

CÓDIGO DE CONDUCTA SERVICIO DE PROTECCIÓN FEDERAL



CONTENIDO

Introducción	3
1.- Objetivo	3
2.- Marco Jurídico.	3
3.- Glosario	4
4.- Misión y Visión del SPF.	5
5.- Principios Constitucionales.	6
6.- Valores Institucionales	7
7.- Principios de actuación	7
8.- Compromiso.	14
9.- Informes, consultas y asesorías.	14
10.- Disposiciones Transitorias.	14

INTRODUCCIÓN

En congruencia con lo establecido en 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 emitido por la Secretaría de la Función Pública, el 20 de agosto de 2015 en el Diario Oficial de la Federación. El Servicio de Protección Federal emite el presente documento como resultado de una de las acciones concretas que hemos establecido en respuesta al llamado del Gobierno Federal.

Las ideas, comportamientos y actitudes que se espera que el personal manifieste en su desempeño laboral cotidiano, son las normas de conducta que integran el Código de Conducta.

Mediante el Código de Conducta, el Servicio de Protección Federal se compromete a cuidar su identidad como Institución Pública con carácter policial, misma que se integra por los valores, principios y comportamientos de quienes formamos parte de este Desconcentrado.

Dicho compromiso implica la corresponsabilidad de todos los Integrantes, por lo que con la suma de voluntades y esfuerzos, se fomentaran los valores que se traducen en comportamientos éticos, los cuales se traducirán en la confianza de la sociedad hacia la Institución.

1.- OBJETIVO

Con la emisión de este documento, se tiene como objetivo clarificar los valores que tomamos como referencia para orientar las relaciones humanas y laborales en el Servicio de Protección Federal, con la finalidad de construir una nueva cultura del servidor público, vinculada a una imagen positiva de esta Dependencia e incrementar la percepción de confianza que la sociedad tiene hacia el servidor público en general.

2.- MARCO JURÍDICO

- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos (D.O.F. 14-jul-2014).
- Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal (D.O.F. 20-ago-2015).
- Código de Conducta de la Secretaría de Gobernación.
- 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. (D.O.F. 20-ago-2015).
- Acuerdo por el que se emiten las disposiciones en materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno (D.O.F. 12-jul-2010).

3.- GLOSARIO

Código de Ética: Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal emitido por la Secretaría de la Función Pública, publicado en el D.O.F. el 20 de agosto de 2015.

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.

Cultura: Conjunto de conocimientos que permite a las personas desarrollar su juicio crítico respecto de situaciones específicas.

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.

Ética: Rama filosófica que se ocupa del estudio racional de la moral, la virtud, el deber, la felicidad y el buen vivir.

Equidad: Principio de justicia relacionado con la idea de igualdad sustantiva entre mujeres y hombres. Incluye como parte de sus ejes el respeto y la garantía de los derechos humanos y la igualdad de oportunidades, siempre tomando en cuenta las capacidades individuales.

Equidad de Género: Principio que, conscientes de la desigualdad existente entre mujeres y hombres, permite el acceso con justicia e igualdad de condiciones al uso, control, aprovechamiento y beneficio de los bienes, servicios, oportunidades y recompensas de la sociedad; lo anterior con el fin de lograr la participación de las mujeres en la toma de decisiones en todos los ámbitos de la vida social, económica, política, cultural y familiar.

Honestidad: Característica del personal al servicio público que los distingue por su actuación apegada a las normas jurídicas y a los principios que rigen el servicio público.

Integridad: Actuación sustentada en la honestidad, atendiendo siempre a la verdad. Conduciéndose de esta manera, la y el servidor público fomentará la credibilidad de la sociedad en las instituciones públicas y contribuirá a generar una cultura de confianza y de apego a la verdad.

3.- GLOSARIO

Justicia: El servidor público debe conducirse invariablemente con apego a las normas jurídicas inherentes a la función que desempeña. Respetar el Estado de Derecho es una responsabilidad que, más que nadie, debe asumir y cumplir el servidor público.

