



# PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

**Procuraduría Federal del Consumidor**

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



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

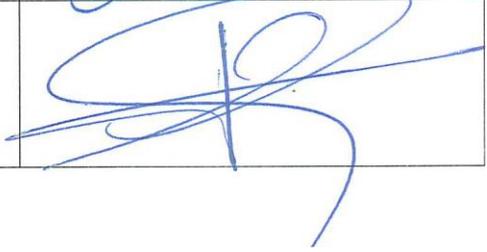
**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
1 de 56

### Aprobación del Documento

Firma

<b>Elaboró:</b>	Dr. David Aguilar Romero Coordinador General de Educación y Divulgación	
<b>Revisó:</b>	L.C. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
<b>Autorizó:</b>	Lic. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador 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).

**PROFECO**PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR**Manual Específico de Organización de la Coordinación  
General de Educación y Divulgación****Codificación:**  
MO-500**Versión:**  
06**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021**Página:**  
2 de 56

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).
03 bis	21 de abril de 2016	Actualización para el Fortalecimiento de los Programas del Gobierno Federal en esta administración del Sistema de Control Interno y la Administración de Riesgos, por lo que se incorporan funciones a los titulares de cada una de las Unidades Administrativas. Acuerdo No. 2016-1.ORD-006 establecido por el Comeri en la Primera Sesión Ordinaria de 2016.
04	24 de agosto de 2020	La actualización del presente manual tiene como propósito alinear la estructura orgánica autorizada al 01 de junio de 2019, se actualizó el logotipo institucional y se revisó el marco jurídico. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Ordinaria de 2020 (24-08-2020).
05	23 de junio de 2021	La actualización del presente manual tiene su fundamento derivado de las modificaciones de índole jurídico-administrativas del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el DOF el 30 de diciembre de 2019 y en el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el DOF el 30 de enero de 2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2021 (23-06-2021).



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
3 de 56

### Contenido

	<b>Página</b>
I. Introducción.....	4
II. Objetivo .....	6
III. Glosario.....	7
IV. Marco Jurídico.....	12
V. Facultades de la Coordinación General de Educación y Divulgación	17
VI. Atribuciones de las Direcciones de Área y de las Coordinaciones ..... adscritas a la CGED.....	21
VII. Misión, Visión y Objetivo .....	28
VIII. Estructura autorizada vigente.....	29
IX. Organigrama .....	30
X. Objetivos y Funciones por nivel de mando.....	31



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
4 de 56

### 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.

Derivado de la alineación de los objetivos, misión y visión Institucional conforme al Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 se ha actualizado el presente Manual, con la finalidad de que dicho documento se apegue a la realidad institucional.

Asimismo, y en cumplimiento al artículo primero, párrafo quinto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que establece lo siguiente: “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 sus actividades laborales.



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
5 de 56

Por lo anterior, en el presente manual se incluye un glosario de términos empleados, marco jurídico de actuación, facultades, atribuciones, misión y visión institucional, estructura orgánica, organigrama; así como los objetivos y funciones respectivas. 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.

Por lo anterior, en el presente manual se incluye un glosario de términos empleados, marco jurídico de actuación, facultades, atribuciones, misión y visión institucional, estructura orgánica, organigrama; así como los objetivos y funciones respectivas.



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
6 de 56

## II. Objetivo

Servir como un instrumento de apoyo que defina y establezca la estructura orgánica y funcional formal, así como los tramos de control y responsabilidad y los canales de comunicación que permitan una adecuada funcionalidad administrativa en la Coordinación General de Educación y Divulgación.



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
7 de 56

### III. Glosario

**Actitud.** Disposición de ánimo que exterioriza el individuo para aceptar el conocimiento y/o integrarse al desarrollo de actividades que brinden algún beneficio.

**Actividad.** Conjunto de acciones que se desarrollan para cumplir con las metas programadas. Consiste en la ejecución de ciertas labores o trabajos.

**Aprendizaje.** Proceso por el cual los individuos adquieren el conocimiento y la experiencia que aplicarán en sus futuros comportamientos de compra y de consumo.

**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.

**Capacitar.** Dar elementos a un individuo o grupo para la realización adecuada de las actividades especializadas en un tema, enfocadas a un determinado proyecto, plan o programa.

**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.

**Capacitación para el consumo.** Conjunto de acciones que se realizan de manera intencional, planificada y sistemática con la finalidad de desarrollar la capacidad de aprender en diferentes situaciones y circunstancias; que permite adquirir de manera integral conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para lograr la identificación de problemas de consumo, analizar opciones y proponer procedimientos viables de solución.

Su fin último es elevar la calidad de vida de los consumidores, hacerlos capaces de defender sus derechos como consumidores y ejercer estrategias efectivas de influencia en las relaciones de consumo.

**Conocimiento.** Información que un individuo posee respecto a ciertos fenómenos y sus relaciones.



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
8 de 56

**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, y fomentar la participación ciudadana en los diferentes aspectos que afectan al consumo, conocimiento y ejercicio de sus derechos.

**Consejos Consultivos Estatales (CCE).** 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.

**Consumidor/a.** Persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. No es consumidor quien adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.

**Consumo.** Adquisición de bienes o servicios destinados a la satisfacción de las necesidades de los individuos.

**Consumo sustentable.** Conjunto de actitudes sostenibles que permiten fomentar el consumo de bienes y servicios que cubran nuestras necesidades básicas, aportando una mejor calidad de vida, pero reduciendo el consumo de recursos naturales, disminuyendo los efectos del consumo en el ambiente, al elegir productos ecológicos, ahorrar energía y agua, separar la basura, caminar en vez de usar el auto y aprovechar los productos antes de tirarlos.

**Cultura de consumo.** Proceso social para crear en los individuos y comunidades una actitud selectiva y participativa en pro de una mejor calidad de vida, modificando la tendencia del uso y consumo desmedido de bienes y servicios.

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



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
9 de 56

**Desarrollo.** Acción o conjunto de acciones tendientes a integrar a las personas en su entorno socio-laboral con el propósito que comprenda las características de la organización, los procesos internos y externos de comunicación, en el estilo de liderazgo, las características de su trabajo, y la importancia de los procesos de calidad.

**Discriminación.** Toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas.

**Educación.** Proceso de formación social, a través del cual los hombres se informan sobre el medio en que viven y sobre la historia, a la vez que se capacitan para aplicar dicha información en su realidad circundante con el objeto de influir en ella.

**Educación formal.** Proceso de formación utilizado en la docencia para la construcción de conocimientos especializados.

**Educación no formal.** Proceso de información que el ser humano recibe a través de sus experiencias de vida y mediante factores que el medio social le proporciona.

**Educación para el Consumo.** Actividad central en el trabajo de la Profeco. Tiene como objetivo promover y fomentar en la población mexicana hábitos y patrones de consumo favorables para su economía, salud, medio ambiente y calidad de vida. Para alcanzar estos fines se vale del desarrollo y difusión de estrategias, técnicas y contenidos de orientación a través de los medios de comunicación propios de la institución (Radio, Televisión, Revista del Consumidor, folletos y otros impresos), colaboraciones con medios y organismos externos y talleres con las organizaciones de consumidores.

