



CÓDIGO DE CONDUCTA
DE LA 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, el Acuerdo que tiene por objeto emitir el Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal, las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, y los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés y demás ordenamientos legales.

Asimismo, refleja el espíritu de nuestra entidad, al detallar las actitudes que debemos tener y mostrar. A través de la lectura, comprensión y puesta en práctica de estos valores, lograremos desarrollarnos mejor en nuestras actividades cotidianas con una visión en la que prepondere el desempeño íntegro y ético en el servicio público con perspectiva de género e igualdad, con respeto a los derechos humanos y la no discriminación.

La difusión y observancia 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 nuestro quehacer diario al servicio de las y los ciudadanos, vigilando un ejercicio transparente, íntegro y en el que no interfieran los intereses personales, familiares o de negocios que puedan afectar el desempeño independiente e imparcial de nuestro actuar.

Para fortalecer nuestro ejercicio ético en el que prepondere el interés superior de vigilar y proteger los derechos de las y los consumidores, es fundamental que comprendamos, apliquemos y compartamos los principios establecidos en las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, los valores contenidos en el Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal y en el Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor; contribuyendo al fortalecimiento del servicio público en México.

- 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 del Gobierno 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 y de Prevención de Conflictos de Interés de la Procuraduría Federal del Consumidor será responsable de coadyuvar en la emisión, aplicación y cumplimiento del Código de Conducta de la Profeco.

- 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.
-

- Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal-

I. Principios constitucionales que todo servidor público debe observar en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o función.

- 1. Legalidad.-** Los servidores públicos hacen sólo aquello que las normas expresamente les confieren y en todo momento someten su actuación a las facultades que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas atribuyen a su empleo, cargo, o comisión, por lo que conocen y cumplen las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones.
 - 2. Honradez.-** Los servidores públicos se conducen con rectitud sin utilizar su empleo, cargo o comisión para obtener o pretender obtener algún beneficio, provecho o ventaja personal o a favor de terceros, ni buscan o aceptan compensaciones, prestaciones, dádivas, obsequios o regalos de cualquier persona u organización, debido a que están conscientes que ello compromete sus funciones y que el ejercicio de cualquier cargo público implica un alto sentido de austeridad y vocación de servicio.
 - 3. Lealtad.-** Los servidores públicos corresponden a la confianza que el Estado les ha conferido; tienen una vocación absoluta de servicio a la sociedad, y satisfacen el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general y bienestar de la población.
 - 4. Imparcialidad.-** Los servidores públicos dan a los ciudadanos y a la población en general el mismo trato, no conceden privilegios o preferencias a organizaciones o personas, ni permiten que influencias, intereses o prejuicios
-

indebidos afecten su compromiso para tomar decisiones o ejercer sus funciones de manera objetiva.

5. Eficiencia.- Los servidores públicos actúan conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño de sus funciones a fin de alcanzar las metas institucionales según sus responsabilidades y mediante el uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier ostentación y discrecionalidad indebida en su aplicación.

II. Valores que todo servidor público debe anteponer en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o funciones:

- 1. Interés Público.-** Los servidores públicos actúan buscando en todo momento la máxima atención de las necesidades y demandas de la sociedad por encima de intereses y beneficios particulares, ajenos a la satisfacción colectiva.
 - 2. Respeto.-** Los servidores públicos se conducen con austeridad y sin ostentación, y otorgan un trato digno y cordial a las personas en general y a sus compañeros de trabajo, superiores y subordinados, considerando sus derechos, de tal manera que propician el diálogo cortés y la aplicación armónica de instrumentos que conduzcan al entendimiento, a través de la eficacia y el interés público.
 - 3. Respeto a los Derechos Humanos.-** Los servidores públicos respetan los derechos humanos, y en el ámbito de sus competencias y atribuciones, los garantizan, promueven y protegen de conformidad con los Principios de: Universalidad que establece que los derechos humanos corresponden a toda persona por el simple hecho de serlo; de Interdependencia que implica que los derechos humanos se encuentran vinculados íntimamente entre sí; de
-

Indivisibilidad que refiere que los derechos humanos conforman una totalidad de tal forma que son complementarios e inseparables, y de Progresividad que prevé que los derechos humanos están en constante evolución y bajo ninguna circunstancia se justifica un retroceso en su protección.