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

Moral: Reglas o normas por las que se rige el comportamiento o la conducta de un ser humano en relación con la sociedad.

Normas: Reglas que deben observarse por las y los servidores públicos en el ejercicio de las conductas, tareas, actividades o atribuciones propias de su empleo, cargo o comisión.

Obligación: Vínculo que impone la ejecución de una conducta o actividad específica.

Respeto: Característica consistente en otorgar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante, así como para reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.

Servidores(as) Públicos(as): Todas las y los servidores públicos del Servicio de Protección Federal.

Transparencia: 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. Implica también que las y los servidores públicos hagan un uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su aplicación.

Valores: Características que distinguen la actuación de las y los servidores públicos tendientes a lograr la credibilidad y el fortalecimiento de las instituciones públicas y del servicio público.

4.- MISIÓN Y VISIÓN DEL SPF

Misión

Asegurar la protección, custodia, vigilancia y seguridad de personas, bienes, valores e inmuebles federales, instalaciones estratégicas y empresas..

Visión

Ser el referente en el diseño e instrumentación de los sistemas de seguridad física en inmuebles gubernamentales, instalaciones estratégicas, empresas y de protección a personas.

5.- PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES

Principios constitucionales que todo integrante debe observar en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o función:

- **Legalidad.-** Los integrantes 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.
- **Honradez.-** Los integrantes 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.
- **Lealtad.-** Los integrantes 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.
- **Imparcialidad.-** Los integrantes 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.
- **Eficiencia.-** Los integrantes 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.

6.- VALORES INSTITUCIONALES

Con el propósito de propiciar una plena vocación de servicio en beneficio de la colectividad, se constituyeron siete valores fundamentales con los cuales nos comprometemos al asumir una Jerarquía o Cargo en la Institución, y son los siguientes:

Lealtad, a la Patria y a los valores de nuestra institución.

Disciplina, al acatar los deberes y obligaciones instituidas.

Respeto, al valor propio y a los derechos de los demás con base en la equidad de género.

Honestidad, al realizar actos propios del cargo con justicia y veracidad.

Profesionalismo, desempeñando con creatividad e innovación las acciones asignadas.

Legalidad, al llevar a cabo nuestras funciones conforme a derecho.

Ética, el bien que debe de seguir cada uno de nuestros actos.

7.- PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Los principios rectores y prioritarios bajo los cuales se basa el comportamiento y las actitudes de los integrantes del Servicio de Protección Federal, son:

✓ Difusión del Código de Conducta

• Conducta deseable

Conocer y cumplir con los principios y lineamientos establecidos en el Código de Conducta de la Institución.

Conocer y cumplir con responsabilidad las disposiciones que reglamentan el ejercicio de las funciones.

• Recomendaciones

En caso de no tener acceso al Código de Conducta por medios físicos o electrónicos, solicitar se le haga llegar un ejemplar a través de su superior jerárquico o directamente al Secretario Ejecutivo del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.

• Vulneran este principio, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:

Desconocer el Código de Conducta de la Institución.

7.- PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

✓ **Calidad en el servicio**

• **Conducta deseable**

Servir con dignidad y lealtad a los usuarios o clientes internos y externos a través de estándares de calidad y profesionalismo en el servicio, con el propósito de colaborar al logro de la misión y visión del Servicio de Protección Federal.

• **Recomendaciones**

Proporcionar servicios de seguridad con calidad en las Instituciones y con personal altamente capacitado.

Comprender las necesidades de nuestros clientes internos y externos, brindando una atención oportuna, objetiva y amable.

• **Vulneran este principio, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:**

Desconocer las funciones del área de adscripción y asignación.

Realizar las funciones sin empeño ni profesionalismo.

✓ **Relaciones con Superiores, Colaterales y Subordinados**

• **Conducta deseable**

Asumir como propias las necesidades y experiencias de mis compañeros.