**Enseñanza.** Proceso de instrucción mediante el cual el individuo adquiere conocimientos de toda índole.

**Estrategia.** Tácticas o principios para definir los límites de una actividad o actividades encaminadas a alcanzar una meta u objetivo.

**Grupo de consumidoras/es.** Grupo de personas que una vez constituidos y registrados en el Padrón Nacional de Grupos de Consumidoras/es de la Profeco, participan activamente en sesiones de capacitación en temas de educación para el consumo.



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
10 de 56

**Habilidad.** Capacidad, disposición y destreza para ejecutar una actividad, una operación o un procedimiento.

**Información.** Servicio de la Profeco que da a conocer a la población comparativos de productos, precios, servicios; comportamiento comercial de las empresas; teléfonos, domicilios y horarios de organismos públicos y privados; tecnologías domésticas, cómo formar parte de una organización de consumidores; estudios y temas abordados en la Revista del Consumidor y programas de otras instituciones de interés común como verificación vehicular, del programa Hoy no circula, SIEM, etcétera.

**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.

**Interinstitucional.** Intercambio de experiencias, conocimientos y tareas entre dos o más instituciones para alcanzar un bien común.

**Ley.** Voluntad expresa del estado de carácter normativo, contiene un mandato o concesión emanada de los órganos competentes.

**Manuales de Educación para el Consumo.** Son documentos rectores y de apoyo a los promotores de las organizaciones de consumidores para la impartición de cursos, talleres, pláticas o conferencias. Desarrollan ampliamente y de forma didáctica los ejes temáticos o áreas de injerencia de la orientación para el consumo: derechos del consumidor, factores determinantes del consumo, ahorro y optimización del gasto familiar, consumo y medio ambiente, consumo y alimentación, consumo sin riesgos, medios de comunicación y publicidad, y consumidores organizados.

**Objetivo.** Propósito o fin que se desean alcanzar en un periodo determinado a través de acciones organizadas.

**Orientación.** Información a la población para la solución de un problema, proporcionándole datos precisos de la dependencia o institución competente en cada caso.

**Programa Anual de Trabajo.** Secuencia cronológica de actividades, encaminadas al cumplimiento de objetivos y/o metas en tiempos preestablecidos.



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
11 de 56

**Promotor(a).** Persona que se prepara para favorecer el desarrollo de una actividad determinada, utilizando sistemas de enlace y elementos motivadores para la aceptación del objetivo de promoción.

**Proyecto.** Es la primera fase en el proceso de la capacitación. Se inicia con la detección de necesidades a resolver hasta la decisión de convertir dicha exigencia en un compromiso institucional.

**Proveedor/a.** Persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso y disfrute de bienes, productos y servicios.

**Seminario.** Técnica de trabajo en grupo reducido, cuya finalidad es el estudio intensivo de un tema, en sesiones planificadas, usando fuentes autorizadas de información. Lo caracterizan la actividad, la participación, la elaboración de documentos y conclusiones y la aceptación de éstas por los componentes.

**Taller.** Actividad de corta duración, de dos a tres horas. Con carácter informativo y de interacción práctica con los participantes.



**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
12 de 56

#### **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 y su última reforma publicada DOF 28-05-2021.

##### **Leyes**

- Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil.  
DOF 9-02-2004 y su última reforma publicada DOF 24-04-2018.
- Ley Federal de Austeridad Republicana.  
DOF 19-11-2019.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.  
DOF 29-12-1976 y su última reforma publicada DOF 11-01-2021.
- Ley Federal del Derecho de Autor.  
DOF 24-12-1996 y su última reforma publicada DOF 01-07-2020.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.  
DOF 04-08-1994 y su última reforma publicada DOF 18-05-2018.
- Ley Federal de Protección al Consumidor.  
DOF 24-12-1992 y su última reforma publicada DOF 24-12-2020.
- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión  
DOF 14-07-2014 y su última reforma publicada DOF 11-01-2021.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.  
DOF 18-07-2016 y su última reforma publicada DOF 13-04-2020.
- Ley General del Sistema Nacional de Anticorrupción.  
DOF 18-07-2016.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.  
DOF 04-05-2015 y su última reforma publicada DOF 13-08-2020.



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
13 de 56

- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.  
DOF 26-01-2017.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.  
DOF 18-07-2016 y su última reforma publicada DOF 19-11-2019.
- Ley General de Educación.  
DOF 30-09-2019.
- Ley General de Archivos.  
DOF 15-06-2018.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.  
DOF 04-01-2000 y su última reforma publicada DOF 11-08-2020.
- Ley de Infraestructura de la Calidad.  
DOF el 1-07-2020.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.  
DOF 29-12-1976 y su última reforma publicada DOF 11-01-2021.

### Códigos

- Código Civil Federal.  
DOF 4 partes: 26-05, 14-07, 03-08 y 31-08 todos de 1928 y su última reforma publicada DOF 11-01-2021.
- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
DOF. 24-07-2019.
- Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal.  
DOF 05-02-2019 y su última reforma publicada DOF 11-03-2020.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.  
DOF 24-02-1943 y su última reforma publicada DOF 09-04-2012.
- Código de Comercio.  
DOF 07-10-1889 y su última reforma publicada DOF 24-12-2020.
- Código Penal Federal.  
DOF 14-08-1931 y su última reforma publicada DOF 01-07-2020.



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
14 de 56

- Código Nacional de Procedimientos Penales.  
DOF 05-03-2014 y su última reforma publicada DOF 22-01-2020.
- Código Fiscal de la Federación.  
DOF 31-12-1981 y su última reforma publicada DOF 11-01-2021.

### Reglamentos

- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.  
DOF 19-12-2019.
- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
DOF 30-12-2019.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.  
DOF 11-06-2003.
- Reglamento de la Ley Federal de Derechos de Autor.  
DOF 22-05-1998 y su última reforma publicada DOF 14-09-2005.
- Reglamento de Sistemas de Comercialización Consistentes en la Integración de Grupos de Consumidores.  
DOF 10-03-2006.
- Reglamento de la Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil.  
DOF 07-06-2005.
- Reglamento sobre Publicaciones y Revistas Ilustradas.  
DOF 13-07-1981.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.  
DOF 28-07-2010 y su última reforma publicada DOF 13-11-2020.
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.  
DOF 28-06-2006 y su última reforma publicada DOF 13-11-2020.



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
15 de 56

### Decretos

- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.  
DOF 12-07-2019.
- Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Economía 2020-2024.  
DOF. 24-06-2020.
- Decreto que establece las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal y demás disposiciones que de éste se desprendan para los ejercicios fiscales que correspondan.  
DOF 04-12-2006 y su última reforma publicada DOF 23-04-2020.
- Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública, 2019-2024.  
DOF 10-12-2019.
- Decreto por el que se establecen las medidas de austeridad que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal bajo los criterios que en el mismo se indican.  
DOF 23-04-2020.

### 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.
- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales para la regulación de los procesos de entrega-recepción y de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal.  
DOF 24-07-2017 y su última reforma publicada DOF 14-12-2018.
- Acuerdo Nacional para la Protección de los Derechos de los Consumidores  
DOF 18-05-2018.
- Acuerdo por el que se da a conocer el periodo vacacional de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
Publicado anualmente DOF.



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
16 de 56

- Acuerdo por el que se da a conocer el Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
DOF 29-09-2020.