- 4. Igualdad y no discriminación.-** Los servidores públicos prestan sus servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción, o preferencia basada en el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o en cualquier otro motivo.
 - 5. Equidad de género.-** Los servidores públicos, en el ámbito de sus competencias y atribuciones, garantizan que tanto mujeres como hombres accedan con las mismas condiciones, posibilidades y oportunidades a los bienes y servicios públicos; a los programas y beneficios institucionales, y a los empleos, cargos y comisiones gubernamentales.
 - 6. Entorno Cultural y Ecológico.-** Los servidores públicos en el desarrollo de sus actividades evitan la afectación del patrimonio cultural de cualquier nación y de los ecosistemas del planeta; asumen una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente, y en el ejercicio de sus funciones y conforme a sus atribuciones, promueven en la sociedad la protección y conservación de la cultura y el medio ambiente, al ser el principal legado para las generaciones futuras.
-

-
- 7. Integridad.-** Los servidores públicos actúan siempre de manera congruente con los principios que se deben observar en el desempeño de un empleo, cargo, comisión o función, convencidos en el compromiso de ajustar su conducta para que impere en su desempeño una ética que responda al interés público y generen certeza plena de su conducta frente a todas las personas con las que se vincule u observen su actuar.
 - 8. Cooperación.-** Los servidores públicos colaboran entre sí y propician el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comunes previstos en los planes y programas gubernamentales, generando así una plena vocación de servicio público en beneficio de la colectividad y confianza de los ciudadanos en sus instituciones.
 - 9. Liderazgo.-** Los servidores públicos son guía, ejemplo y promotores del Código de Ética y las Reglas de Integridad; fomentan y aplican en el desempeño de sus funciones los principios que la Constitución y la ley les impone, así como aquellos valores adicionales que por su importancia son intrínsecos a la función pública.
 - 10. Transparencia.-** Los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones protegen los datos personales que estén bajo su custodia; privilegian el principio de máxima publicidad de la información pública, atendiendo con diligencia los requerimientos de acceso y proporcionando la documentación que generan, obtienen, adquieren, transforman o conservan; y en el ámbito de su competencia, difunden de manera proactiva información gubernamental, como un elemento que genera valor a la sociedad y promueve un gobierno abierto.
 - 11. Rendición de Cuentas.-** Los servidores públicos asumen plenamente ante la sociedad y sus autoridades la responsabilidad que deriva del ejercicio de
-

su empleo, cargo o comisión, por lo que informan, explican y justifican sus decisiones y acciones, y se sujetan a un sistema de sanciones, así como a la evaluación y al escrutinio público de sus funciones por parte de la ciudadanía.

- Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública -

1. Actuación pública

El servidor público que desempeña un empleo, cargo, comisión o función, conduce su actuación con transparencia, honestidad, lealtad, cooperación, austeridad, sin ostentación y con una clara orientación al interés público.

Vulneran esta regla, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:

- a) Abstenerse de ejercer las atribuciones y facultades que le impone el servicio público y que le confieren los ordenamientos legales y normativos correspondientes.
 - b) Adquirir para sí o para terceros, bienes o servicios de personas u organizaciones beneficiadas con programas o contratos gubernamentales, a un precio notoriamente inferior o bajo condiciones de crédito favorables, distintas a las del mercado.
 - c) Favorecer o ayudar a otras personas u organizaciones a cambio o bajo la promesa de recibir dinero, dádivas, obsequios, regalos o beneficios personales o para terceros.
 - d) Utilizar las atribuciones de su empleo, cargo, comisión o funciones para beneficio personal o de terceros.
 - e) Ignorar las recomendaciones de los organismos públicos protectores de los derechos humanos y de prevención de la discriminación, u obstruir alguna investigación por violaciones en esta materia.
-

