

99
20



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES
COORDINACION DE ADMINISTRACION PUBLICA**

**LA REESTRUCTURACION ADMINISTRATIVA EN LA
DIRECCION GENERAL DE ORGANIZACION DE
CONSUMIDORES DE LA PROCURADURIA
FEDERAL DEL CONSUMIDOR**

FALLA DE ORIGEN

T E S I N A

**QUE PARA OPTAR POR EL TITULO DE
LICENCIADO EN CIENCIAS POLITICAS Y
ADMINISTRACION PUBLICA
ESPECIALIDAD EN ADMINISTRACION**

P U B L I C A

P R E S E N T A :

JORGE ANTONIO RAMIREZ FERNANDEZCANO

NUMERO DE CUENTA: 8125537 - 1

DIRECTOR DE TESINA:

LICENCIADO ENRIQUE VARAS GOMEZ



MEXICO, D. F.

1995

1994



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

Al Profesor Enrique Varas Gómez
Por la paciencia que me tuvo en
la realización de esta tesina.

A la Universidad Nacional Autónoma
de México.

Porque es deber de todo egresado
de esta máxima Casa de Estudios-
regresar en calidad de generosa-
ofrenda, lo que ella nos ha dado.

Al Honorable Jurado aquí presente
Porque con sus consejos hizo posi-
ble el enriquecimiento de la pre-
sente investigación.

Profesor Jorge Domínguez Pastrana
Profesor Oscar Diego Bautista
Profesor Víctor Nájera de la Torre
Profesor Roberto Moreno Espinosa.

A mi Esposa e hijos
Quienes me han dado el aliento
para seguir adelante:
Patricia Franco Cañas
Allan Alejandro Ramírez Franco
y el bebé que esperamos con -
tanto anhelo.

A mi Madre y Hermanos
Que están conmigo en todo momento
y por quienes fue posible llegar
a esta etapa de mi vida:
Emilia Fernandezcano Vieyitez.
Laura Georgina Ramírez Fernandezcano
Gersayn Ramírez Fernandezcano
Mauricio Nephtaly Ramírez Fernandezcano
Patricia Ramírez Fernandezcano

A los amigos que me han apoyado
moral y profesionalmente:
Profesor Oscar Diego Bautista
Profesor José Antonio Torres Herrera
Profesor Austreberto Martínez Ayala.

I N D I C E

	<u>PAGS.</u>
INTRODUCCION.	6
CAPITULO PRIMERO	
<u>ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA DEFENSA AL CONSUMIDOR</u>	
1.1.- La Defensa de los Derechos de los Consumidores. . .	10
1.2.- La Política Económica de México de 1970 a 1976. . .	16
1.3.- La Procuraduría Federal del Consumidor como Organó Descentralizado de la Administración Pública Fede- ral.	19
1.4.- Análisis del Reglamento al Capítulo Octavo de la Anterior Ley Federal de Protección al Consumidor. .	24
1.5.- La Nueva Ley Federal de Protección al Consumidor y los Objetivos de la Reestructuración de la Procura- duría Federal del Consumidor.	29
CAPITULO SEGUNDO	
<u>LA ADMINISTRACION PUBLICA COMO INSTRUMENTO PARA LA REESTRUCTURACION ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCION GENERAL DE ORGANIZACION DE CONSUMIDORES.</u>	
2.1. El Objeto de Estudio de la Administración Pública con Respecto a la Ciencia Política y a la Adminis- tración General, para Apoyar las Funciones Adjeti- vas y Sustantivas de la Dirección General.	35
2.2.- Antecedentes Históricos de la Reforma Administrati- va y sus Principales Objetivos para Definir las - Funciones Adjetivas de la Dirección General.	40

	<u>PAGS.</u>
2.3 La Planeación Democrática como Base Fundamental para la Reforma del Estado.	47
2.4 La Reforma del Estado en el Marco de las Organizaciones de Consumidores.	50

CAPITULO TERCERO

APORTACIONES DE LA ADMINISTRACION PUBLICA EN LA REESTRUCTURACION ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCION GENERAL DE ORGANIZACION DE CONSUMIDORES

3.1 La Reestructuración Administrativa de la Dirección General de Organización de Consumidores.	57
3.2 Estructura Funcional de la Dirección General.	63
3.3 Estructura Orgánica de la Dirección General.	75
3.4 Simplificación de los Sistemas y Procedimientos Administrativos para el Registro de las Organizaciones de Consumidores.	76
3.5 Propuesta para el Control de Gastos del Fondo Revolvente de la Dirección General.	88
CONCLUSIONES	94
BIBLIOGRAFIA.	100
ANEXOS.	105

INTRODUCCION

La presente investigación tiene como propósito, orientar mediante el estudio de la Administración Pública las funciones adjetivas y sustantivas de la Dirección General de Organización de Consumidores. En su ámbito interno, mediante el análisis para el establecimiento de las políticas y lineamientos que permitan a las unidades administrativas que conforman la Dirección General, planear, organizar, dirigir y controlar sus acciones para evitar la duplicidad de funciones y obtener el máximo aprovechamiento de sus recursos humanos.

El documento consta de tres capítulos que están relacionados con el estudio de la Administración Pública y la Ciencia Política. En el primero, se mencionan los aspectos más importantes -- que a nivel mundial dieron origen a la defensa de los derechos de los consumidores, así como la importancia que tuvo en nuestro país la política económica de los años setenta, para consolidar la Ley Federal de Protección al Consumidor mediante la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Nacional del Consumidor. En este capítulo se hace mención de las reformas a la nueva Ley Federal de Protección al Consumidor y la fusión del Instituto Nacional del Consumidor con la Procuraduría.

En el segundo capítulo se analizan las etapas del proceso --

histórico por el cual ha atravesado el estudio de la Administración Pública, con el propósito de diferenciarla de la Administración General y de la Ciencia Política, para orientar las funciones adjetivas de la Dirección General dentro del estudio de la Administración y las funciones sustantivas dentro del estudio de la Ciencia Política, asimismo, se ha observado en sus etapas de estudio que no nadamás tiene que ver con las antes citadas ramas de conocimiento, sino que en la actualidad su objeto de estudio ha sido acogido por otras disciplinas, como la Cibernética y la Teoría General de Sistemas que pretenden ver a la Administración Pública desde un enfoque sistémico, o bien, como un ente viviente, muestra de ello la tenemos con el Desarrollo Organizacional. Por otra parte, se retoman los aspectos más importantes de lo que fue la Reforma Administrativa para que en el caso de la Reestructuración Administrativa de la Dirección General de Organización de Consumidores se consideren los principios de racionalidad que todo proceso administrativo debe tener.

En el tercer capítulo se dan las aportaciones que permitirán dentro de las funciones adjetivas de la Dirección General aportar elementos para la Reestructuración Administrativa, mediante la presentación de la Estructura Funcional, la Estructura Orgánica, dos Procedimientos Administrativos y el Control de Gastos para el Fondo Revolvente.

De esta manera, el tema está relacionado con el estudio de

la Ciencia Política porque la Dirección General de Organización de Consumidores desde el punto de vista social, establece los canales de participación ciudadana mediante la constitución de los Comités de Defensa y Protección al Consumidor a nivel Nacional. Asimismo, se puede decir que en el ámbito de la Ciencia Política el tema está enfocado a una de las reformas que persigue el Estado, ya que la sociedad organizada como consumidores participa en las acciones del gobierno, en este caso con la Procuraduría Federal del Consumidor para dar solución a sus demandas.

Por lo que respecta al estudio de la Administración Pública, el tema se relaciona, debido a que la Dirección General de Organización de Consumidores no cuenta con los recursos técnicos - administrativos, como son: Manuales de Organización y Procedimientos Administrativos mediante los cuales el personal conozca sus funciones del trabajo que realiza, lo cual ocasiona retrasos en la información para la toma de decisiones y generación de duplicidad de funciones.

Por esta razón es importante hacer una propuesta para la Reestructuración de las unidades administrativas de la Dirección General de Organización de Consumidores y dar a conocer al personal sus funciones, relaciones, políticas y lineamientos que son necesarios para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad de funciones y detectar omisiones.

CAPITULO PRIMERO

ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA PROTECCION AL CONSUMIDOR

1.1. LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

La defensa de los derechos de los consumidores tiene sus antecedentes en el año de 1919, cuando la Sociedad de Naciones muestra una seria preocupación al respecto, al elaborar el informe sobre el Desarrollo de la Colaboración Internacional en el Dominio Económico y Social, mediante el cual pretendía resolver los problemas sociales que afectaban a sus Estados miembros. Esta organización no llegó más que a establecer ciertos proyectos que fueron retomados posteriormente por la Organización de las Naciones Unidas que tiene como finalidad trabajar en la protección de los derechos de los consumidores, con ello pretende lograr los objetivos centrales del nuevo orden económico mundial en cuanto a la rapidez del crecimiento económico de los países en vías de desarrollo, fomentando el bienestar social de la población.

Para el año de 1962 la administración del Presidente Kennedy envía un mensaje al Congreso de los Estados Unidos de Norteamérica en el cual pone de manifiesto los derechos de los consumidores.

Con lo anterior aún no quedaban bien definidos los derechos de los consumidores pero se abrió camino para la creación de una serie de mecanismos de protección al consumidor mani -

fiesto en distintos organismos gubernamentales e internacionales, tal es el caso de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la cual protege y promueve la protección de los intereses de los trabajadores y sus familias en calidad de consumidores.

Otro organismo internacional creado para la defensa de los derechos de los consumidores fue la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa, la cual aprueba en 1973 una carta de protección al consumidor para la Comunidad Económica Europea.

"El impulso que en los últimos años se ha dado a nivel internacional a la protección de los derechos de los consumidores, refleja en las diferentes actividades que llevan a cabo los organismos internacionales, se ha generado a raíz de que en diversos países tanto desarrollado como en desarrollo, existía una legislación relativa a la protección de los derechos de los consumidores; en algunos, esta legislación resulta compleja y detallada, en otros la protección es mínima, como sería el caso de los países del llamado tercer mundo". (1)

En el caso de países desarrollados observamos, por ejemplo, el Gobierno de Canadá a través de la Ley de Investigación de 1976, se prohíbe la fijación concertada de precios y permite a los particulares entablar acciones civiles de daños y perjuicios causa -

(1) Revista del Instituto Nacional del Consumidor, El Consumidor y sus Derechos, México, D.F., INCO p. 24.

dos por violaciones a la Ley.

En el caso de México esta legislación concertada de precios está restringida por el artículo 28 constitucional de su Ley Orgánica referente a los monopolios y sus reglamentos, en tanto que la regulación de precios y tarifas se hace en base a la Ley sobre Atribuciones del Ejecutivo Federal en Materia Económica.

De esta manera se observa un ejemplo de la aplicación de la Ley en países desarrollados y en vías de desarrollo.

En el año de 1984 la Asamblea General de las Naciones Unidas dió a conocer los pronunciamientos resultado de la petición original del Consejo Económico y Social, en los cuales se encuentran:

"El número 62 de 1981 del Consejo Económico y Social, la también resolución 147 de 1983 y la 63 de 1984 proponiendo al ámbito internacional, se impulse la decisión de apoyar las Directrices sobre la protección al Consumidor generados con respecto a las consultas del Secretario General a los distintos Gobiernos, e implementar paulatinamente para unificar criterios, a través de las resoluciones ya anotadas, ésto a fin de que los Gobiernos puedan comprender medidas apropiadas para garantizar la adecuada protección de sus poblaciones en su carácter de consumidores, o establecerlas cuando no existan". (2)

(2) Revista del Instituto Nacional del Consumidor, Op. Cit. p.26.

Por lo que respecta a las Organizaciones de Consumidores, es necesario mencionar la importancia que tiene la ASSOCIACAO - DIFUSOERA DE TREINAMENTOS E PROJETOS PEDAGOGICOS (ADITEPP), como ejemplo a seguir por ser una sociedad de carácter gubernamental - de Brasil que brinda apoyo a los movimientos populares y tiene como propósito llevar a cabo la educación para adultos y formación de educadores que actua en nombre del pueblo.

Sus actividades dieron inicio en Paraná en el año de 1972, brindando asesorías, cursos y entrenamientos para líderes populares reforzando así sus niveles de organización, asimismo, pretende favorecer el desenvolvimiento de las organizaciones de pensamiento crítico de los sectores populares, con el fin de constituir una nueva sociedad, más humana y más justa, con participación popular.

De esta manera, la ADITEPP es un espacio en donde los sectores populares, reflexionan sus prácticas de organización con el propósito de dar una nueva dirección al mundo económico y social. Asimismo, la ADITEPP actua en los Estados de Paraná, Santa Catarina, Río Grande de Sul, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul y Sao Paulo, en Brasil. Es una organización que no persigue fines lucrativos y registrada ante el Consejo Nacional de Servicio Social y cuenta con un equipo de educadores y técnicos de organización intelectual y técnicos de organización popular.

Lo importante de esta organización es que es un antecedente, ejemplo a seguir para impulsar el Programa Nacional de Organización Colectiva de Consumidores ya que realizan cursos de compras-comunitarias, mediante la orientación de sus líderes en cuestiones ligadas a la producción y al consumo mostrando un análisis crítico de la realidad.

Es conveniente mencionar este aspecto para conocerlo y orientarlo en el subprograma denominado Compras en Común, que lleva a cabo la Dirección General de Organización de Consumidores.

Retomando los antecedentes que dieron origen a la defensa de los Derechos del Consumidor, en el caso de México los primeros antecedentes se dieron el 30 de junio de 1937 cuando la Gran Comisión del Senado de la República aprobó la promoción de acciones para apoyar los Derechos de los Consumidores. Se realizaron cuatro reuniones en donde se recogieron propuestas concretas en cuanto a la Defensa de los Derechos de los Consumidores; la primera se denominó el Sector Público y el Apoyo al Consumidor; la segunda Instituciones de Protección al Consumidor; la tercera denominada la Sociedad Civil y los Derechos de los Consumidores y por último, la cuarta denominada la Defensa de los Derechos de los Consumidores.

En el primer punto se menciona el carácter legal del cual -

parte la protección al consumidor, manifiesto en el artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en donde textualmente se expresa:

"La Ley protegerá a los consumidores y propiciará sus organizaciones para el mayor cuidado de sus intereses". (3)

Para lo cual y manifiesto en la voluntad de la Constitución Política, se deriva la Ley Federal de Protección al Consumidor que garantiza conforme a derecho los intereses de los consumidores. Asimismo, se crean los mecanismos administrativos que permiten hacer efectivos los Derechos de los Consumidores, al surgir la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Nacional del Consumidor. El primero con funciones de autoridad y el segundo como orientador de la población consumidora o de carácter preventivo.

La Procuraduría Federal del Consumidor como organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, goza de personalidad jurídica y cuenta con patrimonio propio, es de carácter ejecutorio y tiene como objetivo representar y defender individual y colectivamente los Derechos de los Consumidores, la dignidad y patrimonio de los mismos mediante la impartición de justi-

(3) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 28, México, 1985: p. 79.

cia.

En materia de Organización de Consumidores la Procuraduría apoya mediante convenios y laudos que son los actos jurídicos que traen aparejado la ejecución y que son ordenados sin requisitos adicionales. Por otro lado, se da tiempo a los consumidores en la radio y la televisión, así como en foros abiertos y debates.

