

---

## **Mecanismo de comunicación para atender los casos de incumplimiento del Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor**

En las acciones de construcción de una cultura ética de esta Procuraduría Federal del Consumidor, el Comité de Ética de esta Institución ha establecido un Código de Conducta, así como las acciones para su difusión, aplicación y cumplimiento.

Dentro de las actividades del Comité como órgano de consulta y asesoría especializada en asuntos relacionados con la aplicación y cumplimiento al Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor, se establece como objetivo atender, sustanciar y emitir recomendaciones no vinculatorias de incumplimiento y, en su caso, remitir a las autoridades competentes los casos que se presenten relacionados con conductas de las y los servidores públicos que contravengan el Código de Conducta de esta Institución.

Cuando las y los servidores públicos se apartan de los principios que rigen su actuación, lesionan gravemente la confianza que en ellas/os se deposita, motivo por el cual es un reto muy importante que en la atención de un “aviso de incumplimiento” relacionado con el desapego a conductas éticas de las y los servidores públicos de esta Procuraduría, se brinde una respuesta oportuna, profesional y eficaz, de tal manera que motive a la o el afectado por el actuar de dichas/os servidoras/es públicas/os, a acudir ante las instancias competentes con la certeza de que será escuchada/o y atendida/o debidamente y, de esta forma, coadyuvar a que la participación ciudadana también se constituya en una medida preventiva que inhiba la práctica de conductas irregulares en la prestación de los trámites, servicios y en el trato hacia sus compañeras/os de trabajo.

Para lograr un cambio que pueda ser percibido por las y los usuarios es indispensable que parta de un deseo colectivo con principios y valores. Para ello, y a efecto de incrementar la confianza y credibilidad en nuestra Institución, este Comité se establece como tarea atender y encausar al Órgano Interno de Control en la Profeco las conductas de servidoras/es públicas/os que conozca con motivo de sus funciones, y que puedan constituir responsabilidad administrativa en términos de la Ley de la materia lo cual será realizado a través del siguiente *Mecanismo de comunicación para atender los casos de incumplimiento del Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor*.

## **Aspectos Generales**

De conformidad con lo dispuesto por el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor en el artículo 9 planear, coordinar, controlar, dar seguimiento y evaluar las acciones de las unidades administrativas bajo su adscripción y, en el caso de las delegaciones, supervisar que su operación se lleve a cabo de conformidad con los programas y lineamientos normativos que correspondan a su competencia.

Por otra parte, el artículo 8, fracción XVIII de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos establece que es obligación de toda y todo servidor público denunciar por escrito ante la Secretaría de la Función Pública o la Contraloría Interna, los actos u omisiones que en ejercicio de sus funciones llegase a advertir respecto de cualquier servidor/a público/a que pueda constituir responsabilidad administrativa en los términos de la Ley y demás disposiciones aplicables, para el caso, que por la gravedad de la situación se tenga que turnar al Órgano Interno de Control.

Aunado a lo anterior, el artículo 10, de la citada Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, precisa que en las dependencias y entidades se establecerán unidades específicas, a las que el público tenga fácil acceso, para que cualquier interesado/a pueda presentar avisos de incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos, dichas facultades corresponden al Órgano Interno de Control.

Adicionalmente la Procuraduría a través del Comité de Ética en cumplimiento a sus objetivos de aplicación y cumplimiento de la norma, establece el presente mecanismo con un enfoque tendente a fungir como enlace que coadyuve a las y los usuarios a contar con un medio de acercamiento adicional con las instancias competentes para atender el incumplimiento al Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.

## **Medios de recepción**

A efecto de facilitar la presentación de un aviso de incumplimiento relacionado con el incumplimiento al Código de Conducta, se establecen los siguientes medios para su recepción:

- a) Correo electrónico:** Es la recepción que se realizará vía Internet a través de una cuenta de correo electrónico especialmente creada para tal efecto.

El Secretario Ejecutivo del Comité revisará diariamente el correo electrónico, a fin de identificar e integrar los avisos de incumplimiento al Código de Conducta y respaldará dicha información en una base de datos para su seguimiento.

De igual forma, deberá difundir al personal la información necesaria para la presentación de avisos de incumplimiento al Código de Conducta, así como el formato que corresponda.

**b) Buzón:** Es la recepción a través de este medio de los avisos de incumplimiento al Código de Conducta.

Para garantizar el principio de austeridad se utilizarán los buzones del Órgano Interno de Control en la Profeco para recibir los avisos de incumplimiento en el formato establecido, mismos que serán abiertos por dicho Órgano, y si éste considera que corresponde al Comité de Ética su atención, serán remitidos al Secretario Ejecutivo.

### **Requisitos para la atención y seguimiento a los avisos de incumplimiento**

El Secretario Ejecutivo verificará que contengan como datos mínimos los siguientes:

**a) Datos de identificación y contacto como son:** nombre, edad, domicilio, entidad federativa, municipio, localidad, teléfono y correo electrónico.

