

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor




Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Educación y Divulgación

<http://www.gob.mx/profeco/documentos/normateca-interna-37162?state=published>

23 de junio de 2022

Codificación:
MP-500**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
1 de 17**Aprobación del Documento**

Firma

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

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	23 de junio de 2021	Manual de Procedimientos de nueva creación, derivado de la eliminación de la plaza de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, y reasignación de las funciones y los procesos de esta Dirección General a la Coordinación General de Educación y Divulgación. Asimismo, el presente manual deriva del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 30-12-2019) y Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 30-01-2020). Este manual abroga al Manual de Procedimientos de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores (MP-520). Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2021 (23-06-2021).
01	23 de junio de 2022	La actualización deriva de las observaciones realizadas por el Órgano Interno de Control, en el marco de la Auditoría 01/2022. Asimismo, se actualizó el glosario, la normatividad aplicable y los diagramas de flujo. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2022 (23-06-2022).

Codificación:
MP-500**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
2 de 17

Contenido

	Página
I. Introducción	3
II. Objetivo	5
III. Glosario	6
IV. Normatividad Aplicable	10
V. Mapa de Procesos.....	15
VI. Procesos sustantivos de la Coordinación General de Educación y Divulgación.....	16
VII. Procedimientos	17

I. Introducción

El lenguaje empleado en este documento no pretende generar ninguna clase de discriminación, ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones hechas a un género u otro representan tanto al masculino como al femenino, abarcando ambos sexos.

Cabe señalar que, en octubre de 2008 fue creado el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores en apego a los Lineamientos para emitir Disposiciones Normativas y la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos, mismo que fue actualizado en octubre de 2012 derivado de la creación y rediseño de procesos de la Coordinación General de Educación y Divulgación, para efecto de simplificar los mismos y mejorar la operación interna, bajo las nuevas funciones de la Estructura Orgánica autorizada, así como de las mejores prácticas en el Procedimiento de Constitución de Grupos Autogestivos, Asociación de Consumidores y Gestión de las Sesiones del Consejo Consultivo del Consumo (CCC) razón por la cual, se abrogó al Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Educación y Divulgación.

Es importante señalar que este Manual de Procedimientos fue creado derivado de la eliminación de la plaza denominada Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, así como por la reasignación de las funciones y los procesos de ésta a la Coordinación General de Educación y Divulgación. Este manual de procedimientos aboga al Manual de Procedimientos de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores (MP-520).

La Coordinación General de Educación y Divulgación (CGED) tiene entre sus principales atribuciones, 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; formular y coordinar proyectos para el desarrollo de asociaciones de consumidores que prevean, entre otros rubros, el establecimiento de mecanismos para su financiamiento; así como emitir lineamientos de trabajo para las ODECO en materia de divulgación, información y educación en las relaciones de consumo; establecer lineamientos y criterios para promover y apoyar a las asociaciones y organizaciones de consumidores, para proporcionarles capacitación y asesoría, y realizar 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. Con base en el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, de Mejora de la Gestión Pública y al Programa Anual

Codificación:
MP-500**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
4 de 17

de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020.

De conformidad con el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor (EOPFC) el Director de Zona, titular de la Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) es el responsable de las facultades conferidas en el artículo 15 del EOPFC, de la fracción I del artículo 16 del mismo ordenamiento, las cuales, podrán ser ejercidas por el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las ODECO (I, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XV, XVII, XVIII, XIX, XX, XXII, XXVI, XXIX, , XXXVI, XXXIX y XLVI).

Derivado de lo anterior, en caso de que la ODECO no cuente con personal del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones que dé cumplimiento a los objetivos y metas establecidas en el presente manual; el Director de Zona será el responsable de las facultades para ejecutarlas, o en todo caso, instruir las.

Por tal motivo, se integraron en el presente manual los procesos y productos, así como las unidades administrativas responsables de cada uno de ellos.

El presente manual contiene información sobre los procedimientos que se desarrollan en la Dirección de Educación para el Consumo y en la Dirección de Capacitación sobre temas de consumo que lleva a cabo la Profeco; incluye las áreas y puestos que intervienen, precisando su responsabilidad y participación, además, auxilia en la inducción del puesto y capacitación del personal.

El presente documento podrá ser consultado y aplicado por toda persona que le aporte o genere interés para sus actividades laborales.

Por ser un documento de consulta frecuente y sujeto a mejoras, éste deberá actualizarse cada vez que exista un cambio o modificación, sea de índole orgánico-funcional o bien, jurídico-administrativo dentro de la CGED, lo cual constituye una responsabilidad de esta Unidad Administrativa y de las áreas que la integran para proporcionar la información que facilite su actualización.

En cumplimiento al artículo primero, párrafo quinto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que al tenor dispone: “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.

Codificación:
MP-500**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
5 de 17

II. Objetivo

Establecer y proporcionar al personal de la Coordinación General de Educación y Divulgación y del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las ODECO, la información detallada y ordenada de los procedimientos que se desarrollan en el proceso de educación y capacitación sobre temas de consumo que realiza la Profeco.

III. Glosario

Acción. Proceso durante el cual el individuo o la comunidad determinan el empleo de medios adecuados para el logro de un fin, teniendo en cuenta los resultados que han de esperarse tanto de la aplicación de los medios como de la obtención del fin.

Acciones colectivas. Son mecanismos procesales que posibilitan a grandes grupos de individuos interponer denuncias y/o demandas que prevengan o reparen daños a derechos colectivos.

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

Actualización. Renovar o adaptar al presente algo. Es la tarea de ajustar objetivos y contenidos de la enseñanza a fines, demanda, motivación, exigencia social, evolución científica, etc.

Comunicación. Proceso de interacción social de los grupos, durante el cual se intercambian o dan a conocer ideas, sentimientos, creencias, etcétera comúnmente por medio del lenguaje.

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.

Coordinar. Organizar actividades, partes o ideas con la finalidad de que integren un cuadro ordenado o una estructura.

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.

Derechos. Beneficios o privilegios que el individuo o grupo estiman deben recibir de la sociedad.

Codificación:
MP-500**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
7 de 17

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, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma o antecedentes penales También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, racismo, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.

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 para el Consumo. Actividad central en el trabajo de 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.

Elaboración. Es el desempeño de una actividad, tales como atención, memoria, análisis y perfeccionamiento del pensamiento cuantitativo y cualitativo.

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

Evaluación. Procedimiento que mide los resultados del trabajo de un individuo o grupo, en forma crítica.

Codificación:
MP-500**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
8 de 17

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.

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.

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

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

Organizaciones sociales. Son los grupos constituidos por la sociedad para la defensa de sus derechos.

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

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

Planeación. Determinación de los fines y disposiciones de los medios necesarios para su realización, que supone una configuración sistemática de actividades consideradas posibles dentro de un orden social.

Platillo sabio. Platillos que además de sabrosos y nutritivos, son económicos, fáciles de preparar y contemplan al menos un alimento de cada grupo, aprovechando también los alimentos de temporada y de la región.

Procedimiento. Método o forma de hacer o elaborar algo, conforme a determinados pasos o secuencias.

Producto. Objeto o cosas tangibles que existen en el mercado para ser adquiridas por el consumidor con el fin de satisfacer una necesidad.

Codificación:
MP-500**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
9 de 17

Programa. Proyecto que expone el conjunto de actuaciones que se desean emprender para alcanzar objetivos determinados y explícitos.

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

Programa de educación para el consumo. Herramienta que permite a Profeco el establecimiento de una educación sobre temas de consumo responsable, mediante un temario anual donde se realiza la planeación a desarrollar para cubrir las necesidades de información, orientación y de capacitación para los Grupos de Consumidores y Población Abierta en las Oficinas de Defensa del Consumidor en el país.

Programa de capacitación. Es el conjunto de actividades sistematizadas de instrucción y asesoría, en materia de consumo, estructuradas para el alcance de metas y objetivos institucionales.

Promotor. Persona adscrita al Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las ODECO, de Profeco, que está encargada de realizar actividades de promoción, capacitación, conformación de nuevos grupos de consumidores, y otras actividades inherentes a su cargo.

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.

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.

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

Codificación:
MP-500**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
10 de 17

IV. Normatividad Aplicable

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 05-04-2022.
- 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 23-12-2021.
- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
DOF 14-07-2014 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública
DOF 09-05-2016 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- Ley de Firma Electrónica Avanzada.
DOF 11-01-2012 y su última reforma publicada 20-05-2021.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
DOF 18-07-2016 y su última reforma publicada DOF 22-11-2021.

Codificación:
MP-500**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
11 de 17

- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
DOF 18-07-2016 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
DOF 04-05-2015 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
DOF 26-01-2017.
- Ley General de Educación.
DOF 30-06-2021.
- Ley General de Archivos.
DOF 15-06-2018 y su última reforma publicada DOF 05-04-2022.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
DOF 04-01-2000 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- Ley de Infraestructura de la Calidad.
DOF 1-07-2020.

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.
Profeco 24-07-2019.
- Código de Ética de la Administración Pública Federal.
DOF 08-02-2022.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
DOF 24-02-1943 y su última reforma publicada DOF 07-06-2021.

Reglamentos

- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 19-12-2019.

Codificación:
MP-500**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
12 de 17

- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
DOF 11-06-2003.
- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 30-12-2019.
- Reglamento Interno del Funcionamiento del Consejo Consultivo del Consumo de la Procuraduría Federal del Consumidor vigente.
- Reglamento de la Ley Federal del Derecho de Autor.
DOF 22-05-1998 y su última reforma publicada DOF 14-09-2005.
- Reglamento de la Ley Federal de Archivos.
DOF 13-05-2014.
- Reglamento de la Ley de Firma Electrónica Avanzada
DOF 21-03-2014.

Decretos

- Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal correspondiente.
- Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Economía 2020-2024.
DOF. 24-06-2020.
- 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 Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública, 2019-2024.
DOF 30-08-2019.
- Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como la modernización de la Administración Pública Federal.
DOF 10-12-2012 y su última Reforma DOF 30-12-2013.

Codificación:
MP-500**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
13 de 17**Acuerdos**

- Acuerdo por el que se crea el Consejo Consultivo del Consumo.
DOF 27-04-2005.
- Acuerdo por el que se establecen las bases generales para la rendición de cuentas de la Administración Pública Federal y para realizar la entrega-recepción de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión.
DOF 06-07-2017.
- Acuerdo mediante el cual se aprueban los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.
DOF 26-01-2018 y su última adición publicada DOF 25-02-2022.
- Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican, para el año fiscal que corresponda.
Publicado anualmente DOF.
- Acuerdo por el que se da a conocer el periodo vacacional de la Procuraduría Federal del Consumidor.
Publicado anualmente DOF.
- Acuerdo por el que se da a conocer el Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 29-09-2020.
- 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 última reforma publicada DOF 14-12-2018.
- Acuerdo mediante el cual se aprueba la adición de un Título Décimo a los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.
DOF 25-11-2020.
- Acuerdo mediante el cual se aprueban los Instrumentos Técnicos que refiere el Título Décimo de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, en materia de evaluación del desempeño de los sujetos obligados del sector público federal en el cumplimiento a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
DOF 26-11-2021.

Codificación:
MP-500**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
14 de 17**Circulares y/u Oficios**

- Oficio Circular PFC/OP/206/2020.
Oficina del Procurador 22-06-2020.
- Oficio Circular PFC/OP/250/2020.
Oficina del Procurador 25-09-2020.

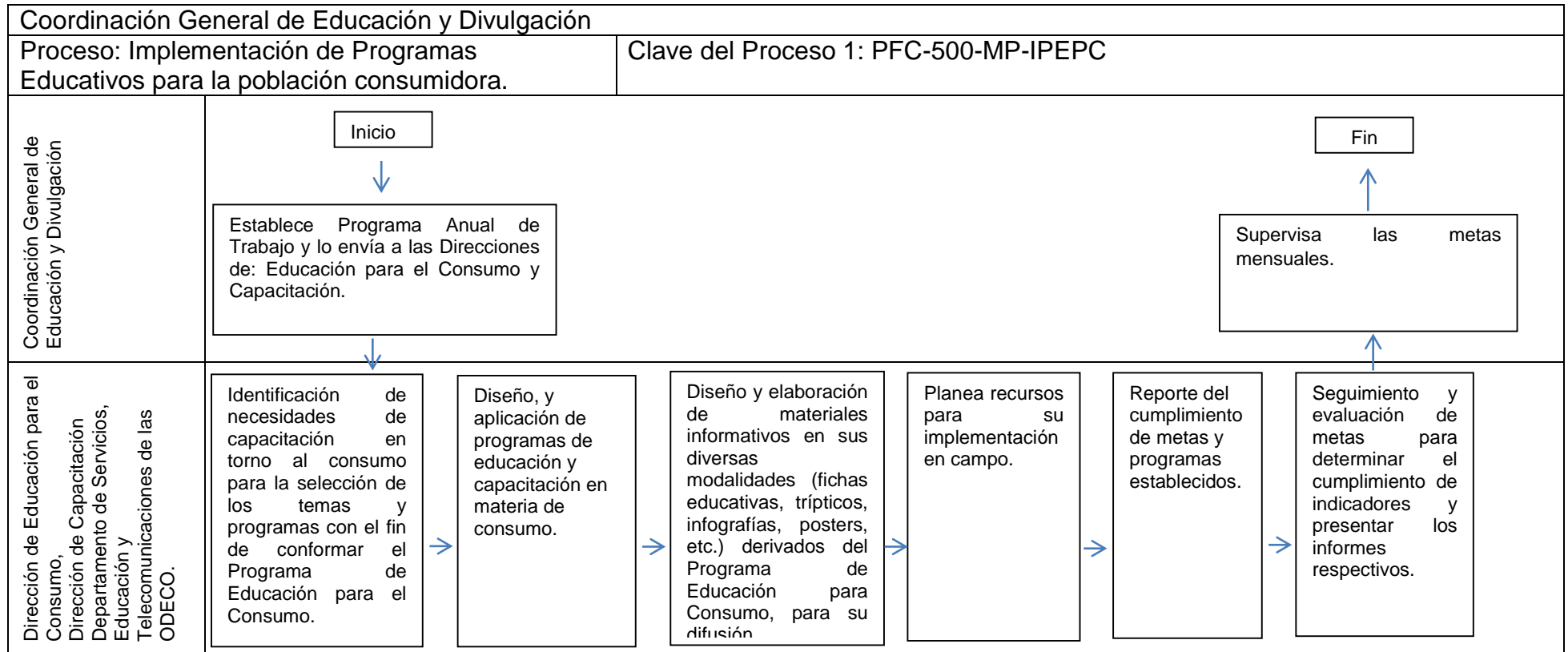
Documento Normativo – Administrativo

- Manual Específico de Organización de la Coordinación General de Educación y Divulgación vigente.

Otras disposiciones

- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 30-01-2020.
- Lineamientos de Racionalidad y Austeridad Presupuestaria 2022.
DOF 28-02-2022.
- Guía de Imagen Gráfica vigente.

V. Mapa de Procesos



Los Productos que se obtienen con el Proceso “Implementación de Programas Educativos para la población consumidora” son: Programa de Educación para el Consumo, Materiales informativos en sus diversas modalidades (fichas educativas, trípticos, infografías, posters, etc.), Padrón de Grupos de Consumidores.

Codificación:
MP-500**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
16 de 17

VI. Procesos sustantivos de la Coordinación General de Educación y Divulgación

Proceso 1: Implementación de Programas Educativos para la población consumidora (clave: PFC-500-MP-IPEPC).

Objetivo: Promover una cultura de consumo responsable y sostenible, a través del diseño, elaboración y difusión de productos informativos (fichas educativas, trípticos, infografías, posters, etc.) en materia de los derechos al consumo razonado, informado, sostenible, seguro y saludable, que ayuden a las decisiones de compra de los consumidores.

Alcance: El presente proceso es de observancia obligatoria para: La Coordinación General de Educación y Divulgación (CGED), a través de la Dirección de Educación para el Consumo (DEC), Dirección de Capacitación (DC), así como las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO).

Tiempo de ejecución: 30 días.

Fundamento legal:

Ley Federal de Protección al Consumidor, Artículo 24. Fracciones V, VIII y XVIII.

Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor. Artículo 16. Fracciones I, III, VI, VII y VIII.

Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor. Artículo 10. Párrafo último. Artículos 70 y 71.

Productos: Diseño y elaboración de materiales educativos (fichas educativas, trípticos, infografías, posters, etc.) conforme al Programa de Educación para el Consumo para fomentar el consumo responsable y sostenible, promover la constitución de grupos o asociaciones de consumidores.

Codificación:
MP-500**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
17 de 17

VII. Procedimientos

Proceso	Procedimientos	Codificación
Implementación de Programas Educativos para la Población Consumidora	Procedimiento para diseño, aplicación y evaluación de programas de educación y capacitación en materia de consumo.	MP-500-01
	Procedimiento para diseño y elaboración de materiales educativos derivados de temas de educación para el consumo	MP-500-02
	Procedimiento para programas y/o proyectos especiales de educación para el consumo	MP-500-03
	Procedimiento para la promoción, constitución y procuración de grupos y asociaciones de consumidores	MP-500-04
	Procedimiento para la gestión del Consejo Consultivo del Consumo	MP-500-05

Codificación:
MP-500-01

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022




Página:
1 de 32

Tiempo de Ejecución

30 días hábiles.

Aprobación del Documento

Firma

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

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	23 de junio de 2021	Procedimiento de nueva creación, derivado de la eliminación de la plaza de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, y reasignación de las funciones y los procesos de esta Dirección General a la Coordinación General de Educación y Divulgación. Asimismo, el presente manual deriva del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 30-12-2019) y Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 30-01-2020). Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2021 (23-06-2021).
01	23 de junio de 2022	La actualización del presente procedimiento deriva de las observaciones realizadas por el Órgano Interno de Control, en el marco de la Auditoría 01/2022 y se actualizaron los diagramas de flujo. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2022 (23-06-2022).

Codificación:
MP-500-01

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
2 de 32

Contenido

	Página
I. Objetivo	3
II. Alcance.....	3
III. Formatos y Anexos Requeridos	3
IV. Mecanismos de Control	4
V. Políticas de Operación.....	5
VI. Descripción del Procedimiento	7
VII. Diagrama de Flujo	9
VIII. Formatos y Anexos.....	11

Codificación:
MP-500-01

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
3 de 32

I. Objetivo

Establecer las políticas de operación y descripción de actividades para elaborar e integrar el “Programa Anual de Trabajo” que realizarán la Dirección de Educación para el Consumo y la Dirección de Capacitación, así como su implementación por parte del Director de Zona de la ODECO, mediante el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la Profeco, para el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.

II. Alcance

El presente procedimiento es de observancia obligatoria para:

La Coordinación General de Educación y Divulgación (CGED), a través de la Dirección de Educación para el Consumo (DEC), la Dirección de Capacitación (DC), la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor (DGODC) y la Oficina de Defensa del Consumidor (ODECO).

III. Formatos y Anexos Requeridos

- Seguimiento al Programa Anual de Trabajo **Formato I-1-MP-500-01**
- Cédula de Promoción **Formato I-2-MP-500-01**
- Registro de Grupo u Organización de Consumidores **Formato I-3-MP-500-01**
- Control de Asistencia de Consumidores Atendidos **Formato I-4-MP-500-01**
- Reporte de Resultados Feria Regreso a Clases **Formato I-5-MP-500-01**
- Certificación de Información **Formato I-6-MP-500-01**
- Calendario Anual de Educación para el Consumo **Anexo A**
- Criterios de Operatividad para el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las ODECO **Anexo B**
- Programa de Educación para el Consumo **Anexo C**

Codificación:
MP-500-01**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
4 de 32

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Titular de la Coordinación General de Educación y Divulgación (CGED)	Coordinar las acciones de planeación, difusión para establecer los programas de educación para el consumo y capacitación de consumidores.	Programa Anual de Trabajo
M 02	Titular de la Dirección de Educación para el Consumo (DEC) Titular de la Dirección de Capacitación (DC)	Elabora el Programa Anual de Trabajo.	Programa Anual de Trabajo
M 03	Titular de la CGED	Autorizar la implementación del Programa Anual de Trabajo, así como el seguimiento a las acciones y resultados en materia de educación y capacitación.	Programa Anual de Trabajo

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, el responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefe/a inmediato/a las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido debiendo registrar la excepción en la bitácora correspondiente.

V. Políticas de Operación

Generales

1. Los titulares de las DEC y DC, así como el equipo de trabajo de sus áreas propondrán y definirán las investigaciones de temas para la elaboración de programas y productos informativos, a fin de desarrollar acciones de orientación, educación y capacitación de relevancia para la población consumidora objetivo; así como la difusión de información actualizada de temas de consumo entre las asociaciones de consumidores y organizaciones sociales a nivel nacional e internacional.
2. El Programa Anual de Trabajo (PAT), permitirá determinar la temporalidad de las acciones inherentes a los Programas o Eventos establecidos, así como la cuantificación de los resultados esperados, que debe realizar la ODECO a través del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la Profeco.
3. La CGED, a través de las Direcciones DEC y DC, emitirá y definirá las estrategias educativas y de capacitación en materia de consumo para la población; asimismo coordinará las actividades correspondientes en oficinas centrales y las ODECO. Por lo cual, intercambiará información con las demás unidades responsables de la Profeco para conocer los sectores con el mayor número de quejas, denuncias y orientaciones solicitadas, para rediseñar o fortalecer las estrategias, entre otros.
4. Las DEC y DC darán seguimiento al Programa Anual de Trabajo **Formato I-1-MP-500-01** en el cual se establecerán las metas a cumplir en la ODECO, mediante el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la Profeco, en relación a las actividades de educación y capacitación para el consumo.
5. La CGED a través de la DEC, coordinará el envío mensual vía correo electrónico al Director de Zona de la ODECO, mediante el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la Profeco, del material educativo (Paquete Didáctico), en apego al tema correspondiente para su desarrollo en la atención a la población consumidora, la recepción de reportes de las acciones formativas realizadas con los Grupos de Consumidores y población abierta.
6. La ODECO, mediante el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la Profeco, analizan y se apegan a la normativa emitida por la CGED para el cumplimiento de las metas que les corresponden.

Codificación:
MP-500-01**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
6 de 32**Criterios de Operatividad**

7. La ODECO, mediante el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la Profeco, deberán apegarse a la normatividad establecida en los Criterios de Operatividad para promover y apoyar a las asociaciones y organizaciones de consumidores, para proporcionarles capacitación y asesoría en materia de consumo responsable y sostenible.
8. Cuando la CGED a través de las DEC y DC, observe el incumplimiento de metas por parte de la ODECO, mediante el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la Profeco, le solicitará mediante oficio vía correo electrónico, la justificación correspondiente y el compromiso para evitar incurrir en la misma situación, en los meses subsecuentes.

Programas y /o Eventos Especiales

9. La CGED y la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor (DGODC), se coordinarán para emitir y enviar los Criterios de Operatividad para implementar los Programas y/o Eventos Especiales institucionales en el ámbito de su competencia.

VI. Descripción del Procedimiento

Para las comunicaciones internas que realicen las unidades administrativas, para el desempeño de las funciones de los servidores públicos, y si las condiciones y naturaleza de sus actividades lo permiten, se privilegiará el uso de medios electrónicos y comunicación vía remota, no así para los actos de autoridad que se emitan a los particulares de ser el caso.

Planeación

CGED.- Titular.

1. Autoriza el Programa Anual de Trabajo (PAT) **Formato I-1-MP-500-01** para su seguimiento por la Dirección de Educación para el Consumo y la Dirección de Capacitación.

DEC y DC.- Titular.

2. Dan seguimiento al Programa Anual de Trabajo (PAT) **Formato I-1-MP-500-01**, para su observancia y cumplimiento.

Implementación

3. Elaboran el Programa de Educación para el Consumo y los Criterios de Operatividad para el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las ODECO.