En el ámbito social se busca incrementar el apoyo de las Organizaciones de Consumidores en cuanto a la realización de compras al mayoreo, así como el promover y apoyar la creación de la organización partidista de los consumidores.

1.2 LA POLITICA ECONOMICA DE MEXICO DE 1970 A 1976

La ampliación del mercado interno fue una de las políticas centrales en el período de 1970 a 1976, debido a que en años anteriores se presentó una contracción en el mismo por el deterioro que sufrieron los salarios de los trabajadores.

En esta época se presentaron ciertos enfrentamientos entre la iniciativa privada y el gobierno, ya que el último puso su atención al bienestar de la población, en sí de la clase trabajadora, En este periodo se crearon una serie de Instituciones encaminadas a asegurar el poder adquisitivo de la clase trabajadora,

tomando en cuenta que la política del Presidente Luis Echeverría-Alvarez era populista, en donde los sindicatos y otro tipo de agrupaciones organizadas ejercían presión ante los órganos de gobierno. Por otra parte, los intereses de las empresas se vieron afectados principalmente por la crisis estructural que atravesaba el capitalismo.

Es importante mencionar cuales fueron las principales características y consecuencias que trajo consigo la política económica del Desarrollo Estabilizador en el régimen del Presidente Ruiz Cortines de 1952 a 1958; en este periodo se establece la primera etapa de sustitución de importaciones apoyado por los privilegios que se les dió al sector industrial y en donde el Estado presenta una mayor intervención en la vida económica del país.

La estabilización que desde 1956 se presentó en cuanto a la moderación de precios y el mejoramiento de los salarios, era posible por el movimiento obrero organizado. Así como por el impulso que se les dió a las empresas que fabricaban productos nuevos y a los inversionistas extranjeros; esto permitió llevar a cabo la sustitución de artículos importados, pero cabe mencionar que estas políticas ocasionaron las fuertes devaluaciones que México ha sufrido a lo largo de su historia. René Villarreal denominó a la primera fase de este período como:

"Devaluación-inflación período de 1959 a 1958, durante el cual, la economía mexicana crece al 5.8 por ciento prome

dio anual (PIB real), acompañada de un proceso inflacionario en que los precios crecen 10.6 por ciento anual y de un continuo creciente desequilibrio externo, y por lo que en dos ocasiones (1948-49 y 1954) se utilizó la devaluación como mecanismo de ajuste, que trae como consecuencia un proceso de pauperización o disminución del salario de los trabajadores y una agudización de lucha de clases". (4)

Para los años de 1959 a 1970 se tiene una mayor presencia del movimiento obrero y se elabora un programa de desarrollo estabilizador, que tiene como objetivo mantener el tipo de cambio y los precios nacionales para alcanzar una tasa de crecimiento equivalente al seis y siete por ciento anual.

Una de las ventajas de esta política era la de intentar cambiar la inflación y el constante deterioro de los salarios reales de la clase trabajadora, que se había visto más afectada con las dos últimas devaluaciones.

Por otra parte, los errores del desarrollo estabilizador, estaba en la limitación que se hizo en cuanto a su acción en el aspecto monetario; asimismo, el de no tomar medidas para evitar la dependencia económica con el extranjero.

Estos años fueron determinantes para el país ya que se vi -

(4) Israel Núñez Birrueta y David Lavalle Montalvo, Análisis de los Medios de Protección al Salario de los Trabajadores en el Área de Consumo, México, 1982, STPS p. 72.

vía una crisis política manifiesta a finales de los años sesenta con la represión del movimiento estudiantil.

1.3 LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR COMO ORGANO DESCENTRALIZADO DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL

El proceso inflacionario al que todavía se enfrenta el país ha venido deteriorando paulatinamente el poder adquisitivo de los trabajadores así como de la población consumidora, ocasionando trastornos en las relaciones entre proveedores y consumidores. Por tal motivo en la época de los años setenta el Gobierno de la República y los Trabajadores organizados enfrentaron solidariamente el problema de las relaciones de consumo; por lo cual se crearon organismos de la Administración Pública Federal encaminados a elevar el nivel de vida de la clase trabajadora y de la población en su conjunto.

Algunas de las instituciones que cumplen con tal objetivo, creadas en esa década fueron:

- * El Fondo de Fomento y Garantía para el Consumo de los trabajadores (FONACOT).
- * La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).
- * El Instituto Nacional del Consumidor (INCO)
- * El Comité Nacional Mixto de Protección al Salario. (CONANPROS).

* El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT).

Pero digno mérito merece la procuración de la Ley Federal de Protección al Consumidor como instrumento de acción en las relaciones comerciales, que permiten en una sociedad como la nuestra, perpetuar el Estado de Derecho, por ser la norma a través de sus Instituciones el medio de regulación de las relaciones entre los hombres.

La Ley Federal de Protección al Consumidor es emitida el 22 de diciembre de 1975, la cual tiene una gran proyección social y es una de las más avanzadas del mundo.

Algunos de los antecedentes de la Ley Federal de Protección al Consumidor es el informe de la Organización Económica de Cooperativas de Europa en el año de 1972, la resolución número 543 de 1973 del Consejo de Europa, relativo a la Carta de Protección al Consumidor y la resolución de dicho Consejo el 14 de abril de 1975 respecto al programa preliminar de política de protección e información del Consumidor de la Comunidad Económica Europea.

La Procuraduría Federal del Consumidor es creada por decreto del Poder Ejecutivo Federal, el 5 de febrero de 1976 y tiene como función dar a la población un servicio social en materia de

defensa de sus derechos como consumidores, asimismo, cuenta con una Coordinadora de Sector que es la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal en su artículo 34, fracciones: I, VII, VIII, y XI en donde se fundamenta la base legal que sustenta la acción de esta Secretaría ante la Procuraduría. Las atribuciones que le otorga dicho ordenamiento jurídico son el de formular las políticas de comercio, de precios, de orientación a los mecanismos de protección al consumidor y fomentar las organizaciones en materia de distribución y consumo. La Secretaría de Comercio y Fomento Industrial ha presentado a lo largo de su historia siete denominaciones que fueron:

- 1.- Secretaría de Instrucción Pública e Industria (1843).
- 2.- Secretaría de Fomento, Colonización, Industria y Comercio (1853)
- 3.- Secretaría de Industria y Comercio (1917)
- 4.- Secretaría de Economía Nacional (1934)
- 5.- Secretaría de Economía (1946)
- 6.- Secretaría de Industria y Comercio (1958)
- 7.- Secretaría de Comercio (1976)

Finalmente, a partir de 1982 se denominó como aún la conocemos, Secretaría de Comercio y Fomento Industrial.

"Son treinta y una las entidades de la Administración Pública Paraestatal que integran al sector que corresponde a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, cuyo titular tiene la función de coordinador. De éste, 7 son organismos descentralizados, 21 empresas de participación estatal mayoritaria y 3 fondos y/o fideicomisos". (5)

La Procuraduría Federal del Consumidor es uno de los 7 organismos "descentralizados que coordina la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial ya que la Ley Federal de Protección al Consumidor está inserta en el marco jurídico de esta Secretaría, sustentando con ello su acción como órgano rector de la Procuraduría.

En materia de consumo, la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial lleva a cabo dos programas. El primero está orientado al desarrollo de los canales de comercialización interna, a efecto de regular los precios del comercio interno y externo del país, y así proteger al consumidor. El segundo programa está enfocado al abastecimiento de productos básicos alimentarios.

La Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo público descentralizado creado por decreto del Poder Ejecutivo Federal el 5 de febrero de 1976, presta un servicio social a la población consumidora y goza de personalidad jurídica y patrimonio pro

(5) Ignacio Pichardo Pagaza, Introducción a la Administración Pública en México: Tomo I INAP/CONACYT, México 1985 p. 271.

pio, de acuerdo a lo establecido en el artículo 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

Personalidad jurídica manifiesta en la forma o estructura legal que adopta para el desempeño de sus funciones. De acuerdo al artículo 22 de la nueva Ley Federal de Protección al Consumidor, en donde se menciona que ésta se organizará de manera descentralizada para el desempeño de los asuntos a su cargo, para ello cuenta con oficinas centrales, delegaciones, subdelegaciones y otras unidades administrativas.

Por otra parte, la Procuraduría cuenta con patrimonio propio en cuanto a la generación de recursos, lo cual también establece el artículo 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, esto lo podemos constatar en el artículo 23 de la nueva Ley Federal de Protección al Consumidor. En él se establece cual es el patrimonio de la Procuraduría, el cual está constituido por los bienes con que cuenta, los recursos que le otorgue el presupuesto de egresos de la Federación, los que le otorguen otras dependencias o entidades de la Administración Pública Federal y los bienes que adquiera por cualquier otro título legal, así como los que percibe por los servicios que presta, en los términos de la Ley en la materia.

En materia laboral, la Procuraduría Federal del Consumidor, como órgano descentralizado finca sus relaciones laborales en lo

establecido en el artículo 123 Constitucional apartado "B", lo cual se manifiesta en el artículo 29 de la nueva Ley Federal de Protección al Consumidor en donde se menciona que la Ley de los Trabajadores al Servicio del Estado reglamentaria del apartado "B" del artículo 123 Constitucional.

En cuanto al régimen de Seguridad Social, los trabajadores de la Procuraduría serán derechohabientes del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado.

Finalmente, se considera la desconcentración de funciones que realiza la Procuraduría en cuanto a la autonomía de gestión que otorga a las Delegaciones Metropolitanas y Foráneas con las que cuenta, esto es que las políticas y normas partirán de las oficinas centrales pero las Delegaciones contarán con libertad de gestión.

1.4 ANALISIS DEL REGLAMENTO AL CAPITULO OCTAVO DE LA ANTERIOR LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

La Ley Federal de Protección al Consumidor desde su expedición el 22 de diciembre de 1975, no había presentado ningún tipo de reforma, aunque cabe mencionar que el 6 de febrero de 1991 el titular del Poder Ejecutivo Federal expidió el Reglamento al Capítulo Octavo de dicho ordenamiento legal.

El Reglamento definía la estructura de la Procuraduría Federal del Consumidor. En él se sustenta la creación de la "Dirección General de Promoción y Organización de Consumidores" (6) la cual se derivó de la anterior Dirección General de Promoción, Organización y Capacitación.

La Dirección General de Promoción y Organización de Consumidores dependía de acuerdo al Reglamento, de la Subprocuraduría de Organización de Consumidores. Con la reforma a la nueva Ley Federal de Protección al Consumidor, esta Subprocuraduría desaparece y la Dirección General de Promoción y Organización de Consumidores pasa a denominarse, Dirección General de Organización de Consumidores y depende de la Subprocuraduría de Servicios al Consumidor.

Es importante mencionar que la legalidad que sustenta la creación de la Dirección General de Organización de Consumidores, aún con las reformas a la nueva Ley, se manifiesta en los artículos transitorios de dicho ordenamiento legal, específicamente en la siguiente cita:

"Se abroga la Ley Federal de Protección al Consumidor publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de diciembre de 1975 y sus reformas y se de-

(6) Diario Oficial de la Federación, Reglamento al Capítulo Octavo de la LFPC (6-02-91) p.8

rogan todas las disposiciones que se opongan a lo dispuesto en esta ley. Quedarán vigentes los reglamentos expedidos en términos de la Ley que se abrogan en lo que no se opongan a la presente Ley". (7)

Esta cita es importante porque es la que le da legalidad y fundamento a la creación de la Dirección General de Organización de Consumidores.

Por otra parte, se ha cuestionado la creación de esta Dirección General debido a su falta de legitimidad, esto es que se han constituido grupos representados por una mesa directiva formada por los Comités de Defensa y Protección al Consumidor mediante la elaboración de un Acta Constitutiva, lo cual tiene como finalidad incorporarlos al Padrón de Organización de Consumidores por parte de esta Dirección General. Recordando que el objeto para el cual fue creado el Programa Nacional de Organización Colectiva de Consumidores en el año de 1991, fue el de crear la primera Confederación Nacional de Organización de Consumidores.

De esta manera se podría justificar la legitimidad de la creación de la Dirección General de Organización de Consumidores. Desde el punto de vista legal, la constitución de estas Organiza-

(7) Diario Oficial de la Federación, Op. Cit. (24-12-92) p. 40.

ciones de Consumidores mediante un Acta Constitutiva, no tiene ni tendrá validéz alguna si aún no se cuenta con un Marco Legal que norme las actividades de la mesa directiva de los Comités, motivo por el cual es conveniente su registro ante notario público con el propósito de que queden constituidas en carácter de Asociaciones Civiles y en donde la PROFECO únicamente sea un Organó Administrativo que los oriente y asesore de acuerdo a los subprogramas que lleve a cabo la Dirección General de Organización de Consumidores, que son: el de coadyuvancia, mejoramiento de la economía familiar y educación para el consumo, para que el Programa Nacional de Organización de Consumidores cumpla con el objetivo para el cual fue creado, que es el de crear la primera Confederación Nacional de Organización de Consumidores a nivel Mundial.

Por esta razón es importante y acorde con los tiempos políticos que estamos viviendo, orientar el rumbo de acción de la Dirección General, en su ámbito interno, mediante la reestructuración administrativa definiendo los objetivos y funciones de cada uno de los órganos que la conforman, por ende surge la necesidad de elaborar, en coordinación con otras áreas de la Procuraduría, el Manual de Organización y Procedimientos Administrativos de la Dirección General, debido a que el manejo de información en materia de las Organizaciones de Consumidores no es la misma que se maneja en la Dirección General de Coordinación de Delegaciones, en la Subprocuraduría de Atención al Consumidor y en las Delegaciones Metropolitanas y Foráneas.

Por otra parte, en el ámbito externo, deben abrirse los canales de participación ciudadana con otras instituciones, dependencias y organismos públicos, privados y sociales, mediante el establecimiento de foros de consulta popular orientados a los programas que lleva a cabo la Dirección General de Organización de Consumidores, los cuales ya se mencionaron.

Asimismo, por medio de la reestructuración administrativa asignando sus funciones a cada unidad administrativa que conforman esta Dirección General, presentar en apoyo a las funciones sustantivas de la administración, un programa tendiente a la creación de unidades de tiendas móviles que permita a las Organizaciones de Consumidores obtener los productos de la canasta básica a precios accesibles, mediante la concertación con organismos públicos, privados y sociales para obtener medios de transporte y realizar en las Delegaciones Metropolitanas y Foráneas Jornadas de Abasto, de acuerdo al mandato presidencial del actual régimen denominado Bienestar para tu Familia. De esta manera el planteamiento de la reestructuración administrativa de la Dirección General no quedaría únicamente en su interior.

1.5 LA NUEVA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y
LOS OBJETIVOS DE LA REESTRUCTURACION DE LA PROCURA
DURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

La Reforma del Estado establece una nueva relación entre el Gobierno y la sociedad, con el propósito de que esta última obtenga mejores beneficios en sus niveles de vida.

Las reformas a la nueva Ley Federal de Protección al Consumidor giran en torno a la tesis del liberalismo social, en donde la sociedad organizada participa con el Gobierno para dar solución a sus demandas. De esta manera, se presenta una nueva Procuraduría Federal del Consumidor en donde se fusiona el Instituto Nacional del Consumidor con el propósito de dar a conocer un conjunto de acciones de manera integral para fortalecer la defensa de los derechos de los consumidores, y mediante su participación activa en los programas que lleva a cabo la Dirección General de Organización de Consumidores, que son: el de coadyuvancia, mejoramiento de la economía familiar y educación para el consumo; se busca prever a la población consumidora en los aspectos que en materia de consumo, pueden lesionar sus intereses y derechos como consumidores.