### Documento Normativo – Administrativo

- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
DOF 30-01-2020.

### Otras Disposiciones

- Lineamientos en materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal.  
DOF 18-09-2020.
- Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.  
DOF 26-01-2018.
- Manual de Identidad Gráfica de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
Profeco 2020.
- Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual.  
DOF 03-01-2020.
- Guía de estilo para redactar documentos.  
Profeco 15-08-2008.
- Fe de erratas 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.



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
17 de 56

### V. Facultades de la Coordinación General de Educación y Divulgación

De conformidad con lo establecido en el artículo 10 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 30/12/2019, los Subprocuradores y los Coordinadores Generales tiene las siguientes facultades:

**Artículo 10.** Los Subprocuradores y los Coordinadores Generales, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, tienen las siguientes facultades:

- I. Planear, coordinar, controlar, dar seguimiento y evaluar las acciones en las unidades administrativas bajo su adscripción, y supervisar que las operaciones que se efectúen en las ODECO, correspondientes a su competencia, se lleven a cabo de conformidad con los programas y lineamientos normativos aplicables;
- II. Administrar los recursos presupuestales que para el cumplimiento de sus funciones le sean asignados, conforme a las leyes y reglamentos correspondientes;
- III. Coordinar sus acciones con las otras Subprocuradurías y Coordinaciones Generales, para el mejor desarrollo de las facultades 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 anteproyectos de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás ordenamientos jurídicos y en aquéllos que les encomiende el Procurador;
- VII. Proponer al Procurador, 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 aquéllas que, estando dentro de su competencia, sean ejercidas en forma desconcentrada por las ODECO;



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
18 de 56

- 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, colaboración y concertación 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, así como celebrar convenios y demás instrumentos jurídicos, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, previo acuerdo del Procurador y dictamen de la Subprocuraduría Jurídica;
- X. Dar a conocer a las unidades bajo su adscripción, las resoluciones y acuerdos del Procurador y los que emitan en ejercicio de sus facultades;
- XI. Expedir copias certificadas de expedientes y documentos que se encuentren en los archivos 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 Procuraduría 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;
- XIV. Proponer al Coordinador General de Administración los precios y tarifas de los bienes y servicios que ofrecen al público a través de las unidades administrativas de su adscripción y, en su caso, su actualización;
- 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;
- 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;



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
19 de 56

- 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;
- XVIII. Publicar, a través de cualquier medio, los productos y servicios que, con motivo de sus verificaciones y los demás procedimientos previstos por la Ley, sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables, y
- XIX. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas en el ámbito de su competencia, así como aquellas funciones que les encomiende el Procurador.

De conformidad con lo establecido en el artículo 16 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 30 de diciembre de 2019, el Coordinador General de Educación y Divulgación tiene las siguientes facultades específicas:

**Artículo 16.** El Coordinador General de Educación y Divulgación tiene las siguientes facultades:

- 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;
- 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;



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
20 de 56

- VI. Emitir lineamientos de trabajo para las ODECO en materia de divulgación, información y educación en las relaciones de consumo;
- VII. Establecer lineamientos y criterios para promover y apoyar a las asociaciones y organizaciones de consumidores, para proporcionarles capacitación y asesoría, así como 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.



## **VI. Atribuciones de las Direcciones de Área y de las Coordinaciones adscritas a la CGED**

De conformidad con lo establecido en el artículo 70 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 30 de enero de 2020, la Dirección de Educación para el Consumo tiene las siguientes atribuciones:

**Artículo 70.** La Dirección de Educación para el Consumo, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Diseñar e implementar el Programa de Educación para el Consumo con cada uno de los proyectos que lo integran, aprobado por su superior jerárquico;
- II. Programar y coordinar la elaboración de los materiales didácticos conforme al Programa de Educación para el Consumo;
- III. Coordinar la realización de investigaciones específicas, conforme a las necesidades de orientación, capacitación y educación de la población consumidora;
- IV. Diseñar y coordinar la capacitación de los promotores que llevan a cabo el Programa de Educación para el Consumo;
- V. Diseñar y promover la participación de la Procuraduría en cursos, talleres, seminarios y conferencias con instituciones y organismos públicos y privados;
- VI. Promover convenios de intercambio y participación con los sectores público, privado y social para la realización de programas de orientación, capacitación, investigación y educación para el consumo;
- VII. Proponer a su superior jerárquico el contenido de las exposiciones y proyectos especiales de la Procuraduría;
- VIII. Aprobar los contenidos que se elaboren para la sección educativa de la Revista del Consumidor, para su posterior envío;
- IX. Enviar a las ODECO el material didáctico autorizado por su superior jerárquico;
- X. Informar a su superior jerárquico de las actividades realizadas y de los resultados obtenidos;



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
22 de 56

- XI. Dar cumplimiento de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
- XII. Dar cumplimiento a los programas y metas establecidos por su superior jerárquico con base en el presupuesto asignado;
- XIII. Coordinar las acciones para el cumplimiento de los indicadores de gestión relacionados con la Dirección de Educación para el Consumo y presentar los informes respectivos;
- XIV. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia, en el ámbito de su competencia;
- XV. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
- XVI. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad, y
- XVII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

De conformidad con lo establecido en el artículo 71 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 30 de enero de 2020, la Dirección de Capacitación tiene las siguientes atribuciones:

**Artículo 71.** La Dirección de Capacitación, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Elaborar e implementar el programa de capacitación del Programa de Proveedor Responsable; aprobado por su superior jerárquico;
- II. Recopilar información sobre organizaciones de la sociedad civil y asociaciones de consumidores que trabajan temas de consumo para mantener actualizado el Padrón de Organizaciones de la Sociedad Civil;
- III. Coordinar y gestionar la logística del Consejo Consultivo del Consumo, de los grupos de trabajo de este órgano y de los Consejos Consultivos de Consumo Estatales para su funcionamiento;



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
23 de 56

- IV. Diseñar, aplicar y evaluar programas de capacitación para fomentar la constitución de grupos o asociaciones de consumidores;
- V. Difundir información actualizada de temas de consumo entre las asociaciones de consumidores y organizaciones sociales a nivel nacional e internacional;
- VI. Establecer vínculos con instituciones públicas y privadas que fomenten el apoyo a asociaciones de consumidores y organizaciones sociales que trabajen temas de consumo;
- VII. Vincular a la institución con las organizaciones sociales identificadas en México para fomentar la cultura del consumo responsable y difundir los servicios de la Procuraduría;
- VIII. Diseñar y promover la participación de la Procuraduría en diversos eventos de promoción en coordinación con instituciones y organismos públicos y privados;
- IX. Difundir entre las asociaciones de consumidores y organizaciones sociales la información referente a los movimientos de consumidores a nivel nacional e internacional, así como los principales temas de consumo;
- X. Promover convenios de intercambio y participación con los sectores público, privado y social para la realización de programas de orientación, capacitación, investigación y educación para el consumo;
- XI. Aprobar los contenidos de la sección de Organizaciones de la Sociedad Civil que serán publicados en la Revista del Consumidor;
- XII. Enviar a la Dirección Editorial los contenidos para la sección de Organizaciones de Consumidores, previa autorización de su superior jerárquico;
- XIII. Dar seguimiento a los acuerdos establecidos en el Consejo Consultivo del Consumo;
- XIV. Apoyar a su superior jerárquico en las actividades para la instalación de los Consejos Consultivos de Consumo Estatales ya constituidos y los de nueva creación;
- XV. Informar a su superior jerárquico de las actividades realizadas y de los resultados obtenidos;