Seguimiento de actividades

4. Llevan a cabo las actividades programadas y/o eventos especiales de acuerdo al seguimiento al Programa Anual de Trabajo **Formato I-1-MP-500-01**, remitiendo los informes correspondientes a la CGED cuando ésta los solicite.

DEC.- Titular.

5. Instruye al Departamento A, adscrito a la Dirección de Educación para el Consumo, para que elabore y proponga el Programa de Educación para el Consumo, con los tiempos registrados de las actividades a desarrollar durante el ejercicio de acuerdo al seguimiento al Programa Anual de Trabajo **Formato I-1-MP-500-01**.

Codificación:
MP-500-01**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
8 de 32**Departamento A, adscrito a la Dirección de Educación para el Consumo.- Titular.**

6. Elabora la propuesta del Programa de Educación para el Consumo, Cronograma y Calendario Anual de Educación para el Consumo con tiempos y temas, de acuerdo al Programa Anual de Trabajo **Formato I-1-MP-500-01**, remite a la DEC, para visto bueno o modificación.
 - No es correcto
7. Realiza las modificaciones pertinentes. Regresa a la DEC, para visto bueno o correcciones. *Conecta con la actividad 6.*
 - Si es correcto
8. Valida.

DC.- Titular.

9. Instruye al Departamento B, adscrito a la Dirección de Capacitación, para que elabore y proponga los Criterios de Operatividad, normatividad para el análisis y control de acuerdo a su competencia en el cumplimiento al seguimiento al Programa Anual de Trabajo **Formato I-1-MP-500-01**.

Departamento B, adscrito a la Dirección de Capacitación.- Titular.

10. Elabora la propuesta de la normatividad y formatos para concentrar reportes y dar seguimiento a los mismos para determinar el cumplimiento de las metas de trabajo establecidas para los Departamentos de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las ODECO, y remite a la DC, para visto bueno o modificación.
 - No es correcto
11. Realiza las modificaciones pertinentes. Regresa a la DC, para visto bueno o correcciones. *Conecta con la actividad 10.*
 - Si es correcto
12. Valida.

Fin del procedimiento.

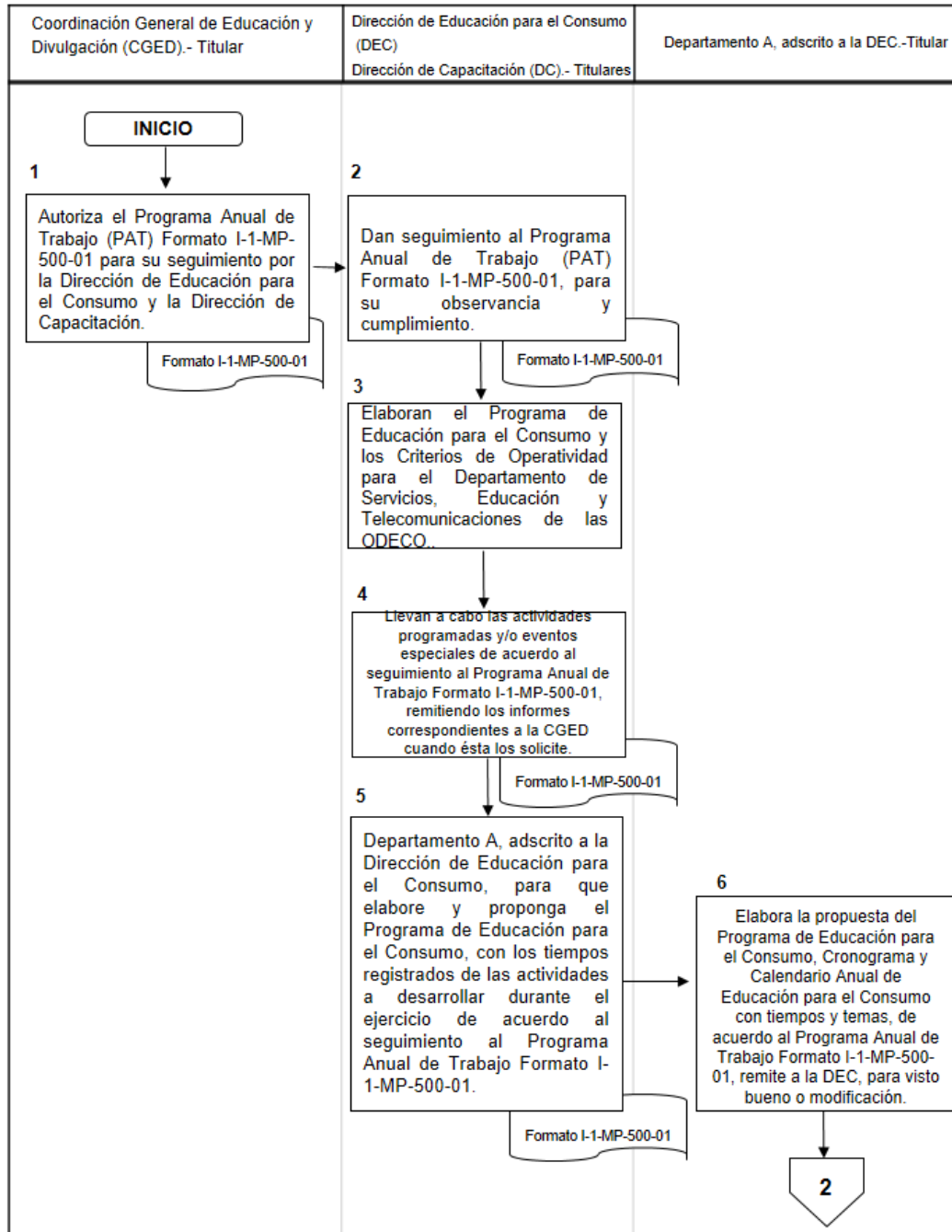
Codificación:
MP-500-01

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
9 de 32

VII. Diagrama de Flujo

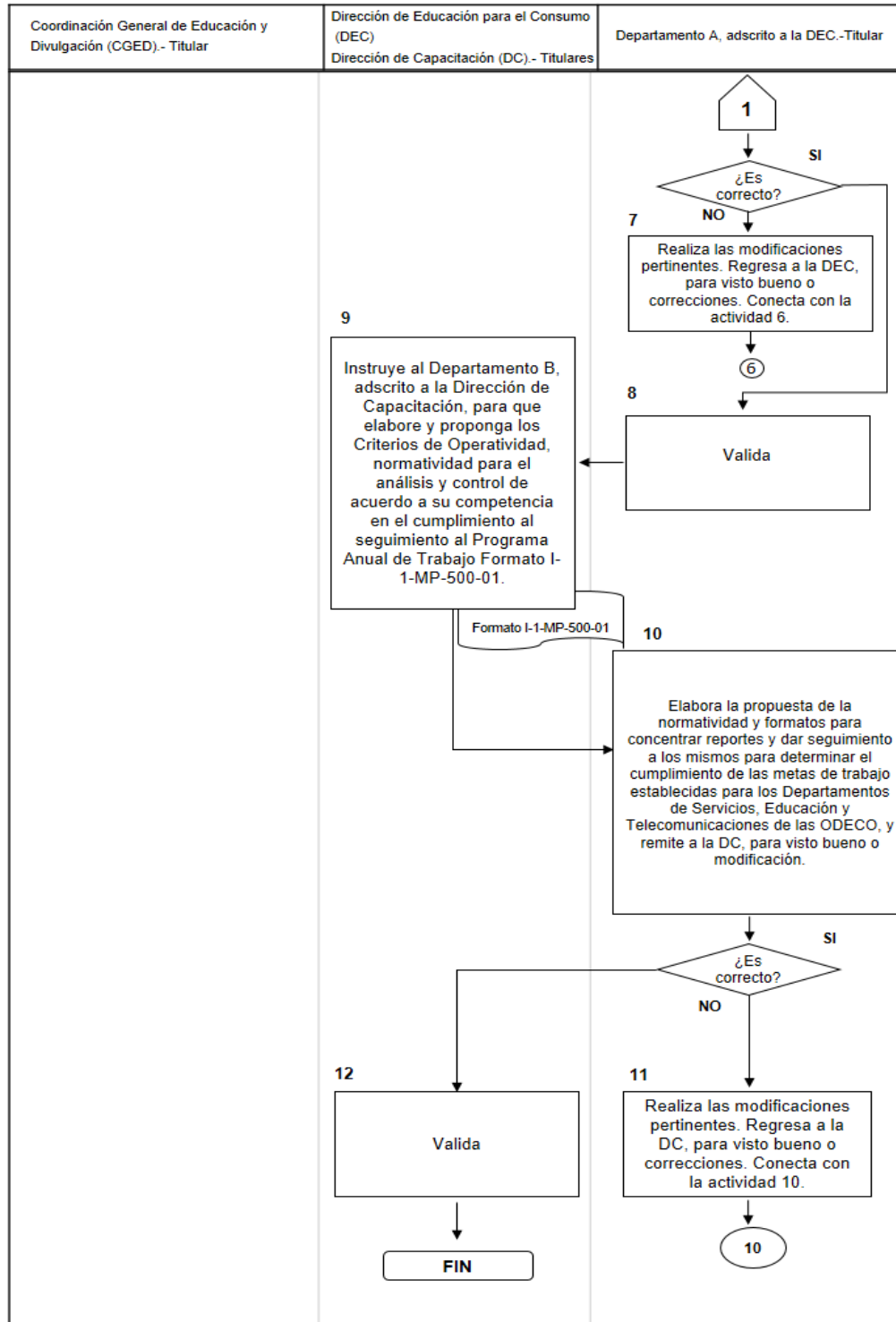


Codificación:
MP-500-01

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
10 de 32



Codificación:
MP-500-01

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
11 de 32

VIII. Formatos y Anexos

Formato I-1-MP-500-01

Tema		2020												TOTAL			
		2019	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20		dic-20		
Programa de Educación para el Consumo																	0
Productos Informativos	• Número de Paquetes didácticos (1)																0
	• Número de Materiales informativos																0
Foros de Discusión en Línea	• (2) Número de Foros de Discusión en Línea																0
Guiónes de Líneas de Espera	• (3) Número de Líneas en espera																0
Grupos de Consumidores	• (4) Padrón de Grupos de Consumidores																0
	• Integrantes de grupos de consumidores (padrón)																0
	• Actividades de promoción																0
	• Consumidores atendidos en las promociones																0
	• Grupos de consumidores constituidos (Altas)																0
	• Alta de integrantes																0
	• Total sesiones educativas impartidas a nivel nacional																0
	• Integrantes de Grupos Asesorados																0
	• (5) Consumidores de población abierta atendidos (asisten a sesiones educativas y no pertenecen a grupos de																0
	Organizaciones de la Sociedad Civil	• Padrón de Organizaciones de la Sociedad Civil															
Programa de Proveedor Responsable	• Capacitación a Proveedores																0
Consejo Consultivo del Consumo	• (6) Número de asistentes																0
	• Sesiones del Consejo Consultivo del Consumo (Nacional)																0
	• Sesiones de los Consejos Consultivos de Consumo Estatales																0
Ferias de Regreso a Clases																	
Feria de Regreso a Clases	• (8) Ferias de Regreso a Clases realizadas en el País	45	La Feria de Regreso a Clases, solamente se realiza en los meses de julio y agosto de cada año.						0	0	El Evento Institucional "Feria Regreso a Clases 2020", se canceló debido al seguimiento de indicaciones de cuidado que todo el país debía tomar, derivadas de la problemática de salud COVID-19.						
	• Número aproximado de asistentes	637,756							0	0							
	• Número de proveedores participantes	1,307							0	0							
	• Pláticas y talleres impartidos	550							0	0							

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Educación para el Consumo y Dirección de Capacitación, 2020

Información con fecha de corte: Día último hábil de cada mes

(9)

Codificación:
MP-500-01

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
12 de 32

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Formato de Seguimiento al Programa Anual de Trabajo.

Objetivo: Sistema de seguimiento y evaluación de los resultados a las actividades del Programa Anual de Trabajo.

Elaboración: ODECO.

Presentación: Word.

Clave de Identificación: Formato I-1-MP-500-01.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Programa de Educación para el Consumo	Número total de Paquetes Didácticos realizados en el 2009 12 Número de paquetes realizados mes a mes (Ejemplo: ene 20 1, feb 20 1, etcétera).
2	Productos Informativos	Número total de materiales informativos realizados en el 2019, Número de materiales informativos realizados mes a mes (Ejemplo: enero 20 4, febrero 20 4, etcétera).
3	Foros de Discusión en Línea	Número total de Foros de Discusión en Línea realizados en el 2019, 12. Número de Foros de Discusión en Línea realizados mes a mes con el personal de Educación en las ODECO. (Ejemplo: ene 20 1).
4	Guiones de Líneas en Espera	Número total de Guiones de Líneas en Espera realizados en el 2019, 480. Número de Guiones de Líneas en Espera realizados mes a mes (Ejemplo: ene 20 40, feb 20 40, etcétera).
5	Grupos de Consumidores	Número de grupos de consumidores, integrantes, acciones de promoción y consumidores atendidos, grupos de consumidores constituidos, alta de integrantes, total de sesiones educativas, consumidores atendidos en sesiones educativas y que no pertenecen a grupos de consumidores mes a mes,
6	Organizaciones de la Sociedad Civil	Número de Organizaciones de la Sociedad Civil registrado en Profeco el 2019. Número de Organizaciones de la Sociedad Civil registrados en Profeco mes a mes.
7	Programa Proveedor Responsable	Número de Capacitaciones de Proveedor Responsable impartidas en el 2019. Número de Capacitaciones de Proveedor Responsable impartidas mes a mes.
8	Consejo Consultivo del Consumo	Número de Sesiones del Consejo Consultivo Nacional 2019 y número de sesiones de los Consejos Consultivos Estatales 2019. Número de Sesiones del Consejo Consultivo Nacional y número de sesiones de los Consejos Consultivos Estatales mes a mes.
9	Feria de Regreso a Clases	Número total de Ferias de Regreso a Clases realizadas en el País, número aproximado de asistentes, número de proveedores participantes pláticas y talleres impartidos en el 2019 y 2020.

Codificación:
MP-500-01

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
13 de 32

Formato I-2-MP-500-01

PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR		PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR COORDINACIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN						
CÉDULA DE PROMOCIÓN								
ODECO:	1			2				
Folio:	3			Clave de la ODECO	4			
DATOS GENERALES DEL PROMOTOR								
5			No. de empleado			6		
Nombre (s)			Apellido Paterno		Apellido Materno			
DATOS DE LA POBLACIÓN ATENDIDA								
Nombre de la población atendida:				7				
Perfil:	8	1	2	3	4	Tipo de población: 10 <input type="checkbox"/> Rural <input type="checkbox"/> Urbana		
Perfil Específico:		9	1	2	3	4	5	
Nivel socioeconómico:		11	EP	BM	BA	MB	MA	
Sexo:		12	Mujeres			Hombres		13
Domicilio: (Lugar donde se lleva a cabo la promoción)		Calle		Núm.	14	Colonia	Alcaldía o Municipio	
Teléfono particular y/o celular del enlace o contacto		15		Origen de la población atendida:		16	17	
Correo electrónico:		18						
TEMA Y/O TALLER IMPARTIDO								
19								
MATERIALES INFORMATIVOS ENTREGADOS								
Revistas del Consumidor	<input type="checkbox"/>	Períodico mensual	<input type="checkbox"/>	20	Folletos	<input type="checkbox"/>	Tripticos	
						Otros		
FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO								
<p>Los datos personales de identificación que solicita la Procuraduría Federal del Consumidor son necesarios para generar datos estadísticos de los consumidores a los que se les otorga información, asesoría y atención. Los consumidores tienen derecho a acceder, rectificar, cancelar y oponerse al tratamiento de sus datos o pueden revocar su consentimiento. Los datos no podrán transferirse a terceros a excepción de un requerimiento de autoridad. Lo anterior con fundamento en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados -LGPDPPSO-.</p> <p>Cualquier duda, aclaración o corrección de sus datos puede hacerlas en la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores que se encuentra ubicada en José Vasconcelos N° 208, piso E-3, Col. Hipódromo Condesa, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06140, también está a su disposición el teléfono 55 56 25 67 00 extensión 16937, así como el correo electrónico orqconsumidores@profeco.gob.mx</p>								
21		22			23			
Nombre y Firma del Enlace o Contacto (Obligatorio)		Nombre y Firma del Promotor/a (Obligatorio)			Jefe o Encargado del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones (Obligatorio)			

Codificación:
MP-500-01**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
14 de 32

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Cédula de Promoción.**Objetivo:** Sistema de seguimiento de las actividades de promoción.**Elaboración:** ODECO.**Presentación:** Excel.**Clave de Identificación:** Formato I-2-MP-500-01.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	ODECO	Anotar el nombre completo de las Oficinas de Defensa del Consumidor.
2	Clave de la ODECO	Anotar la clave presupuestal asignada por la DGPOP.
3	Folio	Registrar el número consecutivo de actividades de promoción realizadas por el personal del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones a lo largo de un ejercicio.
4	Fecha	Anotar Día, mes y año de la realización de la actividad de promoción.
5	Nombre del Promotor	Anotar nombre completo del (la) Promotor(a).
6	No. de empleado	Anotar el número de empleado del (la) Promotor(a).
7	Nombre de la población atendida	Asignar un nombre a la Población en la cual se llevará acabo la acción de promoción. Ejemplo: en un núcleo de población en el cual se imparte la docencia se puede describir como: alumnos, profesores, padres de familia administrativos.
8	Perfil	Registrar el número correspondiente al rango de edad en el que se encuentren los asistentes a la reunión de promoción de acuerdo a lo siguiente: 1. POBLACIÓN INFANTIL PRIMARIA (6 A 12 AÑOS) SECUNDARIA (13 A 15 AÑOS) 2. POBLACIÓN JUVENIL (16 A 21 AÑOS) 3. POBLACIÓN ADULTA (22 A 59 AÑOS) 4. POBLACIÓN ADULTA MAYOR 60 y más.
9	Perfil específico	Registrar el número que corresponda a la actividad económica de los asistentes a la reunión de promoción: 1. LABORES DOMÉSTICAS, 2. SOCIEDAD ESCOLAR 3. EMPLEADOS, 4. COMERCIANTES, ARTESANOS Y OBREROS, 5. DISCAPACITADOS, 6. INDÍGENAS, 7. OTROS.

Codificación:
MP-500-01**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
15 de 32

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
10	Tipo de población	Marcar con una X la categoría a la que pertenece el núcleo poblacional (rural o urbana).
11	Nivel socioeconómico	Marcar con una X la categoría a la que pertenece el núcleo poblacional de acuerdo al ingreso familiar: EP: Extrema Pobreza BM: Bajo-Medio BA: Bajo Alto MB: Medio-Bajo MA: Medio Alto A: Alto.
12	Sexo	Anotar el número de participantes de acuerdo al sexo: (Hombre/Mujer).
13	Total de asistentes	Anotar número total de asistentes a las reuniones de promoción.
14	Domicilio	Anotar dirección completa del lugar donde se lleva a cabo la promoción (Calle, Núm., Colonia, Alcaldía o Municipio, Estado y Código Postal).
15	Teléfono particular y/o celular del enlace o contacto	Registrar el número telefónico particular o de celular del enlace o contacto.
16	Origen de la población atendida	Marcar con una X el Origen de la población atendida (Población Abierta P.A. o si se originó en una Institución (Institución)).
17	Especifique nombre de la Institución	Registrar el nombre de la Institución en la que se originó el núcleo poblacional en donde se desarrolló la actividad. Ejemplo SEP, SEDENA, SEMAR, SEDESOL, etc.
18	Correo electrónico:	Anotar la dirección electrónica del enlace o contacto.
19	Tema y/o taller Impartido	Registrar tema (s) y/o taller(es) que se impartieron a los consumidores asistentes a la reunión de promoción, los cuales son remitidos vía correo electrónico por la Coordinación General de Educación y Divulgación a través de la Dirección de Educación para el Consumo al Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, Departamento adscrito a la ODECO.
20	Materiales informativos entregados	Registrar cantidad aproximada de los materiales que se utilizaron para apoyar las acciones de promoción como: Revista del Consumidor, Periódico mensual, folletos, trípticos y otros.
21	Nombre y firma del Enlace o Contacto (Obligatorio)	Registrar nombre completo y firma del Enlace o Contacto en el siguiente orden: apellido paterno, materno y nombre(s).
22	Nombre y firma del Promotor/a (Obligatorio)	Registrar nombre completo y firma del Promotor/a de las ODECO en el siguiente orden: apellido paterno, materno y nombre(s).
23	Jefe/a o Encargado/a del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones (Obligatorio)	Registrar nombre completo y firma de la persona responsable del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, Departamento adscrito a la ODECO, en el siguiente orden: apellido paterno, materno y nombre(s).

Codificación:
MP-500-01

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
16 de 32

Formato I-3-MP-500-01

PROFECO		PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR		COORDINACIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN		DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN	
REGISTRO DE GRUPO U ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES							
ODECO: 1				Clave de la ODECO: 2			
Fecha de constitución: 3		dd mm aaaa		No. de Folio: 4			
Tipo de movimiento: 5		Alta Baja		<input type="checkbox"/> Grupo de Consumidores			
Fecha de Movimiento: 6		dd mm aaaa		<input type="checkbox"/> Organización de Consumidores			
DATOS GENERALES							
Nombre del Grupo u Organización de Consumidores: 7							
Domicilio sede del Grupo u Organización de Consumidores: 8							
Calle		No. Ext.		No. Int.		Colonia	
Alcaldía o Municipio		Entidad		C.P.		Número telefónico: 9	
Sexo: 10		Mujer		Hombre		Extensión: 11	
Tipo de población: 12		Rural		Urbana		Total de Integrantes: 13	
Nivel Socioeconómico: 15		EP		BM		BA	
Perfil: 16		1		2		3	
Perfil Específico: 17		1		2		3	
Rango de Edad: 18		1		2		3	
Origen: 13		PA		INST		Especifique nombre de la Institución: 14	
DATOS DEL REPRESENTANTE							
Nombre (s)		Apellido Paterno		Apellido Materno		Ocupación	
Domicilio:		Calle		No. Ext.		No. Int.	
Alcaldía o Municipio		Entidad		C.P.		Sexo: <input type="checkbox"/> Mujer	
Correo electrónico		Redes sociales		Teléfono particular y/o celular		<input type="checkbox"/> Hombre	
MOTIVO DE BAJA							
Especifique: 20							
<p>Los datos personales de identificación que solicita la Procuraduría Federal del Consumidor son necesarios para generar datos estadísticos de los consumidores a los que se les otorga información, asesoría y atención. Los consumidores tienen derecho a acceder, rectificar, cancelar y oponer al tratamiento de sus datos o pueden revocar su consentimiento. Los datos no podrán transferirse a terceros a excepción de un requerimiento de autoridad. Lo anterior con fundamento en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados –LGPDPSSO–.</p> <p>Cualquier duda, aclaración o corrección de sus datos puede hacerlas en la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores que se encuentra ubicada en José Vasconcelos N° 208, piso E-3, Col Hipódromo Condesa, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06140, también está a su disposición el teléfono 55 56 25 67 00 extensión 16944 y 16937, así como el correo electrónico orgconsumidores@profeco.gob.mx</p>							
Nombre y Firma del Representante: 21		Nombre y Firma del Promotor/a: 22		Nombre y firma Jefe o Encargado del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones: 23			
(Obligatorio)		(Obligatorio)		(Obligatorio)			

Codificación:
MP-500-01

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
17 de 32

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Registro de Grupo u Organización de Consumidores.

Objetivo: Sistema de seguimiento de Registro de Grupo u Organización de Consumidores.

Elaboración: ODECO.

Presentación: Excel.