Asimismo, en lo que respecta al proceso de fusión del Instituto Nacional del Consumidor con la Procuraduría Federal del Con-

sumidor, se presentan los fundamentos jurídicos con las siguientes citas de los artículos transitorios de la Ley en la materia:

"Las funciones que cualquier ordenamiento encomienda al Instituto Nacional del Consumidor, se entenderán atribuidos a la Procuraduría Federal del consumidor". (8)

"El patrimonio del Instituto Nacional del Consumidor, así como la totalidad de los recursos humanos, financieros y materiales asignados al mismo, se transfieren a la Procuraduría Federal del Consumidor". (9)

Estas acciones vienen a nutrir los programas que lleva a cabo la Dirección General de Organización de Consumidores, ya que las actividades que realizaba el Instituto Nacional del Consumidor pasan a formar parte de esta Dirección General, en cuanto al aspecto de desarrollar a nivel nacional una conciencia solidaria que permita mediante la organización, promover la defensa de los derechos de los consumidores.

Asimismo, permite a la población consumidora incorporarse a las tareas de la Procuraduría Federal del Consumidor, mediante la observación del cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; en apoyo a la política social del actual régimen.

(8) Ibidem. p. 40

(9) Ibidem. p. 40

Por otra parte, no permite que se desvíe la naturaleza para la cual fue creada la Procuraduría, evitando que se corrompa o burocratice, esto es posible mediante la Organización Colectiva de la Población Consumidora manifiesta en los Comités de Defensa y Protección al Consumidor, los cuales pueden ser sindicales, populares y rurales.

Es importante mencionar que con la nueva Ley Federal de Protección al Consumidor expedida el 24 de diciembre de 1992 se presenta como auxiliar de las autoridades, el Consejo Consultivo para la Protección al Consumidor, el cual es importante porque se integra por un representante de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, un representante de la Procuraduría, un representante de las Instituciones Nacionales de Enseñanza Superior; hasta tres representantes de los consumidores y de igual manera; hasta tres representantes de los proveedores.

Los integrantes, serán designados por el Secretario de Comercio y Fomento Industrial quien tiene la facultad de designar al Presidente del Consejo. El Consejo Consultivo tiene como funciones:

"Asesorar a la Secretaría en cuestiones relacionadas con las políticas de protección al consumidor y opinar sobre proyectos de normas oficiales mexicanas que se pretendan expedir en los su puestos a que se refiere esta Ley;

Opinar sobre problemas específicos re-

lacionados con los intereses del consumidor y dar cuenta de ello a la Secretaría y a la Procuraduría; y

Los demás que como órgano consultivo le confiera el acuerdo respectivo del Secretario de Comercio y Fomento Industrial".
(10)

Algunas de las reformas realizadas a la nueva Ley Federal de Protección al Consumidor, fueron sugeridas en el documento de nominado La Acción Popular Organizada es la Clave de toda Política Social de Profundidad, como una de las ponencias presentadas en la LXXXVIII Asamblea del Congreso Ordinario por parte de la C.T.M. en el año de 1976. En este evento se mencionó que las acciones de los organismos destinados a la protección del consumidor, en este caso la Procuraduría Federal del Consumidor, deberá más que reprimir o sancionar los efectos de las relaciones de consumo, dirigir su acción para prevenir las causas que las originan. Convocan a los trabajadores para que se organicen y se incorporen al Programa Nacional de Organización Colectiva que realiza la Procuraduría y propone en materia de educación enseñar al hombre desde niño la nueva filosofía social de consumo mediante el conocimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Asimismo, se mencionaba la justificación de una reestructuración administrativa y la posibilidad de que el Instituto Nacional del Consumidor, se fusionará con la Procuraduría Federal del

(10) Ibidem. p. 30

consumidor, para lo cual habría de modificarse la Ley en lo conveniente, a fin de que las atribuciones con que contaba el citado Instituto, pasaran a ser ejercidas por una mayor unidad de acción en la política de protección al consumidor y suprimir con ello la multiplicación de organismos administrativos.

"No obstante, la Ley tiene aún una serie de deficiencias que es preciso corregir. En un reciente estudio, Jorge Barrera Graf plantea que sus principales limitaciones consisten en la falta de claridad en los conceptos bienes de consumo y consumidor, que constituyen la materia básica de la Ley. Por otra parte, sostiene que el propio concepto de proveedor resulta impreciso, particularmente en ciertos casos de contratos de arrendamiento, actos de publicidad y operaciones de crédito". (11)

Finalmente, estos son los aspectos que se refieren en la nueva Ley Federal de Protección al Consumidor; la intervención en materia de publicidad; sugerencias a otras autoridades; función INCO-PROFECO; promoción de la participación de consumidores y reestructuración de la Procuraduría Federal del Consumidor.

(11) Israel Núñez Birrueta y David Lavalle Montalvo, Op. Cit. p. 115.

CAPITULO SEGUNDO

LA ADMINISTRACION PUBLICA COMO INSTRUMENTO PARA LA
REESTRUCTURACION ADMINISTRATIVA DE LA
DIRECCION GENERAL DE ORGANIZACION DE CONSUMIDORES

2.1.- EL OBJETO DE ESTUDIO DE LA ADMINISTRACION PUBLICA CON
RESPECTO A LA CIENCIA POLITICA Y A LA ADMINISTRACION
GENERAL, PARA APOYAR LAS FUNCIONES ADJETIVAS Y SUSTAN
TIVAS DE LA DIRECCION GENERAL

Partiendo del contexto general de lo que ha sido la Administración Pública con respecto a la Ciencia Política y a la Administración como disciplinas de conocimiento. Para empezar, se dice que la Administración Pública se ha encontrado con problemas en cuanto al definir su objeto de conocimiento y estudio, a diferencia de otras ramas del conocimiento; en ocasiones la definición del concepto de Administración Pública se ha confundido en cuanto a la comparación que se hace de ella con respecto a la Administración Privada, por esta razón es necesario buscar su área específica de conocimiento.

El autor Howard Mac Curdy estudioso de la Administración Pública considera su desarrollo como un ir y venir de la Administración General a la Ciencia Política, lo cual lo podemos constatar con lo planteado por Woodrow Wilson quien precisó que el estudio de la Administración Pública quedara circunscrito a la Ciencia General de la Administración.

Otros estudiosos de la Administración Pública fueron Goodrow y Willoughby que eran partidarios de la corriente Wilsoniana y -

dividieron a la política de la Administración, asimismo, Gulick y Urwis consideraban que "el campo de la Administración Pública es el campo de los negocios". (12)

La evolución de la Administración Pública a lo largo de su historia ha presentado tres etapas. En el año de 1887 a 1945 se presenta una etapa ortodoxa en donde la Administración Pública queda inserta dentro de la Administración General, esto lo podemos observar en la concepción de los autores como Taylor, Fayol, Wilson y Weber quienes optan por la creación de una sola disciplina que contemplara a la administración en su conjunto; por otra parte Luther Gulick promueve el movimiento de la Administración Científica, que postulaba la eficiencia como el objeto de la Administración.

En los años de 1946 a 1963 el estudio de la Administración Pública queda inmerso en la Ciencia Política dando origen a la segunda etapa de su evolución histórica. A partir de los años cincuenta la Ciencia Política reclama la paternidad de la Administración Pública, ya que en la etapa ortodoxa de ésta, se desarrolló en el seno de la Ciencia de la Administración.

(12) Omar Guerrero, Teoría Administrativa de la Ciencia Política, UNAM (FCPyS); México 1982 p. 23*

Leonard White otro estudioso de la Administración Pública consideraba que ésta estaba bajo el concepto de Política Pública, al igual que Gaus y Dinsek que consideraba a ésta como una disciplina autónoma pero sustentada de la Administración y la Ciencia Política.

La importancia que tuvo en esta etapa la Administración Pública para la Ciencia Política, la podemos observar en esta cita:

"Lo que distingue, como sustancia, a la Administración Pública frente a la Ciencia de la Administración es el carácter plenamente político que guarda la primera frente a la segunda, asociada, por esta causa, a los problemas de la Administración Privada". (13)

La Administración Pública presentó una tercera etapa - ya que a partir de 1964 se da inicio a los programas, fundamentados principalmente en los mecanismos administrativos para perfeccionar el logro de las políticas organizacionales y el reconocimiento de la importancia de los valores humanos. Es importante mencionar que en esta tercera etapa el conocimiento y estudio de la Administración Pública vuelve a perderse, ya que al desprenderse de los postulados que le había dado la Ciencia Política en su segunda etapa evolutiva manifiesto en las Políticas Públicas, desaparece, y su objeto de estudio queda inmerso con otras nuevas disciplinas que

(13) Omar Guerrero, Op. Cit. p. 26

Leonard White otro estudioso de la Administración Pública consideraba que ésta estaba bajo el concepto de Política Pública, al igual que Gaus y Dinsek que consideraba a ésta como una disciplina autónoma pero sustentada de la Administración y la Ciencia Política.

La importancia que tuvo en esta etapa la Administración Pública para la Ciencia Política, la podemos observar en esta cita:

"Lo que distingue, como sustancia, a la Administración Pública frente a la Ciencia de la Administración es el carácter plenamente político que guarda la primera frente a la segunda, asociada, por esta causa, a los problemas de la Administración Privada". (13)

La Administración Pública presentó una tercera etapa - ya que a partir de 1964 se da inicio a los programas, fundamentados principalmente en los mecanismos administrativos para perfeccionar el logro de las políticas organizacionales y el reconocimiento de la importancia de los valores humanos. Es importante mencionar que en esta tercera etapa el conocimiento y estudio de la Administración Pública vuelve a perderse, ya que al desprenderse de los postulados que le había dado la Ciencia Política en su segunda etapa evolutiva manifiesto en las Políticas Públicas, desaparece, y su objeto de estudio queda inmerso con otras nuevas disciplinas que

(13) Omar Guerrero, Op. Cit. p. 26

pretenden darle una fundamentación metodológica. En esta etapa se presenta la Cibernética y la Teoría General de Sistemas.

"La Administración Pública pasa a la categoría de disciplina de encrucijada - donde convergen ciencias físicas, biológicas y sociales, o, lo que es lo mismo, pasa a la calidad de entelequia". (14)

De las tres etapas de la Administración Pública a lo largo de su historia podemos concluir diciendo que la diferencia de ésta con la Administración General o Privada es su lugar insoslayable - dentro del conocimiento de las Ciencias Sociales. Los resultados - sustantivos los produce su relación con la Ciencia Política para - lo cual es importante tomar en cuenta su alcance, las esferas de - acción, el estudio de la estructura del poder y el sesgo de la categoría público, así como el planteamiento de los fines.

El alcance de la Administración Pública se refiere al campo de estudio de las organizaciones de carácter público manifiesto en sus instituciones, las cuales están constituidas por la sociedad - que demanda la acción del Estado a través de su Gobierno. Asimismo, la Administración Pública circunscribe su estudio en la esfera de las actividades del Estado, de esta manera su campo de acción es - mayor que la considerada por la Administración General o Privada.

(14) Ibidem. p. 27

En cuanto a la estructura de poder político, la Administración Pública involucra en su objeto de estudio, al poder público - en donde el Estado se superpone a la sociedad a través de las normas jurídicas, para legitimar el Estado de Derecho.

Por otra parte, la Administración Pública se diferencia de la Administración General o Privada en cuanto a que la primera contempla el sesgo de lo que significa la palabra público, lo cual tiene que ver con los intereses de la sociedad.

Por último, se dice que la Administración Pública estudia y le concierne a los objetivos que la sociedad en su conjunto se plantea dentro de las instituciones del Estado, y se diferencia de la Administración General o Privada y en cierta forma de la Ciencia Política porque en la esfera de lo político agrega el criterio de administración, y a su vez se diferencia de la Ciencia de la Administración porque aplica el concepto de lo público.

De esta manera, la Administración Pública es un punto de convergencia entre la Ciencia de la Administración y la Ciencia Política.

"La Administración Pública se refiere a la organización de hombres y materiales para lograr los fines del Estado. En este sentido, como disciplina, se entiende por Administración Pública el arte y la ciencia de los asuntos del Estado... porque como estudio hay también el cálculo continuo de los medios por -

los que los fines pueden ser maximizados". (15)

2.2. ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA REFORMA ADMINISTRATIVA Y SUS PRINCIPALES OBJETIVOS PARA DEFINIR LAS FUNCIONES ADJETIVAS DE LA DIRECCION GENERAL DE ORGANIZACION DE CONSUMIDORES

Una vez definido el objeto de estudio de la Administración Pública en su contexto general, es conveniente ubicar el estudio del presente capítulo en la tercera etapa de su desarrollo histórico, a partir de 1965 en donde se da inicio a la programación de las actividades públicas. Esta se pretendió llevar a cabo en la década de los años treinta con el planteamiento que se hizo de los primeros planes sexenales, específicamente en los períodos presidenciales de Lázaro Cárdenas del Río y Manuel Avila Camacho, pero cabe mencionar que estos planes no pudieron transformarse en hechos reales ya siempre estuvieron separados del presupuesto.

La Constitución de 1917 es la primera en sistematizar las funciones del Ejecutivo Federal, con el propósito de hacer frente a las demandas sociales y así propiciar novedosos instrumentos operativos como lo fue la creación de las figuras jurídicas de los Departamentos Administrativos que tenían a su cargo una diversidad de servicios. En 1913 se creó el Departamento de la Contraloría

(15) Ibidem. p. 33*

que se encargaba de realizar estudios para el mejoramiento de la Administración Pública, y posteriormente las funciones que realizaba este Departamento Administrativo se fueron dividiendo; para 1928 se crea el Departamento del Presupuesto de la Presidencia de la República, después, las funciones que venía realizando fueron retomadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Para 1943 se creó una Comisión Intersecretarial, encargada de llevar un plan para la coordinación de la Administración Pública en cuanto a su organización, con el propósito de evitar la duplicidad de funciones de sus órganos administrativos y mejorar las técnicas presupuestales.

En 1947 se crea la Secretaría de Bienes Nacionales e Instrucción Administrativa, la cual propone establecer una Dirección Técnica de Organización Administrativa para que se encargue de estudiar globalmente al Gobierno Federal. Para 1958 con la Ley de Secretarías y Departamentos de Estado se crea la Secretaría de la Presidencia que fue la encargada de llevar a cabo la Reforma Administrativa, mediante la creación en 1965 de la Comisión de Administración Pública a la cual se le encomendó elaborar un diagnóstico de los órganos de Gobierno para el programa de reforma, con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos de la programación para el desarrollo social del país.

"Una reforma administrativa para el desa

rollo económico y social que tiene como eje la programación, que procura respaldarse en un personal idóneo, eficiente y honesto y que propone fortalecer la organización republicana". (16)

En estos años el pilar de la Administración Pública era la programación de las actividades y los objetivos del Programa de Reforma Administrativa de 1976 a 1982, perseguían organizar al Gobierno mediante esta reforma, encaminada al desarrollo económico y social del país mediante la eficiencia, eficacia, honestidad y congruencia de las acciones de Gobierno.