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
24 de 56

- XVI. Dar cumplimiento de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
- XVII. Dar cumplimiento a los programas y metas establecidas por su superior jerárquico con base en el presupuesto asignado;
- XVIII. Coordinar las acciones para el cumplimiento de los indicadores materia de su competencia relacionados con la Dirección y presentar los informes respectivos;
- XIX. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia;
- XX. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
- XXI. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad, y
- XXII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 72 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 30 de enero de 2020, la Coordinación de Control y Seguimiento tiene las siguientes atribuciones:

**Artículo 72.** La Coordinación de Control de Gestión y Seguimiento, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Informar permanentemente a su superior jerárquico 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;
- II. Coadyuvar en el desarrollo de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
- III. Realizar las actividades y tareas en cumplimiento del Programa Anual de Actividades y sectorial de economía y de los indicadores estratégicos o de gestión, y proporcionar la información y evidencias necesarias para conformar los informes respectivos;



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

<b>Codificación:</b> MO-500	<b>Versión:</b> 06	<b>Inicio de Vigencia:</b> 23 de junio de 2021	<b>Página:</b> 25 de 56
--------------------------------	-----------------------	---	----------------------------

- IV. Efectuar el registro, gestión y seguimiento de las instrucciones turnadas por la Oficina del titular de la Procuraduría;
- V. Apoyar en el registro, actualización y en su caso, seguimiento de los acuerdos y agenda de trabajo de su superior jerárquico;
- VI. Coordinar y programar los trabajos de la Coordinación General de Educación y Divulgación en materia de organización de archivos y expedientes, de conformidad con la legislación vigente;
- VII. Atender las solicitudes dentro de su ámbito de competencia, que la población consumidora realiza a través del sitio oficial web de la Procuraduría y del Portal del Consumidor;
- VIII. Dar seguimiento y en su caso respuesta a los compromisos derivados de los programas de gobierno en los que la Coordinación General de Educación y Divulgación intervenga;
- IX. Supervisar en la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo del departamento y bajo su responsabilidad;
- X. Supervisar el control y manejo del archivo documental o electrónico del Departamento;
- XI. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos, y
- XII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

De la misma manera, de conformidad con lo establecido en el artículo 73 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 30 de enero de 2020, la Coordinación Administrativa de la Coordinación General de Educación y Divulgación tiene las siguientes atribuciones:

**Artículo 73.** La Coordinación Administrativa de la Coordinación General de Educación y Divulgación, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Administrar los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos, asignados a la Coordinación General de Educación y Divulgación y los de las unidades de su adscripción;



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
26 de 56

- II. Informar a su superior jerárquico de las actividades y proyectos asignados y de los resultados obtenidos;
- III. Gestionar con las unidades administrativas responsables los recursos necesarios, para la óptima operación y desarrollo de los programas establecidos;
- IV. Participar en el desarrollo de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
- V. Informar al titular de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, previa autorización de su superior jerárquico, sobre el ejercicio del presupuesto, así como la información contable y bancaria correspondiente;
- VI. Integrar el proyecto de programa de presupuesto anual de la Coordinación General de Educación y Divulgación;
- VII. Ejercer, previa autorización de su superior jerárquico, el presupuesto asignado y gestionar las adecuaciones presupuestales correspondientes, para asegurar la disposición de recursos;
- VIII. Recopilar y presentar ante el titular de la Dirección General de Programación Organización y Presupuesto, la documentación justificativa y comprobatoria del gasto, comprobación de viáticos y pasajes asignados;
- IX. Controlar la administración de viáticos y pasajes, así como realizar las solicitudes de boletos de avión;
- X. Coadyuvar en la comprobación de viáticos y pasajes asignados a los servidores públicos adscritos a la Coordinación General de Educación y Divulgación;
- XI. Controlar el parque vehicular asignado a la Coordinación General de Educación y Divulgación, así como solicitar el mantenimiento preventivo o correctivo correspondiente;
- XII. Gestionar y mantener actualizados los tarjetones de acceso al estacionamiento de la Procuraduría de los vehículos asignados a la Coordinación General de Educación y Divulgación, así como realizar los demás trámites inherentes;
- XIII. Realizar y mantener actualizado el inventario general de activo fijo de los bienes muebles instrumentales asignados a la Coordinación General de Educación y Divulgación;



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
27 de 56

- XIV. Gestionar, ante la unidad administrativa correspondiente de la Coordinación General de Administración, el mantenimiento preventivo o correctivo de los bienes muebles instrumentales asignados a la Coordinación General de Educación y Divulgación;
- XV. Controlar y distribuir los bienes de consumo asignados a la Coordinación General de Educación y Divulgación;
- XVI. Gestionar ante la Dirección General de Recursos Humanos las prestaciones y servicios de los servidores públicos adscritos a la Coordinación General de Educación y Divulgación;
- XVII. Gestionar ante la Dirección General de Recursos Humanos las altas, bajas y movimientos de personal de los servidores públicos adscritos a la Coordinación General de Educación y Divulgación;
- XVIII. Recopilar las rúbricas en el listado de firmas de pago de nómina de los servidores públicos adscritos a la Coordinación General de Educación y Divulgación;
- XIX. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo del departamento y bajo su responsabilidad;
- XX. 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;
- XXI. Realizar las actividades y tareas en cumplimiento del Programa Anual de Actividades y de los indicadores estratégicos o de gestión, y proporcionar la información y evidencias necesarias para conformar los informes respectivos;
- XXII. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia;
- XXIII. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
- XXIV. Apoyar logísticamente en los eventos que realice la Coordinación General de Educación y Divulgación;
- XXV. Asegurar el control del archivo financiero, material, informático y del personal de la Coordinación General de Educación y Divulgación, y
- XXVI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
28 de 56

### VII. Misión, Visión y Objetivo

#### Misión

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

#### Visión

Ser una área 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

- Promover los derechos de las y los consumidores.
- Fomentar una cultura de consumo responsable.
- Proporcionar información oportuna y objetiva para la toma de decisiones de consumo.
- Implementar métodos de atención pronta y accesible a la diversidad de consumidoras y consumidores mediante el uso de tecnologías de la información.