-
- f) Hacer proselitismo en su jornada laboral u orientar su desempeño laboral hacia preferencias político-electorales.
 - g) Utilizar recursos humanos, materiales o financieros institucionales para fines distintos a los asignados.
 - h) Obstruir la presentación de denuncias administrativas, penales o políticas, por parte de compañeros de trabajo, subordinados o de ciudadanos en general.
 - i) Asignar o delegar responsabilidades y funciones sin apearse a las disposiciones normativas aplicables.
 - j) Permitir que servidores públicos subordinados incumplan total o parcialmente con su jornada u horario laboral.
 - k) Realizar cualquier tipo de discriminación tanto a otros servidores públicos como a toda persona en general.
 - l) Actuar como abogado o procurador en juicios de carácter penal, civil, mercantil o laboral que se promuevan en contra de instituciones públicas de cualquiera de los tres órdenes y niveles de Gobierno.
 - m) Dejar de establecer medidas preventivas al momento de ser informado por escrito como superior jerárquico, de una posible situación de riesgo o de conflicto de interés.
 - n) Hostigar, agredir, amedrentar, acosar, intimidar, extorsionar o amenazar a personal subordinado o compañeros de trabajo.
 - ñ) Desempeñar dos o más puestos o celebrar dos o más contratos de prestación de servicios profesionales o la combinación de unos con otros, sin contar con dictamen de compatibilidad.
 - o) Dejar de colaborar con otros servidores públicos y de propiciar el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comunes previstos en los planes y programas gubernamentales.
-

-
- p) Obstruir u obstaculizar la generación de soluciones a dificultades que se presenten para la consecución de las metas previstas en los planes y programas gubernamentales.
 - q) Evitar conducirse bajo criterios de austeridad, sencillez y uso apropiado de los bienes y medios que disponga con motivo del ejercicio del cargo público.
 - r) Conducirse de forma ostentosa, incongruente y desproporcionada a la remuneración y apoyos que perciba con motivo de cargo público.

2. Información pública

El servidor público que desempeña un empleo, cargo, comisión o función, conduce su actuación conforme al principio de transparencia y resguarda la documentación e información gubernamental que tiene bajo su responsabilidad.

Vulneran esta regla, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:

- a) Asumir actitudes intimidatorias frente a las personas que requieren de orientación para la presentación de una solicitud de acceso a información pública.
 - b) Retrasar de manera negligente las actividades que permitan atender de forma ágil y expedita las solicitudes de acceso a información pública.
 - c) Declarar la incompetencia para la atención de una solicitud de acceso a información pública, a pesar de contar con atribuciones o facultades legales o normativas.
 - d) Declarar la inexistencia de información o documentación pública, sin realizar una búsqueda exhaustiva en los expedientes y archivos institucionales bajo su resguardo.
 - e) Ocultar información y documentación pública en archivos personales, ya sea dentro o fuera de los espacios institucionales.
 - f) Alterar, ocultar o eliminar de manera deliberada, información pública.
-

- g) Permitir o facilitar la sustracción, destrucción o inutilización indebida, de información o documentación pública.
- h) Proporcionar indebidamente documentación e información confidencial o reservada.
- i) Utilizar con fines lucrativos las bases de datos a las que tenga acceso o que haya obtenido con motivo de su empleo, cargo, comisión o funciones.
- j) Obstaculizar las actividades para la identificación, generación, procesamiento, difusión y evaluación de la información en materia de transparencia proactiva y gobierno abierto.
- k) Difundir información pública en materia de transparencia proactiva y gobierno abierto en formatos que, de manera deliberada, no permitan su uso, reutilización o redistribución por cualquier interesado.

3. Contrataciones públicas, Licencias, Permisos, Autorización y Concesiones

El servidor público que con motivo de su empleo, cargo, comisión o función o a través de subordinados, participa en contrataciones públicas o en el otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones, se conduce con transparencia, imparcialidad y legalidad; orienta sus decisiones a las necesidades e intereses de la sociedad, y garantiza las mejores condiciones para el Estado.

Vulneran esta regla, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:

- a) Omitir declarar conforme a las disposiciones aplicables los posibles conflictos de interés, negocios y transacciones comerciales que de manera particular haya tenido con personas u organizaciones inscritas en el Registro Único de Contratistas para la Administración Pública Federal.
- b) Dejar de aplicar el principio de equidad de la competencia que debe prevalecer entre los participantes dentro de los procedimientos de contratación.