Clave de Identificación: Formato I-3-MP-500-01.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	ODECO	Nombre completo de las Oficinas de Defensa del Consumidor.
2	Clave de la ODECO	Clave presupuestal asignada por la DGPOP.
3	Fecha de Constitución	Día, mes y año en que se constituye el Grupo u Organización de Consumidores.
4	No. de Folio	Número consecutivo de alta de Grupos u Organizaciones de Consumidores de acuerdo a la fecha de su conformación por el personal del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las ODECO y validada por la Dirección de Capacitación a lo largo de un ejercicio.
5	Tipo de movimiento	Una X en el tipo de movimiento a realizar (alta o baja), así como marcar con una X en el Grupo de Consumidores de que se trata (Grupo de Consumidores / Organización de Consumidores).
6	Fecha de movimiento	Día, mes y año en que se realiza el movimiento de alta o baja el Grupo u Organización de Consumidores, de manera oficial (cuenta con la validación por parte de la Dirección de Capacitación).
7	Nombre del Grupo u Organización de Consumidores	Nombre con el que se identificará al Grupo u Organización de Consumidores constituido.
8	Domicilio sede del Grupo u Organización Consumidores	Dirección completa del Grupo u Organización de Consumidores (Calle, Núm., Colonia, Alcaldía o Municipio, Estado y Código Postal).
9	Número telefónico/extensión	Número de teléfono celular o particular a diez dígitos y extensión del Grupo u Organización de Consumidores.
10	Sexo	Número de participantes de acuerdo al sexo: (Mujer/Hombre).
11	Total de integrantes	Número total de integrantes del Grupo u Organización de Consumidores.
12	Tipo de población	Una X en la categoría a la que pertenece el núcleo poblacional (rural o urbana).

Codificación:
MP-500-01**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
18 de 32

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
13	Origen	Una X en el origen del Grupo u Organización de Consumidores (Población Abierta P.A. o Institución INST).
14	Especifique nombre de la Institución	Nombre de la Institución en la que se originó el Grupo u Organización de Consumidores. Ejemplo SEP, SEDENA, SEMAR, SEDESOL, etc.
15	Nivel socioeconómico	Una X en la categoría a la que pertenece el Grupo u Organización de Consumidores de acuerdo al ingreso familiar: EP: Extrema Pobreza BM: Bajo-Medio BA: Bajo Alto MB: Medio-Bajo MA: Medio Alto A: Alto.
16	Perfil	Número correspondiente al rango de edad en el que se encuentren los integrantes del Grupo u Organización de Consumidores: 1. POBLACIÓN INFANTIL 2. POBLACIÓN JUVENIL 3. POBLACIÓN ADULTA 4. POBLACIÓN ADULTA MAYOR
17	Perfil Especifico	Número que corresponda a la actividad económica de los integrantes del Grupo u Organización de Consumidores: 1. LABORES DOMÉSTICAS, 2. SOCIEDAD ESCOLAR 3. EMPLEADOS, 4. COMERCIANTES, ARTESANOS Y OBREROS, 5. DISCAPACITADOS, 6. INDÍGENAS, 7. OTROS.
18	Rango de Edad	Registrar el número correspondiente al rango de edad en el que se encuentren los integrantes del Grupo u Organización de consumidores de acuerdo a lo siguiente: 1. PRIMARIA (6 A 12 AÑOS)) 2. SECUNDARIA (13 A 15 AÑOS) 3. (16 A 21 AÑOS) 4. (22 A 59 AÑOS) 5. 60 y más.
19	Datos del representante	Datos generales del representante del Grupo u Organización de Consumidores (Nombre completo, ocupación, sexo (M / H), domicilio completo, número de teléfono de celular o particular, así como su correo electrónico y redes sociales).
20	Motivo de baja	Especificar el motivo de baja del Grupo u Organización de Consumidores.
21	Nombre y firma del Representante (Obligatorio)	Nombre completo y firma del Representante del Grupo u Organización de Consumidores.
22	Nombre y firma del Promotor/a (Obligatorio)	Nombre completo y firma del Promotor.
23	Nombre y firma del Jefe/a o Encargado/a del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones (Obligatorio)	Registrar nombre completo y firma de la persona responsable del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, en el siguiente orden: apellido paterno, materno y nombre(s).

Codificación:
MP-500-01**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
20 de 32

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Control de Asistencia de Consumidores Atendidos.**Objetivo:** Sistema de seguimiento y Control de Asistencia de integrantes asistentes a la sesión.**Elaboración:** ODECO.**Presentación:** Excel.**Clave de Identificación:** Formato I-4-MP-500-01.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	ODECO	Anotar el nombre completo de las Oficinas de Defensa del Consumidor.
2	Fecha de la sesión	Día, mes y año en la que se lleva a cabo la sesión educativa.
3	Atendió	Nombre del personal del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, Departamento adscrito a la ODECO, que atendió. Una X en Grupo u Organización de Consumidores.
4	Folio del Grupo u Organización de consumidores	Número de folio asignado una vez que fue validado el movimiento de alta por la Dirección de Capacitación. (No aplica para población abierta).
5	Nombre del Grupo u Organización de consumidores	Nombre del Grupo u Organización de Consumidores para su identificación y seguimiento.
6	Domicilio donde se lleva a cabo la sesión	Dirección completa del lugar donde se realiza la sesión educativa en forma legible (Calle, No. exterior, No. interior, Colonia, Alcaldía o Municipio y Estado).
7	Integrantes registrados del Grupo u Organización de Consumidores	Número total de integrantes mujeres y hombres registrados en el Grupo u Organización de Consumidores.
8	Integrantes asistentes a la Sesión Educativa	Número total de integrantes mujeres y hombres que asistieron a la sesión educativa y se encuentran registradas en el Grupo u Organización de Consumidores.
9	Consumidores de Población Abierta asistentes a la Sesión Educativa	Número total de mujeres y hombres que asistieron a la Sesión Educativa y no se encuentran registradas en el Grupo u Organización de Consumidores.
10	Temas impartidos al Grupo u Organización de Consumidores	Anotar tema(s) de consumo desarrollados en la Sesión Educativa a los asistentes del Grupo u Organización de Consumidores o Población abierta.
11	Tecnologías domésticas y/o platillo sabio	Anotar tecnología(s) domésticas y/o platillo(s) sabio de consumo desarrollados en la Sesión Educativa a los asistentes del Grupo u Organización de Consumidores o Población abierta.

Codificación:
MP-500-01**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
21 de 32

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
12	Materiales informativos entregados	Registrar cantidad aproximada de los materiales que se utilizaron para apoyar las acciones de promoción como: Revista del Consumidor, periódico mensual, folletos, trípticos y otros.
13	No.	Número en forma consecutiva de cada uno de los asistentes.
14	Nombre (s)	Nombre (s) completo de cada uno de los asistentes (s) en forma legible.
15	Apellido paterno	Apellido paterno en forma legible de cada uno de los asistentes.
16	Apellido Materno	Apellido materno en forma legible de cada uno de los asistentes.
17	Firma o huella	Rúbrica o huella de cada uno de los integrantes del Grupo u Organización de Consumidores.
18	Nombre y firma del Representante (Obligatorio)	Nombre completo y firma del Representante del Grupo u Organización de Consumidores.
19	Nombre y firma del Promotor/a (Obligatorio)	Nombre completo y firma del Promotor.
20	Nombre y firma del Jefe/a o Encargado/a del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, (Obligatorio).	Nombre completo y firma del Jefe/a o Encargado/a del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones Departamento adscrito a la ODECO.

Codificación:
MP-500-01

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
22 de 32

Formato I-5-MP-500-01

Feria Regreso a Clases (Resultados)

No.	Oficina de Representación	Alcaldía o Municipio donde se realizó la Feria	Período de realización de la Feria	No. aproximado de asistentes	Número de Mujeres	Edad de Mujeres	Número de Hombres	Edad de Hombres	No. de proveedores participantes	Número de Mujeres	Edad de Mujeres	Número de Hombres	Edad de Hombres	% Descuentos otorgados (mínimo-máximo)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

Ventas estimadas	Temas de Pláticas	No. Pláticas	No. Total de Asistentes	Número de Mujeres	Edad de Mujeres	Número de Hombres	Edad de Hombres
16	17	18	19	20	21	22	23

Temas de Talleres	No. Talleres	No. Total de Asistentes	Número de Mujeres	Edad de Mujeres	Número de Hombres	Edad de Hombres
24	25	26	27	28	29	30

Servicios		Material de Difusión				Entrevistas			Otros	
No.	Servicio	Lonas	Volantes	Tripticos	No. Revistas del Consumidor	Radio	Televisión	Prensa	Notas de Prensa	No. Spot difundidos
31	32	33				34			35	

Codificación:
MP-500-01

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
23 de 32

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Reporte de Resultados Feria de Regreso a Clases.

Objetivo: Sistema de seguimiento y evaluación de los resultados a las actividades de la Feria de Regreso a Clases.

Elaboración: ODECO.

Presentación: Word.

Clave de Identificación: Formato I-5-MP-500-01.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	No.	Número de Feria a reportar.
2	Oficina de Representación.	Nombre de la ODECO, (ejemplo Oriente).
3	Alcaldía o Municipio donde se realizó la Feria.	Nombre de la Alcaldía o Municipio donde se realizó la Feria.
4	Periodo de realización de la Feria.	Fecha de inicio y término de la Feria.
5	No. aproximado de asistentes.	Número aproximado de consumidores que fueron al evento.
6	Número de Mujeres.	Número del total aproximado de asistentes mujeres.
7	Edad de Mujeres.	Rango de edad aproximado de asistentes mujeres (ejemplo de 12 a 40 años).
8	Número de Hombres.	Número del total aproximado de asistentes hombres.
9	Edad de Hombres.	Rango de edad aproximado de asistentes hombres (ejemplo de 12 a 40 años).
10	No. de proveedores participantes.	Número de proveedores que participaron en el evento, ofreciendo productos o servicios.
11	Número de Mujeres.	Número del total de proveedores mujeres que participaron en el evento.
12	Edad de Mujeres.	Rango de edad de proveedores mujeres que participaron en el evento (ejemplo: 20 a 60 años).
13	Número de Hombres.	Número del total de proveedores hombres que participaron en el evento.
14	Edad de Hombres.	Rango de edad de proveedores hombres que participaron en el evento (ejemplo: 20 a 60 años).
15	% Descuentos otorgados (mínimo-máximo).	Porcentaje mínimo y máximo de descuento otorgado por los proveedores a los asistentes al evento.
16	Ventas estimadas.	Cantidad total aproximada de ventas durante todo el evento.
17	Temas de Pláticas.	Relación de temas de las pláticas brindadas por el área de educación a los asistentes al evento.
18	No. Pláticas.	Número total de todas las pláticas brindadas por el área de educación a los asistentes durante todo el evento.

Codificación:
MP-500-01**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
24 de 32

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
19	No. Total de Asistentes.	Número de consumidores a las pláticas de educación para el consumo durante todo el evento.
20	Número de Mujeres.	Número del total de asistentes mujeres a las pláticas de educación para el consumo.
21	Edad de Mujeres.	Rango de edad de asistentes mujeres a las pláticas de educación para el consumo (ejemplo de 12 a 40 años).
22	Número de Hombres.	Número del total de asistentes hombres a las pláticas de educación para el consumo.
23	Edad de Hombres.	Rango de edad de asistentes hombres a las pláticas de educación para el consumo (ejemplo de 12 a 40 años).
24	Temas de Talleres.	Relación de talleres brindados por el área de educación a los asistentes al evento.
25	No. Talleres.	Número total de todos los talleres brindados por el área de educación a los asistentes durante todo el evento.
26	No. Total de Asistentes.	Número total de consumidores asistentes a los talleres de educación para el consumo durante todo el evento.
27	Número de Mujeres.	Número del total de asistentes mujeres a los talleres de educación para el consumo.
28	Edad de Mujeres.	Rango de edad de asistentes mujeres a las pláticas de educación para el consumo (ejemplo de 12 a 40 años).
29	Número de Hombres.	Número del total de asistentes hombres a los talleres de educación para el consumo.
30	Edad de Hombres.	Rango de edad de asistentes hombres a las pláticas de educación para el consumo (ejemplo de 12 a 40 años).
31	No.	Número total de servicios adicionales brindados durante todo el evento, ejemplo: 250 (100 cortes de cabello y 150 certificados) médicos expedidos.
32	Servicio.	Relación de servicios proporcionados (corte de cabello, expedición de certificados médicos, etc.).
33	Material de Difusión (lonas, volantes, trípticos, Revista del Consumidor).	Número de cada uno de los materiales de difusión utilizado y proporcionado durante todo el evento.
34	Entrevistas (radio, televisión y prensa).	Número total de entrevistas brindadas durante todo el evento en cada uno de los medios señalados.
35	Otro (Notas de prensa y/o No. Spots difundidos).	Número del total de otras acciones llevadas a cabo para la difusión del evento.

Codificación:
MP-500-01

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
25 de 32

Formato I-6-MP-500-01

Certificación de Información

Mes: 1
Sede: 2
ODECO - Zona: 3

Actividades	Total
Padrón de grupos de consumidores	0
Total de integrantes de grupos de consumidores	0
Niños	0
Jóvenes	0
Adultos	0
Adultos mayores	0
Totales	0
Labores domésticas	0
Sociedad escolar	0
Empleados	0
Artesanos y obreros	0
Capacidades diferentes	0
Indígenas	0
Otros	0
Totales	0
Urbana	0
Rural	0
Totales	0
Mujeres	0
Hombres	0
Totales	0
Extrema pobreza	0
Bajo medio	0
Bajo alto	0
Medio bajo	0
Medio alto	0
Alto	0
Totales	0
Padrón de organizaciones de consumidores	0
Integrantes de organizaciones de consumidores	0
Altas de organizaciones de consumidores	0
Bajas de integrantes de organizaciones de consumidores	0
Bajas de organizaciones de consumidores	0
Bajas de integrantes de organizaciones de consumidores	0
Acciones de promoción (en la modalidad de atención presencial y/o a distancia)	0
Consumidores atendidos en las promociones	0
Altas de grupos de consumidores	0
Altas de integrantes de grupos de consumidores	0
Bajas de grupos de consumidores	0
Bajas de integrantes de grupos de consumidores	0
Sesiones educativas realizadas con los grupos de consumidores (en la modalidad de atención presencial y/o a distancia)	0
Integrantes de grupos asistentes o participantes en las sesiones educativas	0
Consumidores de población abierta atendidos (asisten a sesiones educativas y no pertenecen a grupos de consumidores)	0
Sesiones educativas para organizaciones de consumidores	0
Integrantes de organizaciones, asistentes a las sesiones educativas,	0
Total de asesorías y consultas, pláticas, cursos y conferencias impartidas con temas de consumo. (en la modalidad de atención presencial y/o a distancia).	0
Total de participantes atendidos en asesorías, consultas, pláticas, cursos y conferencias. (en la modalidad de atención presencial y/o a distancia)	0
Talleres impartidos de tecnología doméstica, platillo sabio y otros.	0
Programas y/o Proyectos especiales: (Atenciones realizadas en la modalidad de atención presencial y/o a distancia a población abierta en módulos, brigadas, jornadas, conferencias, participación en medios de comunicación, eventos institucionales, Ferias del Consumidor, consulta general y/o Atención personalizada a consumidores, etc.)	0
Total aproximado de asistentes (Consulta general, atención directa, usuarios que reciben la información en la modalidad de atención presencial y/o a distancia)	0
Materiales temáticos y didácticos entregados y/o enviados	0
Jefe/a o Encargado/a del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones	0
Promotoras y Promotores	0

57

Elaboro
Nombre y firma
Promotor/a

58

Reviso
Nombre y firma
Jefe/a o Encargado/a del Departamento de
Servicios, Educación y Telecomunicaciones

59

Autorizo
Nombre y firma
Director/a o Encargado/a de la ODECO

Manifiesto bajo protesta de decir verdad que los datos son los correctos en la Oficina de Defensa del Consumidor.

Es importante que una vez requisitado el formato con nombre y firma de los responsables de la información, éste se envíe a la dirección electrónica: orgconsumidores@profeco.gob.mx.

Codificación:
MP-500-01**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
26 de 32

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Certificación de Información.**Objetivo:** Validar y documentar las cifras reportadas por las ODECO.**Elaboración:** ODECO.**Presentación:** Excel.**Clave de Identificación:** Formato I-6-MP-500-01

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Mes	Seleccionar de la lista el mes correspondiente.
2	Sede	Seleccionar de la lista el nombre del estado sede.
3	ODECO-Zona	Seleccionar de la lista el nombre de la ODECO.
4	Padrón de Grupos de Consumidores	Registrar el número de grupos de consumidores actualizado.
5	Total de Integrantes de Grupos de Consumidores	Registrar el número de Integrantes de Grupos de Consumidores registrados en la ODECO.
6	Niños	Anotar el número total de niños Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado.
7	Jóvenes	Anotar el número total de jóvenes Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado.
8	Adultos	Anotar el número total de Adultos Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado.
9	Adultos mayores	Anotará el número total de adultos mayores Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado.
10	Totales	Cálculo de los datos totales.
11	Labores domésticas	Anotar el número total de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado por perfil específico de labores domésticas.
12	Sociedad escolar	Anotar el número total de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado por perfil específico de sociedad escolar.
13	Empleados	Anotar el número total de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado por perfil específico de empleados.
14	Artesanos y obreros	Anotar el número total de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado por perfil específico de artesanos y obreros.
15	Capacidades diferentes	Anotar el número total de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado por perfil específico de capacidades diferentes.
16	Indígenas	Anotar el número total de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado por perfil específico de Indígenas.
17	Otros	Anotar el número total de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado por perfil específico de Otros.
18	Totales	Cálculo de los datos totales.

Codificación:
MP-500-01**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
27 de 32

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
19	Urbana	Anotar el número total de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado por tipo de población urbana.
20	Rural	Anotar el número total de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado por tipo de población rural.
21	Totales	Cálculo de los datos totales.
22	Mujeres	Anotar el número de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado de acuerdo al sexo: (Mujer).
23	Hombres	Anotar el número de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado de acuerdo al sexo: (Hombres).
24	Totales	Cálculo de los datos totales.
25	Extrema pobreza	Anotar el número de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado de acuerdo al ingreso familiar: (Extrema pobreza).
26	Bajo medio	Anotar el número de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado de acuerdo al ingreso familiar: (Bajo medio).
27	Bajo alto	Anotar el número de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado de acuerdo al ingreso familiar: (Bajo alto).
28	Medio bajo	Anotar el número de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado de acuerdo al ingreso familiar: (Medio bajo).
29	Medio alto	Anotar el número de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado de acuerdo al ingreso familiar: (Medio alto).
30	Alto	Anotar el número de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado de acuerdo al ingreso familiar: (Alto).
31	Totales	Cálculo de los datos totales.
32	Padrón de Organizaciones de Consumidores	Registrar el número de Organizaciones de Consumidores actualizado.
33	Integrantes de Organizaciones de Consumidores	Registrar el número de Integrantes de Organizaciones de Consumidores actualizado.
34	Altas de Organizaciones de Consumidores	Registrar el número de Organizaciones de Consumidores actualizado.
35	Altas de integrantes de Organizaciones de Consumidores	Registrar el número de Integrantes de Organizaciones de Consumidores actualizado.
36	Bajas de Organizaciones de Consumidores	Registrar el número de Organizaciones de Consumidores actualizado.
37	Bajas de Integrantes de Organizaciones de Consumidores	Registrar el número de Integrantes de Organizaciones de Consumidores actualizado.
38	Acciones de Promoción (en la modalidad de atención presencial y/o a distancia)	Registrar el número de Actividades de Promoción efectuadas.
39	Consumidores atendidos en las promociones	Registrar el número de Consumidores atendidos en las promociones
40	Altas de grupos de consumidores	Registrar el número de Altas de nuevos Grupos de Consumidores constituidos.
41	Altas de Integrantes de grupos de consumidores	Registrar el número de Altas de Integrantes de nuevos Grupos de consumidores constituidos.
42	Bajas de Grupos de Consumidores	Registrar el número de Bajas de Grupos de Consumidores.
43	Bajas de integrantes de grupos de consumidores	Registrar el número de Bajas de Integrantes de Grupos de Consumidores.

Codificación:
MP-500-01**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
28 de 32

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
44	Sesiones educativas realizadas con los grupos de consumidores (en la modalidad de atención presencial y/o a distancia)	Registrar el número de Sesiones educativas impartidas a Grupos de Consumidores
45	Integrantes de grupos Asistentes o Participantes en las sesiones educativas	Registrar el número de Integrantes de Grupos capacitados y asesorados
46	Consumidores de población abierta atendidos (asisten a sesiones educativas y no pertenecen a grupos de consumidores)	Registrar el número de Consumidores de población abierta atendidos en las sesiones educativas y que no pertenecen a Grupos de Consumidores.
47	Sesiones educativas para Organizaciones de Consumidores	Registrar el número de Sesiones educativas impartidas a Organizaciones de Consumidores
48	Integrantes de Organizaciones asistentes a las sesiones educativas	Registrar el número de Integrantes de Organizaciones atendidos.
49	Total de Asesorías y Consultas, Pláticas, Cursos y Conferencias impartidas con temas de consumo. (en la modalidad de atención presencial y/o a distancia)	Cálculo de los datos totales.
50	Total de participantes atendidos en Asesorías, Consultas, Pláticas, Cursos y Conferencias. (en la modalidad de atención presencial y/o a distancia)	Cálculo de los datos totales.
51	Talleres impartidos de tecnología doméstica, platillo sabio y otros.	Registrar el número de Talleres de Tecnología Doméstica, Platillo Sabio y otros.
52	Programas y/o Proyectos Especiales: (Atenciones realizadas en la modalidad de atención presencial y/o a distancia a población abierta en módulos, brigadas, jornadas, conferencias, participación en medios de comunicación, eventos institucionales, Ferias del Consumidor, consulta general y/o Atención personalizada a consumidores, etc.)	Registrar el número de Eventos y Programas Especiales: (Atenciones realizadas en las brigadas, jornadas, módulos, conferencias, participación en medios de comunicación, eventos institucionales y ferias locales, cuaresma, fin de año, Buen Fin, entre otros.).
53	Total aproximado de asistentes (Consulta general, atención directa, usuarios que reciben la información en la modalidad de atención presencial y/o a distancia)	Registrar el Número aproximado de asistentes de Eventos y Programas Especiales
54	"Materiales temáticos y didácticos entregados y/o enviados	Registrar el número de materiales informativos y de audiovisuales difundidos.
55	Jefe/a o Encargado/a del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones	Registrar el número 1 donde se tenga Jefe/a o Encargado/a y 0 donde no.
56	Promotoras y Promotores	Registrar el número de Promotoras y Promotores.
57	Elaboró Nombre y firma Promotor/a	Registrar el Nombre y firma de Promotoras y Promotores.

Codificación:
MP-500-01

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
29 de 32

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
58	Supervisó Nombre y firma Jefe/a o Encargado/a del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones	Registrar el Nombre y firma del Jefe/a o Encargado/a del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones
59	Autorizó Nombre y firma Director/a o Encargado/a de la ODECO	Registrar el Nombre y firma del Director/a o Encargado/a de la Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO)

Codificación:
MP-500-01

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
30 de 32

Anexo A

Calendario Anual de Educación para el Consumo 2020 Dirección de Educación para el Consumo

ENERO PD.1.20 Propósitos para el 2020: ¿Cuáles son nuestra metas para ser Consumidores Responsables? 	FEBRERO PD.2.20 Día mundial de los derechos del consumidor, 15 de marzo. 	MARZO PD.3.20 Autoproducción en beneficio de los consumidores. 	ABRIL PD.4.20 Análisis de la publicidad, para evitar malgastar. 
MAYO PD.5.20 Tus derechos en Combustibles. 	JUNIO PD.6.20 En vacaciones se gasta más electricidad. 	JULIO PD.7.20 Compras en común para ahorrar. 	AGOSTO PD.8.20 Derecho a la no discriminación e inclusión. 
SEPTIEMBRE PD.9.20 La huella de carbono y la huella hídrica en el consumo. 	OCTUBRE PD.10.20 Día mundial de la alimentación. 	NOVIEMBRE PD.11.20 Tus derechos en telecomunicaciones. 	DICIEMBRE PD.12.20 Consumo solidario y justo. 

