

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



CÓDIGO DE CONDUCTA

PROCURADURÍA
FEDERAL DEL CONSUMIDOR



Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor

Introducción

El Código de Conducta tiene como propósito establecer y dar a conocer los principios que deben guiar la actuación de las servidoras y los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, complementando las disposiciones que al respecto establece la Constitución, la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos y demás ordenamientos legales.

Asimismo, refleja el espíritu de nuestra entidad, detalla las actitudes que debemos tener y mostrar. A través de la lectura, comprensión y puesta en práctica de estos valores humanos, lograremos desarrollarnos mejor en nuestras actividades cotidianas.

La difusión de este documento contribuirá significativamente a mejorar la imagen de las y los servidores públicos en general, pero sobre todo, a darle un sentido humano a las acciones del personal que labora en esta Procuraduría.

Para fortalecer un actuar ético en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones, es fundamental que la y el servidor público comprendan, apliquen y vivencien los principios establecidos en el Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal y en el Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor en los actos de su desempeño.

Valores del Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal

Bien Social

Todas las decisiones y acciones de la y el servidor público deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad. La y el servidor público no deben permitir que influyan en sus juicios y conducta, intereses que puedan perjudicar o beneficiar a personas o grupos en detrimento del bienestar de la sociedad.

El compromiso con el bien común implica que la y el servidor público estén conscientes de que el servicio público es un patrimonio que pertenece a todas y todos los mexicanos y que representa una misión que sólo adquiere legitimidad cuando busca satisfacer las demandas sociales y no cuando se persiguen beneficios individuales.

Integridad

La y el servidor público deben actuar con honestidad, atendiendo siempre a la verdad.

Conduciéndose de esta manera, la y el servidor público fomentarán la credibilidad de la sociedad en las instituciones públicas y contribuirán a generar una cultura de confianza y de apego a la verdad.

Honradez

La y el servidor público no deberán utilizar su cargo público para obtener algún provecho o ventaja personal o a favor de terceros.

Tampoco deberán buscar o aceptar compensaciones o prestaciones de cualquier persona u organización que puedan comprometer su desempeño como servidor/a público/a.

Imparcialidad

La y el servidor público actuarán sin conceder preferencias o privilegios indebidos a organización o persona alguna.

Su compromiso es tomar decisiones y ejercer sus funciones de manera objetiva, sin prejuicios personales y sin permitir la influencia indebida de otras personas.



Justicia

La y el servidor público deben conducirse invariablemente con apego a las normas jurídicas inherentes a la función que desempeñan. Respetar el Estado de Derecho es una responsabilidad que, más que nadie, deben asumir y cumplir la y el servidor público.

Para ello, es su obligación conocer, cumplir y hacer cumplir las disposiciones jurídicas que regulen el ejercicio de sus funciones.

Transparencia

La y el servidor público deben permitir y garantizar el acceso a la información gubernamental, sin más límite que el que imponga el interés público y los derechos de privacidad de los particulares establecidos por la ley.

La transparencia en el servicio público también implica que la y el servidor público hagan un uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su aplicación.

Rendición de Cuentas

Para la y el servidor público rendir cuentas significa asumir plenamente ante la sociedad, la responsabilidad de desempeñar sus funciones en forma adecuada y sujetarse a la evaluación de la propia sociedad.

Ello la/lo obliga a realizar sus funciones con eficacia y calidad, así como a contar permanentemente con la disposición para desarrollar procesos de mejora continua, de modernización y de optimización de recursos públicos.

Entorno Cultural y Ecológico

Al realizar sus actividades, la y el servidor público debe evitar la afectación de nuestro patrimonio cultural y del ecosistema donde vivimos, asumiendo una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente de nuestro país, que se refleje en sus decisiones y actos.

Nuestra cultura y el entorno ambiental son nuestro principal legado para las generaciones futuras, por lo que las y los servidores públicos también tenemos la responsabilidad de promover en la sociedad su protección y conservación.



Generosidad

La y el servidor público deben conducirse con una actitud sensible y solidaria, de respeto y apoyo hacia la sociedad, así como a las y los servidores públicos con quienes interactúa.

Esta conducta debe ofrecerse con especial atención hacia las personas o grupos sociales que carecen de los elementos suficientes para alcanzar su desarrollo integral, como las y los adultos en plenitud, las y los niños, las personas con discapacidad, las y los miembros de nuestras etnias y quienes menos tienen.