-
- c) Formular requerimientos diferentes a los estrictamente necesarios para el cumplimiento del servicio público, provocando gastos excesivos e innecesarios.
 - d) Establecer condiciones en las invitaciones o convocatorias que representen ventajas o den un trato diferenciado a los licitantes.
 - e) Favorecer a los licitantes teniendo por satisfechos los requisitos o reglas previstos en las invitaciones o convocatorias cuando no lo están; simulando el cumplimiento de éstos o coadyuvando a su cumplimiento extemporáneo.
 - f) Beneficiar a los proveedores sobre el cumplimiento de los requisitos previstos en las solicitudes de cotización.
 - g) Proporcionar de manera indebida información de los particulares que participen en los procedimientos de contrataciones públicas.
 - h) Ser parcial en la selección, designación, contratación, y en su caso, remoción o rescisión del contrato, en los procedimientos de contratación.
 - i) Influir en las decisiones de otros servidores públicos para que se beneficie a un participante en los procedimientos de contratación o para el otorgamiento de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones.
 - j) Evitar imponer sanciones a licitantes, proveedores y contratistas que infrinjan las disposiciones jurídicas aplicables.
 - k) Enviar correos electrónicos a los licitantes, proveedores, contratistas o concesionarios a través de cuentas personales o distintas al correo institucional.
 - l) Reunirse con licitantes, proveedores, contratistas y concesionarios fuera de los inmuebles oficiales, salvo para los actos correspondientes a la visita al sitio.
 - m) Solicitar requisitos sin sustento para el otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones.
-

-
- n) Dar trato inequitativo o preferencial a cualquier persona u organización en la gestión que se realice para el otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones.
 - ñ) Recibir o solicitar cualquier tipo de compensación, dádiva, obsequio o regalo en la gestión que se realice para el otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones.
 - o) Dejar de observar el protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas y otorgamiento de licencias, permisos, autorizaciones, concesiones y sus prórrogas.
 - p) Ser beneficiario directo o a través de familiares hasta el cuarto grado, de contratos gubernamentales relacionados con la dependencia o entidad que dirige o en la que presta sus servicios.

4. Programas gubernamentales

El servidor público que con motivo de su empleo, cargo, comisión o función o a través de subordinados, participa en el otorgamiento y operación de subsidios y apoyos de programas gubernamentales, garantiza que la entrega de estos beneficios se apegue a los principios de igualdad y no discriminación, legalidad, imparcialidad, transparencia y respeto.

Vulneran esta regla, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:

- a) Ser beneficiario directo o a través de familiares hasta el cuarto grado, de programas de subsidios o apoyos de la dependencia o entidad que dirige o en la que presta sus servicios.
 - b) Permitir la entrega o entregar subsidios o apoyos de programas gubernamentales, de manera diferente a la establecida en la reglas de operación.
-

-
- c) Brindar apoyos o beneficios de programas gubernamentales a personas, agrupaciones o entes que no cumplan con los requisitos y criterios de elegibilidad establecidos en las reglas de operación.
 - d) Proporcionar los subsidios o apoyos de programas gubernamentales en periodos restringidos por la autoridad electoral, salvo casos excepcional por desastres naturales o de otro tipo de contingencia declarada por las autoridades competentes.
 - e) Dar trato inequitativo o preferencial a cualquier persona u organización en la gestión del subsidio o apoyo del programa, lo cual incluye el ocultamiento, retraso o entrega engañosa o privilegiada de información.
 - f) Discriminar a cualquier interesado para acceder a los apoyos o beneficios de un programa gubernamental.
 - g) Alterar, ocultar, eliminar o negar información que impida el control y evaluación sobre el otorgamiento de los beneficios o apoyos a personas, agrupaciones o entes, por parte de las autoridades facultadas.
 - h) Entregar, disponer o hacer uso de la información de los padrones de beneficiarios de programas gubernamentales diferentes a las funciones encomendadas.

5. Trámites y servicios

El servidor público que con motivo de su empleo, cargo, comisión o función participa en la prestación de trámites y en el otorgamiento de servicios, atiende a los usuarios de forma respetuosa, eficiente, oportuna, responsable e imparcial.

