

Código de Conducta de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	MISIÓN	4
III.	VISIÓN	4
IV.	OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE LA PRODECON	4
V.	CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO FEDERAL	5
	PRINCIPIOS	5
	VALORES.....	6
VI.	REGLAS DE INTEGRIDAD PARA EL EJERCICIO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.....	8
VII.	VALORES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA PRODECON.....	9
VIII.	REGLAS DE CONDUCTA.	14
IX.	GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	15

CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE

I. INTRODUCCIÓN

La confianza que los contribuyentes depositan en la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (Prodecon) es el bien de mayor valor que esta Institución pueda poseer, la cual debe fundarse en el prestigio que adquiera la institución como garante de los derechos fundamentales de los contribuyentes.

La Prodecon tiene como mandato legal garantizar el derecho de los contribuyentes a recibir justicia en materia fiscal en el orden federal, mediante la asesoría, representación y defensa, recepción de quejas y emisión de recomendaciones en materia fiscal y suscripción de acuerdos conclusivos, los cuales se prestarán gratuitamente bajo los principios de **probidad, honradez y profesionalismo**, además de la identificación de los problemas endémicos del sistema, celebrar reuniones periódicas con las asociaciones empresariales y profesionales, así como con síndicos y contribuyentes organizados, a las que deberán acudir autoridades fiscales de alto nivel, proponer medidas correctivas, interpretar normas tributarias a petición del SAT, fomentar la cultura contributiva, al igual que acudir ante la Comisión de Hacienda y Crédito Público de la Cámara de diputados con propuestas de modificación a las normas fiscales.

Al respecto, los Lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, en su artículo 4, señalan que: *“Los servidores públicos de la Procuraduría deberán prestar sus servicios de manera gratuita, con **eficiencia, sensibilidad, inmediatez** y bajo los principios institucionales; procurando siempre la protección y defensa de los derechos del contribuyente, observando en todo momento el Código de Ética de la Procuraduría.*

El presente Código tiene como objetivo dar a conocer a los servidores públicos que integran las diversas unidades administrativas de la misma Procuraduría, las normas éticas que regirán su conducta como integrantes de esta institución, las cuales guían y fortalecen sus funciones como servidores públicos, al desempeñarla en un marco de honradez y transparencia, con el compromiso de actuar profesionalmente frente a los contribuyentes.

Por lo tanto, resulta prioritario instituir un Código de Conducta para promover y preservar la integridad y competencia del personal de Prodecon, en razón de observar sus normas legales y éticas de carácter general.

II. MISIÓN

Garantizar el derecho de los contribuyentes a recibir justicia en materia fiscal en el orden federal, a través de la prestación de los servicios gratuitos de asesoría, representación y defensa, velando por el cumplimiento efectivo de sus derechos, para contribuir a propiciar un ambiente favorable en la construcción de una cultura de plena vigencia de los derechos del contribuyente en nuestro país, así como en la recepción de quejas, reclamaciones y/o emisión de recomendaciones públicas a las autoridades fiscales federales, a efecto de que se lleguen a corregir aquellas prácticas que indebidamente lesionan o les causan molestias excesivas o innecesarias a los contribuyentes.

III. VISIÓN

Contribuir a consolidar los principios democráticos del Estado de Derecho con base en una renovada cultura contributiva que permita a la sociedad vivir en condiciones de igualdad, paz y armonía para la construcción de un país más justo y equitativo, posicionándonos como una institución de excelencia con autonomía técnica, funcional y de gestión que colabore en el mejoramiento de la relación del fisco con el contribuyente, en la que se privilegie el respeto a sus derechos como el mejor medio para lograr la satisfacción del interés público.

IV. OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE LA PRODECON

- 1- Observar la interacción de las autoridades fiscales y los contribuyentes para proponer reformas fiscales, prevenir y corregir prácticas irregulares.
- 2- Brindar servicios de calidad mediante la asesoría, consulta, representación y defensa de contribuyentes, por actos que afecten su esfera jurídica.
- 3- Investigar y tramitar quejas de contribuyentes afectados por actos de las autoridades fiscales federales, por presuntas violaciones a sus derechos.
- 4- Fomentar y difundir una nueva cultura contributiva respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes.
- 5- Propiciar la solución anticipada y consensuada de los diferendos y desavenencias que puedan surgir entre contribuyentes auditados y autoridades fiscales.
- 6- Eficientar la gestión institucional para el correcto desempeño de las facultades de la Procuraduría.

V. CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO FEDERAL

En cumplimiento del “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”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 2015 y modificado el 02 de septiembre de 2016, los servidores públicos de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, debemos conocer y conducirnos en el desempeño de nuestro empleo, cargo, comisión o función, conforme a los principios y valores establecidos en el referido Código de Ética.