Adoptar la programación como instrumento fundamental de Gobierno para dar congruencia a sus acciones y objetivos, mediante la precisión de responsabilidades que permitan evaluar oportunamente los resultados obtenidos. Esto es importante retomarlo para las funciones adjetivas que realiza la Dirección General de Organización de Consumidores. Implementar un sistema de administración y desarrollo de personal que garantice sus derechos como trabajadores mediante el reflejo de su eficiencia en el desempeño de sus funciones.

Con lo anterior se busca una mayor coordinación de las áreas involucradas de la Procuraduría Federal del Consumidor en materia

(16) Alejandro Carrillo Castro, Evolución de la Reforma Administrativa en México (1971-1979) Miguel Angel Porrúa, S.A., México 2a. edición 1980 p. 135.

de Organización de Consumidores; ya que hasta este momento existe un divorcio entre la Dirección General de Coordinación de Delegaciones con respecto a esta Dirección General.

Las bases legales que sustentaron el proceso de Reforma Administrativa fueron:

"Se promulgó la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; la Ley General de Deuda Pública; el Decreto por el que se adicionan diversos artículos de la Ley Orgánica de la Contaduría Mayor de hacienda; el Decreto que adiciona el artículo 39 a la Ley de Inspección de Contratos y Obras Públicas y el Decreto que adiciona la Ley de Inspección de Adquisiciones con el artículo 27". (17)

Con la Reforma Administrativa se pretendió dar cumplimiento a los siguientes propósitos:

- 1).- Simplificar estructuras y precisar responsabilidades;
- 2).- Evitar duplicaciones;
- 3).- Para la Administración Pública centralizada y paraestatal se regularizaron aquellas en donde su organización así lo requería;
- 4).- Instituir que el gasto público se presupuestara en base a programas que definieran sus ob-

(17) Alejandro Carrillo Castro, Op. Cit. p. 136*

jetivos, metas y unidades responsables de su ejecución, y

- 5).- Establecer la organización vectorial, para efectos de la coordinación programática.

Esto es importante porque en la presente investigación se presenta una propuesta para el Control de Gastos del Fondo Revolviente de la Dirección General de Organización de Consumidores, así como, las funciones y objetivos de algunas unidades administrativas que la conforman.

La primera etapa de la Reforma Administrativa de inicio con los cambios estructurales y funcionales establecidos por la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y el funcionamiento de los mecanismos de participación como fue el caso de los Comités Técnicos Consultivos, que tenían la función de establecer las políticas y estrategias para el mejor desarrollo de los sistemas de cada dependencia.

Por otra parte, los Comités Técnicos Consultivos de las Unidades de Organización y Métodos de la Administración Pública centralizada se reunieron para elaborar proyectos a fin de establecer los lineamientos para el Programa de Reforma Administrativa de los organismos centralizados, dependencias y entidades del sector público. Así los mecanismos de participación fundamentales en la Reforma Administrativa de las dependencias y entidades fueron:

"Las Comisiones Internas de Administración y Programación como mecanismos de participación y de asesoría para la toma de decisiones.

Las Unidades de Organización y Métodos.

Las Unidades de Programación.

Las Unidades de Presupuesto.

Las Unidades de Informática y Estadística.

Las Unidades de Enlaces de Evaluación.

Las Unidades de Orientación, Información y Quejas". (18)

Estas Unidades tenían como objetivo principal trabajar coordinadamente con otras unidades similares de otras dependencias, mediante sus respectivos Comités Técnicos Consultivos. De esta manera, la Reforma Administrativa no fue vista con buenos ojos por los políticos de este período:

"Hoy en día - señaló Reyes Heróles - tiene que luchar porque la sociedad civil sea cada vez más política y de esta manera evitar que el Estado se aleje y sobreponga a la sociedad. Si una cosa demuestra la evolución política es que no puede haber algo para el pueblo si nada es por el pueblo!". (19)

Retomando lo planteado en el primer punto del presente capítulo, podemos observar cual ha sido la evolución histórica del ob

(18) Ibidem p. 140

(19) Ibidem p. 171.

jeto de estudio de la Administración Pública; de esta manera, si en un principio se pierde en el contexto de la Ciencia de la Administración y la Ciencia Política; en el período que ahora analizamos se observa una autonomía de su objeto de estudio, esto lo podemos observar en cuanto a que la Reforma Administrativa, está en caminata a estudiar los órganos gubernamentales desde el punto de vista administrativo mediante la programación de sus acciones, en donde trastoca aspectos políticos a través de la norma jurídica para reorganizar sus órganos mediante la creación de mecanismos que le permitan su ejecución, y retoma de la Administración General los aspectos que le permiten llevar a cabo la programación de las acciones de Gobierno.

"La reforma política y la reforma administrativa surge así, desde su inicio, estrechamente interrelacionadas e implicadas; apoyándose y enriqueciéndose mutuamente (palabras de Reyes Heróles). Si la reforma política abre los cauces a la participación de nuevas opiniones, que habrán de ilustrar las decisiones gubernamentales del país en su conjunto, estas decisiones requieren ser ejecutadas con mayor eficiencia, eficacia y congruencia por una maquinaria estatal menos burocratizada y expectante, lo cual vuelve necesaria la Reforma Administrativa". (20)

Finalmente, se hace mención del objeto de estudio de la Administración Pública para darle la importancia que todo Adminis -

(20) Alejandro Carrillo Castro, La Reforma Administrativa en México su Difusión, Análisis y Defensa ante la Opinión Pública (1976-1982); Miguel Ángel Porrúa, S.A., México 1a. edición 1982 p. 128*

trador Público debe tener; y en el caso de la presente investigación, para justificar la importancia de su estudio para llevar a cabo la Reestructuración Administrativa de la Dirección General de Organización de Consumidores.

2.3. - LA PLANEACION DEMOCRATICA COMO BASE FUNDAMENTAL PARA LA REFORMA DEL ESTADO

Siguiendo el orden de ideas con respecto a lo que ha sido la evolución histórica en las etapas de la Administración Pública, es importante complementar lo antes expuesto y definir como se ubicó en los años ochenta su objeto de estudio, en este período la planeación pasó a ser el instrumento fundamental que permite al Estado cumplir con sus objetivos en cuanto al proceso de desarrollo económico tomando en cuenta las demandas sociales; es así como la asignación de recursos destinados a los fines del Estado, adquiere un carácter político ya que la sociedad "participa" en la toma de decisiones.

El sistema Nacional de Planeación Democrática fue en ese período el pilar fundamental de las acciones del Gobierno, y el Plan Nacional de Desarrollo el instrumento que permitió orientar el ejercicio de la planeación para conducir el destino del país.

El Plan Nacional de Desarrollo presentó dos líneas de ac -

ción, la primera fue la reordenación económica y el cambio estructural con lo cual se crearon las condiciones propicias para "mejorar" la economía y transformar las acciones del aparato productivo; la segunda hizo frente al desplome de los precios del petróleo aplicándose la política de contención fiscal y monetaria, asimismo, se profundizó en la estrategia del cambio estructural. En la tercera etapa se crea el Programa de Aliento y Crecimiento que tuvo como propósito alentar el crecimiento económico moderado pero sostenido, el combate a la inflación, impulsar la descentralización y consolidar el cambio estructural. Por último, con el propósito de contrarrestar la inflación, se concertó con el sector obrero, campesino y empresarial mediante el establecimiento del Pacto de Solidaridad Económica.

Este proceso de planeación requirió de un ordenamiento jurídico que normara su acción para fortalecer las bases y principios en que se sustentó el Plan Nacional de Desarrollo (1983-1988); por tal motivo, en enero de 1983 se crea la Ley de Planeación que establece las normas y principios para llevar a cabo la planeación nacional del país. El proceso de planeación se vio fortalecido con la Programación de los Objetivos a Mediano Plazo (PNP) y las Acciones Anuales (POA), así como, los programas presupuestales que permitieron la revisión permanente de la normatividad, la metodología y los resultados de la propia programación presupuestal llevando así un control y evaluación de las accio-

nes del Gobierno.

El proceso de planeación, requería de una estructura institucional eficiente, productiva y congruente con las políticas y estrategias del Plan Nacional de Desarrollo, por tal motivo se llevó a cabo un proceso de modernización y simplificación administrativa que permitiera una mayor coordinación intergubernamental.

La modernización administrativa tuvo como principal objetivo adecuar el aparato gubernamental para hacerlo más eficiente mediante la reorganización administrativa fundamentada en tres líneas de acción, la primera abocada a la revisión de lineamientos y normatividad, racionalización y compactación de estructuras orgánicas y desincorporación de entidades paraestatales, así mismo, se actualizaron sistemas y procedimientos de trabajo y se simplificaron trámites administrativos; se decretó el Programa de Descentralización de la Administración Pública Federal, mediante el establecimiento de la estrategia de los sistemas de administración, por tal motivo y para agilizar este proceso:

"Se diseñaron y difundieron los lineamientos para la elaboración de los Manuales de Organización a nivel global, sectorial e institucional, así como el procedimiento para su autorización y registro". (21)

(21) Miguel de la Madrid Hurtado, Antología de la Planeación en México (1917-1988), F.C.E., México 1989 p. 495.

Por otra parte, en materia de estrategia presupuestal se profundizó en la revisión de prioridades, reordenar proyectos, reordenar estructuras administrativas y reducir gastos de carácter no sustantivo.

2.4.- LA REFORMA DEL ESTADO EN EL MARCO DE LAS ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES

En el punto anterior, se mencionaron los objetivos y alcances que trajo consigo la modernización administrativa en el período de 1982 a 1988. De tal manera el principal objetivo de la Reforma Administrativa fue el de reorganizar la estructura del Gobierno analizándose cuales eran los órganos de la Administración Pública que realizaban las mismas funciones y mediante la fusión o desincorporación se logró evitar la duplicidad de funciones y dar paso al cambio estructural, con ello se redujo el gasto público y se agilizaron sistemas y procedimientos que permitieron hacer a la Administración Pública mas eficiente.

Posteriormente, en el período de 1988 a 1994 surge una nueva tesis en cuanto a la relación que debe haber entre el Estado-manifiesto en sus órganos de Gobierno y la sociedad ya que la sociedad es la que conforma al Estado. De esta manera se comienza hablar de una Reforma del Estado, una reforma que tiene como objetivo mejorar la situación del país en el marco de la democracia y libertad.

Para comprender la Reforma del Estado debemos de tomarse en cuenta el significado de la palabra Estado, de tal forma que el Stato, Stare o Status es una situación de permanencia, orden permanente, en sí el Estado es la organización política soberana de una sociedad que está establecida en un Territorio bajo un régimen jurídico, que goza de independencia y autodeterminación. El cual se manifiesta a través de sus órganos de Gobierno para satisfacer las demandas sociales.

El Estado surge de la voluntad de los hombres para organizarse política y jurídicamente; emanado de una sociedad que cuenta con características propias como son un lenguaje común, costumbres comunes, cultura común e identidades particulares que les son afines.

A diferencia del Gobierno; el Estado es el que crea y nombra un grupo de cargos públicos para que lo represente. Los Gobiernos pueden ser Republicanos, Monárquicos, Facistas, "Socialistas" o Comunistas; en sí el Gobierno es la forma colegiada en que la sociedad se organiza para representar al Estado y a su vez el Gobierno a través de la Administración Pública establece los mecanismos de acción para hacer más dinámica la estructura estatal.

Hablar de la Reforma del Estado no es nuevo, desde 1814 con la Constitución de Apatzingan se reformó al Estado; al crearse -

el sistema Federal con la Constitución de 1814 también se reformó al Estado y con la Consolidación del Federalismo con la Constitución de 1857, las Leyes de Reforma, la Política de Crecimiento Económico de Porfirio Díaz, la Industrialización y Sustitución de Importaciones, la Política del Desarrollo Estabilizador y el Desarrollo Compartido con Economías Mixtas, hasta llegar a las recientes Reformas, en los años ochenta la Reforma Administrativa y el Cambio Estructural, y en los noventa la Reforma del Estado.

La Reforma del Estado en el ámbito político atiende el reclamo democrático de la sociedad manifiesto en la libertad de asociación, esto es importante en cuanto al estudio de la presente investigación, ya que mediante la constitución de la Organización de Consumidores la sociedad participa de manera organizada en las acciones del Gobierno, en este caso con la Procuraduría Federal del Consumidor.

En materia de simplificación administrativa se desarrolló un programa para eliminar pasos y operaciones, sustituir y redistribuir tareas agilizando procedimientos y trámites mediante el establecimiento de normas tendientes a reformar la acción del Estado. Esto es importante considerarlo para la reestructuración administrativa de la Dirección General de Organización de Consumidores y poder fortalecer así las acciones adjetivas y sustantivas de la administración.

En materia social la Reforma del Estado mantiene el principio emanado de la Revolución Mexicana en cuanto a instaurar los derechos sociales para distribuir la riqueza en áreas concretas, en este caso y por la naturaleza de la presente investigación está enfocada al abasto. De esta manera las organizaciones de Consumidores insertas en los planteamientos propuestos por la Reforma del Estado deben dar alternativas concretas a la sociedad para evitar el intermedialismo, y formar cadenas de consumidores en donde los bienes de la canasta básica lleguen a ellas a bajo costo, encausando tan solo una de las actividades de los subprogramas del Programa Nacional de Organización Colectiva de Consumidores, que es el de Planeación del Gasto Familiar (Compras en Común), para concertar con organismos públicos, sociales y privados y obtener medios de transporte y realizar Jornadas de Abasto en cada una de las Delegaciones Metropolitanas y Foráneas y reduciendo con ello el intermedialismo.

La Reforma del Estado propone que los órganos del Estado manifiestos en su Gobierno, modifiquen su comportamiento precisando sus funciones y replanteando sus prioridades.

Con lo anterior se observa que la Reforma del Estado pretende una nueva manera de hacer política desde el interior; una nueva relación entre el Estado y la Sociedad en busca del desarrollo económico y social del país. Esta, parte del principio que

dió la Constitución de 1917 en cuanto a dar cumplimiento a una responsabilidad compartida del Estado con respecto a la Sociedad, teniendo el compromiso fincado en la justicia y la democracia, de esta manera, el Estado es la organización política de la Nación para defender su soberanía, la cual mediante su autogobierno promueve el interés general garantizando así la libertad.

Reformar al Estado es modificar sus hábitos, doctrinas y pensamientos de momentos y circunstancias pasadas de la sociedad mexicana y del mundo. La sociedad ha moderado sus formas de organización, los empresarios, los trabajadores, los campesinos, las clases medias; lo cual se manifiesta en su iniciativa de no dejarle únicamente al Estado la responsabilidad de resolver sus necesidades, es así como la sociedad reivindica sus derechos y participa con el Gobierno para dar solución a sus demandas.

"Agilizar y eficientar al Estado, demanda una reforma que amplíe los espacios a la iniciativa de grupos sociales organizados y de los ciudadanos; liberar los recursos hoy comprometidos en empresas públicas y concentrar la atención política en las prioridades impostergables de justicia". (22)

La modernización del Estado persigue la transformación de las estructuras económicas a través de la modificación en las

(22) Ibidem. p. 19*

dió la Constitución de 1917 en cuanto a dar cumplimiento a una -
responsabilidad compartida del Estado con respecto a la Sociedad,
teniendo el compromiso fincado en la justicia y la democracia, -
de esta manera, el Estado es la organización política de la Na -
ción para defender su soberanía, la cual mediante su autogobier -
no promueve el interés general garantizando así la libertad.