Si un compañero solicita un permiso de carácter personal, tratar de ayudarlo y no solo tener como respuesta: “no hay permiso, no se puede, dile al jefe, mete tu escrito o ese no es mi problema”.

Generar un ambiente de compañerismo, amabilidad y respeto entre colaterales y subordinados.

Mantener una comunicación sin groserías, sin gritos, no criticar el trabajo de los compañeros, no meterse en la vida personal de los compañeros, no ser agresivos al solicitar o proporcionar información.

Trabajar y dialogar en equipo y buscar soluciones conjuntas concertadas.

Tratar de apoyarse para obtener buenos resultados, escuchando las propuestas y/o sugerencias de todos los involucrados y respetando las opiniones en general.

Realizar planes de trabajo conjuntos.

Fijar metas en conjunto con el propósito de obtener los resultados esperados.

No engañar con actos o palabras que puedan ocasionar conflictos a los compañeros.

Cuando se cometa un error, aceptarlo con honestidad, humildad y tratar de enmendarlo, sin echarle la culpa a los compañeros o tratar de engañar para no ser sancionado.

7.- PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

No criticar la apariencia de los compañeros, evitando miradas o gestos sugestivos.

Evitar la burla en relación al físico de la persona, vestimenta, maquillaje, corte de cabello o peinado, nivel socioeconómico, raza, cultura, etc.

Desarrollar la capacidad de liderazgo para todos Mandos Medios y Superiores, con la finalidad de que su desempeño como jefe sea con calidad.

- **Recomendaciones**

Reconocer los logros de los demás, evitar apropiarse de sus ideas e iniciativas.

Escuchar las propuestas objetivamente, eliminar la carga emocional de las aportaciones.

Evaluar si la situación que se está afrontando es ética y legal. El trato hacia los subordinados sea siempre objetivo.

- **Vulneran este principio, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:**

Hostigar, agredir, amedrentar, acosar, intimidar o amenazar a compañeros de trabajo o personal subordinado.

- ✓ **Comunicación interna**

- **Conducta deseable**

Mantener una comunicación cordial diaria con mis compañeros.

Conducirse sin gritar, sin ofender, sin agresiones verbales o físicas, sin chismes, dirigirse siempre con respeto hacia los colaterales y subordinados.

Externar opiniones con claridad y oportunidad para que sean escuchadas y atendidas.

Saber el ¿Qué?, ¿Por qué? y ¿Para qué? de mis ideas y opiniones para expresarlas adecuadamente con los mandos correspondientes, respetando la cadena de mando y alineada a la normatividad vigente.

Aportar propuestas respetuosamente cuando las ideas difieran con las de los demás.

No solo quejarme, criticar o dar a conocer mis inconformidades, sino proponer soluciones, ideas o comentarios constructivos.

- **Recomendaciones**

Establecer procesos de comunicación eficientes (emisor y receptor activos).

7.- PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Intervenir con aportaciones positivas en las reuniones en las que se participe.

Mantener una participación constante y proactiva.

- **Vulneran este principio, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:**

Tener una actitud negativa ante alguna discrepancia de opinión con los compañeros.

Comunicar a los demás con sarcasmo, provocando tensión u hostilidad.

✓ **Ambiente laboral**

- **Conducta deseable**

Demostrar un comportamiento con respeto hacia superiores, colaterales y subordinados en sus personas y su trabajo.

Dirigirse sin palabras ofensivas, no gritar, respetar las opiniones, no anteponer los grados y dirigirse con respeto.

Realizar las labores con calidad, puntualidad y disposición con la finalidad de mejorar.

Ser eficaces, precisos y pulcros al realizar las tareas diarias, con el propósito de entregarlas en tiempo y forma, así mismo utilizar y respetar los formatos autorizados para oficio, tarjeta informativa, bitácora vehicular, inventarios, etc.

Procurar un entorno laboral en el cual se genere un ambiente de cordialidad y respeto.

