

Un nuevo



ISSSTE

Para servirte mejor



GOBIERNO  
FEDERAL

# Código de Conducta

Del Instituto de Seguridad y Servicios  
Sociales de los Trabajadores del Estado



Vivir Mejor

## INDICE

<b>Introducción</b>	<b>2</b>
<b>Objetivo del Código de Conducta del ISSSTE</b>	<b>5</b>
<b>Visión del ISSSTE</b>	<b>5</b>
<b>Misión del ISSSTE</b>	<b>5</b>
<b>Alcance del Código de Conducta del ISSSTE</b>	<b>5</b>
<b>Aplicabilidad del Código de Conducta del ISSSTE</b>	<b>6</b>
<b>Fundamento Legal</b>	<b>6</b>
<b>Código de Ética de los Servidores Públicos de la APF</b>	<b>7</b>
<b>Código de Conducta del ISSSTE</b>	<b>11</b>
I	Conocimiento y aplicación de las leyes y normas 11
II	Uso del cargo público 11
III	Honradez en el servicio público 12
IV	Uso y asignación de recursos 12
V	Uso transparente y responsable de la información interna 13
VI	Rendición de Cuentas permanente 13
VII	Conflicto de intereses 14
VIII	Toma de decisiones 14
IX	Imparcialidad e integridad 15
X	Atención a peticiones, quejas y denuncias de la sociedad 15
XI	Igualdad en el servicio 16
XII	Relación con la sociedad y a los Derechohabientes 16

## INTRODUCCIÓN

La sociedad demanda que las instituciones públicas actúen bajo principios y conductas éticas. Por ello, es importante establecer principios orientados a generar resultados con valor público, responsabilidad social y calidad regulatoria, a fin de que la actividad pública sea de mayor valor agregado y se produzcan los resultados e impactos que la sociedad espera.

Para lograr la transformación de la función gubernamental y construir un buen gobierno, creíble y confiable para los ciudadanos, es fundamental para las instituciones públicas el contar con un código de conducta, que comprometa y concientice a los servidores públicos, en torno al alto valor social que tienen cada una de sus acciones en su desempeño laboral.

Un código de conducta puntualiza sobre el comportamiento que se espera sea seguido por los integrantes de una organización, con reglas concretas de actuación y acordes con las actividades que se desarrollan, de manera tal que adopten e interioricen su contenido, a fin de conseguir de manera eficiente y eficaz las metas y los objetivos de la organización.

Asimismo, establece de manera práctica la forma en que se traducen, en el quehacer diario y en las relaciones humanas, los valores éticos y la misión de la organización, mediante el establecimiento de una serie de reglas claras que orienten las conductas y compromisos de los individuos para el cumplimiento de los objetivos institucionales, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

En el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, en su eje rector 1, Estado de Derecho y Seguridad, considera el lograr la confianza en las instituciones públicas a través de la búsqueda de fomentar la transparencia y rendición de cuentas, así como inhibir las conductas ilegales en el servicio público, definiendo para ello entre otras, las siguientes estrategias:

a.Promover la identidad institucional, el valor del servicio público y la ética profesional de los servidores públicos y,

b.Reforzar los procesos y mecanismos necesarios para que, sin excepción, los servidores públicos cumplan la ley.

En este sentido y con el propósito de alinear los objetivos del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), con los del Plan Nacional de Desarrollo, se incluyó dentro del Programa Institucional 2007-2012, el objetivo institucional 1: fomentar la transparencia y rendición de cuentas, así como inhibir las conductas ilegales en el servicio público y la estrategia específica de *Impulsar la cultura de la legalidad y el aprecio por la rendición de cuentas*.

En este contexto, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) desarrolló su código de conducta, que es la declaración de las pautas que guían el comportamiento y actuar de sus servidores públicos, estableciendo reglas sencillas que regulen su comportamiento, a través del seguimiento de un Comité de Integridad en un esfuerzo por abatir prácticas indebidas, no transparentes y las conductas deshonestas en todos los ámbitos del quehacer institucional.

Posicionar a esta honorable Institución como la que garantice la protección integral de los trabajadores de la Administración Pública Federal, pensionados, jubilados y sus familias, de acuerdo al nuevo perfil demográfico de la derechohabencia, con el otorgamiento de seguros, prestaciones y servicios de conformidad con la normatividad vigente, bajo códigos normados de calidad y calidez, con solvencia financiera, que permitan generar valores y prácticas que fomenten la mejora sostenida de bienestar, calidad de vida y el desarrollo del capital humano.

El código de conducta del Instituto recoge los valores emanados del Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal, así como del Código de Conducta de la Secretaría de la Función Pública, siendo éstos un catálogo de valores institucionales, de manera que cada individuo adopte de forma integral e interiorice el Código de Conducta del ISSSTE.

Con el Código de Conducta del ISSSTE se promueve la identidad institucional, el valor del servicio público, la ética profesional y los valores comunes que comparten los servidores públicos del Instituto, siendo compromiso y obligatoriedad para todos ellos el aplicar este código de conducta en su quehacer diario.

El presente Código de Conducta del ISSSTE, sustituye al Código de Actuación del Instituto.