Vulneran esta regla, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:

-
- a) Ejercer una actitud contraria de servicio, respeto y cordialidad en el trato, incumpliendo protocolos de actuación o atención al público.
 - b) Otorgar información falsa sobre el proceso y requisitos para acceder a consultas, trámites, gestiones y servicios.
 - c) Realizar trámites y otorgar servicios de forma deficiente, retrasando los tiempos de respuesta, consultas, trámites, gestiones y servicios.
 - d) Exigir, por cualquier medio, requisitos o condiciones adicionales a los señalados por las disposiciones jurídicas que regulan los trámites y servicios.
 - e) Discriminar por cualquier motivo en la atención de consultas, la realización de trámites y gestiones, y la prestación de servicios.
 - f) Recibir o solicitar cualquier tipo de compensación, dádiva, obsequio o regalo en la gestión que se realice para el otorgamiento del trámite o servicio.

6. Recursos humanos

El servidor público que participa en procedimientos de recursos humanos, de planeación de estructuras o que desempeña en general un empleo, cargo, comisión o función, se apeg a los principios de igualdad y no discriminación, legalidad, imparcialidad, transparencia y rendición de cuentas.

Vulneran esta regla, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:

- a) Dejar de garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a la función pública con base en el mérito.
 - b) Designar, contratar o nombrar en un empleo, cargo, comisión o función, a personas cuyos intereses particulares, laborales, profesionales, económicos o de negocios puedan estar en contraposición o percibirse como contrarios a los
-

intereses que les correspondería velar si se desempeñaran en el servicio público.

- c) Proporcionar a un tercero no autorizado, información contenida en expedientes del personal y en archivos de recursos humanos bajo su resguardo.
 - d) Suministrar información sobre los reactivos de los exámenes elaborados para la ocupación de plazas vacantes a personas ajenas a la organización de los concursos.
 - e) Seleccionar, contratar, nombrar o designar a personas, sin haber obtenido previamente, la constancia de no inhabilitación.
 - f) Seleccionar, contratar, nombrar o designar a personas que no cuenten con el perfil del puesto, con los requisitos y documentos establecidos, o que no cumplan con las obligaciones que las leyes imponen a todo ciudadano.
 - g) Seleccionar, contratar, designar o nombrar directa o indirectamente como subalternos a familiares hasta el cuarto grado de parentesco.
 - h) Inhibir la formulación o presentación de inconformidades o recursos que se prevean en las disposiciones aplicables para los procesos de ingreso.
 - i) Otorgar a un servidor público subordinado, durante su proceso de evaluación, una calificación que no corresponda a sus conocimientos, actitudes, capacidades o desempeño.
 - j) Disponer del personal a su cargo en forma indebida, para que le realice trámites, asuntos o actividades de carácter personal o familiar ajenos al servicio público.
 - k) Presentar información y documentación falsa o que induzca al error, sobre el cumplimiento de metas de su evaluación del desempeño.
-

-
- l) Remover, cesar, despedir, separar o dar o solicitar la baja de servidores públicos de carrera, sin tener atribuciones o por causas y procedimientos no previstos en las leyes aplicables.
 - m) Omitir excusarse de conocer asuntos que puedan implicar cualquier conflicto de interés.
 - n) Evitar que el proceso de evaluación del desempeño de los servidores públicos se realice en forma objetiva y en su caso, dejar de retroalimentar sobre los resultados obtenidos cuando el desempeño del servidor público sea contrario a lo esperado.
 - ñ) Eludir, conforme a sus atribuciones, la reestructuración de áreas identificadas como sensibles o vulnerables a la corrupción o en las que se observe una alta incidencia de conductas contrarias al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o al Código de Conducta.

7. Administración de bienes muebles e inmuebles

El servidor público que con motivo de su empleo, cargo, comisión o función, participa en procedimientos de baja, enajenación, transferencia o destrucción de bienes muebles o de administración de bienes inmuebles, administra los recursos con eficiencia, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que están destinados.

Vulneran esta regla, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:

- a) Solicitar la baja, enajenación, transferencia o destrucción de bienes, cuando éstos sigan siendo útiles.
 - b) Compartir información con terceros ajenos a los procedimientos de baja, enajenación, transferencia o destrucción de bienes públicos, o sustituir documentos o alterar éstos.
-