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Anexo B**Criterios de Operatividad para el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las ODECO****Presentación**

Este documento tiene como propósito establecer los criterios de trabajo del Programa de Educación para el Consumo; mediante el cual la Profeco apoya y promueve la constitución de grupos de consumidores, impulsándoles a formar organizaciones y asociaciones de consumidores con el fin de que conozcan, defiendan y fortalezcan sus derechos, además de fomentar una cultura de consumo responsable y sostenible.

Los Criterios de Operatividad norman el trabajo mensual con la población consumidora que realiza el personal del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la ODECO de la Profeco a nivel nacional.

Las acciones que se norman son:

- Promoción
- Constitución de Grupos de Consumidores
- Sesiones Educativas
- Programas o Eventos Especiales

Las acciones implementadas y resultados obtenidos, son reportadas el día último hábil de cada mes a las áreas correspondientes de la Coordinación General de Educación y Divulgación, para determinar el cumplimiento de las acciones en apego a las metas establecidas en los Criterios de Operatividad vigentes.

Codificación:
MP-500-01

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
32 de 32

Anexo C

Programa de Educación para el Consumo

Mes.	Temario Anual de Educación para el Consumo.	Sub temas.	Fechas de alto consumo.	Fechas conmemorativas.	Reflexión de cierre: Valores cooperativos.	Salud y Nutrición:
ENERO	Propósitos para el 2020: ¿Cuáles son nuestra metas para ser Consumidores Responsables?	Planeación para una economía familiar sana, consumo saludable y sostenible (La rueda del Consumo Personal Responsable). Casas de empeño, recomendaciones y cómo Profeco las regula.	14 de febrero - Día del amor y de la amistad.	24 de enero - Día Internacional de la Educación (ONU).	Autoayuda.	123 por mí (1. Como saludable 2. Hago actividad física 3. Tomo agua)
FEBRERO	Día mundial de los derechos del consumidor -15 de marzo, (de acuerdo al lema).	Aniversario de PROFECO. Servicios Profeco (énfasis en Acciones colectivas). Reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor. Un consumidor informado conoce y ejerce sus derechos antes, durante y después de una compra.	26 de febrero - Miércoles de Ceniza (inicio de la cuaresma).	5 de febrero - Aniversario de Profeco. 15 de marzo - Día mundial del consumo responsable.	Democracia.	NORMA Oficial Mexicana NOM-043-SSA2-2012: Promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación.
MARZO	Autoproducción en beneficio de los consumidores.	Opciones alimenticias para llevar a cabo en la cuaresma, no solo de pescado vive el hombre. Platillos sabios para Cuaresma. Cinco tecnologías domésticas prácticas.	Cuaresma. Vacaciones de Semana Santa.	8 de marzo - Día Internacional de la Mujer.	Ayuda mutua.	Producción y conservación de alimentos de autoconsumo. Recomendaciones en temporada de calor.
ABRIL	Análisis de la publicidad, para evitar malgastar.	Monitoreo de publicidad engañosa. Productos milagro, responsabilidad de los medios de comunicación ante los productos milagro. Actividades recreativas para el Día del Niño.	30 de abril - Día del niño. 10 de mayo - Día de las madres.	7 de abril - Día Mundial de la Salud.	Honestidad.	Alimentación de niños en edad escolar: Información acerca de cómo alimentarse
MAYO	Tus derechos en Combustibles.	Derecho a que te despachen correctamente el combustible y cómo cerciorarse de esto. Calibración de básculas por Profeco, verificación a distribuidores. Cilindros de gas: Norma Oficial Mexicana de cilindros de gas L.P. Gas natural. Aplicaciones (APPS): Litro X Litro, GasoApp, AmigasLP. Combate al robo de combustibles, consecuencias y prevención de riegos civiles ante esto.	21 de junio - Día del padre.	8 de mayo - Día Mundial de la Cruz Roja.	Transparencia.	Porciones de alimentos.
JUNIO	En vacaciones se gasta más electricidad.	¿Cómo leer el recibo de electricidad? Tips de ahorro. Cuidando el ambiente también ahorro (energía eléctrica y agua).	Vacaciones de verano.	5 de junio - Día Mundial del Medio Ambiente. 3 de junio - Día Mundial de la	Responsabilidad personal.	Conservación de alimentos.
JULIO	Compras en común para ahorrar.	Compras en común para el Regreso a Clases (útiles escolares). Alimentación (refrigerios saludables - otras recetas). Derechos de las Personas Adultas Mayores.	Regreso a clases.	6 de julio - Día Internacional de las Cooperativas.	Interés por los demás.	Qué es el refrigerio escolar.
AGOSTO	Derecho a la no discriminación e inclusión.	Salud en Adultos Mayores. Medicinas y sus diferencias (genéricas, similares y de patente). Bullying por consumo. Derechos en restaurantes, antros, y bares.	28 de agosto- Día del abuelo. 15 de septiembre - Día de la Independencia Nacional.	31 de agosto - Día Internacional de la Solidaridad.	Solidaridad.	Alimentación después de los 60: Información acerca de cómo alimentarse correctamente (mayores de 60 años).




Codificación:
MP-500-02**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
1 de 15

Tiempo de Ejecución

30 días hábiles.

Aprobación del Documento

Firma

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

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	23 de junio de 2021	Procedimiento de nueva creación, derivado de la eliminación de la plaza de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, y reasignación de las funciones y los procesos de esta Dirección General a la Coordinación General de Educación y Divulgación. Asimismo, el presente manual deriva del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 30-12-2019) y Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 30-01-2020). Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2021 (23-06-2021).
01	23 de junio de 2022	La actualización del presente procedimiento deriva de las observaciones realizadas por el Órgano Interno de Control, en el marco de la Auditoría 01/2022 y se actualizaron los diagramas de flujo. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2022 (23-06-2022).

Codificación:
MP-500-02

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
2 de 15

Contenido

	Página
I. Objetivo	3
II. Alcance.....	3
III. Formatos y Anexos Requeridos	3
IV. Mecanismos de Control	4
V. Políticas de Operación.....	5
VI. Descripción del Procedimiento	7
VII. Diagrama de Flujo	10
VIII. Formatos y Anexos.....	12

Codificación:
MP-500-02**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
3 de 15

I. Objetivo

Diseñar materiales didácticos (pudiendo ser paquete didáctico, ficha informativa, presentación, infografía, tríptico, entre otros) con contenidos educativos para fomentar entre la población consumidora una cultura de consumo responsable y sostenible.

II. Alcance

Personal de la Dirección de Educación para el Consumo (DEC) que intervienen en el diseño del material didáctico, así como personal de las ODECO, que promueven la cultura de consumo responsable y sostenible con los grupos de consumidores y población abierta en general.

III. Formatos y Anexos Requeridos

- Seguimiento al Programa Anual de Trabajo **Formato I-1-MP-500-01**
- Calendario Anual de Educación para el Consumo **Anexo A**
- Programa de Educación para el Consumo **Anexo C**

Codificación:
MP-500-02**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
4 de 15

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M-01	Coordinador/a General de Educación y Divulgación	Autorizar los temas para la elaboración del material didáctico.	Propuesta de temas para la Elaboración del Material Didáctico
M-02	Coordinador/a General de Educación y Divulgación	Autorizar la elaboración del material didáctico (pudiendo ser paquete didáctico, ficha informativa, presentación, infografía, tríptico, entre otros).	Paquete didáctico, ficha informativa, presentación, infografía, tríptico, entre otros
M-03	Director/a de Educación para el Consumo	Validar los temas para la elaboración del Material Didáctico.	Propuesta de temas para la Elaboración del Material Didáctico
M-04	Director/a de Educación para el Consumo	Validar el diseño del Material didáctico (pudiendo ser paquete didáctico, ficha informativa, presentación, infografía, tríptico, entre otros).	Pudiendo ser paquete didáctico, ficha informativa, presentación, infografía, tríptico, entre otros.
M-05	Director/a de Educación para el Consumo	Autorizar el envío del Material Didáctico (pudiendo ser paquete didáctico, ficha informativa, presentación, infografía, tríptico, entre otros) a las ODECO.	Correo electrónico.

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, el responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefe/a inmediato las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido debiendo registrar la excepción en la bitácora correspondiente, cuyo responsable será el servidor público que designe el titular de la unidad administrativa. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

V. Políticas de Operación

Generales

- A. Los Criterios de Operatividad para el cumplimiento de las funciones del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones adscrito a la ODECO, serán emitidos anualmente por el titular de la Coordinación General de Educación y Divulgación (CGED).
- B. La DEC acatará y difundirá a las ODECO las disposiciones normativas emitidas por la CGED.
- C. La DEC emitirá el Programa de Educación para el Consumo para elaborar el Material Didáctico (puede incluir estos elementos: ficha informativa, presentación, infografía, tríptico, audios y videos, entre otros) para cada mes del año.

Del material didáctico

- D. Para dar cumplimiento al envío oportuno a las ODECO, en la elaboración del material didáctico (puede incluir estos elementos: ficha informativa, presentación, infografía, tríptico, audios y videos, entre otros), el equipo de trabajo de la Dirección de Educación para el Consumo (DEC), propondrá los temas a desarrollar del Material Didáctico y llevará a cabo las actividades asignadas para la realización de dicha tarea, una vez validados por la DEC y revisados y autorizados por la CGED.
- E. La DEC enviará en forma electrónica el Material Didáctico (puede incluir estos elementos: ficha informativa, presentación, infografía, tríptico, audios y videos, entre otros) del mes correspondiente a todas las ODECO, y de forma impresa si se cuenta con el recurso económico necesario. Y para la impresión, en caso de contar con recursos económicos.
- F. El personal de la DEC que participa en la elaboración del material didáctico (puede incluir estos elementos: ficha informativa, presentación, infografía, tríptico, entre otros), deben trabajarlo con sesenta días hábiles de anticipación, tomando en cuenta el Programa de Educación para el Consumo.

Codificación:
MP-500-02**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
6 de 15

- G. La impresión y tiraje del material didáctico, se realizará con las Instituciones que se hayan establecido convenios, contrato, previa autorización del titular de la CGED o a través de alguno de los procedimientos de adquisiciones que corresponda de acuerdo al monto a contratar o características del servicio.
- H. El titular de la CGED deberá dar visto bueno a la prueba de impresión del material didáctico a imprimir, antes de su tiraje definitivo.
- I. La DEC enviará el material didáctico impreso al Director de Zona de la ODECO para su difusión a través del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, en apoyo a la política educativa del consumo responsable y sostenible.

VI. Descripción del Procedimiento

Para las comunicaciones internas que realicen las unidades administrativas, para el desempeño de las funciones de los servidores públicos, y si las condiciones y naturaleza de sus actividades lo permiten, se privilegiará el uso de medios electrónicos y comunicación vía remota, no así para los actos de autoridad que se emitan a los particulares de ser el caso.

DEC- Titular.

1. Recibe instrucciones del titular del CGED para que realice el Programa de Educación para el Consumo, en el que se considere la producción de material educativo para su difusión entre la población consumidora, por lo que se diseñará y elaborará material informativo como: ficha educativa, presentación, infografía, tríptico, audios y videos, entre otros, mes a mes según corresponda, para su envío y difusión.
2. Instruye al Departamento A, adscrito a la Dirección de Educación para el Consumo, para que elabore la propuesta del material informativo (puede incluir estos elementos: ficha educativa, presentación, infografía, tríptico, audios y videos, entre otros) de acuerdo al Programa de Educación para el Consumo.
3. Solicita al Departamento A, adscrito a la Dirección de Educación para el Consumo, envíe al personal responsable del desarrollo del material didáctico, el Programa de Educación para el Consumo con las instrucciones correspondientes.

Departamento A, adscrito a la Dirección de Educación para el Consumo - Titular.

4. Realiza la investigación documental en diferentes acervos para proponer el tema a desarrollar del mes en turno.
5. Elabora propuesta de tema y lo envía mediante correo electrónico al titular de la DEC para su visto bueno o modificación.

DEC- Titular.

6. Revisa que los temas propuestos sean adecuados a la temática del mes.

Codificación:
MP-500-02

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
8 de 15

- No son adecuados.
- 7. Indica al personal responsable propongan nuevos temas. *Conecta con la actividad 4.*
- Si son adecuados.
- 8. Indica al personal responsable desarrollen el (los) tema(s).

Departamento A, adscrito a la Dirección de Educación para el Consumo - Titular.

9. Inicia la búsqueda de información en diversas fuentes como son revistas, Internet, libros, periódicos y otros, elabora propuesta con ilustraciones conforme al desarrollo de los temas y lo envía a la DEC para su revisión.

DEC. -Titular.

10. Revisa que el avance de los materiales didácticos sean los adecuados.
- No son adecuados
11. Indica cambios a la propuesta y turna al Departamento A, adscrito a la Dirección de Educación para el Consumo, para adecuación. *Conecta con la actividad 9.*
- Si son adecuados
12. Da visto bueno y turna al titular de la Dirección de Arte y Diseño (DAD) para que este envíe al personal responsable, para su consideración.

DAD. - Dirección de Arte y Diseño. –Titular.

13. Elabora propuesta de ilustraciones, selecciona fotografías conforme al desarrollo de los temas, realiza proyecto de diseño del material didáctico y lo envía a la DEC para su revisión.

DEC. Titular.

14. Revisa contenido y el diseño del proyecto del material didáctico.
- No son adecuados
15. Indica correcciones al contenido y en su caso, propone cambios al diseño del material didáctico. *Conecta con la actividad 13.*

Codificación:
MP-500-02

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
9 de 15

- Si son adecuados.
- 16. Da visto bueno y turna a quien corresponda para su difusión entre la población consumidora.
- 17. Lleva a cabo la impresión del material didáctico (puede ser los elementos: ficha educativa, presentación, infografía, tríptico, entre otros) y turna para que se realicen los trámites correspondientes para su impresión.
- 18. Turna al secretario/a para que elabore en su caso, sobres para el envío del material didáctico impreso al Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la ODECO, para su difusión, los acuses de recepción correspondiente, así como el archivo y resguardo.

Fin del procedimiento.

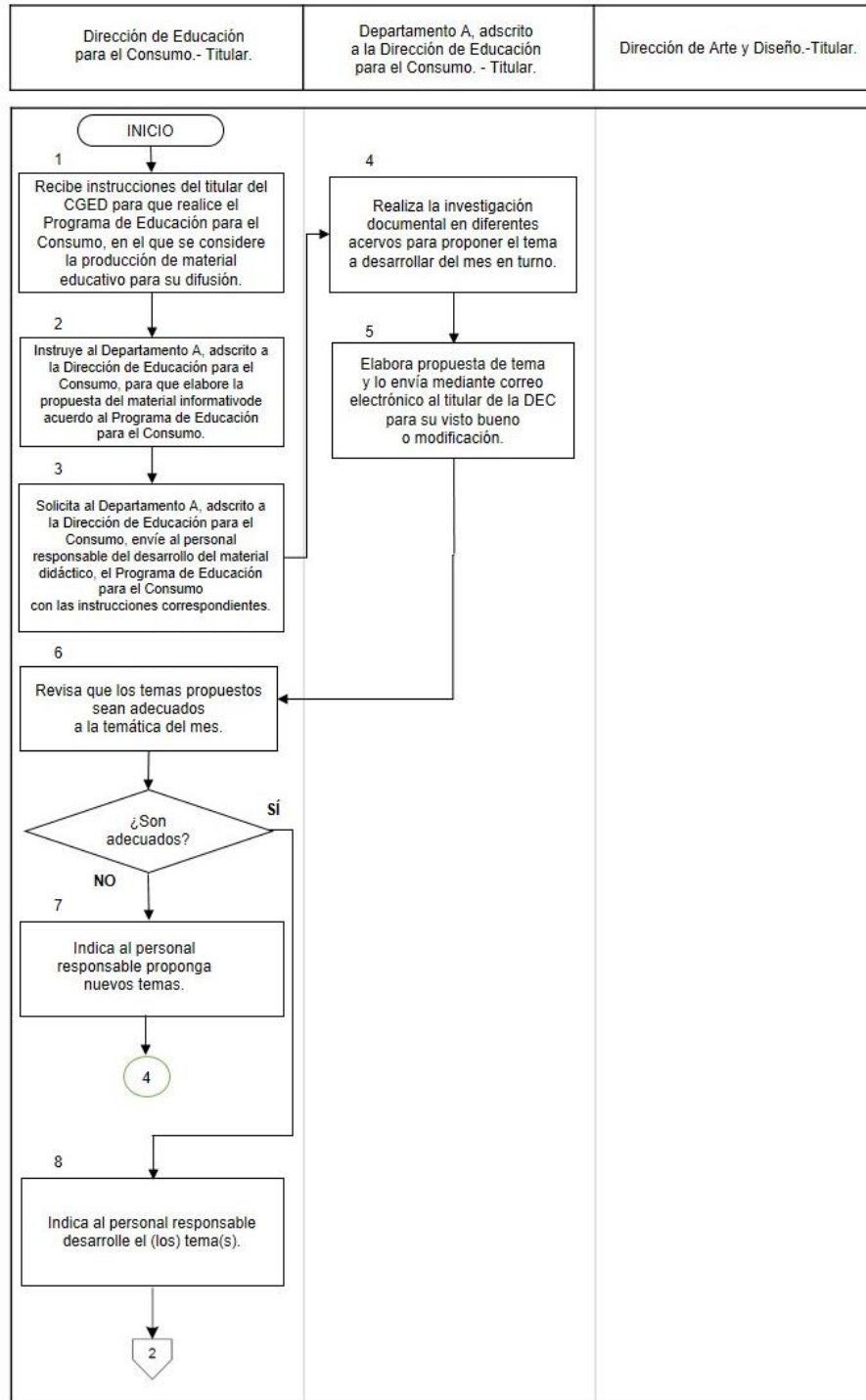
Codificación:
MP-500-02

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
10 de 15

VII. Diagrama de Flujo

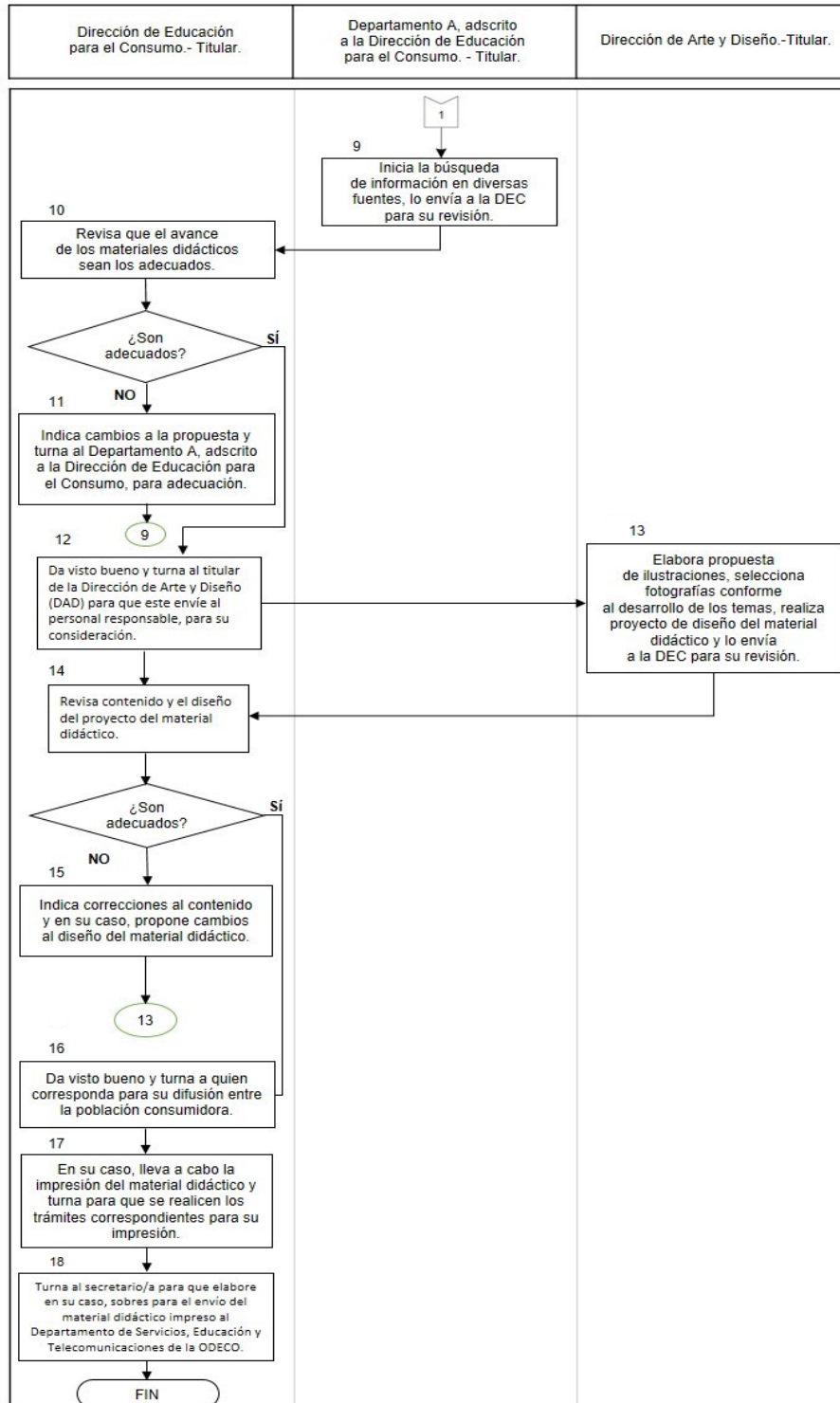


Codificación:
MP-500-02

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
11 de 15



Codificación:
MP-500-02

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
12 de 15

VIII. Formatos y Anexos

Formato I-1-MP-500-01

Tema		2020												TOTAL			
		2019	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20		dic-20		
Programa de Educación para el Consumo	• Número de Paquetes didácticos																0
Productos Informativos	• Número de Materiales informativos																0
Foros de Discusión en Línea	• Número de Foros de Discusión en Línea																0
Guiónes de Líneas de Espera	• Número de Líneas en espera																0
Grupos de Consumidores	• Padrón de Grupos de Consumidores																0
	• Integrantes de grupos de consumidores (padrón)																0
	• Actividades de promoción																0
	• Consumidores atendidos en las promociones																0
	• Grupos de consumidores constituidos (Altas)																0
	• Alta de integrantes																0
	• Total sesiones educativas impartidas a nivel nacional																0
	• Integrantes de Grupos Asesorados																0
	(5) • Consumidores de población abierta atendidos (asisten a sesiones educativas y no pertenecen a grupos de																0
	Organizaciones de la Sociedad Civil	• Padrón de Organizaciones de la Sociedad Civil															
Programa de Proveedor Responsable	• Capacitación a Proveedores																0
Consejo Consultivo del Consumo	• (6) Número de asistentes																0
	• Sesiones del Consejo Consultivo del Consumo (Nacional)																0
	• Sesiones de los Consejos Consultivos de Consumo Estatales																0
Ferias de Regreso a Clases																	
Feria de Regreso a Clases	• (8) Ferias de Regreso a Clases realizadas en el País	45	La Feria de Regreso a Clases, solamente se realiza en los meses de julio y agosto de cada año.						0	0	El Evento Institucional "Feria Regreso a Clases 2020", se canceló debido al seguimiento de indicaciones de cuidado que todo el país debía tomar, derivadas de la problemática de salud COVID-19.						
	• Número aproximado de asistentes	637,756							0	0							
	• Número de proveedores participantes	1,307							0	0							
	• Pláticas y talleres impartidos	550							0	0							

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Educación para el Consumo y Dirección de Capacitación, 2020

Información con fecha de corte: Día último hábil de cada mes

(9)

Codificación:
MP-500-02**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
13 de 15

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Formato de Seguimiento al Programa Anual de Trabajo.**Objetivo:** Sistema de seguimiento y evaluación de los resultados a las actividades del Programa Anual de Trabajo.**Elaboración:** ODECO.**Presentación:** Word.**Clave de Identificación:** Formato I-1-MP-500-01.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Programa de Educación para el Consumo	Número total de Paquetes Didácticos realizados en el 2009 12 Número de paquetes realizados mes a mes (Ejemplo: ene 20 1, feb 20 1, etcétera).
2	Productos Informativos	Número total de materiales informativos realizados en el 2019, Número de materiales informativos realizados mes a mes (Ejemplo: enero 20 4, febrero 20 4, etcétera).
3	Foros de Discusión en Línea	Número total de Foros de Discusión en Línea realizados en el 2019, 12. Número de Foros de Discusión en Línea realizados mes a mes con el personal de Educación en las ODECO. (Ejemplo: ene 20 1).
4	Guiones de Líneas en Espera	Número total de Guiones de Líneas en Espera realizados en el 2019, 480. Número de Guiones de Líneas en Espera realizados mes a mes (Ejemplo: ene 20 40, feb 20 40, etcétera).
5	Grupos de Consumidores	Número de grupos de consumidores, integrantes, acciones de promoción y consumidores atendidos, grupos de consumidores constituidos, alta de integrantes, total de sesiones educativas, consumidores atendidos en sesiones educativas y que no pertenecen a grupos de consumidores mes a mes,
6	Organizaciones de la Sociedad Civil	Número de Organizaciones de la Sociedad Civil registrado en Profeco el 2019. Número de Organizaciones de la Sociedad Civil registrados en Profeco mes a mes.
7	Programa Proveedor Responsable	Número de Capacitaciones de Proveedor Responsable impartidas en el 2019. Número de Capacitaciones de Proveedor Responsable impartidas mes a mes.
8	Consejo Consultivo del Consumo	Número de Sesiones del Consejo Consultivo Nacional 2019 y número de sesiones de los Consejos Consultivos Estatales 2019. Número de Sesiones del Consejo Consultivo Nacional y número de sesiones de los Consejos Consultivos Estatales mes a mes.
9	Feria de Regreso a Clases	Número total de Ferias de Regreso a Clases realizadas en el País, número aproximado de asistentes, número de proveedores participantes pláticas y talleres impartidos en el 2019 y 2020.