Reformar al Estado es modificar sus hábitos, doctrinas y -
pensamientos de momentos y circunstancias pasadas de la sociedad
mexicana y del mundo. La sociedad ha moderado sus formas de orga -
nización, los empresarios, los trabajadores, los campesinos, las
clases medias; lo cual se manifiesta en su iniciativa de no de -
jarle únicamente al Estado la responsabilidad de resolver sus ne -
cesidades, es así como la sociedad reivindica sus derechos y par -
ticipa con el Gobierno para dar solución a sus demandas.

"Agilizar y efficientar al Estado, deman -
da una reforma que amplíe los espacios -
a la iniciativa de grupos sociales orga -
nizados y de los ciudadanos, liberar -
los recursos hoy comprometidos en empre -
sas públicas y concentrar la atención -
política en las prioridades imposterga -
bles de justicia". (22)

La modernización del Estado persigue la transformación de -
las estructuras económicas a través de la modificación en las -

(22) Ibidem. p. 19*

prácticas mediante la adecuación de nuestras instituciones políticas; de esta manera podrá haber una corresponsabilidad entre el Estado y la Sociedad.

Finalmente, y retomando el objeto de estudio de la presente investigación se dice que la Reforma del Estado viene a colocar nuevamente el estudio de la Administración Pública en manos de la Ciencia Política, pero cabe mencionar que en este período histórico de su objeto de estudio, la sociedad juega un papel importante en las acciones del Gobierno.

CAPITULO TERCERO

APORTACIONES DE LA ADMINISTRACION PUBLICA EN LA
REESTRUCTURACION ADMINISTRATIVA DE LA
DIRECCION GENERAL DE ORGANIZACION DE CONSUMIDORES

3.1.- LA REESTRUCTURACION ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCION GENERAL DE ORGANIZACION DE CONSUMIDORES

La Procuraduría Federal del Consumidor a raíz de las reformas a la Ley en la materia y del Estado, llevó a cabo el proceso de desconcentración de sus órganos administrativos, con el propósito de que las Delegaciones del Área Metropolitana y Foránea cuenten con los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para mejorar el servicio y ampliar la atención a un mayor número de consumidores.

De la misma manera se procedió a desconcentrar funciones y unificar criterios para hacer homogénea la atención a las Delegaciones; con esta acción se buscaba que las Delegaciones tuvieran la capacidad de resolver los problemas de su región en materia de consumo, para eliminar con ello la necesidad de venir a las oficinas centrales y dieran solución inmediata a sus problemas. El proceso legislativo de reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor, requirió de cambios estructurales objetivos que atendieran a los principios de Modernización Administrativa para fortalecer la Reforma del Estado, cambios, emanados de la sociedad debidamente organizada mediante la concientización de sus derechos como consumidores.

Asimismo, con la fisión del Instituto Nacional del Consumi-

dor se pretendió eliminar la duplicidad de funciones y fortalecer las acciones de protección al consumidor mediante los criterios de eficiencia y eficacia de los procedimientos administrativos, permitiéndose con ello la modernización de la Administración Pública que en materia de consumo le compete a la Procuraduría Federal del Consumidor.

La Dirección General de Organización de Consumidores tiene como objetivo principal llevar a cabo el Programa Nacional de Organización de Consumidores; el cual mediante la integración de la población consumidora a través de la constitución de los Comités de Defensa y Protección al Consumidor desarrolla, derivado del Programa Nacional de Organización de Consumidores, tres subprogramas de trabajo. El primero denominado Coadyuvancia que consiste en la incorporación de los consumidores organizados a los cuales se les encomienda la acción de vigilar el cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, mediante la capacitación que el personal de promotoria de esta Dirección General proporciona a los miembros de los Comités en cuanto al conocimiento de la ley en la materia para que conozcan sus derechos como consumidores. La finalidad es hacer que los miembros de los Comités sean el medio de enlace entre la población consumidora y la Procuraduría; de esta manera, los Comités reciben las quejas y denuncias colectivas de las irregularidades y abusos que cometen los proveedores de bienes o servicios.

El segundo subprograma, denominado Mejoramiento de la Economía Familiar se organizan actividades colectivas con el fin de propiciar un ahorro a las familias, mediante una serie de técnicas como lo es la de las Compras en Común, encaminada a mejorar la aplicación del gasto familiar. Esta acción trae como ventajas la eliminación de los intermediarios que es uno de los factores que ocasionan el incremento en los precios; asimismo orienta a los consumidores para utilizar mejor el ingreso familiar y por otra parte permite fomentar una actuación crítica de los consumidores al decidir que es lo que se va a comprar mejorando con esta acción su hábito de consumo.

El tercer subprograma se denomina Educación para el Consumo y está encaminado a dar asesoría y capacitación a la población consumidora para mejorar sus hábitos de consumo y con ello evitar el consumismo, en él se tratan temas relacionados con la alimentación, darles a conocer sus derechos como consumidores, tecnologías domésticas, análisis de los medios de información de los artículos publicitados, entre otros.

Las Organizaciones de Consumidores son importantes para la Procuraduría Federal del Consumidor ya que mediante este programa que lleva a cabo la Dirección General de Organización de Consumidores, se fortalece la Reforma del Estado y de esta manera se permite la participación democrática de la Sociedad en las acciones del

Gobierno. Por otra parte, los Comités de Defensa y Protección al Consumidor están representados por una mesa Directiva formada por un Presidente, un Secretario y dos Vocales que tienen como función representar a un determinado número de consumidores que deciden organizarse para hacer valer sus derechos. Los miembros que integran la mesa Directiva de los Comités, asumen su compromiso con la Procuraduría Federal del Consumidor mediante la elaboración de un Acta Constitutiva que se elabora al realizar las Juntas de Promoción.

La finalidad de su integración como grupos de consumidores es la de conocer y hacer valer sus derechos que la Ley Federal de Protección al Consumidor les otorga, asimismo, vigilar que dicho ordenamiento jurídico se cumpla y denunciar abusos por parte de proveedores de bienes o prestadores de servicios, implementar técnicas que le permitan mejorar su ingreso familiar y solicitar a esta Dirección General orientación y asesoría mediante cursos de capacitación.

En síntesis esta es la función de la Dirección de Organización de Consumidores cuyo objetivo es difundir el Programa Nacional de Organización Colectiva de Consumidores, el cual tiene como meta la creación de una Confederación Nacional de Organización de Consumidores. Esto desde el punto de vista político permitiría que la población en su conjunto desde la óptica de que todos somos consumidores, tengamos una representación ante los órganos políticos.

del Estado a través del Poder Legislativo ya sea en la Cámara Baja, o bien, en la Cámara Alta. Cabe mencionar que lo que dió origen a la Procuraduría Federal del Consumidor fue la acción organizada de la clase trabajadora que aunada con el Gobierno promulgaron la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Una vez definido el objetivo de la Dirección General y las funciones que realiza en cuanto al Programa Nacional de Organización Colectiva de Consumidores, se dan a conocer las siguientes propuestas:

La primera consiste en la creación de dos Unidades Administrativas encargadas de apoyar las funciones normativas de la Dirección General de Organización de Consumidores, de acuerdo a los principios establecidos por la Reforma Administrativa, la cual ya se ha fundamentado. La primera organizará las Funciones Adjetivas, la cual ya se ha fundamentado. La primera organizará las Funciones Adjetivas de la Administración como son las inherentes al manejo interno de los Recursos Humanos, Materiales y Financieros con los que cuenta la Dirección General, así como de los Recursos Técnicos Administrativos como son el caso de la elaboración de los Manuales de Organización y Procedimientos Administrativos y la elaboración de un Sistema de Cómputo para el Procesamiento de Datos; esta Unidad Administrativa se denominaría: UNIDAD ADMINISTRATIVA DE PROCESAMIENTO DE DATOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS: La cual ten

dría como objetivo encauzar las funciones administrativas de la Dirección General para dar cumplimiento al propósito para lo cual fue creado el Programa Nacional de Organización de Consumidores y mediante el registro de las Organizaciones de Consumidores mediante un Sistema de Cómputo confiable, se cumpla la meta del Programa Nacional de Organización Colectiva de Consumidores, que es la creación de la primera Confederación Nacional de Organización de Consumidores a nivel mundial.

La segunda Unidad Administrativa se encargaría de apoyar las funciones sustantivas de la Dirección General, esto es, aquellas actividades que realiza ésta al exterior como en el caso de los Cursos de Capacitación en donde se dan a conocer tres subprogramas que lleva a cabo la Dirección General a las Organizaciones de Consumidores; la Unidad administrativa se denominaría: UNIDAD DE DIFUSION, PRENSA Y PROPAGANDA encargada de establecer y mantener comunicación con organismos públicos, sociales y privados, así como de los medios masivos de comunicación como en el caso de la prensa, la radio y la televisión; para dar a conocer el Programa Nacional de Organización Colectiva de Consumidores.- Asimismo, deberá realizar la Crónica de los eventos que realiza la Dirección General en materia de Organización de Consumidores con otras dependencias u organismos.

La segunda propuesta consiste en la presentación de la es -

estructura funcional de la Dirección General de Organización de Consumidores, en la cual se dan a conocer los objetivos y funciones de los órganos que la conforman y de las unidades antes propuestas.

La tercera presenta dos procedimientos administrativos que son necesarios para la veraz información del Padrón de las Organizaciones de Consumidores; el primer procedimiento se refiere a la Recepción de Actas Constitutivas y el segundo a la Recepción de los Informes Semanales de Actividades.

Finalmente la cuarta propuesta plantea un Control de Gastos para el Manejo del Fondo Revolviente de la Dirección General.

3.2. - ESTRUCTURA FUNCIONAL

DIRECCION GENERAL DE ORGANIZACION DE CONSUMIDORES

OBJETIVOS GENERALES:

* Planear, programar y ejecutar las políticas para el desarrollo de las actividades de promotoría y organización de la población consumidora;

* Establecer mecanismos para la coadyuvancia de las organizaciones de consumidores, conforme a lo establecido en el artículo 24, fracción III, V, VII, XI y XVIII de la nueva Ley Federal-

de Protección al consumidor;

* Instrumentar, proponer y, en su caso, establecer los mecanismos para la eficaz coadyuvancia de las organizaciones de consumidores.

FUNCIONES QUE REALIZA:

* Planear, instrumentar, ejecutar, coordinar, controlar, - dar seguimiento y evaluar las acciones derivadas de los programas a su cargo y del ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley;

* Proponer al Procurador o Subprocurador de Servicios al Consumidor en su caso, al Coordinador General de Administración la celebración de bases de concertación y colaboración con otras dependencias, entidades, instituciones y organismos públicos o privados, a fin de ejercer las atribuciones que le han sido encomendadas;

* Emitir y en su caso, evaluar los criterios de aplicación que le sean solicitadas por la superioridad;

* Formular los proyectos de programas de presupuesto, relativos a la unidad bajo su responsabilidad;

* Coordinar sus actividades con otras unidades administrativas de la Procuraduría para la presentación de los servicios a -

cargo de los mismos;

* Vigilar el cumplimiento y aplicar los ordenamientos que integran el marco jurídico de la Procuraduría;

* Proporcionar asesoría, consulta y orientación gratuita a la población consumidora respecto a sus derechos;

* Los demás que le confieren otros ordenamientos jurídicos o el Procurador.

UNIDAD DE DIFUSION, PRENSA Y PROPAGANDA DE LA DIRECCION GENERAL DE ORGANIZACION DE CONSUMIDORES (PROPUESTA)

OBJETIVOS GENERALES:

* Establecer y mantener los canales de comunicación adecuados, con organismos públicos y privados, así como los medios masivos de comunicación (prensa, radio y televisión) para dar a conocer el "Programa Nacional de Organización Colectiva de Consumidores".

* Realizar las relaciones públicas que la Dirección General requiera para el desarrollo de sus funciones.

* Elaborar las crónicas para la "Memoria", de las actividades que se realizan en materia de Organización de Consumidores - con otras dependencias gubernamentales, mediante las relatorias-

de los eventos que realiza la Dirección General.

*Elaborar y difundir boletines de prensa sobre los tópicos que la Dirección General indique.

FUNCIONES QUE REALIZA:

* Establecer y mantener relaciones con los medios masivos de comunicación para que con el apoyo del Departamento de Programas de Capacitación a Consumidores de la Subdirección de Capacitación, se elaboren guiones de radio y televisión, así como "spots" para dar a conocer el "Programa Nacional de Organización Colectiva de Consumidores";

* Apoyar a la Dirección General en las invitaciones que le hagan para asistir a conferencias, entrevistas, mesas redondas, entre otras;

* Establecer las bases para la realización de convenios con Instituciones de educación básica, media, mediasuperior y superior para desarrollar los subprogramas denominados "Planeación del Gasto Familiar" y "Educación para el Consumo" que lleva a cabo la Dirección General;

* Apoyar a la Dirección General en la realización de investigaciones para nutrir los subprogramas de "Coadyuvancia", "Planeación del Gasto Familiar" y "Educación para el Consumo";

* Asistir a eventos sociales y culturales que sean de interés para las actividades desarrolladas por la Dirección General.

UNIDAD ADMINISTRATIVA DE PROCESAMIENTO DE DATOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

OBJETIVOS GENERALES:

* Llevar el seguimiento y control de las "Organizaciones de Consumidores";

* Analizar el alcance de cada uno de los procedimientos administrativos para las unidades administrativas que conforman la Dirección General, con el fin de que el personal responsable de actividades no establezca objetivos duplicados e incompletos.

* Elaboración del documento en el cual se expliquen los sistemas y procedimientos administrativos de la Dirección General.

* Definir los programas departamentales definitivos, especificando especialmente la responsabilidad de los titulares.

* Realizar reuniones periódicas para orientar y discutir, en su caso, los sistemas y procedimientos administrativos que entorpecen o bien agilizan las acciones de la Dirección General.

FUNCIONES QUE REALIZA:

* Poner en práctica las instrucciones de los procedimientos administrativos;

* Estudiar y en su caso, sugerir al Director General y al Subdirector de Organización de Consumidores, las modificaciones o mejoras de los procedimientos administrativos que a su juicio, así lo requieran;

* Orientar al personal en las obligaciones que imponen los sistemas y procedimientos administrativos;

* Coordinar su trabajo con el de otras unidades administrativas a fin de resolver asuntos relativos a los sistemas y procedimientos administrativos;

* Llevar el control de registro del "Padrón de Organización de Consumidores" de las Delegaciones en la zona metropolitana y foránea, mediante la coordinación con los titulares de los Jefes de Organización de Consumidores, y

* Elaborar los informes semanales y mensuales de las actividades que realizan las Organizaciones de Consumidores, en cada una de las Delegaciones.

SUBDIRECCION DE ORGANIZACION DE CONSUMIDORES

OBJETIVOS GENERALES:

* Planear conjuntamente con la Dirección General, las políticas y lineamientos de las funciones que realizan las unidades administrativas;

* Organizar los recursos humanos, materiales y financieros para dar cumplimiento a los objetivos del "Programa Nacional de Organización Colectiva de Consumidores";

* Dirigir las acciones de las unidades administrativas, con la finalidad de evitar la duplicidad de funciones.

