

Indicadores para Medir el Cumplimiento del Código de Conducta de Profeco 2014

Indicador: Clima y Cultura Organizacional.

Definición del Indicador: Determinar el grado cumplimiento a los valores del Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal y del Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor, mediante los resultados obtenidos de la aplicación de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO).

Valor del Indicador: (Suma del resultado de los reactivos agrupados por valor / 11) * 20 / 100.

| Reactivo de la ECCO | Valores del CESPAPF y/o CCP | Índice | Fórmula |
|--|---|---|--|
| Trabajar en el gobierno me permite contribuir al bienestar de la sociedad. | Bien común | Personal que percibe la contribución de su trabajo al bien común. | Resultado del reactivo 59 |
| Celebro las aportaciones laborales de mis compañeros. | Generosidad | Personal que vive el valor de generosidad en la institución. | (Resultados del reactivo 51 + reactivo 4) / 2 |
| Conozco las necesidades de los usuarios de mi trabajo. | | | |
| Mi institución es el mejor lugar para trabajar. | Identidad institucional | Nivel de identidad institucional. | (Resultados del reactivo 12 + reactivo 27 + reactivo 45 + reactivo 70 + reactivo 55) / 5 |
| Mi institución cuenta con códigos de ética y de conducta actualizados. | | | |
| Me siento orgulloso de ser parte de mi institución. | | | |
| En mi área se actúa conforme a los valores que fomenta mi institución. | | | |
| Me siento feliz haciendo mi trabajo. | Igualdad y equidad de género | Nivel de percepción de igualdad y equidad de género. | (Resultados del reactivo 38 + reactivo 71) / 2 |
| Existen mecanismos de evaluación del desempeño sin discriminación para mujeres y hombres. | | | |
| En mi institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres. | Integridad y honradez | Percepción de la actuación ejemplar que se vive en la institución. | (Resultados del reactivo 44 + reactivo 11) / 2 |
| Mi jefe es un servidor público ejemplar. | | | |
| Mi jefe es congruente en lo que dice y lo que hace. | Imparcialidad | Nivel de percepción del actuar imparcial en la institución. | Resultado del reactivo 69 |
| En mi área el hostigamiento es inaceptable y sancionable. | | | |
| En mi institución la intimidación y el maltrato se sancionan de acuerdo a la normatividad. | Justicia y actitud frente a la corrupción | Nivel de percepción de aplicación de la norma y actitud frente a la corrupción. | (Resultados del reactivo 5 + reactivo 28 + reactivo 60 + reactivo 67 + reactivo 48) / 5 |
| En mi área hay medidas para prevenir la corrupción. | | | |
| En mi trabajo si veo corrupción la denuncio. | | | |
| En mi institución se sancionan los actos de corrupción de acuerdo a la normatividad. | | | |
| Conozco la normatividad aplicable a mi trabajo. | | | |

| Reactivo de la ECCO | Valores del CESPAF y/o CCP | Índice | Fórmula |
|--|-------------------------------|--|---|
| Mi jefe me alienta a ser creativo en el desarrollo de mi trabajo, para lograr los objetivos de la institución. | Liderazgo | Nivel de percepción del liderazgo promotor de una cultura ética en la institución. | (Resultados del reactivo 53 + reactivo 39 + reactivo 10 + reactivo 33) / 4 |
| Mis superiores comunican la visión, la misión y los valores de la organización. | | | |
| Mi jefe promueve la integración de nuestro equipo de trabajo. | | | |
| Participo en las acciones de mejora de clima y cultura organizacional de mi institución. | | | |
| En mi área buscamos nuevas formas de brindar los servicios eficazmente. | Rendición de cuentas | Nivel de percepción del servidor público respecto al ejercicio de las funciones con eficacia y calidad y sujeta a la evaluación propia de la sociedad. | (Resultados del reactivo 3 + reactivo 19 + reactivo 36 + reactivo 20 + reactivo 54 + Reactivo 47) / 6 |
| En mi institución existen comités que captan nuestras sugerencias para mejorar. | | | |
| Me siento preparado para aceptar y enfrentar los cambios que ocurran en la forma de trabajar. | | | |
| Mi institución promueve captar las sugerencias de nuestros usuarios. | | | |
| En mi área se aprovechan las sugerencias para mejorar la calidad de los servicios. | | | |
| Me siento comprometido a lograr buenos resultados en mi trabajo. | | | |
| En mi área se proporciona el servicio requerido de manera cordial y respetuosa. | Respeto | Nivel de percepción del actuar con respeto en la institución. | (Resultados del reactivo 37 + reactivo 41) / 2 |
| Mi jefe me trata con respeto y confianza. | | | |
| Mis superiores son austeros y responsables en el manejo de los recursos del área. | Transparencia | Nivel de percepción del servidor público respecto al ejercicio responsable y transparente de los recursos gubernamentales. | (Resultados del reactivo 46 + reactivo 13) / 2 |
| Mi institución es ejemplo de transparencia y combate a la corrupción. | | | |