Codificación:
MP-500-02

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
14 de 15

Anexo A



Codificación:
MP-500-02

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
15 de 15

Anexo C

Programa de Educación para el Consumo

Mes.	Temario Anual de Educación para el Consumo.	Sub temas.	Fechas de alto consumo.	Fechas conmemorativas.	Reflexión de cierre: Valores cooperativos.	Salud y Nutrición:
ENERO	Propósitos para el 2020: ¿Cuáles son nuestra metas para ser Consumidores Responsables?	Planeación para una economía familiar sana, consumo saludable y sostenible (La rueda del Consumo Personal Responsable). Casas de empeño, recomendaciones y cómo Profeco las regula.	14 de febrero - Día del amor y de la amistad.	24 de enero - Día Internacional de la Educación (ONU).	Autoayuda.	123 por mí (1. Como saludable 2. Hago actividad física 3. Tomo agua)
FEBRERO	Día mundial de los derechos del consumidor -15 de marzo, (de acuerdo al lema).	Aniversario de PROFECO. Servicios Profeco (énfasis en Acciones colectivas). Reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor. Un consumidor informado conoce y ejerce sus derechos antes, durante y después de una compra.	26 de febrero - Miércoles de Ceniza (inicio de la cuaresma).	5 de febrero - Aniversario de Profeco. 15 de marzo - Día mundial del consumo responsable.	Democracia.	NORMA Oficial Mexicana NOM-043-SSA2-2012: Promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación.
MARZO	Autoproducción en beneficio de los consumidores.	Opciones alimenticias para llevar a cabo en la cuaresma, no solo de pescado vive el hombre. Platillos sabios para Cuaresma. Cinco tecnologías domésticas prácticas.	Cuaresma. Vacaciones de Semana Santa.	8 de marzo - Día Internacional de la Mujer.	Ayuda mutua.	Producción y conservación de alimentos de autoconsumo. Recomendaciones en temporada de calor.
ABRIL	Análisis de la publicidad, para evitar malgastar.	Monitoreo de publicidad engañosa. Productos milagro, responsabilidad de los medios de comunicación ante los productos milagro. Actividades recreativas para el Día del Niño.	30 de abril - Día del niño. 10 de mayo - Día de las madres.	7 de abril - Día Mundial de la Salud.	Honestidad.	Alimentación de niños en edad escolar: Información acerca de cómo alimentarse
MAYO	Tus derechos en Combustibles.	Derecho a que te despachen correctamente el combustible y cómo cerciorarse de esto. Calibración de básculas por Profeco, verificación a distribuidores. Cilindros de gas: Norma Oficial Mexicana de cilindros de gas L.P. Gas natural. Aplicaciones (APPS): Litro X Litro, GasoApp, AmigasLP. Combate al robo de combustibles, consecuencias y prevención de riegos civiles ante esto.	21 de junio - Día del padre.	8 de mayo - Día Mundial de la Cruz Roja.	Transparencia.	Porciones de alimentos.
JUNIO	En vacaciones se gasta más electricidad.	¿Cómo leer el recibo de electricidad? Tips de ahorro. Cuidando el ambiente también ahorro (energía eléctrica y agua).	Vacaciones de verano.	5 de junio - Día Mundial del Medio Ambiente. 3 de junio - Día Mundial de la	Responsabilidad personal.	Conservación de alimentos.
JULIO	Compras en común para ahorrar.	Compras en común para el Regreso a Clases (útiles escolares). Alimentación (refrigerios saludables - otras recetas). Derechos de las Personas Adultas Mayores.	Regreso a clases.	6 de julio - Día Internacional de las Cooperativas.	Interés por los demás.	Qué es el refrigerio escolar.
AGOSTO	Derecho a la no discriminación e inclusión.	Salud en Adultos Mayores. Medicinas y sus diferencias (genéricas, similares y de patente). Bullying por consumo. Derechos en restaurantes, antros, y bares.	28 de agosto- Día del abuelo. 15 de septiembre - Día de la Independencia Nacional.	31 de agosto - Día Internacional de la Solidaridad.	Solidaridad.	Alimentación después de los 60: Información acerca de cómo alimentarse correctamente (mayores de 60 años).

Codificación:
MP-500-03

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022




Página:
1 de 14

Tiempo de Ejecución

De 30 a 60 días hábiles, depende del Programa o Proyecto que se implemente.

Aprobación del Documento

Firma

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

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	23 de junio de 2021	Procedimiento de nueva creación, derivado de la eliminación de la plaza de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, y reasignación de las funciones y los procesos de esta Dirección General a la Coordinación General de Educación y Divulgación. Asimismo, el presente manual deriva del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 30-12-2019) y Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 30-01-2020). Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2021 (23-06-2021).
01	23 de junio 2022	La actualización del presente procedimiento deriva de las observaciones realizadas por el Órgano Interno de Control, en el marco de la Auditoría 01/2022 y se actualizaron los diagramas de flujo. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2022 (23-06-2022).

Codificación:
MP-500-03**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
2 de 14

Contenido

	Página
I. Objetivo	3
II. Alcance.....	3
III. Formatos y Anexos Requeridos	3
IV. Mecanismos de Control	4
V. Políticas de Operación.....	5
VI. Descripción del Procedimiento	6
VII. Diagrama de Flujo	8
VIII. Formatos y Anexos.....	10

Codificación:
MP-500-03**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
3 de 14

I. Objetivo

Establecer y dar seguimiento a los Programas y/o Proyectos Especiales que se implementen en la Institución como, por ejemplo: Feria Regreso a Clases, Cuaresma o Fin de Año, Buen Fin, o los que se determine llevar a cabo derivados de una problemática de alto consumo; para propiciar entre los consumidores el conocimiento de sus derechos y la modificación de hábitos de consumo, impulsando una cultura de consumo responsable y sostenible.

II. Alcance

Personal de la CGED, que participa en la implementación, seguimiento y evaluación de los Programas y/o Proyectos Especiales que lleva a cabo la Profeco, así como personal de las ODECO que participan en su ejecución con la población consumidora.

III. Formatos y Anexos Requeridos

- Seguimiento al Programa Anual de Trabajo **Formato I-1-MP-500-01**
- Reporte de Resultados Feria Regreso a Clases **Formato I-5-MP-500-01**

Codificación:
MP-500-03**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
4 de 14

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M-01	Coordinador/a General de Educación y Divulgación	Autoriza la implementación del Programa y/o Proyecto Especial.	Programa y/o Proyecto Especial
M-02	Director/a de Educación para el Consumo y Directora de Capacitación	Convocan al personal de las ODECO, encargadas de llevar a cabo el Programa o Proyecto Especial que se determine realizar.	Oficio y/o correo electrónico.
M-03	Director/a de Zona de la ODECO.	Da seguimiento y realiza el reporte de resultados del Programa y/o Proyecto Especial.	Correos electrónicos, reportes, fotografías entre otros.

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, el responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefe/a inmediato/a las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido debiendo registrar la excepción en la bitácora correspondiente, cuyo responsable será el servidor público que designe el titular de la unidad administrativa. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

Codificación:
MP-500-03**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
5 de 14

V. Políticas de Operación

- A. Las DEC y DC, con base en los Criterios de Operatividad del Programa o Proyecto Especial emitidos por la CGED, instruye a las ODECO para el cumplimiento y desarrollo del (los) Programa (s) y /o Proyecto(s) Especial (es).
- B. Los Criterios de Operatividad del Programa o Proyecto Especial a realizar, así como los formatos, Guías, o material que se realice para llevar a cabo su difusión; se enviarán con un mes de anticipación a su desarrollo a todas y cada una de las ODECO de Profeco, para su implementación con la población consumidora.
- C. Los representantes institucionales que asistan a los eventos de inauguración o clausura de Programas y/o Proyectos Especiales serán asignados o validados por el titular de la DEC y la DC, previa autorización del titular de la CGED.
- D. Una vez autorizado la implementación del Programa y/o Proyecto Especial, el titular de la DEC informara vía oficio a la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor (DGODC), para su control y seguimiento conjuntamente con la DEC y DC.
- E. En caso de cancelación o modificación para la realización de un Programa y /o Evento Especial por parte de las ODECO, esta deberá informar motivo o causa del mismo, mediante correo electrónico o vía oficio a la DC a la brevedad posible.

Codificación:
MP-500-03**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
6 de 14

VI. Descripción del Procedimiento

Para las comunicaciones internas que realicen las unidades administrativas, para el desempeño de las funciones de los servidores públicos, y si las condiciones y naturaleza de sus actividades lo permiten, se privilegiará el uso de medios electrónicos y comunicación vía remota, no así para los actos de autoridad que se emitan a los particulares de ser el caso.

DEC- Titular.

1. Envía correo electrónico a las ODECO, exhortando su participación en el Programa (s) y/o Proyecto (s) Especial (es) a realizar, así como oficio, Programa, Proyecto, Criterios de Operatividad y en su caso formatos, Guía o material de difusión para la implementación del mismo.
2. Instruye al Departamento A, adscrito a la Dirección de Educación para el Consumo, para que dé seguimiento e informe cuando se le requiera del estado que guarda el Programa o Proyecto Especial y en su momento realice el informe con el resultado final correspondiente.

Departamento A - adscrito a la Dirección de Educación para el Consumo - Titular.

3. Revisa y elabora concentrado de información, en apego al Programa y /o Proyecto Especial que se determine llevar a cabo, por ejemplo: Feria Regreso a Clases, Cuaresma o fin de año, Buen Fin, entre otros; y lo turna al Titular de la DEC.

DEC- Titular.

4. Revisa que los datos del concentrado de información se apeguen al Programa y/o Proyecto Especial que se llevará a cabo.
 - No son adecuados
5. Indica al Departamento A adscrito a la Dirección de Educación para el Consumo, realice adecuaciones. *Conecta con la actividad 3.*
 - Si son adecuados
6. Indica al Departamento A adscrito a la Dirección de Educación para el Consumo, dé seguimiento e informe periódicamente del estado que guarda el Programa y/o Proyecto Especial implementado.

Codificación:
MP-500-03**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
7 de 14**Departamento A, adscrito a la Dirección de Educación para el Consumo - Titular.**

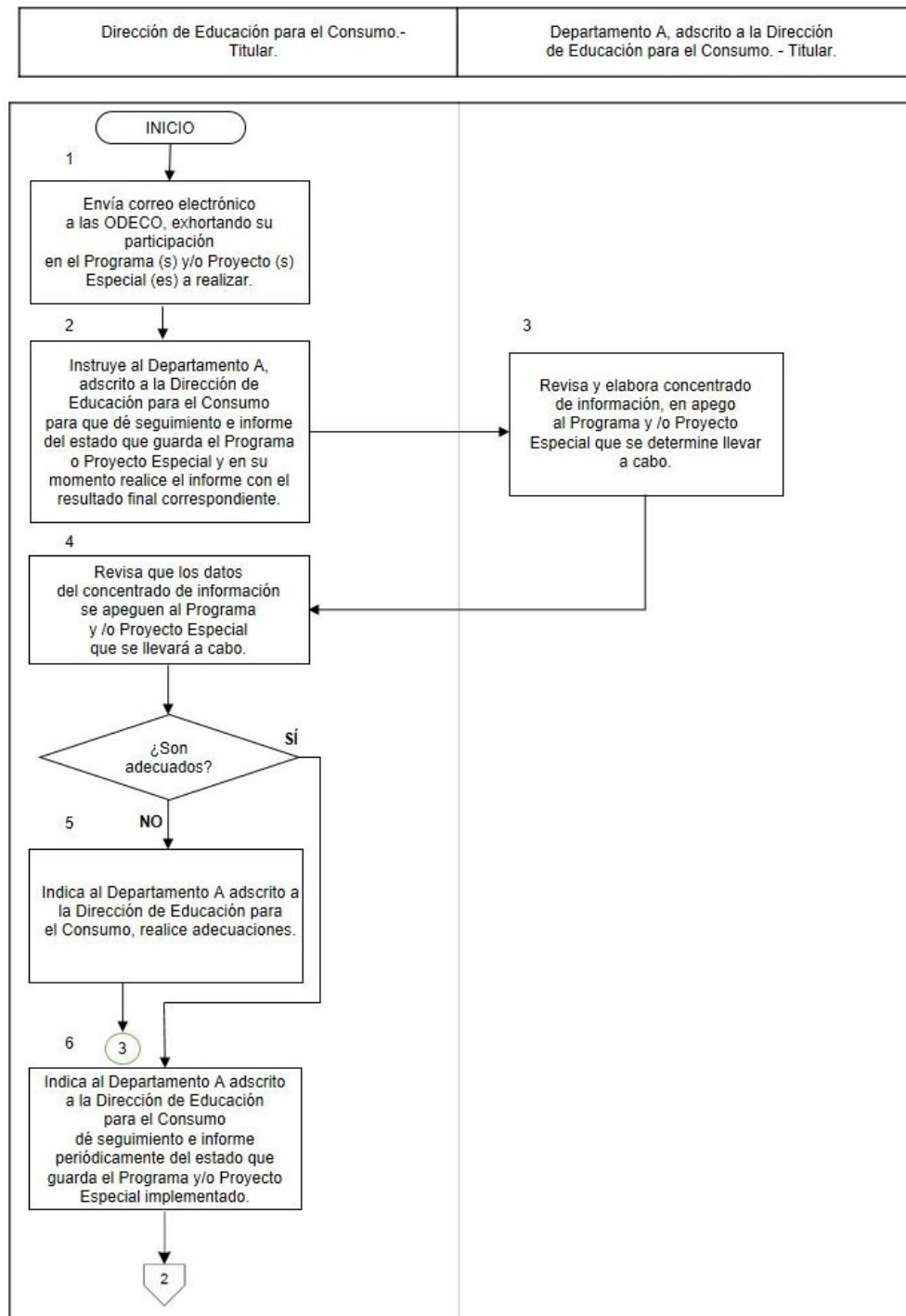
7. Contacta vía telefónica o correo electrónico con el Director de Zona de la ODECO, para que proporcione información correspondiente de su participación en el Programa y/o Proyecto Especial. Conecta con la actividad 3.
8. Envía mediante correo electrónico el o los formatos(s) para el Reporte de Actividades del Programa y/o Proyecto Especial, por ejemplo: en la Feria Regreso a Clases **Formato I-5-MP-500-01**, y los que se consideren necesarios para su desarrollo y seguimiento.
9. Recibe mediante correo electrónico el Reporte de Actividades del Programa y/o Proyecto Especial, con la información requisitada por las ODECO y revisa que sea correcta y esté completa.
 - No es correcta o está incompleta la información.
10. Contacta vía telefónica o correo electrónico con el Titular o Encargado de la ODECO para que corrija o complete la información, y remita la misma mediante correo electrónico al Departamento A adscrito a la Dirección de Educación para el Consumo. *Conecta con la actividad 9.*
 - Si es correcta la información.
11. Valida la información y presenta informe al Titular de la DEC.

DEC. – Titular.

12. Revisa que el informe sea el adecuado.
 - No es adecuado.
13. Instruye al Departamento A adscrito a la Dirección de Educación para el Consumo, realice las adecuaciones correspondientes. *Conecta con la actividad 9.*
 - Si es adecuado.
14. Valida informe del Programa y/o Proyecto Especial implementado por las ODECO con la población consumidora y presenta al Titular de la CGED, para que este a su vez, lo presente a las áreas o autoridades correspondientes.

Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

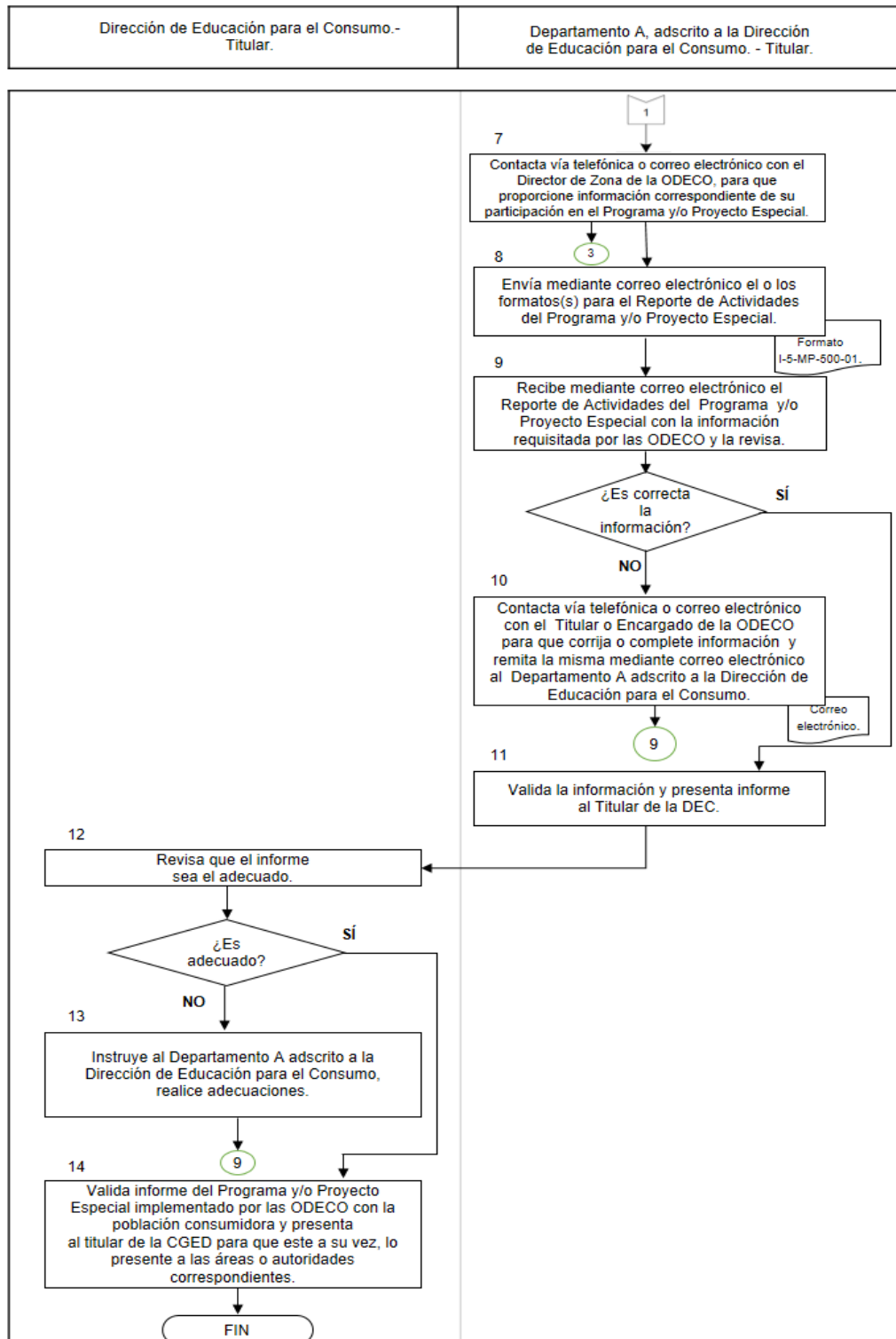


Codificación:
MP-500-03

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
9 de 14



Codificación:
MP-500-03

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
10 de 14

VIII. Formatos y Anexos

Formato I-1-MP-500-01

Tema		2020												TOTAL			
		2019	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20		dic-20		
Programa de Educación para el Consumo	• Número de Paquetes didácticos																0
Productos Informativos	• Número de Materiales informativos																0
Foros de Discusión en Línea	• (2) Número de Foros de Discusión en Línea																0
Guiónes de Líneas de Espera	• (3) Número de Líneas en espera																0
Grupos de Consumidores	• (4) Padrón de Grupos de Consumidores																0
	• Integrantes de grupos de consumidores (padrón)																0
	• Actividades de promoción																0
	• Consumidores atendidos en las promociones																0
	• Grupos de consumidores constituidos (Altas)																0
	• Alta de integrantes																0
	• Total sesiones educativas impartidas a nivel nacional																0
	• Integrantes de Grupos Asesorados																0
Organizaciones de la Sociedad Civil	• (5) Consumidores de población abierta atendidos (asisten a sesiones educativas y no pertenecen a grupos de																0
	• Padrón de Organizaciones de la Sociedad Civil																0
Programa de Proveedor Responsable	• Capacitación a Proveedores																0
Consejo Consultivo del Consumo	• (6) Número de asistentes																0
	• Sesiones del Consejo Consultivo del Consumo (Nacional)																0
	• Sesiones de los Consejos Consultivos de Consumo Estatales																0
Ferias de Regreso a Clases																	
Feria de Regreso a Clases	• (7) Ferias de Regreso a Clases realizadas en el País	45	La Feria de Regreso a Clases, solamente se realiza en los meses de julio y agosto de cada año.						0	0	El Evento Institucional "Feria Regreso a Clases 2020", se canceló debido al seguimiento de indicaciones de cuidado que todo el país debía tomar, derivadas de la problemática de salud COVID-19.						
	• Número aproximado de asistentes	637,756							0	0							
	• Número de proveedores participantes	1,307							0	0							
	• Pláticas y talleres impartidos	550							0	0							

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Educación para el Consumo y Dirección de Capacitación, 2020

Información con fecha de corte: Día último hábil de cada mes

(9)

Codificación:
MP-500-03**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
11 de 14

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Formato de Seguimiento al Programa Anual de Trabajo.**Objetivo:** Sistema de seguimiento y evaluación de los resultados a las actividades del Programa Anual de Trabajo.**Elaboración:** ODECO.**Presentación:** Word.**Clave de Identificación:** Formato I-1-MP-500-01.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Programa de Educación para el Consumo	Número total de Paquetes Didácticos realizados en el 2009 12 Número de paquetes realizados mes a mes (Ejemplo: ene 20 1, feb 20 1, etcétera).
2	Productos Informativos	Número total de materiales informativos realizados en el 2019, Número de materiales informativos realizados mes a mes (Ejemplo: enero 20 4, febrero 20 4, etcétera).
3	Foros de Discusión en Línea	Número total de Foros de Discusión en Línea realizados en el 2019, 12. Número de Foros de Discusión en Línea realizados mes a mes con el personal de Educación en las ODECO. (Ejemplo: ene 20 1).
4	Guiones de Líneas en Espera	Número total de Guiones de Líneas en Espera realizados en el 2019, 480. Número de Guiones de Líneas en Espera realizados mes a mes (Ejemplo: ene 20 40, feb 20 40, etcétera).
5	Grupos de Consumidores	Número de grupos de consumidores, integrantes, acciones de promoción y consumidores atendidos, grupos de consumidores constituidos, alta de integrantes, total de sesiones educativas, consumidores atendidos en sesiones educativas y que no pertenecen a grupos de consumidores mes a mes,
6	Organizaciones de la Sociedad Civil	Número de Organizaciones de la Sociedad Civil registrado en Profeco el 2019. Número de Organizaciones de la Sociedad Civil registrados en Profeco mes a mes.
7	Programa Proveedor Responsable	Número de Capacitaciones de Proveedor Responsable impartidas en el 2019. Número de Capacitaciones de Proveedor Responsable impartidas mes a mes.
8	Consejo Consultivo del Consumo	Número de Sesiones del Consejo Consultivo Nacional 2019 y número de sesiones de los Consejos Consultivos Estatales 2019. Número de Sesiones del Consejo Consultivo Nacional y número de sesiones de los Consejos Consultivos Estatales mes a mes.
9	Feria de Regreso a Clases	Número total de Ferias de Regreso a Clases realizadas en el País, número aproximado de asistentes, número de proveedores participantes pláticas y talleres impartidos en el 2019 y 2020.