- c) Recibir o solicitar cualquier tipo de compensación, dádiva, obsequio o regalo, a cambio de beneficiar a los participantes en los procedimientos de enajenación de bienes muebles e inmuebles.
- d) Intervenir o influir en las decisiones de otros servidores públicos para que se beneficie a algún participante en los procedimientos de enajenación de bienes muebles e inmuebles.
- e) Tomar decisiones en los procedimientos de enajenación de bienes muebles e inmuebles, anteponiendo intereses particulares que dejen de asegurar las mejores condiciones en cuanto a precio disponible en el mercado.
- f) Manipular la información proporcionada por los particulares en los procedimientos de enajenación de bienes muebles e inmuebles.
- g) Utilizar el parque vehicular terrestre, marítimo o aéreo, de carácter oficial o arrendado para este propósito, para uso particular, personal o familiar, fuera de la normativa establecida por la dependencia o entidad en que labore.
- h) Utilizar los bienes inmuebles para uso ajeno a la normatividad aplicable.
- i) Disponer de los bienes y demás recursos públicos sin observar las normas a los que se encuentran afectos y destinarlos a fines distintos al servicio público.

8. Procesos de evaluación

El servidor público que con motivo de su empleo, cargo, comisión o función, participa en procesos de evaluación, se apega en todo momento a los principios de legalidad, imparcialidad y rendición de cuentas.

Vulneran esta regla, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:

-
- a) Proporcionar indebidamente la información contenida en los sistemas de información de la Administración Pública Federal o acceder a ésta por causas distintas al ejercicio de sus funciones y facultades.
 - b) Trascender el alcance y orientación de los resultados de las evaluaciones que realice cualquier instancia externa o interna en materia de evaluación o rendición de cuentas.
 - c) Dejar de atender las recomendaciones formuladas por cualquier instancia de evaluación, ya sea interna o externa.
 - d) Alterar registros de cualquier índole para simular o modificar los resultados de las funciones, programas y proyectos gubernamentales.

9. Control interno

El servidor público que en el ejercicio de su empleo, cargo, comisión o función, participa en procesos en materia de control interno, genera, obtiene, utiliza y comunica información suficiente, oportuna, confiable y de calidad, apegándose a los principios de legalidad, imparcialidad y rendición de cuentas.

Vulneran esta regla, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:

- a) Dejar de comunicar los riesgos asociados al cumplimiento de objetivos institucionales, así como los relacionados con corrupción y posibles irregularidades que afecten los recursos económicos públicos.
 - b) Omitir diseñar o actualizar las políticas o procedimientos necesarios en materia de control interno.
 - c) Generar información financiera, presupuestaria y de operación sin el respaldo suficiente.
-

- d) Comunicar información financiera, presupuestaria y de operación incompleta, confusa o dispersa.
- e) Omitir supervisar los planes, programas o proyectos a su cargo, en su caso, las actividades y el cumplimiento de las funciones del personal que le reporta.
- f) Dejar de salvaguardar documentos e información que se deban conservar por su relevancia o por sus aspectos técnicos, jurídicos, económicos o de seguridad.
- g) Ejecutar sus funciones sin establecer las medidas de control que le correspondan.
- h) Omitir modificar procesos y tramos de control, conforme a sus atribuciones, en áreas en las que se detecten conductas contrarias al Código de Ética, las Reglas de Integridad o al Código de Conducta.
- i) Dejar de implementar, en su caso, de adoptar, mejores prácticas y procesos para evitar la corrupción y prevenir cualquier conflicto de interés.
- j) Inhibir las manifestaciones o propuestas que tiendan a mejorar o superar deficiencias de operación, de procesos, de calidad de trámites y servicios, o de comportamiento ético de los servidores públicos.
- k) Eludir establecer estándares o protocolos de actuación en aquellos trámites o servicios de atención directa al público o dejar de observar aquéllos previstos por las instancias competentes.

10. Procedimiento administrativo

El servidor público que en el ejercicio de su empleo, cargo, comisión o función, participa en procedimientos administrativos tiene una cultura de denuncia, respeta las formalidades esenciales del procedimiento y la garantía de audiencia conforme al principio de legalidad.

Vulneran esta regla, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:

- a) Omitir notificar el inicio del procedimiento y sus consecuencias.
- b) Dejar de otorgar la oportunidad de ofrecer pruebas.
- c) Prescindir el desahogo de pruebas en que se finque la defensa.
- d) Excluir la oportunidad de presentar alegatos.
- e) Omitir señalar los medios de defensa que se pueden interponer para combatir la resolución dictada.
- f) Negarse a informar, declarar o testificar sobre hechos que le consten relacionados con conductas contrarias a la normatividad, así como al Código de Ética, las Reglas de Integridad y al Código de Conducta.
- g) Dejar de proporcionar o negar documentación o información que el Comité y la autoridad competente requiera para el ejercicio de sus funciones o evitar colaborar con éstos en sus actividades.
- h) Inobservar criterios de legalidad, imparcialidad, objetividad y discreción en los asuntos de los que tenga conocimiento que impliquen contravención a la normatividad, así como al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o al Código de Conducta.