Indicador: Difusión.

Definición del Indicador: Aplicar la Encuesta de Evaluación Interna, la cual se constituye en la herramienta estadística que permite determinar el nivel de conocimiento respecto de la existencia, publicación, difusión, entendimiento y desempeño de funciones del personal, de conformidad con el Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Valor del Indicador: (Suma del resultado de los reactivos / 5) * 20 / 100.

| No. | Reactivo | Objetivo | Fórmula |
|-----|--|---|--------------------------|
| 1 | ¿Se le informó de la publicación del Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal y del Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor? | Publicación del Código de Conducta | Resultado del reactivo 1 |
| 2 | ¿El Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor se encuentra publicado en la página de Internet de la entidad? | Difusión del Código de Conducta | Resultado del reactivo 2 |
| 3 | ¿El Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor es claro y maneja un lenguaje sencillo? | Comprensión del Código de Conducta | Resultado del reactivo 3 |
| 4 | ¿El Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor le permite recordar con facilidad los valores institucionales? | Conocimiento del Código de Conducta | Resultado del reactivo 4 |
| 5 | ¿En su desempeño laboral aplica los valores institucionales contenidos en el Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor? | Aplicación de los valores institucionales | Resultado del reactivo 5 |

Indicador: Control Interno.

Definición del Indicador: Aplicar la Encuesta de Autoevaluación del Sistema de Control Interno Institucional y considerar el puntaje de la calificación a los elementos de control 1.1.c y 1.1.d de la Primera Norma.

Valor del Indicador: (Suma del resultado de los reactivos / 2) * 20 / 100.

| Elemento | Reactivo | Norma | Fórmula |
|----------|--|---------------------|---|
| 1.1.c | Existe, se actualiza y difunde un Código de Conducta, en apego al Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal | Ambiente de Control | Resultado del elemento de control 1.1.c |
| 1.1.d | Se diseñan, establecen y operan los controles con apego al Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal y al Código de Conducta | Ambiente de Control | Resultado del elemento de control 1.1.d |

Indicador: Calidad.

Definición del Indicador: Aplicar la Encuesta de Calidad en el Servicio, con el propósito de conocer la percepción de la ciudadanía respecto de la calidad de los servicios que se prestan en la unidad de Contacto Ciudadano, así como en las Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco para lo cual se considerará como muestra representativa el 5% de dichas Unidades Responsables.

Valor del Indicador: (Suma del resultado de los reactivos / 5) * 20 / 100.

| No. | Reactivo | Valores del CCP | Fórmula |
|-----|---|-------------------|--------------------------|
| 1 | ¿El tiempo de espera para recibir atención por parte del personal de la Profeco fue adecuado? | Eficacia | Resultado del reactivo 1 |
| 2 | ¿La información proporcionada por el personal de la Profeco fue clara y oportuna? | Transparencia | Resultado del reactivo 2 |
| 3 | ¿El trato del personal de la Profeco fue cordial y respetuoso? | Responsabilidad | Resultado del reactivo 3 |
| 4 | ¿Le fue posible realizar sin contratiempos el trámite para la prestación del servicio que requiere de la Profeco? | Compromiso | Resultado del reactivo 4 |
| 5 | ¿Observó o recibió por parte del personal de la Profeco un trato diferenciado entre mujeres y hombres? | Equidad de género | Resultado del reactivo 5 |

Indicador: Igualdad Laboral.