PRINCIPIOS

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.

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.

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.

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.

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.

VALORES

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

VI. REGLAS DE INTEGRIDAD PARA EL EJERCICIO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

El Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal, establece además, *Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública*, las cuales conducen la actuación de los servidores públicos de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente y definen conductas que vulneran los principios y valores, sobre los siguientes temas.

Actuación pública	Información pública
Contrataciones públicas, Licencias, Permisos, Autorización y Concesiones	Programas gubernamentales
Trámites y servicios	Recursos humanos
Administración de bienes muebles e inmuebles	Procesos de evaluación
Control interno	Procedimiento administrativo
Desempeño permanente con integridad	Cooperación con la integridad
Comportamiento digno	

VII. VALORES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA PRODECON.

Aunado a lo anterior, todo servidor público de la Prodecon, se compromete a realizar todas sus actuaciones, observando los principios éticos bajo los cuales deben regular su conducta, los cuales refieren a los siguientes valores:

1. PROBIDAD

El principio de probidad administrativa consiste en “observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular”.

1.1 Todas las actuaciones de los servidores públicos de la Prodecon, deben adecuarse completamente a los deberes que les fija la ley y su normatividad interna con el objeto de constituir un testimonio de ética pública ante la sociedad.

1.2 Desempeñar honesta y lealmente la función o cargo en la Prodecon.

La Prodecon, como institución contribuye a la Administración del Estado, que está a cargo del logro del bien común como todos los poderes públicos, asumiendo tareas que los ciudadanos no pueden desarrollar y que son las que justifican la existencia del Estado, en el caso particular de la Prodecon, tiene como objetivo garantizar el derecho de los contribuyentes, a recibir justicia en materia fiscal en el orden federal, quien trabaja para el Estado se hace parte de esa tarea y, por lo tanto, debe actuar de manera recta y comprometida con ella, desarrollando una gestión no sólo honesta, también eficiente y eficaz.

1.3 Darle preeminencia al interés general sobre el particular. Pero esto no consiste en estar al servicio de algunas personas determinadas por sobre las demás; consiste en ponderar los intereses de todos y adoptar aquellas decisiones que permitan garantizar el derecho de los contribuyentes a recibir justicia en materia fiscal en el orden federal mediante el otorgamiento de servicios, ese es el desafío de los servidores públicos de la Prodecon: adoptar decisiones en función del interés general, y no de intereses particulares que lo aparten de aquél.

2. PROFESIONALISMO

El Principio de Profesionalismo es la disposición del servidor público para ejercer de manera responsable y seria las atribuciones que le corresponden, con eficacia y eficiencia, capacidad y aplicación, que le permitan realizar sus actividades con determinado contenido, nivel y entrega que le den al personal la cualidad de profesional.

2.1 Todos los servidores públicos de la Prodecon deberán contar con actitudes, habilidades, destrezas y ante todo, conciencia plena sobre las actividades que desempeñan.

2.2 Todos los servidores públicos de la Prodecon ejercerán sus funciones con calidad y dedicación.

2.3 Todo servidor público de la Prodecon realizará su trabajo basado en el conocimiento especializado del marco jurídico y en la optimización de los derechos humanos, con una vocación de servicio a la comunidad, cumpliendo siempre sus deberes como protector y defensor de los derechos de los contribuyentes.

Particularmente en el caso de la Prodecon el profesionalismo adquiere una doble connotación como principio rector de nuestras actividades y como obligación para la atención hacia los contribuyentes.

Al respecto, uno de los objetivos de la Prodecon consiste en ser una institución que se precie de tener personal profesional, desempeñando su labor con la calidad óptima que las circunstancias le demanden.

Por lo tanto, el personal que integra la Prodecon, en el ejercicio de sus funciones públicas se regirá a realizarlas, bajo el más estricto cumplimiento al principio de profesionalismo en todas sus actuaciones.

3. INTEGRIDAD.

El Principio de Integridad consiste en actuar con rectitud y apego a los principios éticos de la Prodecon, por lo que sus servidores públicos deben conducirse en el desarrollo de sus funciones con honradez, dignidad y decoro fortaleciendo la confianza del contribuyente en la Prodecon.

