

Mecanismo de comunicación para atender los casos de incumplimiento de los valores del Código de Ética, Código de Conducta y de las Reglas de Integridad en la Procuraduría Federal del Consumidor

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

Dentro de las funciones del Comité como órgano de consulta y asesoría especializada en asuntos relacionados con la aplicación y cumplimiento al Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor, se establece la de formular observaciones y recomendaciones en el caso de denuncias derivadas del incumplimiento al Código de Ética, al Código de Conducta o las Reglas de Integridad, que consistirán en un pronunciamiento imparcial no vinculatorio, y que se harán del conocimiento de las y los servidores públicos involucrados y de sus superiores jerárquicos.

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

Para lograr un cambio que pueda ser percibido por las y los usuarios es indispensable que parta de la voluntad colectiva del personal de la Profeco y de una actuación apegada a los principios y valores. Para ello, y a efecto de incrementar la confianza y credibilidad en nuestra Institución, este Comité se establece como tarea atender las denuncias por incumplimiento a los valores y reglas de integridad, así como en su caso, emitir recomendaciones de mejora consistentes en capacitación, sensibilización y difusión en materias relacionadas con el Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta y/o encausar al Órgano Interno de Control en la Profeco las conductas de servidoras/es públicas/os que conozca con motivo de sus funciones, y que puedan constituir responsabilidad administrativa en términos de la Ley de la materia lo cual será realizado a través del presente *Mecanismo de comunicación para atender los casos de incumplimiento del Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.*

Aspectos Generales

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

Por otra parte, el artículo 7, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas se establece la obligación de toda y todo servidor público de observar en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia que rigen el servicio público.

Aunado a lo anterior, el artículo 10, de la citada Ley, precisa que los Órganos internos de control, tendrán a su cargo, en el ámbito de su competencia, la investigación, substanciación y calificación de las Faltas administrativas.

Adicionalmente la Procuraduría a través del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés en cumplimiento a sus objetivos de aplicación y cumplimiento de la norma, establece el presente mecanismo con un enfoque tendiente a fungir como enlace que coadyuve a las y los usuarios a contar con un medio de acercamiento adicional con las instancias competentes para atender el incumplimiento a los valores de los Códigos de Ética y de Conducta y/o Reglas de Integridad.

Medios de recepción

A efecto de facilitar la presentación de una Denuncia por Incumplimiento a los valores del Código de Ética, Código de Conducta y/o Reglas de Integridad, se establecen los siguientes medios para su recepción:

- a) **Correo electrónico:** Es la recepción que se realizará vía Internet a través de cuenta de correo electrónico comitedeetica.se@profeco.gob.mx, especialmente creada para tal efecto.
- b) **Buzón:** Es la recepción a través de este medio de las denuncias por incumplimiento a los valores y reglas de integridad.

Para garantizar el principio de austeridad se utilizarán los buzones del Órgano Interno de Control en la Profeco para recibir las denuncias en el formato establecido, mismos que serán abiertos por dicho Órgano, y si éste considera que su atención corresponde al CEPCI, serán remitidos a la Secretaría Ejecutiva.

Requisitos para la atención de las denuncias

La o el Secretario Ejecutivo verificará que contengan como datos mínimos los siguientes:

- a) **Datos de identificación y contacto de quien presenta la denuncia como son:** nombre completo, cargo que desempeña, área de adscripción, correo electrónico, teléfono o extensión, edad, domicilio, entidad federativa, delegación o municipio. (para avisos anónimos remitirse al inciso d) Pruebas).
- b) **Datos de la o el servidor público involucrado:** nombre, cargo que desempeña, lugar de adscripción. De no contar con dicha información cualquier otro dato que facilite su identificación, como su media filiación, que podrá consistir en:
 - Sexo, estatura, complexión, edad aproximada, color de ojos, piel, cabello, tipo de boca, cejas, nariz y señas particulares, y
 - En su caso, lugar de ubicación de sus oficinas o centro de trabajo, así como cualquier otra característica adicional que permita su identificación.
- c) **Narración de los hechos:** se redactará en primera persona, evitando incluir apreciaciones subjetivas, vagas e imprecisas y deberá contener:
 - Tiempo: día, mes, año y hora aproximada de los hechos.
 - Lugar: sitio específico donde se registraron los hechos.
 - Modo o circunstancias de ejecución: narración progresiva y concreta de los hechos, se explicará con detalle el orden en que acontecieron, el trámite o servicio realizado, nombres de las personas involucradas y su participación (inconforme, acompañantes, servidoras/es públicas/os o personas presentes).
 - En el caso de que se trate de una denuncia anónima, se debe identificar en la narrativa al menos a una persona que le consten los hechos.
- d) **Pruebas:** De contar con algunas se deberán vincular aquellas que aporte u ofrezca la persona que presente la denuncia al transcribirse la narración de los hechos y medios probatorios de la conducta, por lo que la denuncia deberá acompañarse preferentemente con evidencia o el testimonio de un tercero que respalde lo dicho.
- e) **Protección de Datos Personales:** En cumplimiento a “Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados” el Comité mantendrá estricta confidencialidad del nombre y demás datos de la persona que presente una denuncia y de los terceros a los que les consten los hechos. El Comité no podrá compartir información sobre las denuncias hasta en tanto no se cuente con un pronunciamiento final por su parte. En todo momento, los datos personales deberán protegerse.

