



**CÓDIGO DE ÉTICA Y DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS**

**Código de ética y de  
conducta de los servidores  
público del H.  
Ayuntamiento del  
Municipio de Chilapa de  
Álvarez Gro.**





**CÓDIGO DE ÉTICA Y DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS**

# Código de Conducta

<b>CONTENIDO</b>	<b>PAG</b>
I.- INTRODUCCIÓN	3
II.- OBJETIVOS	5
III.- MISIÓN	6
IV.- VISIÓN	6
V.- AMBITO DE APLICACIÓN	6
VI.- MARCO JURÍDICO	7
VII.- ESTÁNDARES DE COMPORTAMIENTO	
A. Estándares de trato profesional	8
B. Estándares de trato social	10
C. Estándares de conducta laboral	11
D. Estándares sobre las relaciones extrainstitucionales	12
VIII.- VALORES	13

**CÓDIGO DE ÉTICA Y DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS****I.-INTRODUCCION**

En el marco del modelo organizacional y del ejercicio de la función pública impulsado por este gobierno, expresado en el artículo 113 del Título Cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se ha integrado para su aplicación inmediata, el Código de Ética y Conducta que guíe las actividades y acciones de los servidores públicos, con el propósito de contribuir a mejorar la calidad de los servicios y favorecer la satisfacción de los ciudadanos y de la comunidad, de manera tal que se incremente la confianza en la institución y en su personal que en ella se desempeña.

Este documento es una contribución para aumentar y mejorar los procesos y servicios ofertados al ciudadano con el consecuente aprovechamiento de los recursos disponibles.

Especifica el comportamiento ideal de los servidores públicos municipales, interpretando las normas morales, de trato social y humanista que en su conjunto configuran la imagen y el prestigio de quienes integran las responsabilidades de las diferentes áreas del gobierno.

Estas conductas propician también la armonía en el desempeño individual con el del grupo responsable de prestar los servicios.

La concertación del Código de Conducta y su utilización por el personal de todas las áreas de H. ayuntamiento que proporcionan servicios, es la respuesta de este gobierno a la creciente demanda de atención de la población.

Se cumple de ese modo con la obligación de las instituciones públicas de elaborar y emitir un código de conducta específico, que delimite la actuación que deben observar sus servidores públicos en situaciones concretas atendiendo a las funciones y actividades propias de cada institución.

Del mismo modo, el Código de Conducta del Personal Operativo del H Ayuntamiento de Chilapa de Álvarez propicia el logro de los objetivos, funciones y metas que tienen asignadas la institución y, tiende a favorecer de manera racional la aplicación y el cumplimiento de la normatividad en la operación de los servicios a su cargo.

El Código de Conducta que se ofrece hace públicos los estándares de conducta profesional de su personal que coadyuvan a la prestación de servicios con altos niveles de calidad. Establece una guía de comportamiento esperado del personal, siempre con referencia a las prácticas comúnmente aceptadas y a las obligaciones laborales contraídas y se basa en los principios fundamentales como son: Responsabilidad, Servicio, Honestidad, Trabajo en equipo, Lealtad, la Equidad, Justicia y, el respeto a la dignidad humana.

**CONTROL DE EMISIONES**

**CÓDIGO DE ÉTICA Y DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS**

Abre la posibilidad de que tanto las conductas como las prácticas, sean ajustadas al nivel de operación del área de la administración municipal de que se trate. Fortalece, asimismo, la identificación del personal con su área de responsabilidad .

Ayuda a prevenir la aparición de conductas profesionales reprochables. Igualmente favorece el desarrollo profesional y grupal de los equipos de trabajo dentro de la institución.

Destaca la integridad profesional como eje en la prestación de los servicios públicos y enfatiza el trato cálido y amable a los ciudadanos, junto a la mejor utilización del tiempo y de los recursos disponibles.

Se pretende que este documento sea un instrumento que colabore a elevar la calidad, la transparencia y la integridad de nuestra institución para beneficio de la población del municipio de Chilapa de Álvarez.

Nuestro propósito es la consolidación de una administración ética, eficaz, transparente y responsable, que rinda cuentas, combata y castigue la arbitrariedad, la corrupción y la impunidad, así como fomentar el desarrollo de una cultura de legalidad que garantice el apego de los servidores públicos a la ley, a cuyo efecto prevé como una de las estrategias, la adopción de estándares de los códigos de ética y de conducta.