Igualdad

La y el servidor público deben prestar los servicios que se le han encomendado a todas y todos los miembros de la sociedad que tengan derecho a recibirlos, sin importar su sexo, edad, raza, credo, religión o preferencia política.

No deben permitir que influyan en su actuación, circunstancias ajenas que propicien el incumplimiento de la responsabilidad que tiene para brindar a quien le corresponde los servicios públicos a su cargo.

Respeto

Reconocer, apreciar y valorar a mi persona, así como a las y los demás y a mi entorno.

Liderazgo

La y el servidor público deben convertirse en decididos promotoras/es de valores y principios en la sociedad, partiendo de su ejemplo personal al aplicar cabalmente en el desempeño de su cargo público el Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal y el Código de Conducta de la institución pública de adscripción.

El liderazgo también deben asumirlo dentro de la institución pública en que se desempeñen, fomentando aquellas conductas que promuevan una cultura ética y de calidad en el servicio público. La y el servidor público tienen una responsabilidad especial, ya que a través de su actitud, actuación y desempeño se construye la confianza de las y los ciudadanos en sus instituciones.

Alcance

Los principios y valores de este Código de Conducta deberán observarse por todas y todos los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, en el marco del ejercicio de sus atribuciones y responsabilidades.

Cuando el incumplimiento de lo dispuesto en el Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal y en el Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor se encuentre en los supuestos del artículo 47 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, el Órgano Interno de Control en la Procuraduría Federal del Consumidor, invariablemente, procederá conforme a sus atribuciones.

En ese sentido, el Comité de Ética de la Procuraduría Federal del Consumidor será responsable de coadyuvar en la emisión, aplicación y cumplimiento del Código de Conducta de la Profeco.

Nuestra Misión y Visión

Misión

Somos una institución que protege y promueve los derechos de las y los consumidores, garantizando relaciones comerciales equitativas que fortalezcan la cultura de consumo responsable y el acceso en mejores condiciones de mercado a productos y servicios, asegurando certeza, legalidad y seguridad jurídica dentro del marco normativo de los Derechos Humanos reconocidos para la población consumidora.

Visión

Ser una Institución cercana a la gente, efectiva en la protección y defensa de las personas consumidoras, reconocida por su estricto apego a la ley, con capacidad de fomentar la igualdad, la no discriminación, la participación ciudadana, y la educación para un consumo responsable.

Nuestros Objetivos

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



Nuestros Valores

Los valores son la base para formar la cultura de trabajo, la cual a su vez constituye la disciplina esencial para guiar el éxito de la Procuraduría Federal del Consumidor. Ellos definen la manera cómo trabajamos con nuestras y nuestros compañeros, colaboradores, jefes, consumidores, proveedores y la sociedad en general.

Nuestros valores guían, por definición, el cómo construimos y sostenemos nuestras relaciones de servicio.

Los valores que fomentamos en la Procuraduría Federal del Consumidor son:

Generosidad

Ofrecer y dar ayuda oportuna a las y los consumidores, así como a nuestras y nuestros compañeros de trabajo, que lo necesitan, más allá de lo que establece la obligación del empleo, cargo o comisión.

Trabajo en equipo

Integrar talentos para lograr objetivos comunes, intercambiando informaciones, asumiendo responsabilidades, resumiendo dificultades que se presentan y atribuyen a la mejora y desarrollo de la institución, sin importar el área de adscripción del personal.

Eficacia

Hacer las cosas bien y a tiempo para ser más productivas/os y dirigir los esfuerzos para dar mejores resultados.

Compromiso

Asumir la trascendencia social de nuestra labor y realizarla con una vocación de servicio, cumpliendo con las obligaciones y responsabilidades aceptadas.

Transparencia

Organizar nuestro trabajo y documentación para facilitar el acceso a la información pública y fomentar la rendición de cuentas que genere un clima de seguridad y confianza entre la Profeco y las y los consumidores.



Creatividad

Tener iniciativa para generar nuevas ideas y propuestas de trabajo innovadoras para enriquecer y mejorar la labor encomendada, mediante soluciones originales y eficaces.

Responsabilidad

Desempeñar bien y comprometidamente nuestras funciones y asumir las consecuencias de los resultados de nuestro trabajo, cumpliendo con los deberes y obligaciones que nos han sido encomendados, así como cuidar los intereses y derechos de las y los consumidores.