* Controlar y evaluar la información que le proporcionan con las áreas internas y externas de la Dirección General.

FUNCIONES QUE REALIZA:

* Analizar y dictaminar las estructuras de organización, sistemas y procedimientos administrativos y de trabajo de las unidades administrativas, y proponer las adecuaciones procedentes;

* Proponer en función de los lineamientos establecidos, el Manual de Organización de la Dirección General y de Procedimien-

tos Administrativos, con la autorización de la Dirección General;

- * Elaborar los informes trimestrales, semestrales y anuales de la Dirección General de Organización de Consumidores;

- * Concertar con dependencias, entidades, instituciones, organismos públicos y privados, para dar a conocer el "Programa Nacional de Organización Colectiva de Consumidores".

SUBDIRECCION DE CAPACITACION DE CONSUMIDORES

OBJETIVOS GENERALES:

- * Planear, instrumentar, ejecutar, coordinar, dar seguimiento y evaluar las acciones que en materia de capacitación a consumidores, realizan las unidades administrativas a su cargo.

- * Desempeñar las actividades y labores que le han sido encomendadas y coordinarse con la Subdirección de Organización de Consumidores para que los eventos que se realicen en materia de capacitación a consumidores, cumplan con los objetivos del "Programa Nacional de Organización Colectiva de Consumidores".

- * Someter a la aprobación de la Dirección General los estudios y demás proyectos que elaboren las unidades administrativas a su cargo.

FUNCIONES QUE REALIZA:

* Planear, programar y ejecutar las políticas para el desarrollo de las actividades de capacitación de las organizaciones de consumidores;

* Diseñar los programas de capacitación de las organizaciones de consumidores, conforme a los lineamientos y demás directrices establecidas al efecto;

* Establecer los mecanismos adecuados de coadyuvancia para la capacitación en materia de promoción y organización de consumidores;

* Coordinar la aplicación del programa de capacitación de consumidores y de investigación y análisis de la problemática de los consumidores;

* Los establecidos en el artículo 24 fracciones: V, VI, VII, VIII, IX y XVIII de la nueva Ley Federal de Protección al Consumidor.

**JEFATURAS DE DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES
(ZONA METROPOLITANA Y FORANEA).****OBJETIVOS GENERALES:**

* Coordinar, controlar, vigilar, supervisar y validar la in

formación de las actividades que realizan las Delegaciones Metropolitanas y Foráneas que en materia de organización de consumidores llevan a cabo.

* Proponer y establecer los canales adecuados de comunicación en cuanto al manejo de la información que se requieren de las Delegaciones con respecto a esta Dirección General.

* Vigilar, instrumentar, coordinar y controlar los procedimientos administrativos establecidos por la Dirección General de Organización de Consumidores para hacer más eficiente el flujo de la información.

FUNCIONES QUE REALIZA:

* Supervisar que las Delegaciones Metropolitanas y Foráneas cumplan con las políticas, lineamientos y demás disposiciones que establezca la Dirección General de Organización de Consumidores;

* Orientar, coordinar y supervisar las acciones de los servidores públicos que informan de sus actividades a esta Dirección General;

* Organizar al personal a su cargo para que la información de las Delegaciones Metropolitanas y Foráneas que mandan a la Dirección General lleguen oportunamente a las otras unidades admi-

nistrativas de ésta; con el propósito de dar prontitud a la información requerida por el Directivo;

* Dirigir las acciones del personal a su cargo para lograr la máxima eficiencia y eficacia que requieren los procedimientos administrativos y evitar la duplicidad de funciones con otras unidades administrativas de esta Dirección General.

JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE CAPACITACION A LOS
CONSUMIDORES

OBJETIVOS GENERALES:

* Realizar estudios en cuanto a la capacitación de las Organizaciones de Consumidores y del personal de promotoría de la Dirección General.

* Programar las actividades del personal que participa en la capacitación de las Organizaciones de Consumidores.

* Coordinar la distribución de Material Didáctico en los eventos de capacitación, solicitando oportunamente estos recursos a la Jefatura de Atención al Consumidor.

FUNCIONES QUE REALIZA:

* Promocionar a las Organizaciones de Consumidores a nivel-

Nacional mediante la capacitación y el adiestramiento, para ejecutar los programas que lleva a cabo la Dirección General, como son el de coadyuvancia, mejoramiento de la economía familiar y educación para el consumo;

* Despertar en la población la inquietud de una nueva cultura de consumo para elevar el nivel de vida de la población consumidora.

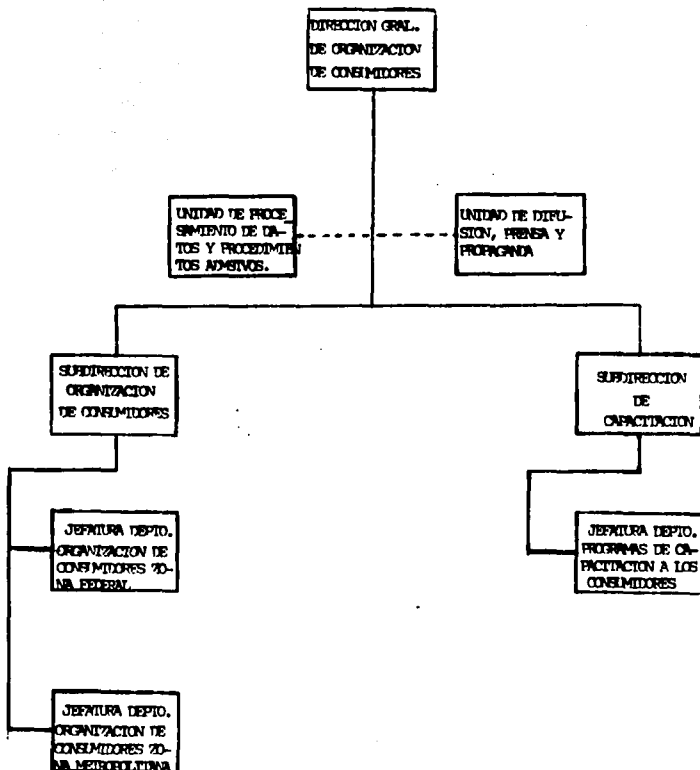
* Realizar estudios de consumo, de acuerdo a los tres niveles de la Administración Pública (Estatad, Federal y Municipal) para que los programas de trabajo en materia de capacitación estén acordes al grado de desarrollo de las comunidades en donde se busca constituir Organizaciones de Consumidores; y

* Elaborar guiones de radio y televisión para la promoción del "Programa Nacional de Organización Colectiva de Consumidores" en apoyo a la unidad de Difusión, Prensa y Propaganda de la Dirección General de Organización de Consumidores.

3.3 ESTRUCTURA ORGANICA

75

DIRECCION GENERAL DE ORGANIZACION DE CONSUMIDORES



SECRETARIA GENERAL

3.4. SIMPLIFICACION DE LOS SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL REGISTRO DE LAS ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES

Los sistemas y procedimientos administrativos son parte fundamental para el trabajo que realizan los ejecutivos, por esta razón es importante mencionar las ventajas que brindará la creación de una Unidad Administrativa de Procedimiento de Datos y Procedimientos Administrativos que coordine a los órganos de la Dirección General.

El objetivo de la Unidad Administrativa de Procesamiento de Datos y Procedimientos Administrativos, estará orientada a orientar al personal sobre cómo hacer las cosas, cuales son las formas y los medios que deberán aplicarse para realizar sus tareas. Será por así decirlo, la metodología que permita a los empleados facilitarles su trabajo cotidiano; asimismo, de esta manera será la forma más simple como la Dirección General deberá decidir lo que va hacer, para después valorar lo que se ha hecho y poder evaluar las acciones realizadas en materia de Organización de Consumidores. A continuación y para profundizar en la importancia que tiene para la Administración el análisis de los procedimientos administrativos, se considera la siguiente cita, para Johnson y Kast los sistemas son:

"Es un todo organizado y complejo, implica un complejo interconectado de compo-

nentes o partes fundamentalmente relacionadas, que forman un todo unitario". (23)

Para Joaquín Rodríguez Valencia, los sistemas son:

"Es un conjunto organizado, formando un todo, en el que cada una de sus partes están interrelacionadas a través de un orden lógico, que concatena sus actos hacia un fin determinado". (24)

De lo anterior se define al sistema como un conjunto de elementos organizados que interactúan entre sí para el logro de un objetivo común.

Por lo que respecta a la definición de procedimiento, se dice, de acuerdo con la opinión de los autores Gómez Ceja y Barreros quienes definen a los procedimientos como:

"Es una serie de labores concatenadas (unidades) que constituyen una sucesión cronológica y la manera de ejecutar un trabajo encaminado al logro de un fin determinado". (25)

"Es el conjunto de rutinas específicas del-

-
- (23) Joaquín Rodríguez Valencia, Estudio de Sistemas y Procedimientos Administrativos Editorial ECASA, México, 1992 p. 18
- (24) Joaquín Rodríguez Valencia, Op. Cit. p. 18
- (25) Ibidem. p. 19

trabajo en las que se incluyen el flujo - de documentos, la manutención de regis - tros, el establecimiento de normas de tra - bajo, arreglo de espacio, etcétera). (26)

De lo anterior y de acuerdo a los procedimientos que se pre - sentan en este trabajo, la definición que más se adecúa es la de Víctor Lazzaro:

"Es una serie de funciones, pasos, emplea - dos por la Dirección para que su labor o cualquier trabajo sea desempeñado con ma - yor eficiencia, efectividad y economía".
(27)

Las citas anteriores servirán para sustentar los procedimien - tos administrativos que en este capítulo se presentan.

Por otra parte, los dos procedimientos administrativos debe - rán ser considerados como micriadministrativos o institucionales - ya que se sugieren para seguir operaciones internas en una depen - dencia, en este caso, La Procuraduría Federal del Consumidor, y - asimismo, son específicos por ser aplicados en el ámbito de una Di - rección General de esta Institución.

(26) Ibidem. p. 19

(27) Ibidem. p. 19

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA RECEPCION DEL "INFORME SEMANAL DE ACTIVIDADES"

AREAS RESPONSABLES: DEPARTAMENTOS DE ORGANIZACION DE CONSUMIDORES (ZONA FEDERAL Y METROPOLITANA).

<u>NUMERO DE ACTIVIDAD</u>	<u>UNIDAD ADMINISTRATIVA</u>	<u>DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO</u>
1	(RESPONSABLE) D E L E G A C I O N E S (PROMOTORES)	Envía por medio de "FAX" los días viernes de cada semana al Departamento de Organización de Consumidores (zona Federal y Metropolitana), el (Informe Semanal de Actividades) - de los Comités de Defensa y Protección de Consumidores.
	DEPTOS. DE ORG. DE CONSUMIDORES (COORDINADOR)	"Es conveniente reiterar a los Promotores que dicho (Informe Semanal de Actividades) deberá ser entregado en los tiempos y requisitos solicitados por esta Dirección General". El Coordinador de esta Unidad Administrativa, será el responsable de recibir y validar los datos que las Delegaciones Federales y Metropolitanas re

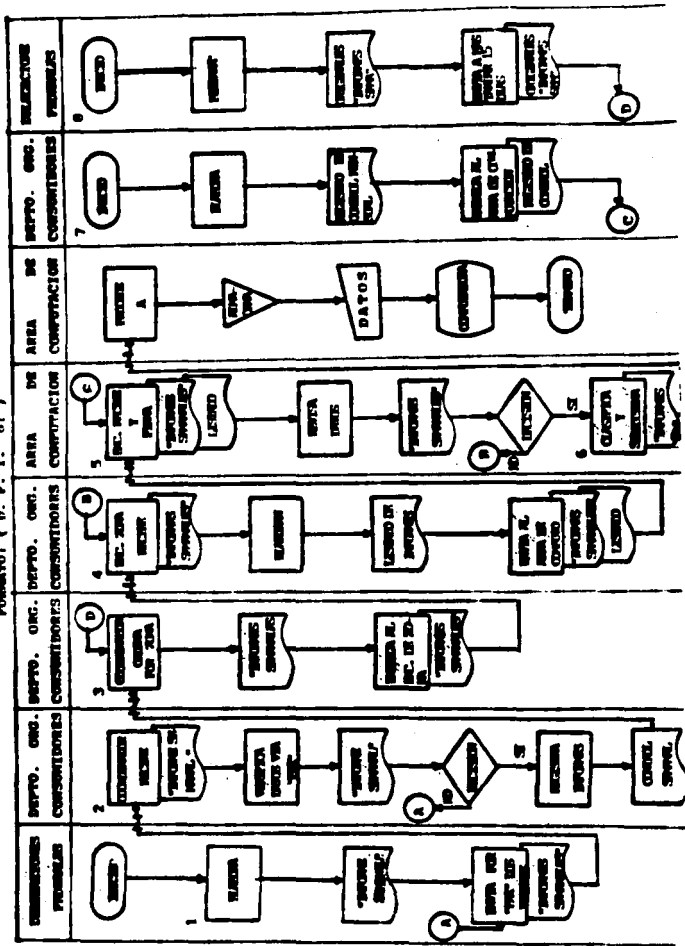
<u>NUMERO DE ACTIVIDAD</u>	<u>UNIDAD ADMINISTRATIVA</u>	<u>DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO</u>
3	DEPTO. DE ORG. DE CONSUMIDORES (COORDINADOR)	portan en sus (informes Semanales de Actividades), - mediante el contacto telefónico que tenga con el Promotor al momento de acabar de pesar el (Informe Semanal de Actividades) vía "FAX"; para que en caso de aclaración de algún dato lo haga en ese momento; y procede a registrar en su "Control Semanal" el nombre de las Delegaciones que le enviaron el (Informe Semanal de Actividades).
4	DEPTO. DE ORG. DE CONSUMO (ENC. DE ZONA).	Una vez verificable y validados los datos de los (Informes Semanales de Actividades), el Coordinador procede a entregarlos a los encargados de la zona que corresponda. Reciben sus respectivos "Informes Semanales de Actividades" y esperan a más tardar los días lunes de cada semana, a las 9:00 horas para entregarlos al área de computación.

<u>NUMERO DE ACTIVIDAD</u>	<u>UNIDAD ADMINISTRATIVA</u>	<u>DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO</u>
		de la Dirección General.
		"Es conveniente sugerir que los encargados de zona elaboren un Listado de los Informes Semanales de Actividades de las Delegaciones que les entrega su Coordinador, para que en él mismo, el área de Computación de la Dirección General - firme de recibido los (informes Semanales de Actividades) que los encargados de zona le entregan".
5	AREA DE COMPUTACION (ENC. DE COMPUTO)	revisa que los (Informes - Semanales de Actividades) cumplan con los requisitos necesarios para que sean capturados. De no ser así, acude con el responsable de zona que corresponda.
6	AREA DE COMPUTACION (ENC. DE COMPUTO)	Si la información reúne todos los requisitos, procede a clarificar y seleccionar los "Informes Semanales de Actividades", por Delegación para capturarlos.
7	DEPTO. DE ORG. DE CONSUMIDORES (COORDINADOR)	Entrega al área de Computación de la Dirección General; copia del "Registro -

<u>NUMERO DE ACTIVIDAD</u>	<u>UNIDAD ADMINISTRATIVA</u>	<u>DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO</u>
8	DELEGACIONES	de Control Mensual" de las Delegaciones que enviaron sus (Informes Semanales de Actividades). Envía a más tardar en quince días a la Dirección General de Organización de Consumidores, los originales de los (Informes Semanales de Actividades). Dirigidos al Departamento de Organización de Consumidores (Zona Federal y Metropolitana).