11. Desempeño permanente con integridad

El servidor público que desempeña un empleo, cargo, comisión o función, conduce su actuación con legalidad, imparcialidad, objetividad, transparencia, certeza, cooperación, ética e integridad.

Vulneran esta regla, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:

-
- a) Omitir conducirse con un trato digno y cordial, conforme a los protocolos de actuación o atención al público, y de cooperación entre servidores públicos.
 - b) Realizar cualquier tipo de discriminación tanto a otros servidores públicos como a toda persona en general.
 - c) Retrasar de manera negligente las actividades que permitan atender de forma ágil y expedita al público en general.
 - d) Hostigar, agredir, amedrentar, acosar, intimidar o amenazar a compañeros de trabajo o personal subordinado.
 - e) Ocultar información y documentación gubernamental, con el fin de entorpecer las solicitudes de acceso a información pública.
 - f) Recibir, solicitar o aceptar cualquier tipo de compensación, dádiva, obsequio o regalo en la gestión y otorgamiento de trámites y servicios.
 - g) Realizar actividades particulares en horarios de trabajo que contravengan las medidas aplicables para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos.
 - h) Omitir excusarse de intervenir en cualquier forma en la atención, tramitación o resolución de asuntos en los que tenga interés personal, familiar, de negocios, o cualquier otro en el que tenga algún conflicto de interés.
 - i) Aceptar documentación que no reúna los requisitos fiscales para la comprobación de gastos de representación, viáticos, pasajes, alimentación, telefonía celular, entre otros.
 - j) Utilizar el parque vehicular terrestre, marítimo o aéreo, de carácter oficial o arrendado para este propósito, para uso particular, personal o familiar, fuera de la normativa establecida por la dependencia o entidad en que labore.
 - k) Solicitar la baja, enajenación, transferencia o destrucción de bienes muebles, cuando éstos sigan siendo útiles.
-

-
- l) Obstruir la presentación de denuncias sobre el uso indebido o de derroche de recursos económicos que impidan o propicien la rendición de cuentas.
 - m) Evitar conducirse con criterios de sencillez, austeridad y uso adecuado de los bienes y medios que disponga con motivo del ejercicio del cargo público.
 - n) Conducirse de manera ostentosa, inadecuada y desproporcionada respecto a la remuneración y apoyos que se determinen presupuestalmente para su cargo público.

12. Cooperación con la integridad

El servidor público en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o función, coopera con la dependencia o entidad en la que labora y con las instancias encargadas de velar por la observancia de los principios y valores intrínsecos a la función pública, en el fortalecimiento de la cultura ética y de servicio a la sociedad.

Son acciones que, de manera enunciativa y no limitativa, hacen posible propiciar un servicio público íntegro, las siguientes:

- a) Detectar áreas sensibles o vulnerables a la corrupción.
- b) Proponer, en su caso, adoptar cambios a las estructuras y procesos a fin de inhibir ineficiencias, corrupción y conductas antiéticas.
- c) Recomendar, diseñar y establecer mejores prácticas a favor del servicio público.

13. Comportamiento digno

El servidor público en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o función, se conduce en forma digna sin proferir expresiones, adoptar comportamientos, usar lenguaje o realizar acciones de hostigamiento o acoso sexual, manteniendo para ello una actitud de respeto hacia las personas con las que tiene o guarda relación en la función pública.