Honestidad

Actuar con honradez, dignidad y congruencia, administrando rigurosamente y con apego a la ley los recursos públicos, anteponiendo la verdad y legalidad a nuestro beneficio personal.

Equidad e igualdad de género

Brindar a las mujeres y a los hombres las mismas oportunidades, condiciones y trato, eliminando estereotipos y considerando sus diferencias para garantizar el acceso a sus derechos, tanto en las relaciones laborales como en aquellas que se establezcan con las y los consumidores.

Respeto e inclusión

Asumir que las personas reciben un trato idéntico en sus derechos y deberes, sin tener en cuenta su raza, sexo, clase social u otra circunstancia, así como eliminar cualquier tipo de discriminación y actos que vulneren la seguridad y dignidad de las y los individuos.

Convivencia laboral pacífica

La y el servidor público deben relacionarse en su centro de trabajo de manera inclusiva e incluyente, estableciendo relaciones armónicas y respetuosas que promuevan la salud psico-física de las y los compañeros impulsando así la productividad y las capacidades individuales y de grupo.

La convivencia laboral pacífica rechaza toda acción que fomente la violencia laboral y deteriore la autoestima y capacidades de las y los servidores públicos.



Generosidad

Ofrecer más de lo que se espera de mí.

I. Para vivir con generosidad

Mi compromiso es:

- Apoyar incondicionalmente a las y los compañeros en la atención y soluciones de los asuntos laborales.
- Ofrecer a mis compañeras/os y a la ciudadanía, un trato respetuoso y cortés, sin importar su condición social de raza, religión u otra.
- Reconocer los logros y méritos obtenidos por mis compañeras/os.
- Reportar y, en su caso, corregir situaciones que pongan en riesgo la integridad física, mental y emocional de mis compañeras/os y la mía.

Los beneficios que obtengo:

- Genero un ambiente cordial y generoso.
- Logro mayor comprensión en las relaciones laborales y personales.
- Ofrezco y recibo un trato digno y humano.

Trabajo en equipo

Éxito mediante la suma de talentos y capacidades.

II. Para vivir el trabajo en equipo

Mi compromiso es:

- Fomentar la cohesión en mi equipo de trabajo.
- Incrementar y mejorar el nivel de comunicación con mis compañeras/os.
- Asumir una actitud positiva y de compromiso ante las actividades y proyectos que se me asignen.
- Aportar todos mis conocimientos y habilidades al grupo, con la finalidad de lograr los mejores resultados como equipo.
- Aceptar y respetar las diferencias de pensamiento y personalidad de cada miembro de mi equipo de trabajo, así como aprender de sus cualidades y virtudes.
- Reconocer de manera positiva cuando se cometa un error.
- Tener la capacidad de improvisar para llevar a cabo una tarea.
- Reconocer y sumar las habilidades de cada una/o de las/os integrantes del equipo de trabajo.
- Hacer del conocimiento de mis compañeras/os las actividades que se realizan y los pendientes que se tienen para que, en caso de no encontrarme, el trabajo no se paralice.

Los beneficios que obtengo:

- Mejoro la calidad y los resultados de los procesos laborales.
- Muestro con mis compañeras/os de trabajo plena disposición para hacer las tareas en equipo.
- Tengo la satisfacción personal y grupal de dar mi mejor esfuerzo para lograr objetivos comunes y alcanzar un alto desempeño.
- Comprendo que la suma de los esfuerzos individuales resulta fundamental para conseguir buenos resultados.
- Incremento mi satisfacción personal y profesional al sentirme parte importante de mi equipo de trabajo.
- Trabajo con menos tensión al compartir los trabajos duros y difíciles.
- Los resultados del área no se verán comprometidos si alguien de mi equipo llega a faltar.

Eficacia

Hacer las cosas bien y a tiempo.

III. Para vivir con eficacia

Mi compromiso es:

- Orientar a las y los consumidores oportuna y adecuadamente para que puedan ejercer sus derechos.
- Solicitar y participar en acciones de capacitación permanente para potencializar mis capacidades y desarrollar de manera óptima mis funciones.
- Compartir mis conocimientos con mis compañeras/os de trabajo.
- Realizar mi trabajo bajo los principios de optimización, racionalización y ahorro de los recursos humanos, materiales y financieros asignados para el desempeño de mis funciones.
- Atender oportunamente los temas y asuntos laborales dentro del horario de trabajo establecido.
- Cumplir con las metas que me haya fijado.