La Integridad en los servidores públicos de la Prodecon se expresa en cinco situaciones:

a) Frente a los superiores;

1. Actuando con respeto y lealtad, realizando las labores que se le asignen.
2. Siendo veraces y honestos.
3. No divulgando errores de buena fe que comentan, o criticando sin razón su proceder.
4. No escondiendo falencias o incorrecciones que llegan a su conocimiento.

b) Frente a sus subalternos;

1. Proceder con honestidad, dedicación al trabajo, equidad y justicia en la distribución del trabajo y en la solución de conflictos o problemas que entre ellos se lleguen a presentar.
2. Con las observaciones y consejos oportunos y cordiales.
3. Evitando el abuso de autoridad y la prepotencia, pero sí procediendo con energía y firmeza.

c) Frente a los compañeros de trabajo;

1. Al proceder con respeto, apoyándolos en las labores, siendo solidarios con sus aspiraciones y necesidades, estableciendo relaciones de trabajo y colaboración basadas en la confianza mutua, actuando de buena fe y evitando causar perjuicio.

d) En el desempeño de sus funciones;

1. En la realización de las labores con el mayor tesón, esmero, diligencia y dedicación, con transparencia y honradez, estimando y amando, lo que hace.
2. Sugiriendo cambios y reformas para optimizar el servicio, eliminando trámites burocráticos innecesarios;
3. Adoptando iniciativas para mejorar la prestación de los servicios al contribuyente.
4. Trabajar en equipo, tanto el servidor público de nivel operativo como el titular de la Prodecon contribuyen con su trabajo responsable al éxito de la institución.
5. Cumpliendo con la legislación aplicable para garantizar la confidencialidad de los datos personales de los contribuyentes, que en razón de su empleo, cargo o comisión en la Procuraduría, administre, resguarde o registre; absteniéndose en todo momento de hacer uso de ellos para un fin distinto al de prestar los servicios que ofrece la Procuraduría, ni deberá compartirlas con despachos jurídicos o contables.

e) Frente al contribuyente;

1. Asegurándose que en la prestación de servicios al contribuyente, éstos sean atendidos con el mayor interés, esmero, rapidez y eficacia, (máxima diligencia).
2. Atendiendo los requerimiento de los contribuyentes con la mayor diligencia.
3. Tratando al contribuyente con cortesía y educación, sin adoptar una postura autoritaria.
4. Nunca aceptar dádivas y peor aún exigir las de algún contribuyente.

El servidor público de la Prodecon en el ejercicio de su integridad debe proceder con verdad, honestidad y transparencia.

4. IGUALDAD

El principio de Igualdad, hace referencia a reconocer a todos los servidores públicos de la Prodecon con los mismos derechos y obligaciones, y con el mismo acceso a las oportunidades de desarrollo.

Este principio se observará en dos dimensiones:

1. Entre servidores públicos de la Prodecon:

1.1 Todos los servidores públicos de la Prodecon no realizarán actos tendientes a discriminar a otro servidor público en relación a su sexo, religión, raza y/o nivel jerárquico.

2. En relación con el contribuyente:

2.1 Los servidores públicos de la Prodecon realizarán su trabajo, observando siempre que todos los contribuyentes tienen el mismo derecho a recibir los servicios que presta la institución sin excepción alguna.

2.2 Los servidores públicos de la Prodecon, no deben permitir que influyan en su actuación, circunstancias ajenas que propicien el incumplimiento de la responsabilidad que tiene para brindar a quien le corresponde los servicios públicos.

5. RESPONSABILIDAD

El principio de responsabilidad consiste en la capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente.

1. Todo servidor público de la Prodecon debe responder por las consecuencias de sus acciones en el ejercicio de sus funciones, de acuerdo a su encargo.
2. El servidor público debe actuar bajo la premisa de saber responder a las acciones que diariamente realiza en el ejercicio de su empleo, cargo o comisión afrontando las consecuencias de sus actos.
3. Todas sus actuaciones en el ejercicio de sus funciones deben estar apegadas a las disposiciones aplicables que regulan a la Prodecon.

El servidor público de la Prodecon cumplirá con su deber de ayudar a los contribuyentes, asumiendo la responsabilidad de la promoción, protección y defensa de sus derechos; tomando sus decisiones de dirección, organización, coordinación y ejecución con seriedad y asumiendo sus correlativas consecuencias.

6. RESPETO

El principio de respeto consiste en el ejercicio de funciones reconociendo y considerando en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes de toda persona.

1. Todo servidor público de la Prodecon en el ejercicio de sus funciones se debe conducir en un trato digno, cortés y cordial frente a otros servidores públicos de la Prodecon, contribuyentes, proveedores y usuarios en general.

2. El servidor público de la Prodecon está obligado a reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.

Los servidores públicos de la Prodecon, en sus relaciones con los contribuyentes y con otros servidores públicos de la Prodecon, observarán siempre los presentes principios éticos y basarán su conducta encontrando puntos comunes en beneficio del bien común.

7. TOLERANCIA

El principio de tolerancia consiste en respetar las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las propias.

1. Todo servidor público de la Prodecon debe respetar las ideas, creencias y prácticas de otros servidores públicos.
2. Todo servidor público de la Prodecon deberá observar un grado de tolerancia superior al contribuyente, ya que generalmente desconocen los trámites, por lo cual resulta necesario que el servidor público actúe con paciencia, explicando de manera clara y sencilla la información que se dé al contribuyente.
3. El servidor público de la Prodecon deberá actuar con tolerancia respecto a las opiniones y críticas que se le realicen, esto con el objetivo de mejorar el desempeño de su trabajo.