Este gobierno tendrá la característica de ser un gobierno que con humildad y responsabilidad entregue los mejores resultados a la ciudadanía.

ATENTAMENTE

**LIC. JESUS PARRA GARCIA**  
PRESIDENTE MUNICIPAL

Chilapa de Álvarez Gro; Octubre del 2015

**CONTROL DE EMISIONES**

**CÓDIGO DE ÉTICA Y DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS****II.-OBJETIVO**

Definir estándares de comportamiento de servidores públicos que laboran en el H. Ayuntamiento Municipal de Chilapa de Álvarez Gro., a fin de reafirmar y fortalecer los valores que respaldan nuestra identidad institucional a partir del desarrollo humano y la calidad del servicio en materia de transparencia, profesionalismo, responsabilidad, eficiencia, eficacia y humildad.



## **CÓDIGO DE ÉTICA Y DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS**

### **III.-MISION**

Implementar normas de conducta publicas municipales que garanticen a la población su derecho a una atención digna y con calidad

### **IV.-VISION**

Ser una administración publica municipal equitativa, transparente, corresponsable y caracterizada por la calidad del servicio ofertado a la ciudadanía con los mas grandes estándares éticos y de conducta.

### **V.-AMBITO DE APLICACION**

Este código de conducta debe ser observado por todos los trabajadores del H. Ayuntamiento Municipal de Chilapa de Álvarez Gro.

**CÓDIGO DE ÉTICA Y DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS****VI.-MARCO JURIDICO**

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
2. Ley federal de responsabilidades administrativas de los servidores públicos
3. Ley orgánica de la administración pública federal
4. Lineamientos generales para el establecimiento de acciones permanentes que aseguren la integridad y el comportamiento de los servidores públicos en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones, publicado en el diario oficial de la federación del 6 de marzo del 2012.
5. Oficio circular por el que se da a conocer el Código de ética de los Servidores Públicos de la administración pública federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 31 de julio del 2002.

**CÓDIGO DE ÉTICA Y DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS****VII.-ESTANDARES DE COMPORTAMIENTO**

**Se trata de las obligaciones morales y de trato social que asume el personal al prestar sus servicios cotidianos y de excepción, comprendidos los siguientes:**

**A.-ESTÁNDARES DE TRATO PROFESIONAL**

Describen las conductas de los integrantes y de los responsables de las áreas del H. Ayuntamiento Municipal de Chilapa de Álvarez, ante situaciones cotidianas y de excepción, en la práctica del servicio público comúnmente aceptada y esperadas por la población que recibe estos servicios.

- 1.-Los servidores públicos se desempeñarán con profesionalismo e integridad, aprovechando al máximo el tiempo de servicio y la utilización racional de los recursos a su disposición, protegiendo los intereses de los ciudadanos y del Municipio evitando el desperdicio.
- 2.-Aplicará el conocimiento técnico y el trato humano en la atención ciudadana en la forma debida y oportuna.
- 3.-Se apegará a las indicaciones y protocolos de trabajo para los efectos de brindar una atención eficiente al ciudadano.
- 4.-Evitará la realización trámites o procedimientos para los cuales no se tenga autorización o facultades necesarias o para los cuales la institución no cuenta con recursos disponibles.
- 5.-Actualizará el conocimiento y la capacitación para el desarrollo de las destrezas necesarias para empleo de la tecnología accesible, lo cual deberá comprobar por medio de las certificaciones correspondientes a su disciplina.
- 6.-Orientara con responsabilidad al usuario de los servicios municipales sobre la mejor manera de dar solución a sus requerimientos.
- 7.-Defenderá la la economía, los intereses y la dignidad de la persona, evitando procedimientos y gestiones innecesarios, controvertidos, no autorizados, o que contravengan la práctica publica aceptada.
- 8.-Informará al ciudadano, de manera clara y oportuna sobre los procesos administrativos requeridos para resolver sus solicitudes. La información se hará con mesura, prudencia y calidez, respetando la dignidad de las personas.





## **CÓDIGO DE ÉTICA Y DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS**

9.-El Trabajador municipal debe de tomar en cuenta la dependencia y vulnerabilidad de algunos ciudadanos cuidando de no explotar esta situación.

10.-Guardará la confidencialidad de la información relativa a los usuarios , la que sólo se divulgará con autorización expresa del mismo o su tutor, con excepción de las circunstancias previstas en la ley.

11.-Asimismo, les hará saber los beneficios al efectuar el proceso administrativo que ofrece la institución.