Los beneficios que obtengo:

- Reduzco tiempo y errores en la realización y entrega del trabajo.
- Tengo la satisfacción de terminar mis actividades en tiempo laboral ordinario.
- Evito el desperdicio de material y la duplicidad de esfuerzos.
- Contribuyo al ahorro de papelería, recursos, energía eléctrica y otros insumos.
- Incremento la calidad de mi trabajo y la satisfacción de mis compañeras/os al brindar un trabajo oportuno.



Compromiso

Realizar mi labor con una actitud de servicio.

IV. Para vivir con compromiso

Mi compromiso es:

- Cumplir con obligaciones laborales, valorar la oportunidad de trabajar en Profeco y estar consciente de que este trabajo implica ofrecer el mejor servicio.
- Dar mi mejor esfuerzo y tener la mejor actitud al realizar las actividades que me sean asignadas.
- Formar buenos hábitos y realizar evaluaciones para medir el avance y la manera en la que llevo a cabo mis actividades.
- Trabajar para cumplir con los objetivos de la institución.

Los beneficios que obtengo:

- Tengo la satisfacción de realizar mis actividades en los tiempos establecidos.
- Me siento orgullosa/o de compartir la misión y visión de la institución.
- Obtengo el reconocimiento de mis superiores jerárquicos y compañeras/os.
- Contagio a mis compañeras/os con mi compromiso y actitud de servicio.



Transparencia

Facilitar el acceso a la información y rendir cuentas.

V. Para vivir con transparencia

Mi compromiso es:

- Realizar mis actividades con apego a la normatividad interna y externa.
- Generar información veraz y objetiva, entregándola de manera oportuna a las unidades administrativas o usuarias/os autorizadas/os que la soliciten.
- Informar de los hechos o actos que puedan constituir delitos o responsabilidades de servidoras/es públicas/os, o que sean de competencia de otras autoridades.
- Evitar el manejo inadecuado y con propósitos personales de la información que pertenece a Profeco.

Los beneficios que obtengo:

- Elaboro información confiable que esté disponible para quien la necesite, generando confianza y comunicación entre las áreas.
- Soy directa/o y clara/o en mi trato con las/los demás y en el manejo de todos los asuntos de mi trabajo.
- Propicio la confianza de la ciudadanía y de mis compañeras/os, ya que los actos indebidos son denunciados.
- Genero un clima laboral adecuado libre de conductas de acoso y hostigamiento sexual y laboral.



Creatividad

Tener iniciativa e ingenio para mejorar mi trabajo.

VI. Para vivir con creatividad

Mi compromiso es:

- Aplicar constantemente mejores prácticas para realizar mi trabajo.
- Estar abierta/o al cambio para obtener mejores resultados.
- Tener iniciativa para resolver los problemas que se presenten en mi área de trabajo.
- Observar y escuchar con atención a mis compañeras/os para enriquecer las formas de realizar una actividad.
- Compartir mis ideas con mis compañeras/os para elegir la mejor propuesta.

Los beneficios que obtengo:

- Estoy actualizada/o y a la vanguardia en mi trabajo.
- Establezco canales de comunicación para transmitir y recibir ideas nuevas.
- Cambio para mejorar mi forma de actuar y pensar.
- Aprendo a manejar la retroalimentación de una manera positiva.



Responsabilidad

Asumir las consecuencias de mis actos u omisiones.

VII. Para vivir con responsabilidad

Mi compromiso es:

- Reconocer mis áreas de oportunidad y generar acciones para su adecuada atención.
- Estar dispuesta/o a tomar nuevos proyectos y responsabilidades que me ayuden en mi desarrollo personal y profesional.
- Ser flexible cuando se requiera la ampliación de mi horario laboral o la asignación de nuevas actividades.
- Entregar a tiempo la información que me soliciten en las condiciones y características que se requieran.
- Recibir con buena actitud los comentarios sobre mi trabajo.
- Ser puntual en mis citas, en el desarrollo de reuniones y en las agendas acordadas. En caso de una eventualidad, avisar a las personas correspondientes para modificar las citas, reuniones y agendas.

Los beneficios que obtengo:

- Aprovecho oportunidades de desarrollo.
- Logro excelentes resultados en mi trabajo.
- Me mantengo motivada/o en mis actividades.
- Desarrollo la capacidad para reconocer y asumir las consecuencias de mis actos.