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA RECEPCION DEL INFORME SEMANAL DE ACTIVIDADES

FORMATO. (P. P. I. 01)



PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA RECEPCION DE ACTAS CONSTITUTIVAS DE LOS COMITES DE DEFENSA Y PROTECCION DE CONSUMIDORES.

AREA RESPONSABLE: JEFATURAS DE DEPARTAMENTO DE ORGANIZACION DE CONSUMIDORES (ZONA FEDERAL Y METROPOLITANA).

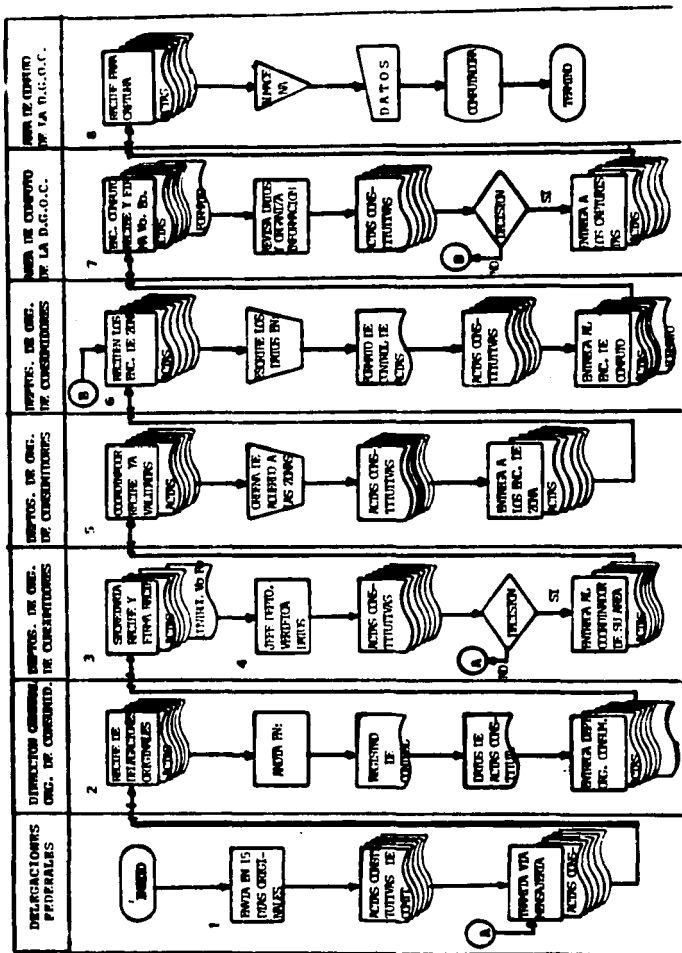
<u>NUMERO DE ACTIVIDAD</u>	<u>UNIDAD ADMINISTRATIVA</u>	<u>DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO</u>
1	(RESPONSABLES) DELEGACIONES FEDERALES	Envía a más tardar en 15 - días las Actas Constitutivas de los Comités de Defensa y Protección de Consumidores a la Dirección General de Organización de Consumidores, en atención al Departamento de Organización de Consumidores - (Zona Federal Metropolitana), para su registro en el "Padrón de Organización" y entrega de sus Constan - cias.
2	DIRECCION GENERAL DE ORGANIZACION DE CONSUMIDORES (ASISTENTE DIRECTOR GRAL.)	Recibe de las Delegaciones Federales y Metropolitanas las actas originales de los Comités de Defensa y Protección de Consumidores. Anota en su "Registro de Control", los datos de las actas y las entregas a los Departamentos de Organización de Consumidores (zona Federal y Metropolitana).

<u>NUMERO DE ACTIVIDAD</u>	<u>UNIDAD ADMINISTRATIVA</u>	<u>DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO</u>
3	DEPTO. DE ORG. DE CONSUMIDORES (SECRETARIA)	Recibe de la Dirección General las Actas Constitutivas y firma de recibido.
4	DEPTO. DE ORG. DE CONSUMIDORES (J E F E)	Verifica que la información contenida en las actas cumplan con los requisitos establecidos por la Dirección General. Si están bien las entrega al Coordinador, si no verifica datos con el promotor de la Delegación.
5	DEPTO. DE ORG. DE CONSUMIDORES (COORDINADOR)	Recibe Actas Constitutivas de los Comités, debidamente validadas por el Jefe de Departamento y las ordena de acuerdo a las zonas, para entregarlas a los encargados de éstas.
6	DEPTO. DE ORG. DE CONSUMIDORES (ENC. DE ZONA)	Recibe Actas Constitutivas de los Comités y procede a vertir los datos de los Comités en el formato de control, para que en él firme de recibido, el encargado del área de Computación, las actas de las cuales le hacen entrega.

<u>NUMERO DE ACTIVIDAD</u>	<u>UNIDAD ADMINISTRATIVA</u>	<u>DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO</u>
7	AREA DE COMPUTACION (ENCARGADO)	Recibe Actas Constitutivas y revisa la información en caso de haber alguna irregularidad en los datos de las Actas consulta con el encargado de la zona correspondiente; si no hay irregularidades, entrega las Actas debidamente ordenadas a los capturistas.
8	AREA DE COMPUTACION (CAPTURISTAS)	Reciben las Actas Constitutivas y proceden a vertir la información en la computadora.

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA REGISTRO DE LAS ACTAS CONSTITUTIVAS

FORMATO: (D. F. I. 02)



3.5 PROPUESTA PARA EL CONTROL DE GASTOS PARA EL FONDO ROTATORIO.

OBJETIVO GENERAL:

La asignación del Fondo Revolvente para la adquisición, operación y ministración de los recursos financieros de la Dirección General de Organización de Consumidores, requiere de un sistema presupuestal que le permita su planeación, control y evaluación.

Por tal motivo y con el propósito de llevar el control, seguimiento y evaluación eficaz en el manejo de los mismos; se presenta esta propuesta para el Control de Gastos para el Fondo Revolvente en la cual se explica la elaboración e implementación en cuanto a la forma en que deberá vertirse la información de los gastos realizados en los formatos que aparecen en el anexo del presente, de acuerdo a los capítulos, conceptos y partidas presupuestales de la Administración Pública Federal.

El control de Gastos para el Fondo Revolvente dará a conocer las metas de las asignaciones presupuestales que requiere la Dirección General de Organización de Consumidores para el logro de sus objetivos.

PLANTEAMIENTO:

Es necesario establecer e implementar el Control de Gastos -

para el Fondo Revolvente, que permita la ejecución oportuna y ve-
raz ante la toma de decisiones que en materia de recursos finan-
cieros, tenga que hacer el Directivo.

El no contar con este tipo de Control ha ocasionado retrasos
en el manejo de información y la inadecuada aplicación de las par-
tidas presupuestales a los gastos realizados; así como la pérdi-
da en cuanto al factor contable para determinar las políticas de
gastos presupuestal para cada partida.

ALTERNATIVA PARA EL CONTROL DE GASTOS DEL FONDO ROTATORIO:

El presente Control de Gastos para el Fondo Revolvente permi-
tirá obtener información de los recursos financieros, que respon-
da a las necesidades para la toma de decisiones que ejecuta el Di-
rectivo, con el fin de planear y controlar el rumbo de los progra-
mas y acciones que lleva a cabo la Dirección General de Organiza-
ción de Consumidores.

El control consiste en una serie de procedimientos adminis-
trativos de carácter contable, que proporcionará los elementos
cuantitativos necesarios para comprobar y evaluar las acciones
realizadas en materia de recursos financieros, asimismo, propor-
cionará los siguientes beneficios:

1).- Observar que los recursos financieros se hayan aplicado de -

acuerdo a las partidas establecidas en el calendario presupuestal de 1994;

- 2).- Que los gastos estén debidamente justificados;
- 3).- Que los gastos se puedan comparar con las cantidades establecidas en el calendario presupuestal 1994 (techo financiero) asignado a cada partida, para dar paso a la evaluación mensual;
- 4).- Un formato para el control de manejo de cuenta, denominado: Manejo de Cuenta que permitirá saber las fechas en que se recibe el Fondo Revolvente y los movimientos financieros que se han hecho en el transcurso de cada mes; y
- 5).- Un formato para el control de los viáticos y pasajes de la Dirección General.

Los procedimientos administrativos contables que serán aplicados, permitirán, recolectar, procesar, sumarizar, analizar y presentar con signos monetarios, información referente a los gastos realizados en la semana por la Dirección General.

Es conveniente sugerir que el Control de Gastos para el Fondo Revolvente, se implemente en el programa denominado Quattro Pro de la computadora, con el fin de obtener información veraz y oportuna, cuando lo requiera el Directivo para la toma de decisiones. Con ello se pretende que el "Control" forme parte del proce-

so de medición y permita realizar con eficiencia y eficacia los programas y acciones tendientes a la Organización de Consumidores.

El Control de Gastos para el Fondo Revolvente consta de cinco formatos:

- 1).- Formato para el Control de Informe Semanal (C.G.P. 01);
- 2).- Formato para el Control de Informe Mensual (C.G.P. 02);
- 3).- Informe de Evaluación Mensual (C.G.P. 03);
- 4).- Manejo de Cuenta de Cheques (C.G.P. 04) y
- 5).- Manejo de Cuenta para Viáticos y Pasajes (C.G.P. 05).

- * La finalidad del primer formato, es registrar los gastos efectuados en una semana, por cada partida presupuestal.
- * El segundo formato servirá para comparar los gastos efectuados de cada mes, con respecto al Calendario Presupuestal 1994 (techo financiero) asignado a cada partida presupuestal, por mes.
- * El tercer formato, permitirá conocer la diferencia de los gastos realizados en el transcurso de un mes, con respecto a lo asignado en el (techo financiero). Este formato es importante porque será el instrumento que permitirá al Directivo facilitarle la toma de decisiones en materia de recursos financieros.
- * El cuarto formato servirá para llevar el control del manejo de cuenta bancaria, y
- * El quinto formato, permitirá saber el número de viáticos y pasajes que se han efectuado en el transcurso de cada mes, en

cuanto al monto de cada uno de ellos y el nombre de la persona a la cual se le otorgó.

En lo que respecta al manejo de transferencias de una partida a otra, se hace la aclaración que el movimiento se hará mediante oficio, y que en el tercer informe (formato), se señalará mediante un asterisco la partida presupuestal en donde se haya efectuado la transferencia.

* VER ANEXO: Instructivos de llenado de los formatos. (1, 2, 3, 4 y 5).

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES:

En el primer capítulo de la presente investigación se dan a conocer los primeros antecedentes de la defensa de los derechos de los consumidores a nivel mundial y en nuestro país, así como se menciona la importancia que tuvo la política económica mexicana de los años de 1970 a 1976 para mejorar el nivel de vida de la población, mediante la creación de organismos de la Administración Pública encaminados a este fin. De lo cual se desprende la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor que presta un servicio de carácter social a los consumidores para la defensa de sus derechos; por esta razón y para encausar el objeto de estudio de esta investigación que es la Dirección General de Organización de Consumidores en cuanto a su creación, se analiza el Reglamento al Capítulo Octavo de la anterior Ley Federal de Protección al Consumidor y los Objetivos de la nueva Ley Federal de Protección al Consumidor para la reestructuración de la Procuraduría Federal del Consumidor. La finalidad de este capítulo es la de dar a conocer los antecedentes históricos de la protección al consumidor y como se ha ido desarrollando hasta nuestros días, con el propósito de encausar el estudio de las Organizaciones de Consumidores con el de la Administración Pública; en el caso de las primeras porque son la razón de ser de la Dirección General de Organización de Consumidores y en el caso de la segunda porque la Administración Pública tiene que ver con el estudio de la organización

administrativa en apoyo a las funciones adjetivas de la administración.

El segundo capítulo inicia con la definición y distinción de la Administración Pública con respecto a la Ciencia Política y a la Administración General, el propósito es el de dar a conocer - como en el transcurso de su desarrollo histórico la Administración Pública en su inicio era considerada dentro de la Administración General de acuerdo a las ideologías de Taylor, Fayol y Weber; posteriormente, la Administración Pública es reclamada por la Ciencia Política y se empieza hablar de las políticas públicas. Cabe señalar que la Administración Pública con el estudio de la Cibernética adquiere otro matiz y en cierta forma es retomada por otras disciplinas como lo es el caso de la Teoría General de Sistemas, - En este mismo capítulo se habla de la Reforma Administrativa y la Reforma del Estado, en el caso de la primera es para dar sustento histórico a lo que fue la Reforma Administrativa y el porque en ese período se crearon organismos de la Administración Pública en caminados a orientar dicha reforma mediante la creación de los Comités Técnicos Consultivos, Unidades de Organización y Métodos, - Unidades de Programación, Presupuesto, de Informática y Estadística, las cuales vienen a normar las actividades del Gobierno en el ámbito administrativo y en apoyo a las funciones adjetivas de la administración. Finalmente, como Reforma del Estado se plantea la participación de las Organizaciones de Consumidores en las acciones de la Procuraduría Federal del Consumidor para satisfacer sus

demandas de esta manera, la finalidad de este capítulo es el de orientar las funciones administrativas que realiza la Dirección General de Organización de Consumidores para darle un sentido histórico y metodológico a la Reestructuración Administrativa de esta Dirección General.

Finalmente, en el tercer capítulo se presentan cinco propuestas que permitirán orientar las funciones administrativas en apoyo a las funciones sustantivas de la Dirección General. De esta manera, en lo que respecta al ámbito administrativo se propone como la primera, la creación de la Unidad de Procesamiento de Datos y Procedimientos Administrativos, encargada de llevar el registro del Padrón de las Organizaciones de Consumidores y de analizar los Procedimientos Administrativos de cada una de las áreas que conforman a la Dirección General de Organización de Consumidores, con el propósito de agilizarlos y hacerlos más eficientes. Por otra parte, en apoyo a las funciones sustantivas de la Dirección General se propone la Creación de la Unidad de Difusión, Prensa y Propaganda encargada de establecer los canales de comunicación con organismos públicos, privados y sociales para darle una mayor difusión a nivel Nacional al Programa Nacional de Organización Colectiva de Consumidores; asimismo, esta Unidad deberá concertar con Instituciones competentes a fin de darles legalidad a las Organizaciones de Consumidores para garantizar que las relaciones comerciales de grupo se den con estricto apego al Derecho,

La tercera propuesta se refiere al planteamiento de los Objetivos y Funciones así como de la estructura orgánica de la Dirección General de Organización de Consumidores, la Unidad de Difusión, Prensa y Propaganda; la Unidad de Procesamiento de Datos y Procedimientos Administrativos; la Subdirección de Organización, la Subdirección de Capacitación, las Jefaturas de Departamentos de Organización de Consumidores de las Zonas Metropolitanas y Foráneas y la Jefatura de departamento de Programas de Capacitación a los Consumidores. La cuarta propuesta es para hacer más eficiente el flujo de información de los documentos requeridos para el registro y control de las Organizaciones de Consumidores, en la cual se presentan dos diagramas de flujo de información, uno para la recepción de los Informes Semanales que envían las Delegaciones Metropolitanas y Foráneas y el segundo para la recepción de las Actas Constitutivas de Comités. Por último la quinta propuesta se refiere a un Control de Gastos del Fondo Revolvente para la Dirección General de Organización de Consumidores; este es un control de tipo contable que permite llevar los gastos realizados en el transcurso de una semana de acuerdo a los Capítulos, Conceptos y Partidas Presupuestales de la Administración Pública Federal. Lo anterior es para dar cumplimiento a uno de los objetivos trazados por la propia administración, en él se pueden definir el alcance de los objetivos manifiestos a través de las metas o acciones realizadas por la administración de esta Dirección General.