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
29 de 56

### **VIII. Estructura autorizada vigente**

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

Dirección de Educación para el Consumo

Dirección de Capacitación

Coordinación de Control de Gestión y Seguimiento

Coordinación Administrativa

Dirección General de Difusión

Dirección General de Estudios sobre Consumo



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

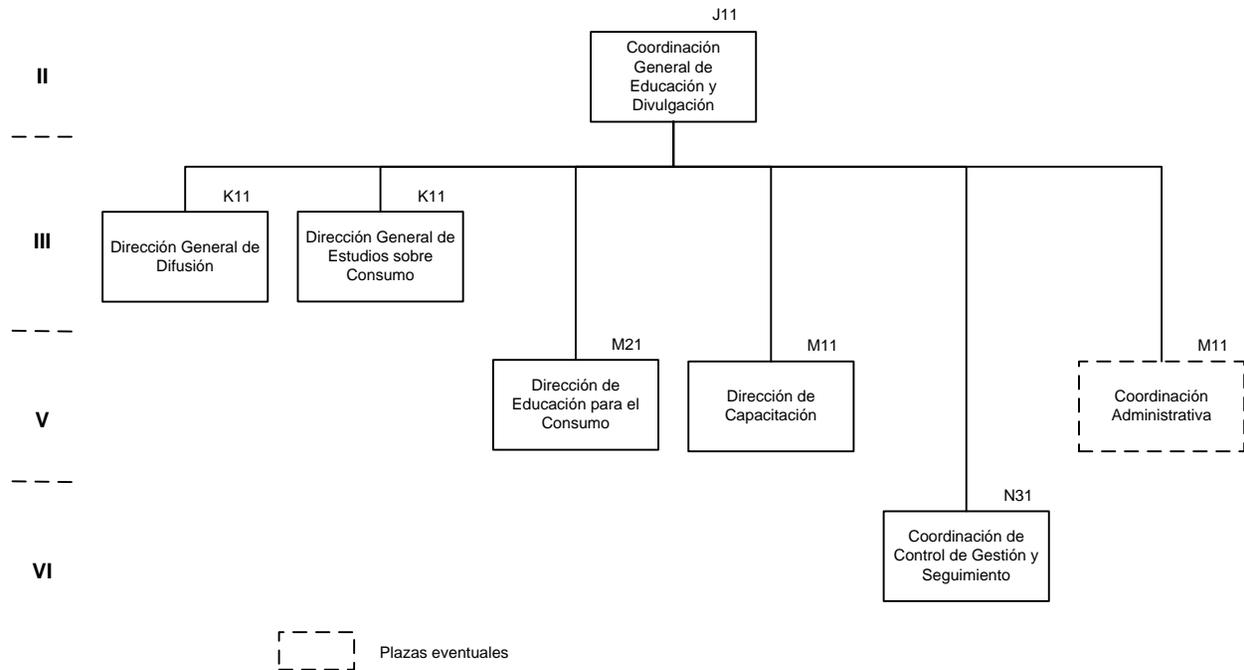
**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
30 de 56

### IX. Organigrama



\* Para el caso de las plazas eventuales, su permanencia y funcionalidad está sujeta a la autorización presupuestal de la SHCP del ejercicio fiscal que corresponda; en el supuesto de no contar con ésta, las funciones de esa plaza se reasignarán al jefe superior inmediato.

\* De conformidad con el artículo 4, penúltimo párrafo, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, a efecto de coadyuvar en la realización de las atribuciones de las Direcciones Generales, además de las Direcciones de Área y Subdirecciones de Área, existirán las Jefaturas de Departamento que se requieran, las cuales se describirán en el apartado "Objetivo y funciones por nivel de mando" del presente Manual Específico de Organización.



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
31 de 56

### **X. Objetivos y Funciones por nivel de mando**

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

##### **Objetivo**

Planear, establecer y coordinar el diseño y desarrollo de los programas educativos y de organización de 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 responsable.

##### **Funciones**

1. Planear y establecer los programas de difusión y de educación para el consumo, con la finalidad de transmitir información sobre temas de consumo;
2. Autorizar la asesoría a los consumidores sobre sus derechos, a través de medios digitales, publicaciones en radio y televisión y organización de consumidores, a fin de que conozcan la calidad y las condiciones de adquisiciones de bienes y contratación de servicios;
3. Coordinar la orientación a la industria y comercio respecto a las necesidades y problemas de los consumidores, a fin de lograr la equidad en las relaciones de consumo;
4. Proponer nuevos sistemas y mecanismos de información, a fin de fortalecer el poder de los consumidores y su acceso a bienes y servicios;
5. Autorizar el seguimiento de la formulación de proyectos para el fomento de asociaciones de consumidores, a fin de brindar apoyo a los consumidores de bienes y servicios;
6. Establecer los mecanismos de coordinación y cooperación con las autoridades competentes y con grupo y empresas de radio y televisión de carácter nacional y regional, con la finalidad de difundir programas educativos e informativos sobre temas de consumo;



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
32 de 56

7. Establecer disposiciones normativas de trabajo en materia de divulgación, información y educación en las relaciones de consumo para las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), con la finalidad de apegarse a la normatividad vigente;
8. Establecer lineamientos y criterios para la creación de asociaciones de consumidores y organizaciones de consumidores, a fin de promover y apoyar sus acciones en ayuda de los consumidores;
9. Proporcionar a las organizaciones de consumidores la capacitación y asesoría, a fin de establecer vínculos con organizaciones del extranjero, en apoyo a los derechos del consumidor;
10. Coordinar y proponer a la o el titular de la Procuraduría Federal del Consumidor la realización de campañas de educación, divulgación y orientación, a fin de mantener al público informado sobre sus derechos y obligaciones a través de la radio, televisión y medios digitales;
11. Coordinar y proponer a la o el titular de la Procuraduría Federal del Consumidor los estudios específicos realizados, con el objetivo de conocer y dar respuesta a las necesidades de orientación y educación de la población consumidora;
12. Coordinar y evaluar las acciones de difusión y de educación para el consumo que desarrollan las ODECO, a fin de instrumentar la información de los proyectos y acciones educativas y establecer estrategias conjuntas en el manejo de medios y mensajes para la participación de la Profeco;
13. Acreditar y supervisar la operación en las ODECO, para que se lleve a cabo de conformidad con los programas y lineamientos normativos a fin de cumplir con lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor;
14. Administrar los recursos presupuestales asignados a la Coordinación General y las unidades administrativas bajo su adscripción, con la finalidad de cumplir con los objetivos y metas establecidos en el área;
15. Coordinar y colaborar con las distintas Subprocuradurías y Coordinaciones Generales, a fin de cumplir con la razón de ser del funcionamiento institucional;



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
33 de 56

16. Autorizar y colaborar en la elaboración de proyectos de disposiciones normativas y demás ordenamientos jurídicos dentro de su respectivo ámbito de competencia, a fin de cumplir con lo encomendado por la o el titular de la Procuraduría Federal del Consumidor;
17. Autorizar la emisión de lineamientos y criterios sobre el ejercicio de las atribuciones encomendadas a la Coordinación y a las unidades administrativas bajo su adscripción, así como aquellas realizadas en forma desconcentrada por las ODECO, previa opinión de la Subprocuraduría Jurídica, con la finalidad de que ejecuten dichos lineamientos y proyectos;
18. Coordinar y vigilar el cumplimiento de las disposiciones normativas por parte de las unidades administrativas bajo su adscripción, a fin de informar sobre las actividades realizadas y los resultados obtenidos;
19. Coordinar y colaborar con otras dependencias y entidades del sector público, organismos privados, para el logro de los fines que establece la Ley Federal de Protección al Consumidor, previo acuerdo con la o el titular de la Procuraduría Federal del Consumidor y dictamen de la Subprocuraduría Jurídica;
20. Firmar contratos, convenios, acuerdos y documentos relativos al ejercicio de sus atribuciones, a fin de someterlo a la aprobación de la o el titular de la Procuraduría Federal del Consumidor y dictamen de la Subprocuraduría Jurídica;
21. Dirigir y difundir las resoluciones y acuerdos emitidos por la o el titular de la Procuraduría Federal del Consumidor, a fin de darlo a conocer a las unidades administrativas bajo su adscripción y cumplir con las disposiciones emitidas;
22. Autorizar la expedición de copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la Coordinación y de las unidades administrativas bajo su adscripción, con la finalidad de atender las solicitudes;
23. Autorizar los programas de capacitación que presenten las unidades administrativas bajo su adscripción, a fin de incorporarlos en los programas de capacitación de la institución;
24. Autorizar el envío a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto los informes del ejercicio de presupuesto y los avances en la ejecución de sus programas, así como la información contable y bancaria correspondiente, con la finalidad de contar con los recursos para su operación;