Honestidad

Apego a la verdad y a la legalidad, evitando la corrupción.

VIII. Para vivir con honestidad

Mi compromiso es:

- Brindar información veraz y oportuna a quienes lo soliciten, sean consumidoras/es, compañeras/os de trabajo o proveedoras/es, dándoles un trato cordial y respetuoso.
- Actuar con integridad, atendiendo siempre a la verdad para fomentar la confianza de las y los consumidores.
- Utilizar con responsabilidad los servicios de teléfono y correo electrónico, especialmente, cuando se trate de asuntos personales.
- Comunicar a mi superior o a la instancia correspondiente cualquier situación o conducta contraria a la normatividad, que observe en mi área de trabajo.
- Mostrar una conducta ejemplar en mi trabajo al realizar mis actividades de una manera transparente, anteponiendo los intereses de Profeco sobre mis intereses particulares.

Los beneficios que obtengo:

- Me siento orgullosa/o de ser honesto/a.
- Logro que la ciudadanía me perciba como una o un servidor público confiable y honesto.
- Me gano la confianza de mis compañeras/os y mandos.
- Dignifico la imagen de la y el servidor público.



Equidad e igualdad de género

Eliminar los desequilibrios existentes entre mujeres y hombres, reconociendo sus diferencias.

IX. Para vivir con equidad e igualdad de género

Mi compromiso es:

- Adoptar actitudes y acciones que erradiquen la discriminación, marginación, segregación, exclusión y/o violencia por razones de género.
- Tratar de la misma manera a las mujeres y los hombres con los que me relaciono.
- Igualar las oportunidades existentes para distribuirlas de manera justa entre mujeres y hombres.
- Contribuir a que los hombres y las mujeres cuenten con las mismas oportunidades de desarrollo.
- Reconocer a las personas de acuerdo con sus méritos y que ninguna sea favorecida en perjuicio de la o el otro.
- Reconocer plena y conscientemente las diferencias entre las mujeres y los hombres.
- Denunciar las conductas de acoso y hostigamiento sexual y laboral.
- Aplicar y promover el uso de lenguaje no sexista e incluyente.
- Obtener información y recibir capacitación en asignaturas que fomenten la perspectiva de género.

Los beneficios que obtengo:

- Participo en la construcción de un ambiente de desarrollo igualitario para hombres y mujeres.
- Contribuyo a un cambio cultural en el que hombres y mujeres se conciben como pares.
- Desarrollo mis actividades en un clima laboral agradable.
- Fortalezco las relaciones equitativas entre hombres y mujeres, y la construcción de espacios de respeto, tolerancia y paz, libres de violencia de género.

Respeto e inclusión

Ambiente laboral libre de discriminación en el que prevalece la igualdad de derechos, de trato y de oportunidades.

X. Para vivir con respeto e inclusión

Mi compromiso es:

- Convivir con todas las personas de manera respetuosa y equitativa, manteniendo siempre una conducta amable; que tome en cuenta sus ideas y aportaciones.
- Tratar con respeto y empatía a todas las personas sin distinción de sexo, edad, origen social o étnico, credo, nacionalidad, preferencia sexual, filiación política o jerarquía.
- Trabajar en equipo, ofrecer apoyo y compartir mi espacio de trabajo con quien lo necesite sin discriminar a nadie.
- Incluir a mis compañeras/os con discapacidad y facilitar su accesibilidad.
- Erradicar el uso de un lenguaje sexista y/o discriminatorio en perjuicio de las personas con las que convivo.
- Promover una integración de equipo para la solución de problemas y desarrollo de proyectos con la participación equilibrada de mujeres y hombres.
- Evitar cualquier forma de discriminación hacia mis compañeras/os de trabajo, ya sea por razones de jerarquía, posición en la entidad o nivel de competencia.
- Conducir mis acciones con respeto a la integridad personal física, psíquica y moral de todas las personas.
- Permitir la libre manifestación de ideas de mis compañeras/os o colaboradoras/es, tomando en consideración sus opiniones o puntos de vista, aunque sean contrarios a los míos.
- Reconocer los méritos obtenidos por mis colaboradores/as sin apropiarme de sus ideas o iniciativas.
- Rechazar la divulgación de rumores o comentarios que lesionen la integridad moral y la reputación de mis compañeros/as o superiores.
- Obtener información y recibir capacitación en asignaturas que fomenten el respeto a los derechos humanos.
- Obtener información y recibir capacitación en asignaturas que fomenten la igualdad y la no discriminación.