Para efectos de recepción de la denuncia, el personal podrá descargar el “Formato de Denuncia por Incumplimiento a los valores del Código de Ética, Código de Conducta y/o Reglas de Integridad” que estará disponible vía electrónica en la página web institucional: Portal de la y el Trabajador <http://empleado.profeco.gob.mx/> y de manera impresa en los buzones físicos del Órgano Interno de Control en la Profeco.

Trámite de las denuncias por incumplimiento

a) Recepción:

La o el Secretario Ejecutivo del Comité revisará diariamente el correo electrónico, a fin de identificar e integrar las denuncias a las que asignará un folio y respaldará dicha información en una base de datos para su seguimiento.

De igual forma, deberá difundir entre el personal la información necesaria para la presentación de las denuncias, así como el formato correspondiente.

La o el Secretario Ejecutivo le asignará un número de expediente y verificará que contenga los elementos previstos para hacerla del conocimiento del Comité. En su caso, solicitará por única vez que la denuncia cumpla con los requisitos, y de no contar con ellos archivará el expediente como concluido. La información contenida podrá ser considerada como un antecedente para el Comité cuando ésta involucre reiteradamente a una o un servidor público en particular.

b) Presentación y atención por parte del Comité:

La o el Secretario Ejecutivo, turnará la documentación de la denuncia a las y los integrantes del Comité para efecto de su calificación, que puede ser: probable incumplimiento o de no competencia para conocer de la denuncia.

En caso de no competencia del Comité para conocer la denuncia, la o el Presidente deberá orientar a la persona para que la presente ante la instancia correspondiente.

De considerar el Comité que existe probable incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o el Código de Conducta, entrevistará a la o el servidor público involucrado y de estimarlo necesario, para allegarse de mayores elementos, a las y los testigos y a la persona que presentó la denuncia. Para esta tarea el Comité podrá conformar una comisión, con al menos tres de las y los integrantes temporales, para que realicen las entrevistas, debiendo dejar constancia escrita.

Las denuncias por hostigamiento y acoso sexual, se atenderán conforme al Protocolo para la Prevención, Atención y Sanción del Hostigamiento y Acoso Sexual.

Las denuncias por discriminación, se atenderán conforme al Protocolo de Actuación de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés en la atención de presuntos actos de discriminación.

La Presidenta o Presidente del Comité, sin prejuzgar sobre la veracidad de los hechos, y atendiendo a las circunstancias del caso, podrá dictar entre otras medidas que tiendan a la protección de la presunta víctima, la reubicación física, el cambio de unidad administrativa, cambio de horario de trabajo y demás que sean eficaces para procurar su integridad, y determinará la vigencia de las mismas.

Por acuerdo del pleno del Comité, la Secretaría Ejecutiva deberá remitir a las y los integrantes de la comisión designada, copia de la denuncia y, en su caso, anexos.

La comisión realizará reunión (es) de trabajo en las que se analizará si se cuenta con elementos suficientes para determinar si hay o no incumplimiento a los valores y/o reglas de integridad. En caso de ser necesario podrá contactar y entrevistar a quien considere pertinente para recabar más elementos, para efecto de la calificación del caso, que puede ser: probable incumplimiento o de no competencia para conocer de la denuncia.

Cuando los hechos narrados en una denuncia afecten únicamente a la persona que la presentó, y considerando la naturaleza de los mismos, las y los miembros del Comité comisionados para su atención, podrán intentar una conciliación entre las partes involucradas, siempre con el interés de respetar los principios y valores contenidos en los Códigos de Conducta y de Ética así como en las Reglas de Integridad.

La comisión remitirá su informe y la documentación soporte con sus conclusiones y si éstas consideran un incumplimiento a los valores o a las reglas de integridad a la Secretaría Ejecutiva para su presentación en la siguiente sesión del Comité.

En sesión de trabajo, el pleno del Comité analizará la información presentada y emitirá el acuerdo respectivo. De estimar una probable responsabilidad administrativa, dará vista al Órgano Interno de Control.

La atención de la denuncia deberá concluirse por el Comité dentro de un plazo máximo de tres meses contados a partir de que se califique como probable incumplimiento.

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

La circunstancia de presentar una denuncia no otorga a la persona que la promueve el derecho de exigir una determinada actuación del Comité. Las y los servidores públicos de la Profeco deberán apoyar a los miembros del Comité y proporcionarles las documentales e informes que requieran para llevar a cabo sus funciones.

Seguimiento a las denuncias e informes al Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés

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

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

La denuncia por incumplimiento se registrará en una bitácora que, se hará del conocimiento del Comité y que administrará, actualizará y alimentará periódicamente la o el Secretario Ejecutivo, incluyendo en ésta los siguientes datos:

- No. de folio.
- Datos de la o el inconforme (nombre, dirección, teléfono, correo electrónico, etc.).
- Nombre(s) de la/las o el/los servidor/es públicos señalados/as.
- Área de adscripción de inconforme(s) y señalado(s)/a(s).
- Valores y/o reglas de integridad presuntamente vulnerados/as.
- Seguimiento interno.
- Fecha de recepción.
- Resolución
- Fecha de resolución.

Asimismo, reportará y registrará en los tiempos establecidos la información relativa a las denuncias, solicitada por la Unidad de Ética, Integridad Pública y Prevención de Conflictos de Intereses de la Secretaría de la Función Pública, en el Sistema de Seguimiento, Evaluación y Coordinación de las actividades de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.