Codificación:
MP-500-03

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
12 de 14

Formato I-5-MP-500-01

Feria Regreso a Clases (Resultados)

No.	Oficina de Representación	Alcaldía o Municipio donde se realizó la Feria	Período de realización de la Feria	No. aproximado de asistentes	Número de Mujeres	Edad de Mujeres	Número de Hombres	Edad de Hombres	No. de proveedores participantes	Número de Mujeres	Edad de Mujeres	Número de Hombres	Edad de Hombres	% Descuentos otorgados (mínimo-máximo)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

Ventas estimadas	Temas de Pláticas	No. Pláticas	No. Total de Asistentes	Número de Mujeres	Edad de Mujeres	Número de Hombres	Edad de Hombres
16	17	18	19	20	21	22	23

Temas de Talleres	No. Talleres	No. Total de Asistentes	Número de Mujeres	Edad de Mujeres	Número de Hombres	Edad de Hombres
24	25	26	27	28	29	30

Servicios		Material de Difusión				Entrevistas			Otros	
No.	Servicio	Lonas	Volantes	Tripticos	No. Revistas del Consumidor	Radio	Televisión	Prensa	Notas de Prensa	No. Spot difundidos
31	32	33				34			35	

Codificación:
MP-500-03**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
13 de 14

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Reporte de Resultados Feria de Regreso a Clases.**Objetivo:** Sistema de seguimiento y evaluación de los resultados a las actividades de la Feria de Regreso a Clases.**Elaboración:** ODECO.**Presentación:** Word.**Clave de Identificación:** Formato I-5-MP-500-01.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	No.	Número de Feria a reportar.
2	Oficina de Representación.	Nombre de la ODECO, (ejemplo Oriente).
3	Alcaldía o Municipio donde se realizó la Feria.	Nombre de la Alcaldía o Municipio donde se realizó la Feria.
4	Periodo de realización de la Feria.	Fecha de inicio y término de la Feria.
5	No. aproximado de asistentes.	Número aproximado de consumidores que fueron al evento.
6	Número de Mujeres.	Número del total aproximado de asistentes mujeres.
7	Edad de Mujeres.	Rango de edad aproximado de asistentes mujeres (ejemplo de 12 a 40 años).
8	Número de Hombres.	Número del total aproximado de asistentes hombres.
9	Edad de Hombres.	Rango de edad aproximado de asistentes hombres (ejemplo de 12 a 40 años).
10	No. de proveedores participantes.	Número de proveedores que participaron en el evento, ofreciendo productos o servicios.
11	Número de Mujeres.	Número del total de proveedores mujeres que participaron en el evento.
12	Edad de Mujeres.	Rango de edad de proveedores mujeres que participaron en el evento (ejemplo: 20 a 60 años).
13	Número de Hombres.	Número del total de proveedores hombres que participaron en el evento.
14	Edad de Hombres.	Rango de edad de proveedores hombres que participaron en el evento (ejemplo: 20 a 60 años).
15	% Descuentos otorgados (mínimo-máximo).	Porcentaje mínimo y máximo de descuento otorgado por los proveedores a los asistentes al evento.
16	Ventas estimadas.	Cantidad total aproximada de ventas durante todo el evento.
17	Temas de Pláticas.	Relación de temas de las pláticas brindadas por el área de educación a los asistentes al evento.
18	No. Pláticas.	Número total de todas las pláticas brindadas por el área de educación a los asistentes durante todo el evento.

Codificación:
MP-500-03**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
14 de 14

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
19	No. Total de Asistentes.	Número de consumidores a las pláticas de educación para el consumo durante todo el evento.
20	Número de Mujeres.	Número del total de asistentes mujeres a las pláticas de educación para el consumo.
21	Edad de Mujeres.	Rango de edad de asistentes mujeres a las pláticas de educación para el consumo (ejemplo de 12 a 40 años).
22	Número de Hombres.	Número del total de asistentes hombres a las pláticas de educación para el consumo.
23	Edad de Hombres.	Rango de edad de asistentes hombres a las pláticas de educación para el consumo (ejemplo de 12 a 40 años).
24	Temas de Talleres.	Relación de talleres brindados por el área de educación a los asistentes al evento.
25	No. Talleres.	Número total de todos los talleres brindados por el área de educación a los asistentes durante todo el evento.
26	No. Total de Asistentes.	Número total de consumidores asistentes a los talleres de educación para el consumo durante todo el evento.
27	Número de Mujeres.	Número del total de asistentes mujeres a los talleres de educación para el consumo.
28	Edad de Mujeres.	Rango de edad de asistentes mujeres a las pláticas de educación para el consumo (ejemplo de 12 a 40 años).
29	Número de Hombres.	Número del total de asistentes hombres a los talleres de educación para el consumo.
30	Edad de Hombres.	Rango de edad de asistentes hombres a las pláticas de educación para el consumo (ejemplo de 12 a 40 años).
31	No.	Número total de servicios adicionales brindados durante todo el evento, ejemplo: 250 (100 cortes de cabello y 150 certificados) médicos expedidos.
32	Servicio.	Relación de servicios proporcionados (corte de cabello, expedición de certificados médicos, etc.).
33	Material de Difusión (lonas, volantes, trípticos, Revista del Consumidor).	Número de cada uno de los materiales de difusión utilizado y proporcionado durante todo el evento.
34	Entrevistas (radio, televisión y prensa).	Número total de entrevistas brindadas durante todo el evento en cada uno de los medios señalados.
35	Otro (Notas de prensa y/o No. Spots difundidos).	Número del total de otras acciones llevadas a cabo para la difusión del evento.

Codificación:
MP-500-04

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022




Página:
1 de 27

Tiempo de Ejecución

30 días naturales.

Aprobación del Documento

Firma

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

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	23 de junio de 2021	Procedimiento de nueva creación, derivado de la eliminación de la plaza de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, y reasignación de las funciones y los procesos de esta Dirección General a la Coordinación General de Educación y Divulgación. Asimismo, el presente manual deriva del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 30-12-2019) y Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 30-01-2020). Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2021 (23-06-2021).
01	23 de junio de 2022	La actualización del presente procedimiento deriva de las observaciones realizadas por el Órgano Interno de Control, en el marco de la Auditoría 01/2022 y se actualizaron los diagramas de flujo. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2022 (23-06-2022).

Codificación:
MP-500-04

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
2 de 27

Contenido

	Página
I. Objetivo	3
II. Alcance.....	3
III. Formatos y Anexos Requeridos	3
IV. Mecanismos de Control	4
V. Políticas de Operación.....	5
VI. Descripción del Procedimiento	7
VII. Diagrama de Flujo	9
VIII. Formatos y Anexos.....	10

Codificación:
MP-500-04**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
3 de 27

I. Objetivo

Establecer políticas de operación y actividades en la CGED, para llevar a cabo la constitución de Grupos de Consumidores, así como definir su atención y seguimiento, con la finalidad de constituirlos como Asociaciones de Consumidores independientes y definir un plan de acción para su fortalecimiento en la defensa de sus derechos como consumidores.

II. Alcance

El presente procedimiento es de observancia obligatoria para:

La CGED, a través de la Dirección de Capacitación, así como la ODECO, mediante el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la Profeco.

III. Formatos y Anexos Requeridos

- Seguimiento al Programa Anual de Trabajo **Formato I-1-MP-500-01**
- Cédula de Promoción **Formato I-2-MP-500-01**
- Registro de Grupo u Organización de Consumidores **Formato I-3-MP-500-01**
- Control de Asistencia de Consumidores Atendidos **Formato I-4-MP-500-01**
- Certificación de Información **Formato I-6-MP-500-01**
- Calendario Anual de Educación para el Consumo **Anexo A**
- Criterios de Operatividad para el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las ODECO. **Anexo B**
- Programa de Educación para el Consumo **Anexo C**

Codificación:
MP-500-04**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
4 de 27

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M-01	Director/a de Capacitación	Validar la constitución de grupos de consumidores.	Formato I-1-MP-500-01
M-02	Jefe/a Departamento B adscrito a la Dirección de Capacitación.	Seguimiento a la constitución de Grupos de Consumidores para su registro al Padrón de Grupos de Consumidores.	Padrón de Grupos de Consumidores

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, el responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefe/a inmediato/a las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido debiendo registrar la excepción en la bitácora (fecha y descripción de los mismos hechos) correspondiente, cuyo responsable será el servidor público que designe el titular de la unidad administrativa. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

Codificación:
MP-500-04

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
5 de 27

V. Políticas de Operación

Generales

1. La CGED a través de la DC, diseñará, aplicará y evaluará programas de capacitación para fomentar la constitución de grupos o asociaciones de consumidores **Anexo A**.
2. La DC establece vínculos con instituciones públicas y privadas que fomenten el apoyo a Asociaciones de Consumidores y Organizaciones Sociales que trabajen temas de consumo **Anexo B**.
3. La DEC diseñará e implementará el Programa de Educación para el Consumo con cada uno de los proyectos que lo integran, aprobado por su superior jerárquico.
4. El Director de Zona de la ODECO, mediante el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la Profeco, realizarán contacto con los Grupos y Asociaciones de Consumidores, para establecer los tiempos para su atención.
 - a. Se conformarán como Grupo de Consumidores y recibirán información en temas de consumo. El Director de Zona de la ODECO, mediante el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la Profeco, deberá considerar las siguientes variables:
 - 1) Edad promedio;
 - 2) Sexo;
 - 3) Escolaridad;
 - 4) Nivel socioeconómico;
 - 5) Lengua; y
 - 6) Tipo de discapacidad.
 - b. Una vez constituidos como Grupos de Consumidores recibirán información que les permita continuar con su proceso de maduración. Para determinar las necesidades de atención del grupo poblacional, se deberán considerar las siguientes variables:
 - 1) Problemas de consumo de la localidad,
 - 2) Denuncias y quejas más frecuentes, y
 - 3) Actividad económica de la localidad.

Codificación:
MP-500-04

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
6 de 27

5. La CGED, a través de la DEC enviará vía electrónica calendario anual con los temas a desarrollar en las sesiones educativas con los Grupos de Consumidores.
6. El Director de Zona de la ODECO, mediante el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la Profeco, implementará acciones de mejora que requieran capacitación especializada y/o asesoría inmediata por parte de las DEC y DC, serán atendidas vía electrónica, videoconferencias o teleconferencia de acuerdo a los recursos disponibles.
7. Los Departamentos de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las ODECO, deberán apoyarse para el desarrollo de las sesiones educativas con los temas del Calendario Anual de Educación para el Consumo.
8. El Director de Zona de la ODECO, mediante el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la Profeco, informarán mensualmente vía correo electrónico los movimientos de actualización en los Grupos de Consumidores de su Padrón.

De las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC)

9. La DC definirá las estrategias para fomentar la constitución de Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) y será la encargada de darle seguimiento.
10. La DC será responsable de proveer la información en materia de consumo y derechos de los consumidores.
11. La DC conformará y mantendrá actualizado el Padrón de Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) registradas ante la Profeco.

Codificación:
MP-500-04**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
7 de 27

VI. Descripción del Procedimiento

Para las comunicaciones internas que realicen las unidades administrativas, para el desempeño de las funciones de los servidores públicos, y si las condiciones y naturaleza de sus actividades lo permiten, se privilegiará el uso de medios electrónicos y comunicación vía remota, no así para los actos de autoridad que se emitan a los particulares de ser el caso.

Planeación

DEC.- Titular.

1. Establece el “Calendario Anual de Educación para el Consumo” y envía información a los Departamentos de Servicios, Educación y Telecomunicaciones en las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) para su aplicación **Anexo A**.

DC.- Titular.

2. Actualiza “Criterios de Operatividad” y los envía por correo electrónico al Director de Zona, mediante el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la Profeco **Anexo B**.

Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, adscrito a las ODECO. - Titular.

3. Recibe “Calendario Anual de Educación para el Consumo” y “Criterios de Operatividad” para su observancia y cumplimiento **Anexo A** y **Anexo B**.

Implementación

4. Identifica en el Padrón de Grupos de Consumidores a aquellos que desean conformar una Organización de Consumidores u Organización de la Sociedad Civil (OSC), con el objetivo de que trabajen en temas de consumo y defensa de los derechos de la población consumidora.
 - No desean constituirse como Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC).
5. Continúan en el proceso de atención como parte del Padrón de Grupos de Consumidores.

Codificación:
MP-500-04

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
8 de 27

- Sí desean constituirse como Organización de la Sociedad Civil (OSC).
- 6. Se registra en el Padrón de Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) de la Profeco
Formato I-3-MP-500-01.
- 7. Difunde información referente a los principales temas de consumo entre la población consumidora **Anexo C.**

Director de Zona.- Titular.

- 8. Valida y certifica la información para su envío a la DC **Formato I-6-MP-500-01.**

DC.- Titular.

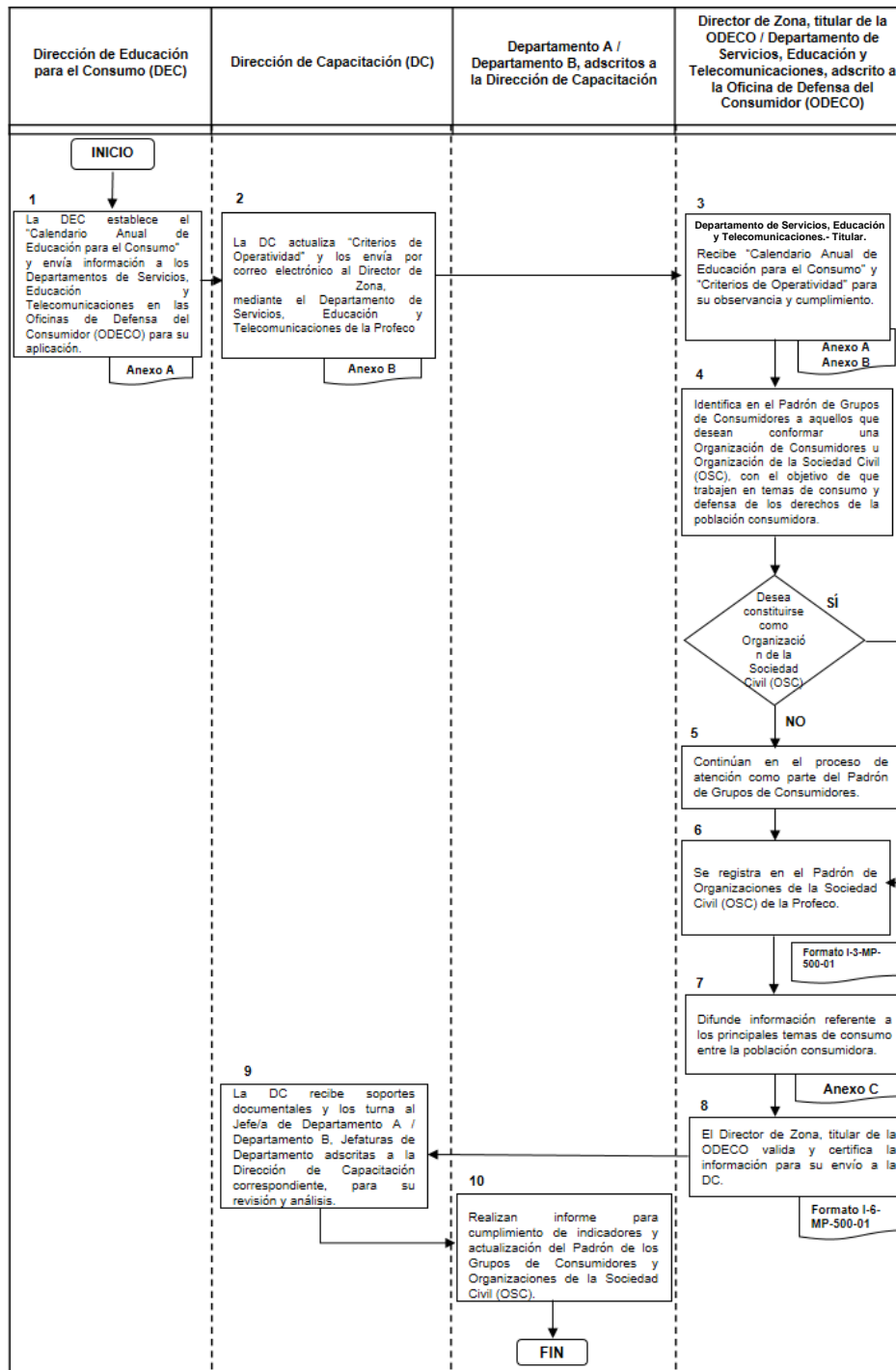
- 9. Recibe soportes documentales y los turna al Jefe/a de Departamento A / Departamento B, Jefaturas de Departamento adscritas a la Dirección de Capacitación correspondiente, para su revisión y análisis.

Departamento A / Departamento B, adscritos a la Dirección de Capacitación.- Titulares.

- 10. Realizan informe para cumplimiento de indicadores y actualización del Padrón de los Grupos de Consumidores y Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC).

Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo



Codificación:
MP-500-04

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
10 de 27

VIII. Formatos y Anexos

Formato I-1-MP-500-01

Tema		2020												TOTAL			
		2019	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20		dic-20		
Programa de Educación para el Consumo	• Número de Paquetes didácticos																0
Productos Informativos	• Número de Materiales informativos																0
Foros de Discusión en Línea	• Número de Foros de Discusión en Línea																0
Guiónes de Líneas de Espera	• Número de Líneas en espera																0
Grupos de Consumidores	• Padrón de Grupos de Consumidores																0
	• Integrantes de grupos de consumidores (padrón)																0
	• Actividades de promoción																0
	• Consumidores atendidos en las promociones																0
	• Grupos de consumidores constituidos (Altas)																0
	• Alta de integrantes																0
	• Total sesiones educativas impartidas a nivel nacional																0
	• Integrantes de Grupos Asesorados																0
Organizaciones de la Sociedad Civil	(5) Consumidores de población abierta atendidos (asisten a sesiones educativas y no pertenecen a grupos de																0
	• Padrón de Organizaciones de la Sociedad Civil																0
Programa de Proveedor Responsable	• Capacitación a Proveedores																0
Consejo Consultivo del Consumo	• (6) Número de asistentes																0
	• Sesiones del Consejo Consultivo del Consumo (Nacional)																0
	• Sesiones de los Consejos Consultivos de Consumo Estatales																0
Ferias de Regreso a Clases																	
Feria de Regreso a Clases	(8) Ferias de Regreso a Clases realizadas en el País	45	La Feria de Regreso a Clases, solamente se realiza en los meses de julio y agosto de cada año.						0	0	El Evento Institucional "Feria Regreso a Clases 2020", se canceló debido al seguimiento de indicaciones de cuidado que todo el país debía tomar, derivadas de la problemática de salud COVID-19.						
	• Número aproximado de asistentes	637,756							0	0							
	• Número de proveedores participantes	1,307							0	0							
	• Pláticas y talleres impartidos	550							0	0							

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Educación para el Consumo y Dirección de Capacitación, 2020

Información con fecha de corte: Día último hábil de cada mes

(9)

Codificación:
MP-500-04**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
11 de 27

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Formato de Seguimiento al Programa Anual de Trabajo.**Objetivo:** Sistema de seguimiento y evaluación de los resultados a las actividades del Programa Anual de Trabajo.**Elaboración:** ODECO.**Presentación:** Word.**Clave de Identificación:** Formato I-1-MP-500-01.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Programa de Educación para el Consumo	Número total de Paquetes Didácticos realizados en el 2009 12 Número de paquetes realizados mes a mes (Ejemplo: ene 20 1, feb 20 1, etcétera).
2	Productos Informativos	Número total de materiales informativos realizados en el 2019, Número de materiales informativos realizados mes a mes (Ejemplo: enero 20 4, febrero 20 4, etcétera).
3	Foros de Discusión en Línea	Número total de Foros de Discusión en Línea realizados en el 2019, 12. Número de Foros de Discusión en Línea realizados mes a mes con el personal de Educación en las ODECO. (Ejemplo: ene 20 1).
4	Guiones de Líneas en Espera	Número total de Guiones de Líneas en Espera realizados en el 2019, 480. Número de Guiones de Líneas en Espera realizados mes a mes (Ejemplo: ene 20 40, feb 20 40, etcétera).
5	Grupos de Consumidores	Número de grupos de consumidores, integrantes, acciones de promoción y consumidores atendidos, grupos de consumidores constituidos, alta de integrantes, total de sesiones educativas, consumidores atendidos en sesiones educativas y que no pertenecen a grupos de consumidores mes a mes,
6	Organizaciones de la Sociedad Civil	Número de Organizaciones de la Sociedad Civil registrado en Profeco el 2019. Número de Organizaciones de la Sociedad Civil registrados en Profeco mes a mes.
7	Programa Proveedor Responsable	Número de Capacitaciones de Proveedor Responsable impartidas en el 2019. Número de Capacitaciones de Proveedor Responsable impartidas mes a mes.
8	Consejo Consultivo del Consumo	Número de Sesiones del Consejo Consultivo Nacional 2019 y número de sesiones de los Consejos Consultivos Estatales 2019. Número de Sesiones del Consejo Consultivo Nacional y número de sesiones de los Consejos Consultivos Estatales mes a mes.
9	Feria de Regreso a Clases	Número total de Ferias de Regreso a Clases realizadas en el País, número aproximado de asistentes, número de proveedores participantes pláticas y talleres impartidos en el 2019 y 2020.