12.-Respetará las decisiones de los ciudadanos para aceptar o rechazar la práctica administrativas de dudoso resultado.

13.-Mantendrá informado al usuario sobre el curso de su trámite, las posibles alternativas y los posibles riesgos a fin de que pueda valorar los beneficios que considere pertinentes.

14.-Si se requiere una aportación financiera para el tramite el servidor publico deberá explicar al ciudadano con honradez y sinceridad, sobre el uso y destino de ese recurso.

15.-Formulará en el caso que lo requiera el expediente correspondiente a cada ciudadano en medios electrónicos y/o escritos. El expediente deberá ser completo, ordenado, legible, veraz, oportuno y accesible.

16.-Se apegará invariablemente a las normas oficiales, así como a los programas, protocolos y procedimientos administrativos establecidos en base a la política publica institucional.

### **CONTROL DE EMISIONES**



## **CÓDIGO DE ÉTICA Y DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS**

### **B.- ESTANDARES DE TRATO SOCIAL**

Se refieren al tipo de comportamiento de los servidores públicos de H. Ayuntamiento de Chilapa de Álvarez en su relación con los ciudadanos y responsables legales.

- 1.-La relación profesional será amable, personalizada y respetuosa hacia los ciudadanos y quien tutele sus derechos, a los que habrá que dirigirse preferentemente por su nombre.
- 2.-De la misma manera el servidor público municipal se esforzará por establecer vínculos de comunicación efectiva con el ciudadano y, obtener así su confianza en la institución.
- 3.-El trato de los servidores públicos habrá de ser digno y considerado respecto de la condición sociocultural de los usuarios, de sus convicciones personales y morales, con acato a su intimidad y pudor, independientemente de su edad, género y circunstancias personales.
- 4.-Proporcionar información clara, oportuna y veraz, que a cada uno corresponda, entregada con mesura y prudencia, procurando favorecer su aceptación gradual sobre todo a las noticias desfavorables a sus tramites.
- 5.-Sustraerse de establecer relaciones románticas o sexuales con usuarios del servicio, explotando la confianza, las emociones o la influencia derivada de sus vínculos profesionales.
- 6.-Los servidores públicos municipales, deberán evitar comentar en público aspectos personales y sociales de los ciudadanos o de la institución.
- 7.-La presentación, el arreglo debido y el lenguaje empleado por el personal que presta servicios administrativos son considerados importantes en la relación con los ciudadanos .

#### **CONTROL DE EMISIONES**



## **CÓDIGO DE ÉTICA Y DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS**

### **C.- ESTANDARES DE CONDUCTA LABORAL**

Comprenden los comportamientos esperados del personal de la administración municipal, de sus líderes naturales o formales y de los directivos en su relación con la institución donde laboran y con sus compañeros de trabajo, a saber:

- 1.-Perfeccionar su vida profesional y cuidar con su conducta la fuente de empleo, así como coadyuvar a la conservación del patrimonio institucional.
- 2.-La relación con los compañeros deberá ser humilde y respetuosa, evitando comentarios y acciones dolosas que lesionen el prestigio o la imagen de los demás o de la institución donde labora.
- 3.-Colaborar honestamente con los procesos de auditoria interna o externa, como con los correspondientes a la supervisión, asesoría o evaluación.
- 4.-Abstenerse de utilizar con propósitos de difusión la información generada en la institución donde preste sus servicios, inclusive la que considere de índole profesional personal, a menos que cuente con la autorización correspondiente.
- 5.-Velar por la conservación del buen nombre y prestigio de la institución y, en caso de que identifique situaciones que los afecte deberá con lealtad, por los conductos institucionales, hacerlo del conocimiento de sus superiores o de las autoridades competentes.
- 6.-Atender adecuadamente las quejas que se presenten con motivo de la atención proporcionada a los ciudadanos, y colaborar ampliamente con la investigación que realicen las instancias formales que corresponda.
- 7.-Contribuir a la solución de los conflictos que con tal motivo se presenten, actuando con imparcialidad, responsabilidad, equidad, honestidad y respeto a las instituciones, a sus compañeros de trabajo, y a las obligaciones que como miembros de la sociedad les corresponde.
- 8.-En el ámbito de sus atribuciones, contribuir y colaborar a la observancia de aquellas medidas tendientes a preservar el medio ambiente.

