de Mercados sobre las actividades y proyectos asignadas, así como de los resultados obtenidos;
7. Participar en el desarrollo de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
8. 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;
9. 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;

**Codificación:**  
MO-530

**Versión:**  
06

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
29 de 35

10. Colaborar en la expedición de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo del departamento y bajo su responsabilidad;
11. Supervisar el control y manejo del archivo documental y/o electrónico del Departamento;
12. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
13. Las demás que asigne la o el titular de la Dirección de de Análisis de Mercados, y
14. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

## **Dirección de Apoyo Técnico**

### **Objetivo**

Dirigir y coordinar los procesos técnicos de recolección, captura, procesamiento, explotación y mantenimiento de la base de datos de precios y encuestas de la Dirección General de Estudios sobre Consumo, para asegurar la consulta oportuna de las bases de datos.

### **Funciones**

1. Asegurar la creación, actualización y mantenimiento de las herramientas de trabajo para el levantamiento de datos del programa Quién es Quién en los Precios en las ciudades donde opera el programa;
2. Coordinar el procesamiento y validación de datos, de precios del programa Quién es Quién en los Precios, para actualizar las herramientas de su consulta;
3. Atender en tiempo y forma las solicitudes de información de la base de datos del QQP, así como de la venta de datos históricos del programa;
4. Asegurar la creación, actualización y mantenimiento de las herramientas de trabajo para la información de las encuestas y sondeos y otros estudios o investigaciones que pudieran surgir en la DGEC;
5. Coordinar y validar la captura de la información recibida a través de los cuestionarios de las encuestas;
6. Integrar y garantizar el resguardo de las máquinas colectoras de precios de Oficinas Centrales y de las Delegaciones y Subdelegaciones donde opera el QQP;
7. Asegurar el mantenimiento y resguardo de la información de las bases de datos de la DGEC;
8. Proporcionar asesoría técnica a las áreas que conforman la DGEC para el procesamiento de datos e implementación de mejoras en los procesos de información;

**Codificación:**  
MO-530

**Versión:**  
06

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
31 de 35

9. Proponer análisis de factibilidad sobre requerimientos de necesidades de mejora de procesos de la operación interna de la DGEC;
10. Informar permanentemente a la o el titular de la DGEC sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
11. Dar cumplimiento de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
12. Participar en la elaboración del anteproyecto de presupuesto del área a su cargo;
13. Dar cumplimiento a los programas y metas establecidos por la DGEC en base al presupuesto asignado;
14. Coordinar las acciones para el cumplimiento del Programa Anual de Actividades y de los indicadores estratégicos y/o gestión relacionados con la Dirección de Apoyo Técnico y presentar los informes respectivos;
15. Coadyuvar en la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
16. Coordinar y establecer las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección de Apoyo Técnico;
17. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
18. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;
19. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
20. Las demás que asigne la o el Titular de la DGEC.

## **Departamento de Procesamiento de Información**

### **Objetivo**

Realizar los procesos técnicos de recolección, validación y almacenamiento de los datos el programa Quién es Quién en los Precios, con la finalidad de contar con información actualizada para los consumidores.

### **Funciones**

1. Recibir la información captada por los encuestadores del programa QQP para el procesamiento y validación de precios;
2. Fungir como enlace, dar soporte técnico y capacitar al personal en cuanto al manejo de los sistemas informáticos que operan el programa Quién es Quién en los Precios tanto en Oficinas Centrales como en Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco;
3. Llevar a cabo la actualización de catálogos de productos y establecimientos comerciales del programa Quién es Quién en los Precios que sea solicitada en los sistemas informáticos y máquinas colectoras de precios;
4. Instalar y dar mantenimiento al Sistema Nacional de Información al Consumidor en Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco;
5. Vigilar el mantenimiento a las máquinas colectoras de precios;
6. Llevar el control y atención de solicitudes de máquinas colectoras de precios en Oficinas Centrales como en Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco;
7. Realizar los respaldos de información del servidor de datos del programa QQP, así como las gestiones para el mantenimiento del mismo;
8. Informar permanentemente a la o el titular de la Dirección de Apoyo Técnico sobre las actividades y proyectos asignadas, así como de los resultados obtenidos;
9. Participar en el desarrollo de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
10. 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;

11. 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;
12. Colaborar en la expedición de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo del departamento y bajo su responsabilidad;
13. Supervisar el control y manejo del archivo documental y/o electrónico del Departamento;
14. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
15. Las demás que asigne la o el titular de la Dirección de Apoyo Técnico, y
16. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

## **Departamento de Encuestas**

### **Objetivo**

Operar la logística para la aplicación de cuestionarios sobre los hábitos de consumo de los productos y servicios que se comercializan en el mercado nacional, con la finalidad de obtener información que permita a los consumidores tomar decisiones de compra informadas.

### **Funciones**

1. Planear, supervisar e instruir las actividades que realiza el personal del área para lograr el objetivo de la misma;
2. Diseñar instrumentos de medición para obtener la información requerida como cuestionarios o guías;
3. Determinar la población objetivo a la que se aplicarán los cuestionarios;
4. Establecer la logística para la aplicación de cuestionarios en la prueba piloto y en el levantamiento definitivo de la encuesta o sondeo;
5. Capacitar al personal encargado de aplicar los cuestionarios a quienes se les da a conocer la metodología y la estructura del instrumento de medición para la fase de la prueba piloto y el levantamiento definitivo;
6. Ejecutar y supervisar la aplicación de cuestionarios en la prueba piloto y en el levantamiento definitivo;
7. Informar permanentemente a la o el titular de la Dirección de Apoyo Técnico sobre las actividades y proyectos asignadas, así como de los resultados obtenidos;
8. Participar en el desarrollo de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
9. 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;
10. 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;

**Codificación:**  
MO-530

**Versión:**  
06

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
35 de 35

11. Colaborar en la expedición de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo del departamento y bajo su responsabilidad;
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 Dirección de Apoyo Técnico, y
15. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.