Evitar rumores, chismes, difamaciones, pleitos verbales y físicos.

Ser educados, respetuosos y cortés con todas las personas del entorno laboral.

- **Recomendaciones**

Si se es víctima de coacción o presión en la realización de las actividades encomendadas, se debe denunciar.

Evitar la generación de un ambiente de tensión en el desempeño del trabajo.

Abstenerse en todo momento de tomar ventaja de las necesidades de mis subordinados para obtener algún beneficio propio.

- **Vulneran este principio, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:**

No admitir errores o equivocaciones y buscar culpables.

Realizar el mínimo indispensable de las funciones asignadas, y no estar comprometido con los objetivos de la Institución.

Ser desleal con los superiores, colaterales y subordinados.

7.- PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

✓ Equidad de género

• Conducta deseable

Participar en la construcción de una cultura de igualdad.

Dar un trato imparcial y objetivo a todo aquel que solicite o demande atención.

Divulgar dentro y fuera de la Institución, nuevos usos y costumbres que den origen a una nueva perspectiva de convivencia entre hombres y mujeres.

• Recomendaciones

Vigilar dentro de la legalidad, que se otorguen oportunidades y cargas de trabajo a mujeres y hombres equitativamente.

Denunciar ante las instancias competentes las situaciones que atenten contra la dignidad, la integridad moral o física de cualquier persona dentro o fuera de las áreas laborales.

Fomentar la equidad de género, tomando en consideración las capacidades, no el género.

• **Vulneran este principio, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:**

Observar una actitud predispuesta de manera negativa hacia el género contrario.

No denunciar.

✓ Trato del personal en las áreas administrativas

• Conducta deseable

Brindar atención y orientación de calidad a quienes los soliciten.

Atender con cordialidad y paciencia a los compañeros que asistan al Edificio SEDE para realizar algún trámite y canalizarlos a las áreas competentes para ser atendidos, ya que ellos no están familiarizados con la ubicación de las áreas administrativas, con la documentación y con los procedimientos para los diferentes trámites.

Desde la primera visita proporcionar una lista a los compañeros de toda la documentación necesaria para realizar algún trámite, así como explicarle el procedimiento paso a paso, con la finalidad de no hacerlo perder el tiempo y no vea afectados sus días francos o hasta el propio servicio.

• Recomendaciones

Respetar y tratar dignamente a las personas que acuden a solicitar algún trámite o servicio.

Utilizar racionalmente los recursos que se relacionen directa o indirectamente con mis funciones.

Atender en tiempo y forma el trabajo, para contribuir al buen ejercicio de los procesos laborales en que los que se participe.

7.- PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

- **Vulneran este principio, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:**

Ejercer una actitud contraria de servicio, respeto y cordialidad en el trato, incumpliendo protocolos de actuación o atención al público.

Otorgar información falsa sobre el proceso y requisitos para acceder a trámites, gestiones y servicios.

Realizar trámites y otorgar servicios de forma deficiente, retrasando los tiempos de respuesta a trámites, gestiones y servicios.

✓ **Acoso laboral**

- **Conducta deseable**

Atender los principios de igualdad y justicia.

No humillar, ni denigrar a los subordinados, no abusar de los arrestos y tratar por igual a todos los integrantes del SPF.

Evitar la violencia y discriminación, ya que obstaculiza el acceso y permanencia en un trabajo digno y de calidad.

Dirigirse sin palabras ofensivas, sin groserías, sin gritos y sin agresividad física. No tener conductas preferenciales por jerarquías, sexo o amistad.

Evitar el abuso de poder, ya que no permite un mejor desempeño laboral.

No obligar al subordinado o colateral a realizar actividades que estén fuera de sus funciones, como ir por el café, acompañarlos a una reunión, lavar trastes, etc.

No meterse en su vida personal, por ejemplo, prohibirles ciertas amistades, no amedrentar, no intimidar y hostigar para que el elemento deserte de la Institución.