Vulneran esta regla, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:

- a) Realizar señales sexualmente sugerentes con las manos o a través de los movimientos del cuerpo.
 - b) Tener contacto físico sugestivo o de naturaleza sexual, como tocamientos, abrazos, besos, manoseo, jalones.
 - c) Hacer regalos, dar preferencias indebidas o notoriamente diferentes o manifestar abiertamente o de manera indirecta el interés sexual por una persona.
 - d) Llevar a cabo conductas dominantes, agresivas, intimidatorias u hostiles hacia una persona para que se someta a sus deseos o intereses sexuales, o al de alguna otra u otras personas.
 - e) Espiar a una persona mientras ésta se cambia de ropa o está en el sanitario.
 - f) Condicionar la obtención de un empleo, su permanencia en él o las condiciones del mismo a cambio de aceptar conductas de naturaleza sexual.
 - g) Obligar a la realización de actividades que no competen a sus labores u otras medidas disciplinarias en represalia por rechazar proposiciones de carácter sexual.
 - h) Condicionar la prestación de un trámite o servicio público o evaluación escolar a cambio de que la persona usuaria, estudiante o solicitante acceda a sostener conductas sexuales de cualquier naturaleza.
 - i) Expresar comentarios, burlas, piropos o bromas hacia otra persona referentes a la apariencia o a la anatomía con connotación sexual, bien sea presenciales o a través de algún medio de comunicación.
-

-
- j) Realizar comentarios, burlas o bromas sugerentes respecto de su vida sexual o de otra persona, bien sea presenciales o a través de algún medio de comunicación.
 - k) Expresar insinuaciones, invitaciones, favores o propuestas a citas o encuentros de carácter sexual.
 - l) Emitir expresiones o utilizar lenguaje que denigre a las personas o pretenda colocarlas como objeto sexual.
 - m) Preguntar a una persona sobre historias, fantasías o preferencias sexuales o sobre su vida sexual.
 - n) Exhibir o enviar a través de algún medio de comunicación carteles, calendarios, mensajes, fotos, afiches, ilustraciones u objetos con imágenes o estructuras de naturaleza sexual, no deseadas ni solicitadas por la persona receptora.
 - ñ) Difundir rumores o cualquier tipo de información sobre la vida sexual de una persona.
 - o) Expresar insultos o humillaciones de naturaleza sexual.
 - p) Mostrar deliberadamente partes íntimas del cuerpo a una o varias personas.
-

- 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 como 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, a través del intercambio de información, al asumir responsabilidades y resumir dificultades que se presentan para contribuir en 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.

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:

- Participo en el alcance de los objetivos institucionales.
 - 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.
- Implementar mejoras en las áreas de oportunidad que detecte o me señalen mis superiores.
- Trabajar para cumplir con la misión, la visión y 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.
 - Desarrollo mis capacidades y crezco profesionalmente.
-

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.
- Resguardar la información a mi cargo y los datos personales que contenga.

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.
-

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 y transparencia los recursos materiales y financieros que se me asignen, así como los servicios de teléfono y correo electrónico.
- 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.
-

Igualdad de género

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

IX. Para vivir con igualdad de género

Mi compromiso es:

- Conocer y acatar la política institucional de cero tolerancia a las conductas de Hostigamiento sexual y Acoso sexual.
- 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 distribuirlos 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.
 - Propicio un clima laboral adecuado libre de conductas de acoso y hostigamiento sexual.
-

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:

- Rechazar toda práctica discriminatoria que tenga por objeto o efecto impedir o anular el reconocimiento o ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades.
 - 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, la igualdad y la no discriminación.
-

-
- Respetar los espacios asignados para personas con discapacidad y facilitar su estancia en las instalaciones.

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.
- Utilizar un lenguaje respetuoso con todo el personal, visitantes y usuarias/os de los servicios de Profeco.
- Excluir toda conducta que atente contra la integridad física, intelectual y/o moral.
- Rechazar los actos de discriminación que fomenten las diferencias y la segregación.
- Denunciar la violencia laboral y los actos que pongan en riesgo la integridad, 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.
 - Propicio un clima laboral libre de violencia.
-

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 el Titular de la dependencia o entidad a propuesta de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés

Código de Ética: El Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal, a que se refiere el presente Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación al 20 de agosto de 2015.

Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés: 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.

Conflicto de interés: La situación que se presenta cuando los intereses personales, familiares o de negocios del servidor público puedan afectar el desempeño independiente e imparcial de sus empleos, cargos, comisiones o funciones

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.

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

segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.

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.

Lineamientos generales: Los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, señalados en el Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 2015.

Reglas de integridad: Las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, señaladas en el Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 2015.

Servidora y servidor público: La persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la Administración Pública Federal.

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.