En cumplimiento a los “Lineamientos de Protección de Datos Personales” se utilizará la siguiente leyenda para informar a la persona sobre el uso y destino de sus datos:

*Los datos personales recabados serán protegidos y serán incorporados y tratados en el Sistema de datos personales (indicar nombre), con fundamento en (indicar) y cuya finalidad es (describirla), el cual fue registrado en el Listado de sistemas de datos personales ante el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (www.ifai.org.mx), y podrán ser transmitidos a (indicar), con la finalidad de (indicar), además de otras transmisiones previstas en la Ley. La Unidad Administrativa responsable del Sistema de datos personales es (indicarlo), y la dirección donde la o el interesado podrá ejercer los derechos de acceso y corrección ante la misma es (indicarla). Lo anterior se informa en cumplimiento del lineamiento Decimoséptimo de los Lineamientos de Protección de Datos Personales, publicados en el Diario Oficial de la Federación (incluir fecha).*

**b) Datos de la o el servidor público involucrado:** nombre, cargo que desempeña, lugar de adscripción. De no contar con dicha información cualquier otro dato que facilite su identificación, como su media filiación, que podrá consistir en:

- Sexo, estatura, complexión, edad aproximada, color de ojos, piel, cabello, tipo de boca, cejas, nariz y señas particulares, y
- En su caso, lugar de ubicación de sus oficinas o centro de trabajo, así como cualquier otra característica adicional que permita su identificación.

**c) Narración de los hechos:** se redactará en primera persona, evitando incluir apreciaciones subjetivas, vagas e imprecisas y deberá contener:

- Tiempo: día, mes, año y hora aproximada de los hechos.
- Lugar: sitio específico donde se registraron los hechos.
- Modo o circunstancias de ejecución: narración progresiva y concreta de los hechos, se explicará con detalle el orden en que acontecieron, el trámite o servicio realizado, nombres de las personas involucradas y su participación (inconforme, acompañantes, servidoras/es públicas/os o personas presentes).

**d) Pruebas:** De contar con algunas se deberán vincular aquellas que aporte u ofrezca la persona que presente el aviso de incumplimiento al transcribirse la narración de los hechos.

Para efectos de recepción del aviso de incumplimiento, el personal podrá descargar el “Formato de Aviso de Incumplimiento” que estará disponible vía electrónica en la página Web institucional: Portal de la y el Trabajador <http://empleado.profeco.gob.mx/> y de manera impresa en los buzones físicos del Órgano Interno de Control en la Profeco.

En caso de que el aviso de incumplimiento, no contenga al menos los datos señalados en los incisos a), b) y c) el Secretario Ejecutivo requerirá a la o el interesado para que en un plazo no mayor a 3 días hábiles aporte mayores elementos relacionados con el aviso de incumplimiento, así como los elementos probatorios de los hechos a efecto de contar con los requerimientos necesarios para su trámite.

### **Trámite de los avisos de incumplimiento**

El Secretario Ejecutivo someterá los avisos de incumplimiento al pleno del Comité de Ética, a fin de que éste determine si los hechos materia de los mismos se ubican dentro del ámbito de su competencia, o bien, si se refieren a cuestiones cuya atención corresponde a las autoridades laborales, civiles, penales o de otra índole, en cuyo caso los turnará al Órgano Interno de Control en la Profeco para su seguimiento y atención en un plazo que no excederá de 2 días hábiles posteriores a la sesión celebrada, acompañados del soporte documental con que se cuente.

El aviso de incumplimiento se registrará en una bitácora que, se hará del conocimiento del Comité y que administrará, actualizará y alimentará periódicamente el Secretario Ejecutivo, incluyendo en ésta los siguientes datos:

- Datos de la o el inconforme (nombre, dirección, teléfono, correo electrónico, etc.).
- Nombre(s) de las o los servidores públicos involucrados.
- Seguimiento interno.
- Número de hojas que integran el documento.
- Instancia a la que se remite (por acuerdo del Comité).
- Fecha de envío.
- Número de oficio con el que se remite.

Para los casos en que los avisos de incumplimiento señalen supuestos que infringen normatividad en materia laboral, penal o de derechos humanos, se enviará de igual manera a la Subprocuraduría Jurídica, para que en el ámbito de sus atribuciones determine lo procedente.

Tratándose de un asunto penal en el que las o los servidores públicos involucrados estén adscritos a la Subprocuraduría Jurídica, el aviso de incumplimiento se remitirá únicamente al Órgano Interno de Control para que en el ámbito de sus atribuciones determine lo procedente, a fin de presentar una querrela correspondiente ante las autoridades competentes.

### **Seguimiento a los avisos de incumplimiento e informes al Comité de Ética**

En las sesiones ordinarias del Comité, el Secretario Ejecutivo en los asuntos generales informará sobre la presentación de avisos de incumplimiento, en caso de existir alguno, en los periodos intermedios entre cada sesión, así como los avances o gestiones de los que ya se encuentren en trámite.

Sólo para el caso de la recepción de un aviso de incumplimiento que a su consideración pueda afectar una colectividad o pueda generar un riesgo irreparable, el Secretario Ejecutivo convocará a una sesión extraordinaria del Comité de Ética para su análisis.