El servidor público de la Prodecon dará un trato igual a todos los contribuyentes, sin diferenciar en razón de sexo, edad, raza, origen étnico, condición migratoria, nivel educativo o económico, religión, preferencia sexual, y creencias o ideas; interrelacionándose siempre en un ambiente de aceptación y respeto de las diferencias personales; contribuyendo así al fortalecimiento de una cultura de respeto irrestricto a los derechos humanos.

VIII. REGLAS DE CONDUCTA.

EN RELACIÓN CON EL CONTRIBUYENTE

1. Brindar un trato con probidad, honradez y profesionalismo, orientado siempre por un espíritu de servicio.
2. Actuar con apertura, acercamiento, transparencia y rendición de cuentas de sus acciones.
3. El personal de la Prodecon será congruente en su conducta diaria con el presente Código de Conducta.
4. Difundir los logros y acciones de la Prodecon.

EN RELACIÓN CON AUTORIDADES DE LOS TRES ÁMBITOS DE GOBIERNO

1. El personal de la Prodecon debe ofrecer el apoyo, atención, información, colaboración y el servicio que le requieran.
2. El personal de la Prodecon debe ofrecer un trato respetuoso, justo, transparente y cordial.
3. El personal de la Prodecon utilizará la información que le proporcionen únicamente para las funciones propias de la Prodecon.
4. El personal de la Prodecon deberá respetar las formas y conductos autorizados para las relaciones institucionales.

EN RELACIÓN CON LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA PRODECON

1. Todo servidor público de la Prodecon actuará bajo los principios que rigen al presente código de conducta y conforme a lo establecido en el artículo 7 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas y demás normatividad aplicable.
2. Todo servidor público debe conducirse con dignidad y respeto hacia su persona y hacia cada uno de los servidores públicos que forman parte de la Prodecon.
3. Todo servidor público brindará un trato basado en el respeto mutuo, en la cortesía y equidad sin importar la jerarquía, evitando conductas y actitudes ofensivas.
4. Todo servidor público de la Prodecon brindará la información, asesoría u orientación que requieran otros servidores públicos de la Prodecon para la realización oportuna del trabajo.
5. Todo servidor público respetará el tiempo de los demás servidores públicos de la Prodecon, siendo puntual en sus citas, en el desarrollo de reuniones y agendas.

IX. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Austeridad: Característica que denota el uso adecuado y moderado de los recursos humanos, financieros y materiales conforme a las disposiciones aplicables.

Código de Conducta: El instrumento emitido por el Titular de la Procuraduría a propuesta del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.

Código de Ética: El Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 2015.

Compromiso: Obligación contraída. Conciliación entre vida familiar y laboral.

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

Diligencia: Cuidado en la ejecución de algún trabajo o encomienda.

Dependencias: Son las Secretarías de Estado y sus órganos administrativos desconcentrados, así como la Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal y las unidades administrativas de la Presidencia de la República.

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

Eficiencia: Capacidad de ejercer el servicio público, aprovechando los conocimientos, experiencia y recursos con los que se cuenta, con el propósito de lograr la satisfacción del ciudadano.

Entidades: Son los organismos públicos descentralizados, las empresas de participación estatal mayoritaria y los fideicomisos públicos que tengan el carácter de entidad paraestatal, en términos de lo dispuesto por los artículos 3, 45, 46 y 47 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

Equidad: Principio de justicia relacionado con la idea de igualdad sustantiva que debe prevalecer a favor de cualquier persona. Incluye como parte de sus ejes el respeto y la garantía de los derechos humanos y la igualdad de oportunidades.

Honestidad: Característica de los servidores públicos 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 o 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.

Justicia: Actuación que necesariamente se lleva a cabo en cumplimiento a las normas jurídicas inherentes a la función que se desempeña, con el propósito de aplicarlas de manera imparcial al caso concreto. Es obligación de cada servidora y servidor público conocer, cumplir y hacer cumplir las disposiciones jurídicas que regulen el ejercicio de sus funciones.

Liderazgo: Capacidad de promover y aplicar valores y principios en la sociedad y en los lugares en los que desempeña mi empleo cargo y comisión, partiendo del ejemplo personal. El liderazgo también debe asumirse dentro de la institución pública correspondiente, fomentando aquellas conductas que promuevan una cultura ética y de calidad en el servicio público.

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.

Orientar: Informar a una persona sobre el estado que guarda un trámite, asunto o negocio específico.

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.

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. La transparencia en el servicio público también implica que la o el servidor público haga 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.