Codificación:
MP-500-04

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
12 de 27

Formato I-2-MP-500-01

PROFECO		PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR COORDINACIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN	
CÉDULA DE PROMOCIÓN			
ODECO:	1		2
Folio:	3	Fecha:	4 / / dd/mm/aaaa
DATOS GENERALES DEL PROMOTOR			
Nombre (s)	5	Apellido Paterno	Apellido Materno
		No. de empleado	6
DATOS DE LA POBLACIÓN ATENDIDA			
Nombre de la población atendida:		7	
Perfil:	8	Tipo de población: 10 <input type="checkbox"/> Rural <input type="checkbox"/> Urbana	
Perfil Específico:	9	1	2
Nivel socioeconómico:	11	EP	BM
Sexo:	12	BA	MA
Mujeres		Hombres	
		13	
Domicilio: (Lugar donde se lleva a cabo la promoción)		Total de asistentes	
Calle	Núm.	Colonia	Alcaldía o Municipio
		14	
Teléfono particular y/o celular del enlace o contacto		Origen de la población atendida:	P.A. <input type="checkbox"/> Institución
		15	
		16	
Correo electrónico:		Especifique nombre de la Institución	
18		17	
TEMA Y/O TALLER IMPARTIDO			
19			
MATERIALES INFORMATIVOS ENTREGADOS			
Revistas del Consumidor	Período mensual	Folletos	Tripticos
20			
FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO			
<p>Los datos personales de identificación que solicita la Procuraduría Federal del Consumidor son necesarios para generar datos estadísticos de los consumidores a los que se les otorga información, asesoría y atención. Los consumidores tienen derecho a acceder, rectificar, cancelar y oponer al tratamiento de sus datos o pueden revocar su consentimiento. Los datos no podrán transferirse a terceros a excepción de un requerimiento de autoridad. Lo anterior con fundamento en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados -LGPDPPSO-.</p> <p>Cualquier duda, aclaración o corrección de sus datos puede hacerlas en la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores que se encuentra ubicada en José Vasconcelos N° 208, piso E-3, Col. Hipódromo Condesa, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06140, también está a su disposición el teléfono 55 56 25 67 00 extensión 16937, así como el correo electrónico orqconsumidores@profeco.gob.mx</p>			
21	22	23	
Nombre y Firma del Enlace o Contacto (Obligatorio)	Nombre y Firma del Promotor/a (Obligatorio)	Jefe o Encargado del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones (Obligatorio)	

Codificación:
MP-500-04**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
13 de 27

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Cédula de Promoción.**Objetivo:** Sistema de seguimiento de las actividades de promoción.**Elaboración:** ODECO.**Presentación:** Excel.**Clave de Identificación:** Formato I-2-MP-500-01.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	ODECO	Anotar el nombre completo de las Oficinas de Defensa del Consumidor.
2	Clave de la ODECO	Anotar la clave presupuestal asignada por la DGPOP.
3	Folio	Registrar el número consecutivo de actividades de promoción realizadas por el personal del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones a lo largo de un ejercicio.
4	Fecha	Anotar Día, mes y año de la realización de la actividad de promoción.
5	Nombre del Promotor	Anotar nombre completo del (la) Promotor(a).
6	No. de empleado	Anotar el número de empleado del (la) Promotor(a).
7	Nombre de la población atendida	Asignar un nombre a la Población en la cual se llevará acabo la acción de promoción. Ejemplo: en un núcleo de población en el cual se imparte la docencia se puede describir como: alumnos, profesores, padres de familia administrativos.
8	Perfil	Registrar el número correspondiente al rango de edad en el que se encuentren los asistentes a la reunión de promoción de acuerdo a lo siguiente: 1. POBLACIÓN INFANTIL PRIMARIA (6 A 12 AÑOS) SECUNDARIA (13 A 15 AÑOS) 2. POBLACIÓN JUVENIL (16 A 21 AÑOS) 3. POBLACIÓN ADULTA (22 A 59 AÑOS) 4. POBLACIÓN ADULTA MAYOR 60 y más.
9	Perfil específico	Registrar el número que corresponda a la actividad económica de los asistentes a la reunión de promoción: 1. LABORES DOMÉSTICAS, 2. SOCIEDAD ESCOLAR 3. EMPLEADOS, 4. COMERCIANTES, ARTESANOS Y OBREROS, 5. DISCAPACITADOS, 6. INDÍGENAS, 7. OTROS.

Codificación:
MP-500-04

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
14 de 27

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
10	Tipo de población	Marcar con una X la categoría a la que pertenece el núcleo poblacional (rural o urbano).
11	Nivel socioeconómico	Marcar con una X la categoría a la que pertenece el núcleo poblacional de acuerdo al ingreso familiar: EP: Extrema Pobreza BM: Bajo-Medio BA: Bajo Alto MB: Medio-Bajo MA: Medio Alto A: Alto.
12	Sexo	Anotar el número de participantes de acuerdo al sexo: (Hombre/Mujer).
13	Total de asistentes	Anotar número total de asistentes a las reuniones de promoción.
14	Domicilio	Anotar dirección completa del lugar donde se lleva a cabo la promoción (Calle, Núm., Colonia, Alcaldía o Municipio, Estado y Código Postal).
15	Teléfono particular y/o celular del enlace o contacto	Registrar el número telefónico particular o de celular del enlace o contacto.
16	Origen de la población atendida	Marcar con una X el Origen de la población atendida (Población Abierta P.A. o si se originó en una Institución (Institución)).
17	Especifique nombre de la Institución	Registrar el nombre de la Institución en la que se originó el núcleo poblacional en donde se desarrolló la actividad. Ejemplo SEP, SEDENA, SEMAR, SEDESOL, etc.
18	Correo electrónico:	Anotar la dirección electrónica del enlace o contacto.
19	Tema y/o taller Impartido	Registrar tema (s) y/o taller(es) que se impartieron a los consumidores asistentes a la reunión de promoción, los cuales son remitidos vía correo electrónico por la Coordinación General de Educación y Divulgación a través de la Dirección de Educación para el Consumo al Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, Departamento adscrito a la ODECO.
20	Materiales informativos entregados	Registrar cantidad aproximada de los materiales que se utilizaron para apoyar las acciones de promoción como: Revista del Consumidor, Periódico mensual, folletos, trípticos y otros.
21	Nombre y firma del Enlace o Contacto (Obligatorio)	Registrar nombre completo y firma del Enlace o Contacto en el siguiente orden: apellido paterno, materno y nombre(s).
22	Nombre y firma del Promotor/a (Obligatorio)	Registrar nombre completo y firma del Promotor/a de las ODECO en el siguiente orden: apellido paterno, materno y nombre(s).
23	Jefe/a o Encargado/a del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones (Obligatorio)	Registrar nombre completo y firma de la persona responsable del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, Departamento adscrito a la ODECO, en el siguiente orden: apellido paterno, materno y nombre(s).

Codificación:
MP-500-04

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
15 de 27

Formato I-3-MP-500-01

PROFECO		PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR COORDINACIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN					
REGISTRO DE GRUPO U ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES							
ODECO: 1		Clave de la ODECO: 2					
Fecha de constitución: 3		dd	mm	aaaa	No. de Folio: 4		
Tipo de movimiento: 5		Alta	Baja	<input type="checkbox"/> Grupo de Consumidores			
Fecha de Movimiento: 6		dd	mm	aaaa	<input type="checkbox"/> Organización de Consumidores		
DATOS GENERALES							
Nombre del Grupo u Organización de Consumidores: 7							
Domicilio sede del Grupo u Organización de Consumidores: 8							
Calle		No. Ext.	No. Int.	Colonia			
Alcaldía o Municipio		Entidad		C.P.		Número telefónico: 9	Extensión
Sexo: 10	Mujer	Hombre		Total de Integrantes: 11			
Tipo de población: 12		Rural	Urbana		Origen: 13		
Nivel Socioeconómico: 15		EP	BM	BA	MB	MA	A
Perfil: 16		1	2	3	4	Especifique nombre de la Institución: 14	
Perfil Específico: 17		1	2	3	4	5	6
Rango de Edad: 18		1	2	3	4	5	
DATOS DEL REPRESENTANTE							
Nombre (s)		Apellido Paterno		Apellido Materno		Ocupación	Sexo: <input type="checkbox"/> Mujer
Domicilio:		Calle		No. Ext.	No. Int.	Colonia	
Alcaldía o Municipio		Entidad		C.P.		Teléfono particular y/o celular	
Correo electrónico		Redes sociales					
MOTIVO DE BAJA							
Especifique: 20							
<p>Los datos personales de identificación que solicita la Procuraduría Federal del Consumidor son necesarios para generar datos estadísticos de los consumidores a los que se les otorga información, asesoría y atención. Los consumidores tienen derecho a acceder, rectificar, cancelar y oponer al tratamiento de sus datos o pueden revocar su consentimiento. Los datos no podrán transferirse a terceros a excepción de un requerimiento de autoridad. Lo anterior con fundamento en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados –LGPDPSSO–.</p> <p>Cualquier duda, aclaración o corrección de sus datos puede hacerlas en la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores que se encuentra ubicada en José Vasconcelos N° 208, piso E-3, Col Hipódromo Condesa, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06140, también está a su disposición el teléfono 55 56 25 67 00 extensión 16944 y 16937, así como el correo electrónico orgconsumidores@profeco.gob.mx</p>							
Nombre y Firma del Representante: 21		Nombre y Firma del Promotor/a: 22			Nombre y firma Jefe o Encargado del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones: 23		
(Obligatorio)		(Obligatorio)			(Obligatorio)		

Codificación:
MP-500-04**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
16 de 27

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Registro de Grupo u Organización de Consumidores.**Objetivo:** Sistema de seguimiento de Registro de Grupo u Organización de Consumidores.**Elaboración:** ODECO.**Presentación:** Excel.**Clave de Identificación:** Formato I-3-MP-500-01.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	ODECO	Nombre completo de las Oficinas de Defensa del Consumidor.
2	Clave de la ODECO	Clave presupuestal asignada por la DGPOP.
3	Fecha de Constitución	Día, mes y año en que se constituye el Grupo u Organización de Consumidores.
4	No. de Folio	Número consecutivo de alta de Grupos u Organizaciones de Consumidores de acuerdo a la fecha de su conformación por el personal del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las ODECO y validada por la Dirección de Capacitación a lo largo de un ejercicio.
5	Tipo de movimiento	Una X en el tipo de movimiento a realizar (alta o baja), así como marcar con una X en el Grupo de Consumidores de que se trata (Grupo de Consumidores / Organización de Consumidores).
6	Fecha de movimiento	Día, mes y año en que se realiza el movimiento de alta o baja el Grupo u Organización de Consumidores, de manera oficial (cuenta con la validación por parte de la Dirección de Capacitación).
7	Nombre del Grupo u Organización de Consumidores	Nombre con el que se identificará al Grupo u Organización de Consumidores constituido.
8	Domicilio sede del Grupo u Organización Consumidores	Dirección completa del Grupo u Organización de Consumidores (Calle, Núm., Colonia, Alcaldía o Municipio, Estado y Código Postal).
9	Número telefónico/extensión	Número de teléfono celular o particular a diez dígitos y extensión del Grupo u Organización de Consumidores.
10	Sexo	Número de participantes de acuerdo al sexo: (Mujer/Hombre).
11	Total de integrantes	Número total de integrantes del Grupo u Organización de Consumidores.
12	Tipo de población	Una X en la categoría a la que pertenece el núcleo poblacional (rural o urbana).

Codificación:
MP-500-04

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
17 de 27

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
13	Origen	Una X en el origen del Grupo u Organización de Consumidores (Población Abierta P.A. o Institución INST).
14	Especifique nombre de la Institución	Nombre de la Institución en la que se originó el Grupo u Organización de Consumidores. Ejemplo SEP, SEDENA, SEMAR, SEDESOL, etc.
15	Nivel socioeconómico	Una X en la categoría a la que pertenece el Grupo u Organización de Consumidores de acuerdo al ingreso familiar: EP: Extrema Pobreza BM: Bajo-Medio BA: Bajo Alto MB: Medio-Bajo MA: Medio Alto A: Alto.
16	Perfil	Número correspondiente al rango de edad en el que se encuentren los integrantes del Grupo u Organización de Consumidores: 1. POBLACIÓN INFANTIL 2. POBLACIÓN JUVENIL 3. POBLACIÓN ADULTA 4. POBLACIÓN ADULTA MAYOR
17	Perfil Especifico	Número que corresponda a la actividad económica de los integrantes del Grupo u Organización de Consumidores: 1. LABORES DOMÉSTICAS, 2. SOCIEDAD ESCOLAR 3. EMPLEADOS, 4. COMERCIANTES, ARTESANOS Y OBREROS, 5. DISCAPACITADOS, 6. INDÍGENAS, 7. OTROS.
18	Rango de Edad	Registrar el número correspondiente al rango de edad en el que se encuentren los integrantes del Grupo u Organización de consumidores de acuerdo a lo siguiente: 1. PRIMARIA (6 A 12 AÑOS)) 2. SECUNDARIA (13 A 15 AÑOS) 3. (16 A 21 AÑOS) 4. (22 A 59 AÑOS) 5. 60 y más.
19	Datos del representante	Datos generales del representante del Grupo u Organización de Consumidores (Nombre completo, ocupación, sexo (M / H), domicilio completo, número de teléfono de celular o particular, así como su correo electrónico y redes sociales).
20	Motivo de baja	Especificar el motivo de baja del Grupo u Organización de Consumidores.
21	Nombre y firma del Representante (Obligatorio)	Nombre completo y firma del Representante del Grupo u Organización de Consumidores.
22	Nombre y firma del Promotor/a (Obligatorio)	Nombre completo y firma del Promotor.
23	Nombre y firma del Jefe/a o Encargado/a del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones (Obligatorio)	Registrar nombre completo y firma de la persona responsable del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, en el siguiente orden: apellido paterno, materno y nombre(s).

Codificación:
MP-500-04

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
19 de 27

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Control de Asistencia de Consumidores Atendidos.

Objetivo: Sistema de seguimiento y Control de Asistencia de integrantes asistentes a la sesión.

Elaboración: ODECO.

Presentación: Excel.

Clave de Identificación: Formato I-4-MP-500-01.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	ODECO	Anotar el nombre completo de las Oficinas de Defensa del Consumidor.
2	Fecha de la sesión	Día, mes y año en la que se lleva a cabo la sesión educativa.
3	Atendió	Nombre del personal del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, Departamento adscrito a la ODECO, que atendió. Una X en Grupo u Organización de Consumidores.
4	Folio del Grupo u Organización de consumidores	Número de folio asignado una vez que fue validado el movimiento de alta por la Dirección de Capacitación. (No aplica para población abierta).
5	Nombre del Grupo u Organización de consumidores	Nombre del Grupo u Organización de Consumidores para su identificación y seguimiento.
6	Domicilio donde se lleva a cabo la sesión	Dirección completa del lugar donde se realiza la sesión educativa en forma legible (Calle, No. exterior, No. interior, Colonia, Alcaldía o Municipio y Estado).
7	Integrantes registrados del Grupo u Organización de Consumidores	Número total de integrantes mujeres y hombres registrados en el Grupo u Organización de Consumidores.
8	Integrantes asistentes a la Sesión Educativa	Número total de integrantes mujeres y hombres que asistieron a la sesión educativa y se encuentran registradas en el Grupo u Organización de Consumidores.
9	Consumidores de Población Abierta asistentes a la Sesión Educativa	Número total de mujeres y hombres que asistieron a la Sesión Educativa y no se encuentran registradas en el Grupo u Organización de Consumidores.
10	Temas impartidos al Grupo u Organización de Consumidores	Anotar tema(s) de consumo desarrollados en la Sesión Educativa a los asistentes del Grupo u Organización de Consumidores o Población abierta.
11	Tecnologías domésticas y/o platillo sabio	Anotar tecnología(s) domésticas y/o platillo(s) sabio de consumo desarrollados en la Sesión Educativa a los asistentes del Grupo u Organización de Consumidores o Población abierta.

Codificación:
MP-500-04

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
20 de 27

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
12	Materiales informativos entregados	Registrar cantidad aproximada de los materiales que se utilizaron para apoyar las acciones de promoción como: Revista del Consumidor, periódico mensual, folletos, trípticos y otros.
13	No.	Número en forma consecutiva de cada uno de los asistentes.
14	Nombre (s)	Nombre (s) completo de cada uno de los asistentes (s) en forma legible.
15	Apellido paterno	Apellido paterno en forma legible de cada uno de los asistentes.
16	Apellido Materno	Apellido materno en forma legible de cada uno de los asistentes.
17	Firma o huella	Rúbrica o huella de cada uno de los integrantes del Grupo u Organización de Consumidores.
18	Nombre y firma del Representante (Obligatorio)	Nombre completo y firma del Representante del Grupo u Organización de Consumidores.
19	Nombre y firma del Promotor/a (Obligatorio)	Nombre completo y firma del Promotor.
20	Nombre y firma del Jefe/a o Encargado/a del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, (Obligatorio).	Nombre completo y firma del Jefe/a o Encargado/a del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones Departamento adscrito a la ODECO.

Codificación:
MP-500-04

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
21 de 27

Formato I-6-MP-500-01



Coordinación General de Educación y Divulgación
Dirección de Capacitación
Departamento de Estadística y Evaluación
Oficina de Defensa del Consumidor
Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones

Certificación de Información

Mes: 1
Sede: 2
ODECO - Zona: 3

Actividades	Total
Padrón de grupos de consumidores	0
Total de integrantes de grupos de consumidores	0
Niños	0
Jóvenes	0
Adultos	0
Adultos mayores	0
Totales	0
Labores domésticas	0
Sociedad escolar	0
Empleados	0
Artesanos y obreros	0
Capacidades diferentes	0
Indígenas	0
Otros	0
Totales	0
Urbana	0
Rural	0
Totales	0
Mujeres	0
Hombres	0
Totales	0
Extrema pobreza	0
Bajo medio	0
Bajo alto	0
Medio bajo	0
Medio alto	0
Alto	0
Totales	0
Padrón de organizaciones de consumidores	0
Integrantes de organizaciones de consumidores	0
Altas de organizaciones de consumidores	0
Altas de integrantes de organizaciones de consumidores	0
Bajas de organizaciones de consumidores	0
Bajas de integrantes de organizaciones de consumidores	0
Acciones de promoción (en la modalidad de atención presencial y/o a distancia)	0
Consumidores atendidos en las promociones	0
Altas de grupos de consumidores	0
Altas de integrantes de grupos de consumidores	0
Bajas de grupos de consumidores	0
Bajas de integrantes de grupos de consumidores	0
Sesiones educativas realizadas con los grupos de consumidores (en la modalidad de atención presencial y/o a distancia)	0
Integrantes de grupos asistentes o participantes en las sesiones educativas	0
Consumidores de población abierta atendidos (asisten a sesiones educativas y no pertenecen a grupos de consumidores)	0
Sesiones educativas para organizaciones de consumidores	0
Integrantes de organizaciones, asistentes a las sesiones educativas.	0
Total de asesorías y consultas, pláticas, cursos y conferencias impartidas con temas de consumo. (en la modalidad de atención presencial y/o a distancia).	0
Total de participantes atendidos en asesorías, consultas, pláticas, cursos y conferencias. (en la modalidad de atención presencial y/o a distancia)	0
Talleres impartidos de tecnología doméstica, platillo sabio y otros.	0
Programas y/o Proyectos especiales; (Atenciones realizadas en la modalidad de atención presencial y/o a distancia a población abierta en módulos, brigadas, jornadas, conferencias, participación en medios de comunicación, eventos institucionales, Ferias del Consumidor, consulta general y/o Atención personalizada a consumidores, etc.)	0
Total aproximado de asistentes (Consulta general, atención directa, usuarios que reciben la información en la modalidad de atención presencial y/o a distancia)	0
Materiales temáticos y didácticos entregados y/o enviados	0
Jefe/a o Encargado/a del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones	0
Promotoras y Promotores	0

(57)	(58)	(59)
Elaboró Nombre y firma Promotor/a	Revisó Nombre y firma Jefe/a o Encargado/a del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones	Autorizó Nombre y firma Director/a o Encargado/a de la ODECO

Manifiesto bajo protesta de decir verdad que los datos son los correctos en la Oficina de Defensa del Consumidor.
Es importante que una vez requisitado el formato con nombre y firma de los responsables de la información, éste se envíe a la dirección electrónica: orgconsumidores@profeco.gob.mx.

Codificación:
MP-500-04**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
22 de 27

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Certificación de Información.**Objetivo:** Validar y documentar las cifras reportadas por las ODECO.**Elaboración:** ODECO.**Presentación:** Excel.**Clave de Identificación:** Formato I-6-MP-500-01

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Mes	Seleccionar de la lista el mes correspondiente.
2	Sede	Seleccionar de la lista el nombre del estado sede.
3	ODECO-Zona	Seleccionar de la lista el nombre de la ODECO.
4	Padrón de Grupos de Consumidores	Registrar el número de grupos de consumidores actualizado.
5	Total de Integrantes de Grupos de Consumidores	Registrar el número de Integrantes de Grupos de Consumidores registrados en la ODECO.
6	Niños	Anotar el número total de niños Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado.
7	Jóvenes	Anotar el número total de jóvenes Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado.
8	Adultos	Anotar el número total de Adultos Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado.
9	Adultos mayores	Anotará el número total de adultos mayores Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado.
10	Totales	Cálculo de los datos totales.
11	Labores domésticas	Anotar el número total de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado por perfil específico de labores domésticas.
12	Sociedad escolar	Anotar el número total de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado por perfil específico de sociedad escolar.
13	Empleados	Anotar el número total de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado por perfil específico de empleados.
14	Artesanos y obreros	Anotar el número total de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado por perfil específico de artesanos y obreros.
15	Capacidades diferentes	Anotar el número total de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado por perfil específico de capacidades diferentes.
16	Indígenas	Anotar el número total de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado por perfil específico de Indígenas.
17	Otros	Anotar el número total de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado por perfil específico de Otros.
18	Totales	Cálculo de los datos totales.
19	Urbana	Anotar el número total de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado por tipo de población urbana.