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
34 de 56

25. Establecer, validar y autorizar los indicadores estratégicos y/o de gestión de la Coordinación y de las unidades administrativas bajo su adscripción, con la finalidad de ver los avances de la ejecución de los programas, así como el seguimiento y adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento;
26. Contribuir al logro de los objetivos de los comités en los que forme parte y desempeñar los cargos que le sean conferidos, a fin de reportar al titular de la institución los acuerdos tomados en dichas reuniones;
27. Autorizar el anteproyecto de presupuesto de la Coordinación General y de las unidades administrativas bajo su adscripción, a fin de contar con los recursos para el desempeño de las funciones de las áreas que integran la Coordinación General;
28. Coordinar la atención de las auditorías internas y externas, a fin de solventar las observaciones emitidas en el ámbito de su competencia;
29. Coordinar la elaboración de proyectos e informes solicitados por la o el titular de la Procuraduría Federal del Consumidor, a fin de poner en marcha nuevos programas de apoyo a la población consumidora, y
30. Coordinar y promover la integración del acervo audiovisual de la Procuraduría Federal del Consumidor, con el objetivo de integrar las memorias históricas para cuando sean requeridas.



**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
35 de 56

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

### **Objetivo**

Desarrollar en los consumidores actitudes, hábitos y patrones de consumo reflexivos a través de la orientación que contribuya a la formación y desarrollo de una cultura de consumo responsable, que permita enfrentar las situaciones de consumo cotidiano para lograr el aprovechamiento de los recursos y elevar la calidad de vida de los consumidores.

### **Funciones**

1. Planear, coordinar y evaluar las acciones derivadas del programa nacional de educación y organización de consumidores el cual promueve una educación y constitución de organizaciones de consumidores, a través de acciones de capacitación, información y orientación, con el fin de que conozcan y exijan sus derechos, apliquen las propuestas de Profeco, para aprovechar su economía y cuenten con elementos para reorientar sus hábitos y patrones de consumo, promoviendo así el consumo responsable;
2. Coordinar la elaboración de documentos basados en los ejes temáticos, (•incrementar el conocimiento de los consumidores sobre sus derechos. •dotar de conocimientos sobre la forma en que los consumidores pueden exigir sus derechos y las autoridades a las que pueden acudir para ello. •desarrollar habilidades para que actúen proactivamente en el mercado tomando decisiones de consumo informadas. •mejorar el entendimiento de los consumidores sobre los productos, bienes y servicios, así como las condiciones de acceso a los mismos) con la finalidad de optimizar el proceso enseñanza-aprendizaje de promotores y consumidores, promover el consumo responsable;
3. Determinar los contenidos y programas de educación para el consumo, dirigidos a promotores y departamento de educación para el consumo en las oficinas de defensa del consumidor (ODECO, para organizar el trabajo con las organizaciones de consumidores y la población abierta;
4. Coordinar las acciones para informar el desarrollo con respecto a los valores y ejes temáticos, con la finalidad de promover el consumo responsable mediante la difusión en la hora nacional, línea de espera, atención a medios, campañas institucionales, impresos, páginas institucionales (profeco.gob.mx, el portal del consumidor, el portal del promotor), y



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
36 de 56

5. Coordinar las acciones para informar que la educación para el consumo es proporcionar a las personas información que les permita guiar sus decisiones de compra de forma crítica y responsable, con la finalidad de lograr una cultura del consumo responsable, que permita a las futuras generaciones contar con recursos naturales y hacer un uso racional de ellos.



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
37 de 56

### Departamento A adscrito a la Dirección de Educación para el Consumo

#### Objetivo

Proponer y desarrollar programas y/o proyectos de orientación y educación no formal, así como materiales educativos, con el objetivo de impulsar una cultura de consumo responsable y sostenible en la población consumidora.

#### Funciones

1. Apoyar en la elaboración del programa de educación para el consumo y los proyectos que lo integran para su operatividad en el área de educación de las ODECO;
2. Elaboración de los materiales didácticos conforme al programa de educación para el consumo, con la finalidad de su implementación en las sesiones educativas en los grupos de consumidores;
3. Proponer y realizar investigaciones específicas conforme a las necesidades de orientación y educación de la población consumidora, con la finalidad del desarrollo de los materiales que conforman el programa nacional anual de educación para el consumo;
4. Desarrollar los materiales educativos y coordinar su envío, conforme al programa de educación para el consumo, con la finalidad de su implementación en las ODECO;
5. Elaborar e implementar los programas de capacitación a promotores que llevan a cabo el programa nacional anual de educación para el consumo, con la finalidad de que cuenten con mayores herramientas didácticas para el desarrollo de su actividad educativa;
6. Elaborar los criterios de operatividad con la finalidad del desarrollo de programas educativos que deban enviarse al área de educación de las ODECO;
7. Elaborar los artículos solicitados para la revista del consumidor, con la finalidad de implementar la divulgación de temas de consumo responsable y sostenible;
8. Participar en la atención de auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de ella emanen;



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
38 de 56

9. Supervisar el manejo del archivo documental y electrónico del Departamento;
10. Recopilar información para elaborar copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos, y
11. Las demás que asigne la o el titular de la dirección de educación para el consumo.



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
39 de 56

### Dirección de Capacitación

#### Objetivo

Fomentar, impulsar y enlazar a las Asociaciones de Consumidores, las Organizaciones Sociales y a sus pares en el ámbito gubernamental, empresarial y de la sociedad civil involucrados en el fenómeno del consumo responsable, para formar el movimiento de consumidores y la representación ciudadana formal de los consumidores del país.