Los beneficios que obtengo:

- Reconozco y promuevo los derechos de los demás.
- Utilizo la empatía para comprender y aceptar a las personas.
- Rechazo que me puedan dañar física, mental y espiritualmente.
- Fomento un ambiente de confianza, inclusión, respeto y credibilidad dentro de mi lugar de trabajo.
- Favorezco la eficiencia, la productividad y la calidad en el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Promuevo la existencia de beneficios iguales para todas/os los que laboramos en la Profeco.
- Acepto y cumplo las leyes, normas y programas de derechos humanos, igualdad y no discriminación.

Convivencia laboral pacífica:

Contribuir a la construcción y permanencia de un ambiente de trabajo armónico, libre de discriminación y violencia.

XI. Para vivir una convivencia laboral pacífica

Mi compromiso es:

- Fomentar vínculos laborales con armonía y cortesía.
- Excluir toda conducta que atente contra la integridad física, intelectual y/o moral.
- Rechazar los actos de discriminación que fomenten las diferencias por embarazo, condiciones de salud y desigualdades salariales entre ambos sexos.
- Denunciar la violencia laboral y los actos que pongan en riesgo la salud, la libertad y la seguridad propia y de mis compañeras/os.
- Generar condiciones para que en las dinámicas laborales y de convivencia se incluyan a todas y todos los servidores públicos.

Los beneficios que obtengo:

- Laboro en un espacio libre de violencia.
- Me integro a una dinámica laboral en la que mi trabajo y opiniones son respetadas y escuchadas.
- Contribuyo a que las condiciones y relaciones de trabajo fomentan el desarrollo de mis capacidades y de mi salud física y emocional.
- Me siento incluida/o, segura/o y reconocida/o.
- Fomento la productividad.

Glosario

Acoso sexual: Es una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

Código de Conducta: El instrumento emitido por la o el Titular de cada una de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como de la Procuraduría General de la República, para orientar la actuación de las y los servidores públicos, en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones ante situaciones concretas que se presenten y que deriven de las funciones y actividades propias de la entidad.

Código de Ética: El Código de Ética de las y los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal publicado en el Diario Oficial de la Federación al 31 de julio 2002.

Comité de Ética: Órgano de consulta y asesoría especializada integrado al interior de la Procuraduría Federal del Consumidor, para coadyuvar en la emisión, aplicación y cumplimiento del Código de Conducta.

Clima laboral: Conjunto de características, condiciones, cualidades, atributos o propiedades de un ambiente de trabajo concreto que son percibidos, sentidos o experimentados por las personas que componen la institución pública, privada o la organización, que influyen en la conducta y/o eficacia y eficiencia de las trabajadoras y trabajadores.

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

Eficacia: El cumplimiento de los objetivos y metas establecidos, en lugar, tiempo, calidad y cantidad.

Eficiencia: El logro de objetivos y metas programadas con la menor cantidad de recursos.

Equidad: Principio ético de justicia emparentado con la idea de igualdad social y el reconocimiento y valoración de las diferencias sociales y de la individualidad, llegando a un equilibrio entre ambas dimensiones.



Equidad de género: Principio ético de justicia que consiste en eliminar los desequilibrios existentes en el acceso y control de los recursos entre mujeres y hombres y lograr el reconocimiento a las diferencias de género, sin que éstas impliquen una razón para discriminar.

Género: Conjunto de ideas, creencias y atribuciones sociales y políticas construidas en cada cultura y momento histórico, tomando como base la diferencia sexual; a partir de ello se construyen los conceptos de “masculinidad” y “feminidad”, los cuales establecen normas y patrones de comportamiento, funciones, oportunidades, valoraciones y relaciones entre mujeres y hombres.

Hostigamiento sexual: Es el ejercicio de poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente a la o el agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.

Igualdad: Principio que reconoce en todas las personas la libertad para desarrollar sus habilidades personales y hacer elecciones sin estar limitadas por estereotipos o prejuicios, de manera que sus derechos, responsabilidades y oportunidades no dependan de su origen étnico, racial o nacional, sexo, género, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencia u orientación sexual, estado civil o cualquier otra análoga; es decir, implica la eliminación de toda forma de discriminación.