Codificación:
MP-500-04**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
23 de 27

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
20	Rural	Anotar el número total de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado por tipo de población rural.
21	Totales	Cálculo de los datos totales.
22	Mujeres	Anotar el número de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado de acuerdo al sexo: (Mujer).
23	Hombres	Anotar el número de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado de acuerdo al sexo: (Hombres).
24	Totales	Cálculo de los datos totales.
25	Extrema pobreza	Anotar el número de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado de acuerdo al ingreso familiar: (Extrema pobreza).
26	Bajo medio	Anotar el número de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado de acuerdo al ingreso familiar: (Bajo medio).
27	Bajo alto	Anotar el número de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado de acuerdo al ingreso familiar: (Bajo alto).
28	Medio bajo	Anotar el número de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado de acuerdo al ingreso familiar: (Medio bajo).
29	Medio alto	Anotar el número de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado de acuerdo al ingreso familiar: (Medio alto).
30	Alto	Anotar el número de Integrantes de Grupos de Consumidores actualizado de acuerdo al ingreso familiar: (Alto).
31	Totales	Cálculo de los datos totales.
32	Padrón de Organizaciones de Consumidores	Registrar el número de Organizaciones de Consumidores actualizado.
33	Integrantes de Organizaciones de Consumidores	Registrar el número de Integrantes de Organizaciones de Consumidores actualizado.
34	Altas de Organizaciones de Consumidores	Registrar el número de Organizaciones de Consumidores actualizado.
35	Altas de integrantes de Organizaciones de Consumidores	Registrar el número de Integrantes de Organizaciones de Consumidores actualizado.
36	Bajas de Organizaciones de Consumidores	Registrar el número de Organizaciones de Consumidores actualizado.
37	Bajas de Integrantes de Organizaciones de Consumidores	Registrar el número de Integrantes de Organizaciones de Consumidores actualizado.
38	Acciones de Promoción (en la modalidad de atención presencial y/o a distancia)	Registrar el número de Actividades de Promoción efectuadas.
39	Consumidores atendidos en las promociones	Registrar el número de Consumidores atendidos en las promociones
40	Altas de grupos de consumidores	Registrar el número de Altas de nuevos Grupos de Consumidores constituidos.
41	Altas de Integrantes de grupos de consumidores	Registrar el número de Altas de Integrantes de nuevos Grupos de consumidores constituidos.
42	Bajas de Grupos de Consumidores	Registrar el número de Bajas de Grupos de Consumidores.
43	Bajas de integrantes de grupos de consumidores	Registrar el número de Bajas de Integrantes de Grupos de Consumidores.
44	Sesiones educativas realizadas con los grupos de consumidores (en la modalidad de atención presencial y/o a distancia)	Registrar el número de Sesiones educativas impartidas a Grupos de Consumidores

Codificación:
MP-500-04**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
24 de 27

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
45	Integrantes de grupos Asistentes o Participantes en las sesiones educativas	Registrar el número de Integrantes de Grupos capacitados y asesorados
46	Consumidores de población abierta atendidos (asisten a sesiones educativas y no pertenecen a grupos de consumidores)	Registrar el número de Consumidores de población abierta atendidos en las sesiones educativas y que no pertenecen a Grupos de Consumidores.
47	Sesiones educativas para Organizaciones de Consumidores	Registrar el número de Sesiones educativas impartidas a Organizaciones de Consumidores
48	Integrantes de Organizaciones asistentes a las sesiones educativas	Registrar el número de Integrantes de Organizaciones atendidos.
49	Total de Asesorías y Consultas, Pláticas, Cursos y Conferencias impartidas con temas de consumo. (en la modalidad de atención presencial y/o a distancia)	Cálculo de los datos totales.
50	Total de participantes atendidos en Asesorías, Consultas, Pláticas, Cursos y Conferencias. (en la modalidad de atención presencial y/o a distancia)	Cálculo de los datos totales.
51	Talleres impartidos de tecnología doméstica, platillo sabio y otros.	Registrar el número de Talleres de Tecnología Doméstica, Platillo Sabio y otros.
52	Programas y/o Proyectos Especiales: (Atenciones realizadas en la modalidad de atención presencial y/o a distancia a población abierta en módulos, brigadas, jornadas, conferencias, participación en medios de comunicación, eventos institucionales, Ferias del Consumidor, consulta general y/o Atención personalizada a consumidores, etc.)	Registrar el número de Eventos y Programas Especiales: (Atenciones realizadas en las brigadas, jornadas, módulos, conferencias, participación en medios de comunicación, eventos institucionales y ferias locales, cuarema, fin de año, Buen Fin, entre otros.)
53	Total aproximado de asistentes (Consulta general, atención directa, usuarios que reciben la información en la modalidad de atención presencial y/o a distancia)	Registrar el Número aproximado de asistentes de Eventos y Programas Especiales
54	"Materiales temáticos y didácticos entregados y/o enviados	Registrar el número de materiales informativos y de audiovisuales difundidos.
55	Jefe/a o Encargado/a del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones	Registrar el número 1 donde se tenga Jefe/a o Encargado/a y 0 donde no.
56	Promotoras y Promotores	Registrar el número de Promotoras y Promotores.
57	Elaboró Nombre y firma Promotor/a	Registrar el Nombre y firma de Promotoras y Promotores.
58	Supervisó Nombre y firma Jefe/a o Encargado/a del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones	Registrar el Nombre y firma del Jefe/a o Encargado/a del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones
59	Autorizó Nombre y firma Director/a o Encargado/a de la ODECO	Registrar el Nombre y firma del Director/a o Encargado/a de la Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO)

Codificación:
MP-500-04



Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
25 de 27

Anexo A

Calendario Anual de Educación para el Consumo 2020 Dirección de Educación para el Consumo

ENERO PD.1.20 Propósitos para el 2020: ¿Cuáles son nuestra metas para ser Consumidores Responsables? 	FEBRERO PD.2.20 Día mundial de los derechos del consumidor, 15 de marzo. 	MARZO PD.3.20 Autoproducción en beneficio de los consumidores. 	ABRIL PD.4.20 Análisis de la publicidad, para evitar malgastar. 
MAYO PD.5.20 Tus derechos en Combustibles. 	JUNIO PD.6.20 En vacaciones se gasta más electricidad. 	JULIO PD.7.20 Compras en común para ahorrar. 	AGOSTO PD.8.20 Derecho a la no discriminación e inclusión. 
SEPTIEMBRE PD.9.20 La huella de carbono y la huella hídrica en el consumo. 	OCTUBRE PD.10.20 Día mundial de la alimentación. 	NOVIEMBRE PD.11.20 Tus derechos en telecomunicaciones. 	DICIEMBRE PD.12.20 Consumo solidario y justo. 

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Codificación:
MP-500-04**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
26 de 27**Anexo B****Criterios de Operatividad para el Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de las ODECO****Presentación**

Este documento tiene como propósito establecer los criterios de trabajo del Programa de Educación para el Consumo; mediante el cual la Profeco apoya y promueve la constitución de grupos de consumidores, impulsándoles a formar organizaciones y asociaciones de consumidores con el fin de que conozcan, defiendan y fortalezcan sus derechos, además de fomentar una cultura de consumo responsable y sostenible.

Los Criterios de Operatividad norman el trabajo mensual con la población consumidora que realiza el personal del Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la ODECO de la Profeco a nivel nacional.

Las acciones que se norman son:

- Promoción
- Constitución de Grupos de Consumidores
- Sesiones Educativas
- Programas o Eventos Especiales

Las acciones implementadas y resultados obtenidos, son reportadas el día último hábil de cada mes a las áreas correspondientes de la Coordinación General de Educación y Divulgación, para determinar el cumplimiento de las acciones en apego a las metas establecidas en los Criterios de Operatividad vigentes.

Codificación:
MP-500-04

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
27 de 27

Anexo C

Programa de Educación para el Consumo

Mes.	Temario Anual de Educación para el Consumo.	Sub temas.	Fechas de alto consumo.	Fechas conmemorativas.	Reflexión de cierre: Valores cooperativos.	Salud y Nutrición:
ENERO	Propósitos para el 2020: ¿Cuáles son nuestra metas para ser Consumidores Responsables?	Planeación para una economía familiar sana, consumo saludable y sostenible (La rueda del Consumo Personal Responsable). Casas de empeño, recomendaciones y cómo Profeco las regula.	14 de febrero - Día del amor y de la amistad.	24 de enero - Día Internacional de la Educación (ONU).	Autoayuda.	123 por mí (1. Como saludable 2. Hago actividad física 3. Tomo agua)
FEBRERO	Día mundial de los derechos del consumidor -15 de marzo, (de acuerdo al lema).	Aniversario de PROFECO. Servicios Profeco (énfasis en Acciones colectivas). Reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor. Un consumidor informado conoce y ejerce sus derechos antes, durante y después de una compra.	26 de febrero - Miércoles de Ceniza (inicio de la cuaresma).	5 de febrero - Aniversario de Profeco. 15 de marzo - Día mundial del consumo responsable.	Democracia.	NORMA Oficial Mexicana NOM-043-SSA2-2012: Promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación.
MARZO	Autoproducción en beneficio de los consumidores.	Opciones alimenticias para llevar a cabo en la cuaresma, no solo de pescado vive el hombre. Platillos sabios para Cuaresma. Cinco tecnologías domésticas prácticas.	Cuaresma. Vacaciones de Semana Santa.	8 de marzo - Día Internacional de la Mujer.	Ayuda mutua.	Producción y conservación de alimentos de autoconsumo. Recomendaciones en temporada de calor.
ABRIL	Análisis de la publicidad, para evitar malgastar.	Monitoreo de publicidad engañosa. Productos milagro, responsabilidad de los medios de comunicación ante los productos milagro. Actividades recreativas para el Día del Niño.	30 de abril - Día del niño. 10 de mayo - Día de las madres.	7 de abril - Día Mundial de la Salud.	Honestidad.	Alimentación de niños en edad escolar: Información acerca de cómo alimentarse
MAYO	Tus derechos en Combustibles.	Derecho a que te despachen correctamente el combustible y cómo cerciorarse de esto. Calibración de básculas por Profeco, verificación a distribuidores. Cilindros de gas: Norma Oficial Mexicana de cilindros de gas L.P. Gas natural. Aplicaciones (APPS): Litro X Litro, GasoApp, AmigasLP. Combate al robo de combustibles, consecuencias y prevención de riegos civiles ante esto.	21 de junio - Día del padre.	8 de mayo - Día Mundial de la Cruz Roja.	Transparencia.	Porciones de alimentos.
JUNIO	En vacaciones se gasta más electricidad.	¿Cómo leer el recibo de electricidad? Tips de ahorro. Cuidando el ambiente también ahorro (energía eléctrica y agua).	Vacaciones de verano.	5 de junio - Día Mundial del Medio Ambiente. 3 de junio - Día Mundial de la	Responsabilidad personal.	Conservación de alimentos.
JULIO	Compras en común para ahorrar.	Compras en común para el Regreso a Clases (útiles escolares). Alimentación (refrigerios saludables - otras recetas). Derechos de las Personas Adultas Mayores.	Regreso a clases.	6 de julio - Día Internacional de las Cooperativas.	Interés por los demás.	Qué es el refrigerio escolar.
AGOSTO	Derecho a la no discriminación e inclusión.	Salud en Adultos Mayores. Medicinas y sus diferencias (genéricas, similares y de patente). Bullying por consumo. Derechos en restaurantes, antros, y bares.	28 de agosto- Día del abuelo. 15 de septiembre - Día de la Independencia Nacional.	31 de agosto - Día Internacional de la Solidaridad.	Solidaridad.	Alimentación después de los 60: Información acerca de cómo alimentarse correctamente (mayores de 60 años).

Codificación:
MP-500-05

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022




Página:
1 de 13

Tiempo de Ejecución

(Tres Sesiones Ordinarias al año).

Aprobación del Documento

Firma

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

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	23 de junio de 2021	Procedimiento de nueva creación, derivado de la eliminación de la plaza de la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores, y reasignación de las funciones y los procesos de esta Dirección General a la Coordinación General de Educación y Divulgación. Asimismo, el presente manual deriva del Programa Anual de Trabajo de revisión de normas para el ejercicio 2020 y el Programa Nacional de Combate a la Corrupción a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Así como de las modificaciones de índole jurídico-administrativas de: Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 30-12-2019) y Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 30-01-2020). Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2021 (23-06-2021).
01	23 de junio de 2022	La actualización del presente procedimiento deriva de las observaciones realizadas por el Órgano Interno de Control, en el marco de la Auditoría 01/2022 y se actualizaron los diagramas de flujo. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2022 (23-06-2022).

Codificación:
MP-500-05**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
2 de 13

Contenido

	Página
I. Objetivo	3
II. Alcance.....	3
III. Formatos y Anexos Requeridos	3
IV. Mecanismos de Control	4
V. Políticas de Operación.....	5
VI. Descripción del Procedimiento	6
VII. Diagrama de Flujo	8
VIII. Formatos y Anexos.....	9

Codificación:
MP-500-05**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
3 de 13

I. Objetivo

Establecer políticas y actividades relacionadas con la celebración de las sesiones del Consejo Consultivo del Consumo de la Procuraduría Federal del Consumidor (CCC), el cual fue creado con el objetivo de analizar diversos temas en materia de consumo y protección al consumidor, así como fomentar la participación de la ciudadanía y el ejercicio de sus derechos en las diversas actividades que desarrolla la institución.

II. Alcance

El presente procedimiento es de observancia obligatoria para la Coordinación General de Educación y Divulgación (CGED) y la Dirección de Capacitación (DC).

III. Formatos y Anexos Requeridos

- Seguimiento de Acuerdos del Consejo Consultivo del Consumo **Formato I-1-MP-500-05**
- Lista de Asistencia **Formato I-2-MP-500-05**
- Orden del día **Anexo A**

Codificación:
MP-500-05**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
4 de 13

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M-01	Director/a de Capacitación	Coordinar y gestionar la logística del CCC.	Orden del día Acta
M-02	Director/a de Capacitación	Dar seguimiento a los acuerdos establecidos en las sesiones ordinarias y extraordinarias del CCC.	Formato Seguimiento de Acuerdos del CCC.

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, el responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefe/a inmediato/a las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido debiendo registrar la excepción en la bitácora (fecha y descripción de los mismos hechos) correspondiente, cuyo responsable será el servidor público que designe el titular de la unidad administrativa. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

V. Políticas de Operación

Generales

1. La DC verificará que se cumpla con lo establecido en el Reglamento Interno de Funcionamiento del Consejo Consultivo del Consumo de la Procuraduría Federal del Consumidor (CCC).
2. El Consejo tendrá sesiones ordinarias conforme al calendario, así como sesiones extraordinarias cuando así se requiera.
3. La Secretaría Técnica a través la DC, coordinará las actividades necesarias y preparará la información y recursos necesarios para el desarrollo de las sesiones (logística).
 - A. Espacios para realizar la sesión;
 - B. Recursos: humanos, materiales y técnicos;
 - C. Orden del día.
4. La DC elaborará el protocolo de las sesiones del Consejo y lo enviará a la Secretaría Técnica para su aprobación.

De las sesiones

5. La DC solicitará con tres días de anticipación al día del evento, la sala de trabajo y el material de apoyo necesario para realizar la sesión del CCC.
6. La DC será responsable del Registro de Asistencia de los participantes.
7. El Presidente del CCC, o en su caso el Secretario Técnico, dará la bienvenida a los participantes y procederá con la lectura del Orden del día.
8. Al finalizar cada sesión, se elaborará el acta correspondiente la cual se someterá a aprobación del pleno en la siguiente sesión.

Del seguimiento

9. La Secretaría Técnica a través de la DC, dará seguimiento a los acuerdos establecidos en las sesiones y coordinará las actividades necesarias para que estas se cumplan en el ámbito de su competencia.

VI. Descripción del Procedimiento

Para las comunicaciones internas que realicen las unidades administrativas, para el desempeño de las funciones de los servidores públicos, y si las condiciones y naturaleza de sus actividades lo permiten, se privilegiará el uso de medios electrónicos y comunicación vía remota, no así para los actos de autoridad que se emitan a los particulares de ser el caso.

Dirección de Capacitación.- Titular

1. Elabora la propuesta de documentos de apoyo para la sesión y/o reunión de trabajo y lo presenta al Secretario Técnico para su consideración **Formato I-1-MP-500-05** y **Anexo A**.

CCC.- Presidente

2. Analiza el Formato de Seguimiento de Acuerdos de la sesión pasada.
Formato I-1-MP-500-05
3. Acuerda los temas a tratar en la sesión, así como lista de participantes que asistirán.
Formato I-2-MP-500-05

CCC.- Presidente

4. Válida y envía documentos a la DC para su cumplimiento.

Dirección de Capacitación. - Titular

5. Identifica y agenda el espacio en el que se realizará la sesión o reunión de trabajo.
6. Elabora guía de actividades, tomando en cuenta la necesidad de recursos humanos, materiales y técnicos, asigna responsables y coordina el despliegue de actividades.

Codificación:
MP-500-05**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
7 de 13**CCC.- Presidente**

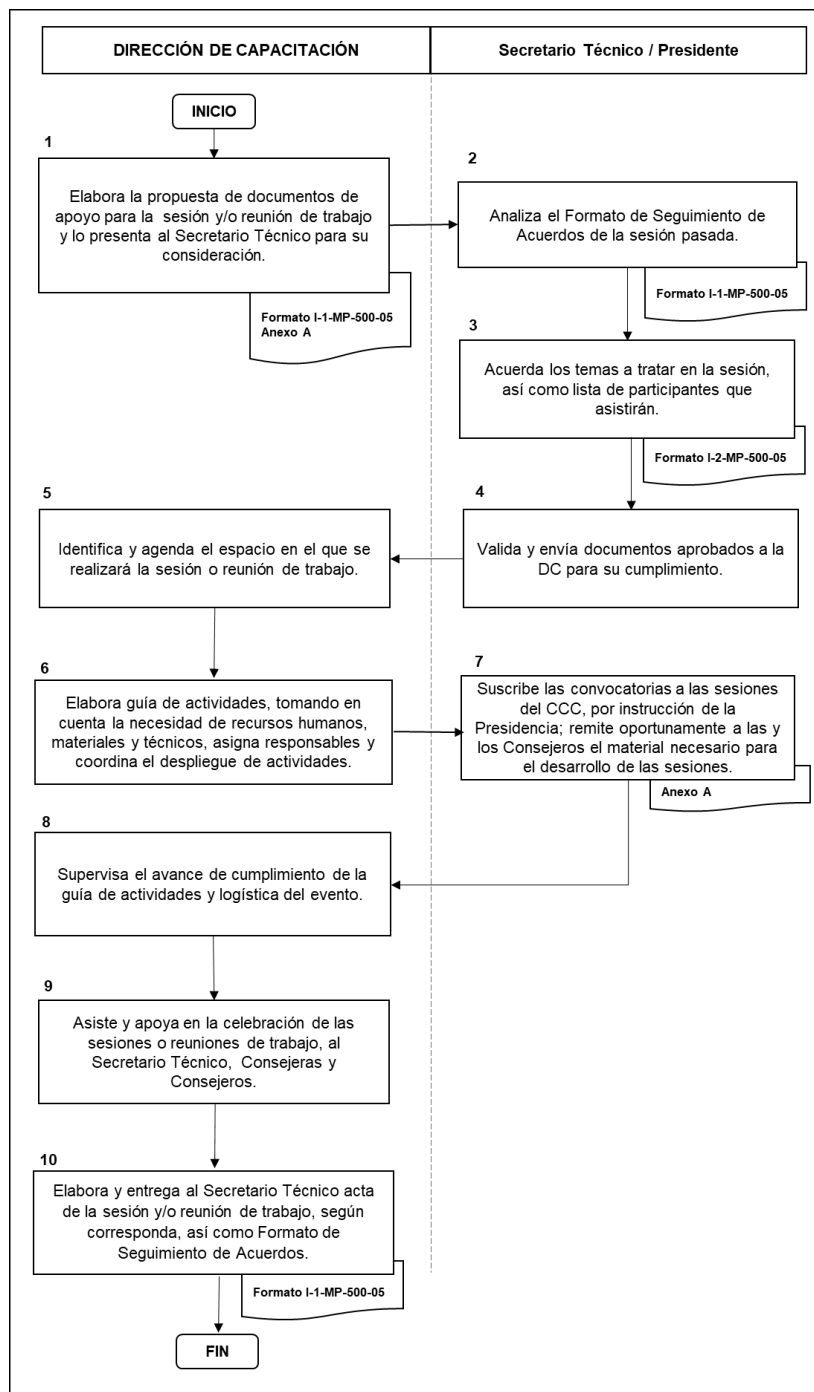
7. Suscribe las convocatorias a las sesiones del CCC, por instrucción de la Presidencia; remite oportunamente a las y los Consejeros el material necesario para el desarrollo de las sesiones. **Anexo A**

Dirección de Capacitación. – Titular

8. Supervisa el avance de cumplimiento de la guía de actividades y logística del evento.
9. Asiste y apoya en la celebración de las sesiones o reuniones de trabajo, al Secretario Técnico, Consejeras y Consejeros.
10. Elabora y entrega al Secretario Técnico acta de la sesión y/o reunión de trabajo, según corresponda, así como el Formato de Seguimiento de Acuerdos.

Formato I-1-MP-500-05**Fin del procedimiento.**

VII. Diagrama de Flujo



Codificación:
MP-500-05

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
9 de 13

VIII. Formatos y Anexos

Formato I-1-MP-500-05

1 NÚMERO DE LA SESIÓN ORDINARIA O EXTRAORDINARIA
CONSEJO CONSULTIVO DEL CONSUMO

2 SEGUIMIENTO DE ACUERDOS DE LA (NÚMERO) SESIÓN ORDINARIA O EXTRAORDINARIA

3 ACTUALIZACIÓN AL (INDICAR DÍA, MES Y AÑO)

SUBPROCURADURÍA JURÍDICA

4 A1. Acuerdo generado en la sesión anterior

5 Se integra la información que envía la Subprocuraduría con las actividades llevadas a cabo para dar cumplimiento al acuerdo.

SUBPROCURADURÍA DE VERIFICACIÓN Y DEFENSA DE LA CONFIANZA

A2. Acuerdo generado en la sesión anterior

Se integra la información que envía la Subprocuraduría con las actividades llevadas a cabo para dar cumplimiento al acuerdo.

SUBPROCURADURÍA DE SERVICIOS

A3. Acuerdo generado en la sesión anterior

Se integra la información que envía la Subprocuraduría con las actividades llevadas a cabo para dar cumplimiento al acuerdo.

COORDINACIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

A4. Acuerdo generado en la sesión anterior

Se integra la información que envía la Coordinación General con las actividades llevadas a cabo para dar cumplimiento al acuerdo.

Codificación:
MP-500-05**Versión:**
02**Inicio de Vigencia:**
23 de junio de 2022**Página:**
10 de 13

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Seguimiento de Acuerdos del Consejo Consultivo del Consumo**Objetivo:** Dar seguimiento a los acuerdos generados en cada una de las sesiones del CCC.**Elaboración:** Dirección de Capacitación**Presentación:** Formato Word**Clave de Identificación:** Formato I-1-MP-500-05

No. de Identificación	Dice	Deberá Anotar
1	Número de la sesión ordinaria o extraordinaria	Indicar el número y tipo de sesión actual (p.ej. XXXVI Sesión Ordinaria).
2	Seguimiento de Acuerdos del Consejo Consultivo del Consumo (CCC)	Indicar el número y tipo de sesión anterior (p.ej. Seguimiento de Acuerdos de la XXXV Sesión Ordinaria).
3	Actualización	Indicar la última fecha en que fue actualizado el documento.
4	Acuerdo	Registro del acuerdo en Acta correspondiente.
5	Desarrollo	Se integra la información que envía la Subprocuraduría y/o Coordinación General con las actividades llevadas a cabo para dar cumplimiento del acuerdo.

Codificación:
MP-500-05

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
11 de 13

Formato I-2-MP-500-05



① **III SESIÓN EXTRAORDINARIA**

② 29 de octubre de 2019 / 12:00 horas
Salón Procuradores

Lista de Asistencia

③ Nombre
Presidente del Consejo Consultivo del
Consumo

④

Nombre
Secretario Técnico del Consejo Consultivo
del Consumo

Nombre de la o el Consejero
Cargo en el instituto que representa

Codificación:
MP-500-05

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
12 de 13

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Lista de Asistencia

Objetivo: Establecer un registro de los asistentes a la sesión.

Elaboración: Dirección de Capacitación

Presentación: Formato Word

Clave de Identificación: Formato I-2-MP-500-05

No. de Identificación	Dice	Deberá Anotar
1	Lista de Asistencia	Indicar el número y tipo de sesión (p.ej. Consejo Consultivo del Consumo III Sesión Extraordinaria).
2	Fecha	Anotar, la fecha (día, mes y año) en la que se llevará a cabo la sesión.
3	Nombre y cargo del participante	Nombre de la persona y cargo que representa.
4	Firma	Firma autógrafa.

Codificación:
MP-500-05

Versión:
02

Inicio de Vigencia:
23 de junio de 2022

Página:
13 de 13

Anexo A

Consejo Consultivo del Consumo
Indicar número y tipo de sesión

Día:
Hora:
Lugar:

ORDEN DEL DÍA

1. Lista de asistencia y declaratoria de quórum.
2. Aprobación del acta de la sesión anterior.
3. Lectura y aprobación del orden del día.
4. Bienvenida a cargo del Presidente del Consejo Consultivo del Consumo.
5. Seguimiento de Acuerdos de la sesión anterior.
 - 5.1 Subprocuraduría Jurídica
 - 5.2 Subprocuraduría de Verificación
 - 5.3 Subprocuraduría de Servicios
 - 5.4 Coordinación General de Educación y Divulgación
6. Asuntos Generales.