En resumen, las conclusiones, están determinadas por cinco

propuestas que son con las que se puede dar inicio a la Reestructuración Administrativa de la Dirección General de Consumidores, estas son:

1).- La creación de dos Unidades a nivel Staff, denominadas, Unidad de Procesamiento de Datos y Procedimientos Administrativos y otra denominada Unidad de Difusión, Prensa y Propaganda. - Las cuales son necesarias para definir las funciones adjetivas y sustantivas de la Dirección General.

2).- Dar a conocer la Estructura Funcional en cuanto a los Objetivos y Funciones que deben realizar cada una de las áreas que conforman a esta Dirección General, comenzando por la Dirección General de Organización de Consumidores, la Unidad de Difusión, Prensa y Propaganda; la Unidad de Procesamientos de Datos y Procedimientos Administrativos; la Subdirección de Organización de Consumidores, la Subdirección de Capacitación, las Jefaturas de Departamento de Organización de Consumidores de Zona Metropolitana y Foránea y la Jefatura de Departamento de Convenios para la Capacitación de Consumidores.

3).- La Estructura Orgánica propuesta.

4).- La presentación de dos Procedimientos Administrativos para hacer más eficiente el flujo de información en cuanto al Padrón de las Organizaciones de Consumidores, uno para la recepción

del informe Semanal y otra para la recepción de las Actas Consti
tutivas de Comités.

5).- El Control de Gastos para el Fondo Revolvente de la Di-
rección General de Organización de Consumidores.

BIBLIOGRAFIA

BAENA PAZ, GUILLERMINA

INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION; editorial Editores Mexicanos Unidos, S.A., impreso en México 1993.

BAENA PAZ, GUILLERMINA

REDACCION PRACTICA: editorial Editores Mexicanos Unidos, S.A., impreso en México 1993.

CARRILLO CASTRO, ALEJANDRO

EVOLUCION DE LA REFORMA ADMINISTRATIVA EN MEXICO (1971-1979), editorial Miguel Angel Porrúa, S.A. México 2a. edición 1980.

CARRILLO CASTRO, ALEJANDRO

LA REFORMA ADMINISTRATIVA EN MEXICO; SU DIFUSION, ANALISIS Y DEFENSA ANTE LA OPINION PUBLICA (1976-1982), editorial Miguel Angel Porrúa, S.A., México 1a. edición 1982.

DE LA MADRID HURTADO, MIGUEL

ANTOLOGIA DE LA PLANEACION EN MEXICO (1917 - 1988), editorial F.C.E. México 1989.

D.O.F.

LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR (24-12-94)

D.O.F.

REGLAMENTO AL CAPITULO OCTAVO DE LA LEY FEDERAL DE
PROTECCION AL CONSUMIDOR. (06-02-91)

GUILLES MARKETING, G.B.

MARKETING; editorial E D F, ediciones - distribución,
S.A., impreso en España 1979.

GUERRERO, OMAR

LA ADMINISTRACION PUBLICA DEL ESTADO CAPITALISTA;
editorial FONTAMARA, 1981 Barcelona.

GUERRERO, OMAR

TEORIA ADMINISTRATIVA DE LA CIENCIA POLITICA
editorial UNAM (FCPys) México 1982.

JINENEZ CASTRO, WIBURG

ADMINISTRACION PUBLICA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL;
editorial Fondo de Cultura Económica, impreso en
México 1976.

KATONA, GEORGE

LA SOCIEDAD DE CONSUMO DE MASAS; editorial RIALP, S.A.
impreso en Madrid 1968.

M. NICOSIA, FRANCISCO

LAS DECISIONES DEL CONSUMIDOR Y SUS IMPLICACIONES EN
EL MARKETING Y PUBLICIDAD; editorial ARIEL Barcelona
1974.

NUÑEZ BIRRUETA, ISRAEL Y LAVALLE MONTALVO, DAVID

ANALISIS DE LOS MEDIOS DE PROTECCION AL SALARIO DE
LOS TRABAJADORES EN EL AREA DE CONSUMO; editorial Se-
cretaría del Trabajo y Previsión Social/ Instituto Na-
cional de Estudios del Trabajo, edición México 1982.

PICHARDO PAGAZA, IGNACIO

INTRODUCCION A LA ADMINISTRACION PUBLICA DE MEXICO;
Tomo 1 editorial INAP / CONACYT, México 1985.

PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA

GUIA TECNICA PARA LA ELABORACION DE MANUALES DE
PROCEDIMIENTOS; colección: Guías Técnicas, serie:
Organización y Métodos, número 9. México, 1980.

PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA

GUIA TECNICA PARA LA ELABORACION DE MANUALES DE SERVICIOS AL PUBLICO. Colección Guías Técnicas, serie: Organización y Métodos, número 8 México, 1980.

RODRIGUEZ VALENCIA, JOAQUIN

ESTUDIO DE SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS; editorial ECASA, impreso en México 1992.

RODRIGUEZ VALENCIA, JOAQUIN

COMO ELABORAR Y USAR LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS; editorial ECASA, impreso en México 1993

SANCHEZ CORDERO DAVILA, JORGE A.

LA PROTECCION AL CONSUMIDOR; editorial Nueva Imagen (UNAM), México 1981.

SCHMELKES, CORINA

MANUAL PARA LA PRESENTACION DE PROYECTOS E INFORMES DE INVESTIGACION (TESIS); editorial (UNAM), México

SIDNEY MARGOLIUS

THE INNOCENT CONSUMER VS. THE EXPLOITERE; editorial - Fondo de Cultura Económica, impreso en México, 1980.

WIEUIORKA, MICHEL

ESTADO, EMPRESARIOS Y CONSUMIDORES; editorial Fondo de Cultura Económica, impreso en México 1980.

ZORRILLA ARENA, SANTIAGO

INTRODUCCION A LA METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION:

editorial Océano, impreso en México 1988.

A N E X O S

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO (C.G.P. 01)

<u>UBICACION</u>	<u>DENOMINACION</u>	<u>DESCRIPCION DE LA INFORMACION</u>
1	C A P I T U L O S	Escribir con número los capítulos de gastos ejercidos en la parte que se indica en el formato.
2	M E S	Anotar el nombre del mes al cual correspondan los gastos ejercidos.
3	A Ñ O	Escribir con número el año que corresponda.
4	C A P I T U L O S C O N C E P T O S Y P A R T I D A S	Las cantidades de los gastos ejercidos, deberán ordenarse conforme se indica en esta parte del formato. Con el objeto de que al término de cada semana se proceda a cuantificar las notas, recibos y otros documentos que amparen su importe.
5	D E S C R I P C I O N	Se deberá escribir el nombre del capítulo, concepto o partida presupuestal de acuerdo al número que corresponda.
6	P E R I O D O	Anotar el período semanal en el cual se ejercen los gastos.
7,8,9 y 10	S E M A N A D E L ___ A L ___	Se anotará la fecha en que inicia la semana y la fecha en que finaliza.

<u>UBICACION</u>	<u>DENOMINACION</u>	<u>DESCRIPCION DE LA INFORMACION</u>
11	TOTAL MENSUAL	Al finalizar el mes se procederá a sumar las cantidades de los capítulos, conceptos y partidas presupuestales que hayan sido afectadas en el transcurso de las cuatro semanas.
12	2 0 0 0	Escribir en este espacio del formato la cantidad numérica referente al capítulo de gasto que corresponda.
13	2 1 0 0	Escribir en esta parte del formato la cantidad numérica referente al concepto de gasto ejercido.
14	2101, 2103, 2104,	Anotar las cantidades numéricas de las partidas presupuestales que deberán cuantificarse al término de cada semana.
15	TECHO FINANCIERO DEL CAPITULO DE GASTO	Colocar en este espacio del formato, las cantidades que resulten de la suma.
16	TECHO FINANCIERO DE LOS CONCEPTOS DE GASTO	Anotar las cantidades que resulten de la suma de las partidas presupuestales que se hayan ejercido en el transcurso de cada semana.

<u>UBICACION</u>	<u>DENONINACION</u>	<u>DESCRIPCION DE LA INFORMACION</u>
17	TECHO FINCNCIERO DEL CAPITULO DE GASTO. (EJERCIDO EN EL MES)	Anotar las cantidades que resul - ten de los capítulos de gasto, - ejercicios en el transcurso de - las cuatro semanas.
18	TECHO FINANCIERO DE LOS CONCEPTOS DE GASTO (EJERC_I DO EN EL MES)	Anotar las cantidades que resul - ten de la suma de los conceptos - de gasto, ejercidos en el trans - curso de las cuatro semanas. "Cabe mencionar que las cantida - des ejercidas y escritas en los - espacios que corresponda a los - conceptos y capítulos de gasto, - deberán cuadrar los resultados, - horizontal y verticalmente.

DIRECCION GENERAL DE ORGANIZACION DE CONSUMIDORES

C.G.P.01

CONTROL PRESUPUESTAL DEL FONDO REVOLVENTE

MES: 3

AÑO: 8

CAPITULOS: 1

4 CAPITULO CONCEPTO PARTIDA	5 DESCRIPCION	6 PERIODOS	7 SEMANA DE 7 AL	8 SEMANA DE 8 AL	9 SEMANA DE 9 AL	10 SEMANA DE 10 AL	11 TOTAL MENSUAL
12			15				17
13			16				18
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							

FORMATO (C.G.P. 02):

<u>UBICACION</u>	<u>DENOMINACION</u>	<u>DESCRIPCION DE LA INFORMACION</u>
1	C A P I T U L O S	Escribir con número los capítulos de gasto ejercidos en el transcurso del año, en este espacio del formato.
2	A S O	Escribir con número el año que corresponda.
5	CAPITULO, CONCEPTO Y PARTIDA	Las cantidades de los gastos ejercicios deberán ordenarse conforme se indica en esta parte del formato. Con el objeto de que al finalizar cada mes se proceda a cuantificar los gastos anuales.
4	D E S C R I P C I O N	Se deberá escribir el nombre del capítulo, concepto o partida presupuestal de acuerdo al número de clave que corresponda.
5	M E S E S	Es el espacio que indica el mes en el cual se ejercen los gastos.
6 a 17	NOMBRE DE LOS MESES	Se escribirán las cantidades ejercidas de acuerdo al mes que corresponda.
18	TOTAL ANUAL	Corresponde a la suma de los meses de las cantidades ejercidas en el transcurso del año, de los capítulos, conceptos y partidas presupuestales.

<u>UBICACION</u>	<u>DENOMINACION</u>	<u>DESCRIPCION DE LA INFORMACION</u>
19	2 0 0 0	Escribir en este espacio del formato la cantidad numérica referente al capítulo de gastos que se ejerce.
20	2 1 0 0	Anotar la cantidad numérica referente al concepto de gasto ejercido.
21	2101, 2103, 2104, 2201 2601	Anotar las cantidades numéricas de las partidas presupuestales, las cuales deberán cuantificarse al término de cada mes; para colocar el resultado en los conceptos de gasto y subsecuentemente los capítulos de gasto.
22	TECHO FINANCIERO DEL CAPITULO DE GASTO	Anotar las cantidades que resulten de las sumas de los conceptos de gasto que se hayan ejercido en el transcurso de cada mes.
23	TECHO FINANCIERO DE LOS CONCEPTOS DE GASTO	Anotar las cantidades que resulten de las partidas presupuestales que se hayan ejercido en el transcurso de cada mes.
24	TECHO FINANCIERO DEL CAPITULO DE GASTO (TOTAL ANUAL)	Anotar las cantidades que resulten de la suma de los capítulos de gasto ejercidos en el transcurso del año.

FORMATO (C.G.P. 03):

<u>UBICACION</u>	<u>DENOMINACION</u>	<u>DESCRIPCION DE LA INFORMACION</u>
1	C A P I T U L O S	Escribir con número los capítulos de gasto ejercido en el transcurso del mes.
2	M E S	Escribir el nombre del mes al cual corresponda el "Informe de Evaluación Mensual".
3	A Ñ O	Escribir con número el año que corresponda.
4	CAPITULO, CONCEPTO Y PARTIDA PRESUPUESTAL.	Las cantidades de los gastos ejercicios deberán ordenarse conforme se indica en esta parte del formato.
5	D E S C R I P C I O N	Anotar el nombre del capítulo, concepto o partida presupuestal de acuerdo al número que corresponda.
6	E J E R C I D O	Se refiere a los gastos realizados en el transcurso de un mes por la Dirección General, siempre y cuando se apogue a la normatividad establecida en el documento denominado: "Clasificador por Objeto de Gasto".

<u>UBICACION</u>	<u>DENOMINACION</u>	<u>DESCRIPCION DE LA INFORMACION</u>
7	P R O G R A M A D O	Se refiere a las cantidades asignadas a cada partida, por mes, establecida en el (techo financiero).
8	D I F E R E N C I A	Es la resta que se hace de lo ejercido y lo programado.
9	D E S V I A C I O N	Es el porcentaje que resulta de la fórmula: $\frac{\text{EJERCIDO} - \text{PROGRAMADO}}{\text{PROGRAMADO}} = \text{DIFERENCIA}$

$$\frac{\text{DIF} * 100}{\text{PROG.}}$$

DIRECCION GENERAL DE ORGANIZACION DE CONSUMIDORES
MANEJO DE CUENTA

M E S	DEPOSITOS EN CUENTA MUNTO \$S _____	S A L D O S POSITIVOS {+} NEGATIVOS {-}	NOMBRE DE CUEBTA	FECHA(S) DE EXERCICIO	IMPORTE (\$) \$S _____	PRESUPUESTO CAREADO 1o. SEMANA	PRESUPUESTO CAREADO 2o. SEMANA	PRESUPUESTO CAREADO 3o. SEMANA	PRESUPUESTO CAREADO 4o. SEMANA	TOTAL MENSUAL
E N E R O	PRIMER DEPOSITO MUNTO \$S _____				\$S _____					
					\$S _____					
	SEGUNDO DEPOSITO MUNTO \$S _____				\$S _____					
					\$S _____					
F E B R E R O	PRIMER DEPOSITO MUNTO \$S _____				\$S _____					
					\$S _____					
	SEGUNDO DEPOSITO MUNTO \$S _____				\$S _____					
					\$S _____					

DIRECCION GENERAL DE ORGANIZACION DE CONSUMIDORES
MANEJO DE CUENTA (VIATICOS Y PASAJES)

MES	NUMERO DE CHEQUE	IMPORTE N \$	FECHA DE EMISION	VIATICOS (LUGAR)	PASAJES (LUGAR)	OTORGADO A: NOMBRE
E N E R O						
F E B R E R O						