#### **CONTROL DE EMISIONES**



**CÓDIGO DE ÉTICA Y DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS**

**D.- ESTÁNDARES SOBRE LAS RELACIONES EXTRAINSTITUCIONALES**

Relativos a la relación que mantenga el personal que brinda los servicios con fabricantes y distribuidores de insumos.

1.-Con el fin de evitar conflictos de interés, no se podrá recibir de proveedores de material, equipo a su institución, comisiones u obsequio alguno, ni en dinero, ni en especie.

2.-Como tampoco aceptar u ofrecer, si es el caso, participaciones económicas por la inclusión a programas y/ apoyos institucionales.

3.-No se deberá permitir que se utilice el nombre o imagen del personal institucional para anunciar publicidad personal.

**CÓDIGO DE ÉTICA Y DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS****VII.-VALORES**

**BIEN COMUN:** Todas las decisiones y acciones del servidor público deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad. El servidor público no debe permitir que influyan en sus juicios y conducta, intereses que puedan perjudicar o beneficiar a personas o grupos en detrimento del bienestar de la sociedad. El compromiso con el bien común implica que el servidor público esté consciente de que el servicio público es un patrimonio que pertenece a todos los mexicanos y que representa una misión que sólo adquiere legitimidad cuando busca satisfacer las demandas sociales y no cuando se persiguen beneficios individuales.

**INTEGRIDAD:** Actuar con honestidad, atendiendo siempre a la verdad. Conduciéndose de esta manera, 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.

**HONRADEZ:** El servidor público no deberá utilizar su cargo público para obtener algún provecho o ventaja personal o a favor de terceros. Tampoco deberá buscar o aceptar compensaciones o prestaciones de cualquier persona u organización que puedan comprometer su desempeño como servidor público.

**IMPARCIALIDAD:** Actuar sin conceder preferencias o privilegios indebidos a organización o persona alguna. Su compromiso es tomar decisiones y ejercer sus funciones de manera objetiva, sin prejuicios personales y sin permitir la influencia indebida de otras personas.

**JUSTICIA:** 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.

**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 el servidor público haga un uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su aplicación.

**CONTROL DE EMISIONES**

**CÓDIGO DE ÉTICA Y DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS**

**RENDICION DE CUENTAS:** Rendir cuentas significa asumir plenamente ante la sociedad, la responsabilidad de desempeñar sus funciones en forma adecuada y sujetarse a la evaluación de la propia sociedad. Ello lo obliga a realizar sus funciones con eficacia y calidad, así como a contar permanentemente con la disposición para desarrollar procesos de mejora continua, de modernización y de optimización de recursos públicos.

**ENTORNO CULTURAL Y ECOLOGICO:** Evitar la afectación de nuestro patrimonio cultural y del ecosistema donde vivimos, asumiendo una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente de nuestro país, que se refleje en sus decisiones y actos. Nuestra cultura y el entorno ambiental son nuestro principal legado para las generaciones futuras, por lo que los servidores públicos también tienen la responsabilidad de promover en la sociedad su protección y conservación.

**GENEROSIDAD:** El servidor público debe conducirse con una actitud sensible y solidaria, de respeto y apoyo hacia la sociedad y los servidores públicos con quienes interactúa. Esta conducta debe ofrecerse con especial atención hacia las personas o grupos sociales que carecen de los elementos suficientes para alcanzar su desarrollo integral, como los adultos en plenitud, los niños, las personas con capacidades especiales, los miembros de nuestras etnias y quienes menos tienen.

**IGUALDAD:** Prestar los servicios que se le han encomendado a todos los miembros de la sociedad que tengan derecho a recibirlos, sin importar su sexo, edad, raza, credo, religión o preferencia política. No debe permitir que influyan en su actuación, circunstancias ajenas que propicien el incumplimiento de la responsabilidad que tiene para brindar a quien le corresponde los servicios públicos a su cargo.

**RESPECTO:** El servidor público debe dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante. Está obligado a reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.

**LIDERAZGO:** Convertirse en promotor de valores y principios en la sociedad, partiendo de su ejemplo personal al aplicar cabalmente en el desempeño de su cargo público este Código de Ética y el Código de Conducta de la institución pública a la que esté adscrito. El liderazgo también debe asumirlo dentro de la institución pública en que se desempeñe, fomentando aquellas conductas que promuevan una cultura ética y de calidad en el servicio público. El servidor público tiene una responsabilidad especial, ya que a través de su actitud, actuación y desempeño se construye la confianza de los ciudadanos en sus instituciones.

**CONTROL DE EMISIONES**