#### Funciones

1. Diseñar, aplicar y evaluar instrumentos acorde a las características de los grupos interesados, con la finalidad de fomentar el asociacionismo en consumo, así como fortalecer o consolidar a las asociaciones de consumidores;
2. Asesorar y fomentar la interrelación entre las asociaciones de consumidores y a las organizaciones sociales conforme a sus estrategias para formar el movimiento de consumidores;
3. Diseñar y aplicar estrategias en materia de asociacionismo en torno al consumo, así como dar el seguimiento correspondiente, con la finalidad de atender las necesidades de la ciudadanía;
4. Establecer los vínculos para el análisis del impacto del consumo en la sociedad y participar con los organismos vinculados con las actividades de la sociedad civil organizada para fomentar la cultura del consumo inteligente en los organismos de la sociedad civil (OSC);
5. Analizar y elaborar las tareas que se desprendan de los acuerdos establecidos en el Consejo Consultivo del Consumo e integrar los informes y demás documentos que se requieran para su operación;
6. Estudiar, analizar, proponer y evaluar las estrategias de participación de la sociedad civil organizada con la finalidad de proponer a las asociaciones o grupos en trabajar en materia de consumo;
7. Supervisar el registro y actualización de los mismos de las asociaciones de consumidores, entidades de interrelación y organizaciones sociales, con la finalidad de desarrollar los vínculos e interacción para el desarrollo del consumo inteligente en la ciudadanía organizada;



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
40 de 56

8. Difundir entre las asociaciones, las organizaciones de la sociedad civil y ciudadanos interesados, información sobre el movimiento de consumidores a nivel nacional e internacional, así como los principales temas de consumo, para fortalecer la participación ciudadana en materia de consumo;
9. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos, para cumplir con los objetivos de la coordinación general;
10. Evaluar y supervisar el seguimiento de los sistemas de control de gestión de la operación de la dirección general, a fin de generar informes y proponer estrategias de mejora correspondientes, y
11. Elaborar y en su caso documentar los requerimientos derivados de las auditorías internas y externas a fin de solventar las observaciones que de los mismos se deriven.



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
41 de 56

### Departamento A adscrito a la Dirección de Capacitación

#### Objetivo

Elaborar acciones de vinculación y mejora con la población consumidora para el conocimiento, protección y defensa de sus derechos para el fomento de una cultura de consumo responsable.

#### Funciones

1. Desarrollar las capacitaciones a proveedores en materia de información comercial y prácticas pro consumidor a nivel nacional con la Temática “Proveedor Responsable”;
2. Mantener actualizado el Padrón de Organizaciones de la Sociedad Civil;
3. Apoyo en la logística de las sesiones del Consejo Consultivo del Consumo;
4. Dar seguimiento a las acciones de difusión a través de los medios tradicionales y las nuevas plataformas, información actualizada de temas de consumo entre las Organizaciones de la Sociedad Civil y Asociaciones de Consumidores a nivel nacional;
5. Dar seguimiento a la información difundida con instituciones públicas y privadas que fomenten el apoyo a asociaciones de consumidores y organizaciones sociales que trabajen temas de consumo;
6. Seguimiento a las acciones de capacitación en materia de consumo responsable en conjunto con las organizaciones sociales identificadas en México;
7. Elaborar propuestas de acciones de mejora para el personal de los Departamentos de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, de las Oficinas de Defensa del Consumidor, derivadas del programa anual de actividades;
8. Elaborar los criterios de operatividad con la finalidad del desarrollo de programas educativos y de capacitación para el cumplimiento de metas de trabajo, para los Departamentos de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor;



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
42 de 56

9. Facilitar vínculos con las diferentes áreas de la coordinación General de Educación y Divulgación para el establecimiento e implementación de acciones de seguimiento del programa de educación para el consumo responsable;
10. Elaborar planes, programas y actividades de atención a consumidores para los Departamentos de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, de las Oficinas de Defensa del Consumidor;
11. Desarrollar acciones de trabajo con Instituciones públicas y privadas que promuevan la formación de los grupos de consumidores;
12. Programar la participación del área en diversos eventos de promoción en coordinación con instituciones y organismos públicos y privados, y
13. Las demás que asigne la o el titular de la Dirección de Capacitación.



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
43 de 56

### Departamento B adscrito a la Dirección de Capacitación

#### Objetivo

Evaluar el desempeño del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, Jefatura adscrita a la Oficina de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Profeco, con base en los resultados cuantitativos y cualitativos en cumplimiento de las metas y objetivos del programa anual de trabajo.

#### Funciones

1. Elaborar y dar seguimiento al programa anual de trabajo para el fomento, desarrollo, atención y organización de la población consumidora;
2. Elaborar los criterios de operatividad para el cumplimiento de metas de trabajo del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, Jefatura adscrita a la Oficina de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Profeco;
3. Desarrollar el fomento para la constitución de grupos u organizaciones de consumidores;
4. Desarrollar acciones de actualización y clasificación del padrón nacional de grupos de consumidores;
5. Supervisar el desempeño del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, Jefatura adscrita a la Oficina de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Profeco, con base a los resultados cuantitativos y cualitativos en cumplimiento de las metas y objetivos del programa anual de trabajo;
6. Desarrollar los mecanismos para la organización y sistematización de la información recibida para la evaluación de las actividades realizadas por los responsables del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, Jefatura adscrita a la Oficina de Defensa del Consumidor (ODECO) de la Profeco;
7. Apoyo en la logística de las sesiones del Consejo Consultivo del Consumo;
8. Mantener actualizado el Padrón de Grupos de Consumidores;
9. Seguimiento de los sistemas de control de gestión de la dirección, a fin de generar informes y proponer estrategias de mejora correspondientes;



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
44 de 56

10. Dar seguimiento a la información difundida entre las asociaciones de consumidores y organizaciones sociales referentes a los movimientos de consumidores a nivel nacional e internacional, así como los principales temas de consumo;
11. Informar el cumplimiento de los resultados obtenidos solicitados (mensual, trimestral, semestral y anual);
12. Realizar informe para el cumplimiento de indicadores de desempeño;
13. Dar seguimiento de las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad, y
14. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
45 de 56

### Coordinación 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. Coordinar el registro y control de los asuntos ingresados a la unidad responsable a través de los medios establecidos, con la finalidad de turnar para su atención al área de competencia;
2. Coordinar, asistir y dar seguimientos a los asuntos emitidos en las juntas de trabajo del titular de la unidad responsable tanto internos como externos, con la finalidad de verificar el desahogo de los mismos;
3. Supervisar que se proporcione el seguimiento de la atención de los asuntos ingresados tanto internos como externos, con objeto de controlar y agilizar la emisión de la respuesta y desahogo;
4. Verificar que se emitan reportes mensuales del estado que guardan los asuntos y entrega al titular del área responsable, para su conocimiento e intervención en los asuntos desahogados y en la toma de decisiones;
5. Coordinar el archivo de los asuntos concluidos y en trámite, con la finalidad de localizarlos de acuerdo a la normatividad emitida en la materia;
6. Supervisar que se proporcione el envío de la información referente a las publicaciones que emite la Profeco a las ODECO, mediante el análisis de lo señalado en la Coordinación General, con la finalidad de verificar y llevar un control de las publicaciones enviadas;
7. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por la Coordinación General, así como de los resultados obtenidos para mantenerlo informado, y
8. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, con el fin de llevar a cabo el logro de los objetivos y metas tanto del área como de la institución.



**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
46 de 56

## **Departamento A adscrito a la Coordinación de Control de Gestión y Seguimiento**

### **Objetivo**

Controlar y distribuir la correspondencia en el sistema control de gestión asignada a la coordinación general de educación y divulgación, con la finalidad de obtener la recepción, registro, entrega y archivo de correspondencia en el tiempo requerido, tanto interna como externa, así como dar seguimiento del cumplimiento o atención.