Igualdad de género: Principio que reconoce que las necesidades y características de mujeres y hombres son valoradas y tomadas en cuenta de la misma manera, de modo que sus derechos, responsabilidades y oportunidades no dependen de su sexo, eliminando así toda forma de discriminación por dicho motivo.

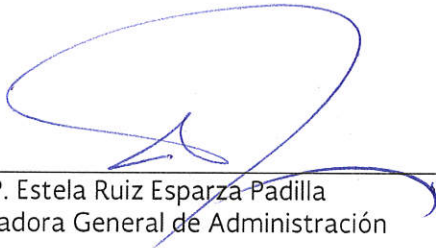
Sexo: Conjunto de diferencias biológicas, anatómicas y fisiológicas de los seres humanos que los definen como mujeres u hombres (hembra o varón). Incluye la diversidad evidente de sus órganos genitales externos e internos, las particularidades endocrinas que los sustentan y las diferencias relativas a la función de la procreación.



Con fundamento en lo dispuesto en el quinto, incisos "c" y "e", de los *Lineamientos generales para el establecimiento de acciones permanentes que aseguren la integridad y el comportamiento ético de los servidores públicos en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones*, el Comité de Ética de la Procuraduría Federal del Consumidor modifica el Código de Conducta, en observancia al Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres 2013-2018 (PROIGUALDAD), al Programa Nacional de Derechos Humanos 2014-2018 (PNDH) y al Programa Nacional para la Igualdad y No Discriminación 2014-2018 (PRONAIND), con la actualización de los valores "Equidad e igualdad de género" y "Respeto e inclusión" por Acuerdo CE2015/22 del pleno del Comité de Ética en su Segunda Sesión Ordinaria, celebrada el día 20 de abril del año 2015 en el Comedor Institucional del edificio sede de la Procuraduría Federal del Consumidor, ubicado en el piso 18 del número 208 de la avenida José Vasconcelos, colonia Condesa, delegación Cuauhtémoc, código postal 06140 en la ciudad de México, Distrito Federal.

El Comité de Ética

Presidenta



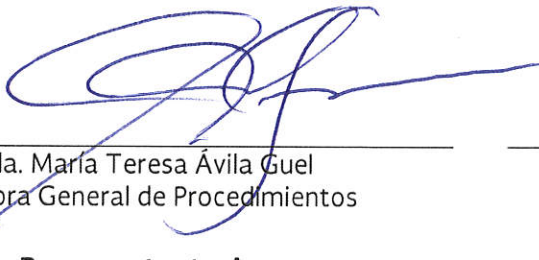
C.P. Estela Ruiz Esparza Padilla
Coordinadora General de Administración

Secretario Ejecutivo



Lcdo. Luis Enrique Gutiérrez Reynoso
Director General de Programación, Organización
y Presupuesto

**Representante de Directoras/es
Generales y Adjuntas/os**



Lcda. María Teresa Ávila Guel
Directora General de Procedimientos

**Representante de
Directoras/es de Área y Subdirectoradas/es**



Hermilo Domínguez García
Director de Capacitación y Desarrollo

**Representante de
Delegadas/os y Subdelegadas/os**



L.C.P. Carlos Fernando Ramírez Barrera
Delegado de Naucalpan

**Representante de
Jefas/es de Departamento**



Ivonne Reyes Lerma
Jefa del Departamento de Desarrollo
de Personal y Manejo del Cambio






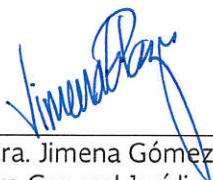
Comité de Ética
Procuraduría Federal del Consumidor

El Comité de Ética

**Representante
de Personal Operativo**


Julia Teresa García Dorantes
Dirección General de Recursos Humanos

**Suplente del Invitado Permanente
Subprocurador Jurídico**


Mtra. Jimena Gómez Pazos
Directora General Jurídica Consultiva

**Invitado Permanente
Titular del Área de Recursos Humanos**


Luis Oswaldo Chávez Gutiérrez
Director General de Recursos Humanos

**Invitado Permanente
Titular del Órgano Interno de Control**


Dr. Héctor Julia de la Vega
Titular del Órgano Interno de Control

Hoja de firmas perteneciente al Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor modificado el 20 de abril de 2015.