- **Recomendaciones**

Identifica el abuso.

No ignorar el abuso ni dejar pasar, actuar con inteligencia, domina la emoción y expresa firmeza.

Denunciar ante la Unidad Administrativa competente cualquier situación de acoso laboral.

- **Vulneran este principio, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:**

Amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo.

Alusión pública de hechos pertenecientes a la intimidad de las personas.

Negativa de suministrar materiales e información necesarios para el cumplimiento de las funciones.

7.- PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

✓ Combate a la corrupción

• Conducta deseable

Establecer una relación de respeto mutuo con los clientes que contratan los servicios del SPF, y no atender solicitudes particulares o especiales.

No cometer, ni tolerar alguna infracción aunque parezca menor.

No hacer uso de la función como servidor público para no acatar normas o reglamentos y promover el fortalecimiento del Estado de Derecho como mejor forma de convivencia social.

No aceptar, ni ofrecer pagos, regalos o dádivas a cambio de favores de cualquier índole laboral.

• Recomendaciones

Evitar involucrarse en relaciones que puedan dar lugar a un acto de corrupción.

Denunciar ante la Unidad Administrativa competente cualquier acto de corrupción detectada durante, y en el desarrollo de sus funciones.

• Vulneran este principio, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:

Utilizar las atribuciones del empleo, cargo, comisión o funciones para beneficio personal o de terceros.

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.

Conducirse de forma ostentosa, incongruente y desproporcionada a la remuneración y apoyos que perciba con motivo de cargo público.

Recibir regalos de proveedores.

✓ Imagen del Servicio de Protección Federal hacia el exterior

• Conducta deseable

Poner en práctica los valores institucionales para transmitir una buena imagen de este Desconcentrado.

No sustraer artículos indebidamente, evitar involucrarse con la delincuencia organizada, no golpear a los ciudadanos, no ingerir bebidas alcohólicas en horario laboral, portar el uniforme con dignidad etc.

Cuando no se encuentra en servicio, no hablar mal de la Institución, no utilizar para otros fines el uniforme o la credencial institucional, no subir fotos ni videos de integrantes portando uniforme, armas y/o que estén en servicios a las redes sociales, etc.

7.- PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Mantener una presentación pulcra y digna tanto en lo personal como en lo físico dentro de los centros de trabajo.

Portar con dignidad el uniforme, cuidar el aseo personal, no presentarse a los servicios con aliento alcohólico o bajo los efectos de sustancias estupefacientes, etc.

- **Recomendaciones**

Cuando se porte el uniforme de la Institución será completo y con respeto.

Cuidar y respetar las instalaciones de uso común tanto de la Institución, como de los lugares donde se prestan servicios.

Evitar muestras de afecto excesivas, mientras se porta el uniforme.

- **Vulneran este principio, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:**

Realizar cualquier tipo de alteración del orden en la vía pública.

Evitar consumir bebidas embriagantes en lugares públicos o prohibidos.

Portar de manera equivocada el uniforme en la vía pública y en horario no laboral.

8.- COMPROMISO

Conocer y cumplir con los principios y valores contenidos en el Código de Conducta, y acatar con responsabilidad las disposiciones que reglamentan el ejercicio de las funciones de un Integrante del Servicio de Protección Federal.

9.- INFORMES, CONSULTAS Y ASESORÍAS

Los informes, consultas y asesorías, se canalizarán a través del Secretario Ejecutivo del Comité de Ética al teléfono (55) 5484-6700 extensión 68423, y en forma personal cuando así se requiera, adicionalmente se ponen a su disposición los siguientes medios:

Teléfono: (55) 5484-6733, del interior del país 01 800 007737

Correo electrónico: spf.comitedeetica@cns.gob.mx

10.- DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- El presente Código de Conducta entrará en vigor el día siguiente hábil al de su publicación en la Intranet del Servicio de Protección Federal.