Definición del Indicador: Determinar el grado cumplimiento a los valores del Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal y del Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor, mediante los resultados obtenidos de la aplicación de la Encuesta de Entorno Sociolaboral.

Valor del Indicador: (Suma del resultado de los reactivos agrupados por valor / 3) * 20 / 100.

| Reactivo de la Encuesta de Entorno Sociolaboral | Valores del CESPAPF y/o CCP | Índice | Fórmula |
|--|--------------------------------|--|--|
| En el centro de trabajo actual ha recibido en contra de su voluntad expresamente comentarios sugestivos insistentes relacionados con el sexo. | Igualdad y equidad de género | Percepción sobre la existencia de conductas de acoso y hostigamiento sexual. | (Resultado del reactivo 1 + reactivo 2 + reactivo 3 + reactivo 4 + reactivo 5) / 5 |
| En el centro de trabajo actual ha recibido en contra de su voluntad expresamente bromas ofensivas relacionadas con el sexo. | | | |
| En el centro de trabajo actual ha recibido en contra de su voluntad expresamente miradas obscenas o guiños con intenciones sexuales. | | | |
| En el centro de trabajo actual ha recibido en contra de su voluntad expresamente petición de pláticas indeseadas relacionadas con asuntos personales y sexuales. | | | |
| En el centro de trabajo actual ha recibido en contra de su voluntad expresamente proposiciones sexuales directas o indirectas o de establecer una relación sexual. | | | |

| Reactivo de la Encuesta de Entorno Sociolaboral | Valores del CESPAPF y/o CCP | Índice | Fórmula |
|---|--|--|---|
| En el centro de trabajo laboral actual, de manera tenue y reiterada mi jefe/a o algún/a superior ha emprendido acciones como las siguientes: aislarme de mis compañeros/as, sea mediante prohibiciones o cambios de lugar repentinos y poco razonables. | Igualdad, respeto, trabajo en equipo e imparcialidad | Percepción sobre la existencia de conductas de acoso laboral. | (Resultado del reactivo 12 + reactivo 13 + reactivo 14 + reactivo 15 + reactivo 16 + reactivo 17 + reactivo 18) / 7 |
| En el centro de trabajo laboral actual, de manera tenue y reiterada mi jefe/a o algún/a superior ha emprendido acciones como las siguientes: dejarme sin instrucciones de trabajo. | | | |
| En el centro de trabajo laboral actual, de manera tenue y reiterada mi jefe/a o algún/a superior ha emprendido acciones como las siguientes: menospreciar ofensivamente mi esfuerzo laboral o mis propuestas de trabajo. | | | |
| En el centro de trabajo laboral actual, de manera tenue y reiterada mi jefe/a o algún/a superior ha emprendido acciones como las siguientes: girarme instrucciones de manera altanera y poco educada. | | | |
| En el centro de trabajo laboral actual, de manera tenue y reiterada mi jefe/a o algún/a superior ha emprendido acciones como las siguientes: asignarme tareas que están muy por debajo de mis capacidades y nivel. | | | |
| En el centro de trabajo laboral actual, de manera tenue y reiterada mi jefe/a o algún/a superior ha emprendido acciones como las siguientes: imponer tareas sin los medios necesarios para cumplirlas. | | | |
| En el centro de trabajo laboral actual, de manera tenue y reiterada mi jefe/a o algún/a superior ha emprendido acciones como las siguientes: valorar negativamente y a mis espaldas mi esfuerzo, capacidades o actitudes. | | | |
| La calificación que yo le pondría en materia de igualdad de oportunidades y no discriminación por motivos de sexo, preferencia sexual, raza, religión, etc. en cuanto a salarios, oportunidades de ascenso, premios, horas extras, capacitación es de: | Igualdad y respeto | Percepción sobre las condiciones de igualdad laboral y discriminación. | Resultado del reactivo 34 |