### **Funciones**

1. Analizar y registrar los asuntos ingresados en la correspondencia asignada a la coordinación general de educación y divulgación e informar al superior jerárquico para que instruya lo conducente, con la finalidad de turnar para su atención;
2. Establecer la operación del módulo en materia de transparencia y proporcionar la facilidad de acceso a las instalaciones e identificar la unidad de enlace o módulo de transparencia, con la finalidad de proporcionar la información solicitada;
3. Programar los trabajos en materia de transparencia, con la finalidad de proporcionar información de la estructura orgánica, información con fines estadísticos, actividades que se desarrollan, programas de trabajo, entre otros, con la finalidad de cumplir con la normatividad establecida;
4. Determinar la integración de los expedientes de índice reservado, clasificación y desclasificación de la información de la coordinación general de educación y divulgación, con el objeto de controlar y agilizar la emisión de la respuesta y desahogo;
5. Supervisar y programar los trabajos en materia de organización de archivo, con el objeto de controlar y agilizar la emisión de la respuesta y desahogo;
6. Recopilar la información y documentación para integrar el acuerdo del titular de la coordinación general de educación y divulgación con el titular de la procuraduría, con la finalidad de participar en los comités institucionales en que la coordinación general de educación y divulgación sea parte;
7. Dar el seguimiento de los indicadores estratégicos y/o de gestión de las unidades administrativas del área, con la finalidad de llevar un control de la información y comunicar al titular el avance de los asuntos establecidos en el indicador, y



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
47 de 56

8. Mantener depurados y actualizados los archivos de trámite y concentración de la coordinación general de educación y divulgación, con la finalidad de supervisar su carga y descarga de los asuntos.



**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
48 de 56

## **Coordinación 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. Supervisar la administración de los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos asignados a la Coordinación General de Educación y Divulgación (CGED) y las áreas que la conforman, con la finalidad de asegurar la operatividad de cada una de ellas.
2. Supervisar que se soliciten los recursos necesarios para la operación de todas y cada una de las áreas que conforman la CGED, supervisando su ejercicio, con la finalidad de administrarlos conforme la normatividad.
3. Coordinar la comprobación de los gastos operativos de la CGED y las áreas que la conforman, para documentar a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, para el cumplimiento de los lineamientos establecidos.
4. Generar mensualmente en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) las requisiciones al almacén central de la Procuraduría, con la finalidad de proporcionar los recursos materiales asignados a las áreas de la Coordinación General.
5. Operar como enlace ante la Dirección General de Informática para gestionar todas las solicitudes de servicio del personal de la Coordinación General, a fin de que se cumpla con la operatividad de las áreas.
6. Supervisar la elaboración de los contratos de colaboración remunerada y convenios de transmisión de derechos patrimoniales, a fin de formalizar la adquisición de obras gráficas y literarias necesarias para los impresos de la Dirección General de Difusión.
7. Supervisar la solicitud de pago a los proveedores que suministran los productos o servicios para la operatividad de la CGED y las áreas que la integran, con la finalidad de asegurar dichos productos o servicios.



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
49 de 56

8. Coordinar que se registre en el SIIP las incidencias del personal de la Coordinación General de Educación y Divulgación y las áreas que la conforman, con la finalidad de llevar un control de asistencia de quien registra su entrada y salida en el lector biométrico.
9. Supervisar la gestión, ante la Dirección General de Recursos Humanos, de las prestaciones y servicios de los servidores públicos adscritos a la Coordinación General de Educación y Divulgación y de sus las áreas que la conforman, a fin de asegurar que se respeten los derechos de los servidores públicos.
10. Supervisar el procedimiento de altas, bajas y movimientos de personal de los servidores públicos adscritos a la Coordinación General de Educación y Divulgación y de las áreas que la conforman, a fin de asegurar el recurso humano necesario para la operación de las áreas.
11. Supervisar la recopilación de rúbricas en el listado de firmas de pago de nómina de los servidores públicos adscritos a la Coordinación General de Educación y Divulgación y las áreas que la integran, a fin de dar cumplimiento a los lineamientos emitidos por la Dirección General de Recursos Humanos.
12. Supervisar y coordinar, previa autorización de la o el titular de la CGED, el ejercicio del presupuesto asignado y gestionar las adecuaciones presupuestales correspondientes, con la finalidad de asegurar la disposición de recursos.
13. Supervisar la recopilación de la documentación justificativa y comprobatoria del ejercicio del presupuesto asignado, a fin de cumplir con la normatividad correspondiente.
14. Controlar y supervisar la administración de viáticos y pasajes, así como realizar las solicitudes de boletos de avión, con la finalidad de asegurar la operatividad de la CGED y las áreas que la integran.
15. Supervisar la comprobación de viáticos y pasajes asignados a las y los servidores públicos adscritos a la CGED y sus áreas adscritas, con la finalidad de cumplimentar con la normatividad vigente.
16. Operar como enlace ante la Dirección General de Servicios Generales y Recursos Materiales para gestionar todas las solicitudes de servicio y atención al parque vehicular asignado a la Coordinación General y a sus áreas adscritas.



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
50 de 56

17. Controlar el uso y distribución de los tarjetones de acceso al estacionamiento de la Procuraduría de los vehículos asignados a la Coordinación General de Educación y Divulgación, con la finalidad de dar cumplimiento a la normatividad correspondiente.
18. Supervisar la actualización del inventario general de activo fijo de los bienes muebles instrumentales asignados a la Coordinación General de Educación y Divulgación y sus áreas adscritas, a fin de cumplir con la normatividad institucional.
19. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por la Coordinación General, así como de los resultados obtenidos para mantenerlo informado.
20. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo del departamento y bajo su responsabilidad, con la finalidad de cumplir con la normatividad vigente.
21. Elaborar y en su caso documentar los requerimientos derivados de las auditorías internas y externas a fin de solventar las observaciones que de los mismos se deriven.
22. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, con el fin de llevar a cabo el logro de los objetivos y metas tanto del área como de la institución.

Plaza de carácter eventual.



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
51 de 56

### 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. Coordinar 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 Dirección General de Difusión (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. 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;



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
52 de 56

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, llamadas y cualquier comunicación electrónica;
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. 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;
17. 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;
18. 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;
19. 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 facultades;



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
53 de 56

20. Supervisar 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;
21. Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emitan dentro del ámbito de su competencia;
22. Establecer los indicadores de gestión en materia de su competencia; así como validar y presentar los informes respectivos;
23. Establecer coordinación con otras unidades administrativas de la institución y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;
24. Participar en los comités institucionales en los que la DGD forme parte;
25. Determinar las necesidades presupuestales y elaborar el proyecto de programa de presupuesto de la DGD;
26. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal, conforme al ámbito de su competencia;
27. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;
28. Promover e impulsar el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y administración de riesgos, así como contribuir a la efectividad de los controles internos institucionales, conforme al ámbito de su competencia;
29. Coordinar la atención a los órganos fiscalizadores y la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas;
30. Proponer a la o el titular de la CGED los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran;
31. Expedir copias certificadas de los expedientes y documentos que obran en sus archivos, así como en las áreas bajo su responsabilidad;
32. Coordinar la clasificación, sistematización y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la DGD;



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
54 de 56

33. Diseñar los proyectos y programas educativos de la Procuraduría;
34. Las demás que asigne la o el Titular de la CGED, y
35. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
55 de 56

## **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); 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 Oficinas de Defensa del Consumidor 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. 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;
9. 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;



**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

**Codificación:**  
MO-500

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
23 de junio de 2021

**Página:**  
56 de 56

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