## OBJETIVO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DEL ISSSTE

Mostrar los compromisos de integridad de nuestra institución y las actitudes que debemos tener en todo momento, para enriquecer nuestra cultura e identidad Institucional, ofreciendo pautas de comportamiento que fortalezcan los compromisos y responsabilidad social que tienen los servidores públicos de ISSSTE con sus derechohabientes, la sociedad y, en general, con los elementos del entorno con los que interactúan.

## VISIÓN DEL ISSSTE

Posicionar al ISSSTE como la institución que garantice la protección integral de los trabajadores de la Administración Pública Federal, pensionados, jubilados y sus familias de acuerdo al nuevo perfil demográfico de la derechohabiencia, con el otorgamiento de seguros, prestaciones y servicios de conformidad con la normatividad vigente, bajo códigos normados de calidad y calidez, con solvencia financiera, que permitan generar valores y prácticas que fomenten la mejora sostenida de bienestar, calidad de vida y el desarrollo del capital humano.

## MISIÓN DEL ISSSTE

Contribuir a satisfacer niveles de bienestar integral de los trabajadores al servicio del estado, pensionados, jubilados y familiares derechohabientes, con el otorgamiento eficaz y eficiente de los seguros, prestaciones y servicios, con atención esmerada, respeto, calidad y cumpliendo siempre con los valores institucionales de honestidad, legalidad y transparencia.

## ALCANCE DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DEL ISSSTE

El presente código de conducta deberá observarse y cumplirse por todos los servidores públicos del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, en el ejercicio de sus atribuciones y responsabilidades.

## APLICABILIDAD DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DEL ISSSTE

El Instituto efectuará los actos necesarios para promover un efectivo apego al presente Código de Conducta, a través de mecanismos que permitan supervisar su cumplimiento. Es responsabilidad de todos los servidores públicos reportar cualquier omisión o acto contrario a dicho Código ante los Órganos Internos de Control en el ISSSTE; los derechohabientes y terceros podrán hacerlo por la instancia o medios que procedan.

A través de los referidos Órganos, los casos de incumplimiento serán sancionados sin excepción con las medidas administrativas y/o sanciones correspondientes, con base en el análisis y la evaluación de las condiciones y circunstancias de la infracción y en función de la gravedad del hecho. En todo caso, la decisión administrativa se realiza sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal a que hubiera lugar.

## FUNDAMENTO LEGAL

- La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su Título Cuarto: de las Responsabilidades de los Servidores Públicos y Patrimonial del Estado, artículos 108 al 114.
- La Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos en los artículos 48, 49 y 50.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, en los numerales 1, 3 fracción I y 45.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales en su Artículo 5.
- El Oficio circular No. SP/100/0762/02 publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de julio de 2002 por el que se da a conocer el Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal.
- El Programa de Transparencia y Rendición de Cuentas de la Comisión Intersecretarial para la Transparencia y el Combate a la Corrupción de la Administración Pública Federal.

# CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL

## 1. BIEN COMÚN

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 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.

## 2. INTEGRIDAD

El servidor público debe 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.

## 3. 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.



#### **4. IMPARCIALIDAD**

El servidor público actuará 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.

#### **5. 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.

#### **6. TRANSPARENCIA**

El servidor público debe 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.

#### **7. RENDICIÓN DE CUENTAS**

Para el servidor público 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.

## **8. ENTORNO CULTURAL Y ECOLOGICO**

Al realizar sus actividades, el servidor público debe 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.

## **9. 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.

## **10. IGUALDAD**

El servidor público debe 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.

## **11. RESPETO**

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.

## **12. LIDERAZGO**

El servidor público debe convertirse en un decidido 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 conducta.

El liderazgo también debe asumirlo dentro de la unidad administrativa 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.

## CÓDIGO DE CONDUCTA DEL ISSSTE

### I Conocimiento y aplicación de las leyes y normas

#### Compromiso

Conocer, respetar y hacer cumplir la Constitución, leyes, reglamentos y, en general, toda la normatividad aplicable al ámbito de competencia y acción del Instituto, así como estar actualizado en los diversos cambios legislativos que al respecto se establezcan.

En los casos no contemplados por la Ley o en aquellos donde exista espacio para la interpretación, me conduciré dentro de las funciones que me han sido asignadas con criterios de ética, transparencia, rendición de cuentas e integridad, así como con apego a los principios generales del derecho y a los valores inscritos en el Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal.

### II Uso del cargo público

#### Compromiso

Desempeñar mi cargo público o comisión en beneficio de la sociedad, de manera honesta y con rectitud, aportando el máximo de mi capacidad, conocimientos y esfuerzo.

Actuar de forma objetiva, sin conceder preferencias o privilegios indebidos a organización o persona alguna.

### III Honradez en el servicio público

#### Compromiso

No utilizar mi cargo público para obtener algún provecho o ventaja personal o a favor de terceros.

En este sentido, es mi obligación abstenerme de utilizar mi cargo para obtener beneficios personales de tipo económico, patrimonial, de influencias o privilegios, favores de cualquier tipo, o bien, con el fin de beneficiar o perjudicar a terceros, pues de lo contrario estaría afectando mi integridad y la confianza de la sociedad en el ISSSTE y en sus servidores públicos

### IV Uso y asignación de recursos

#### Compromiso

Los recursos financieros, materiales, humanos y de cualquier otra índole del ISSSTE son para el uso del mismo y no para uso personal, por lo cual me comprometo a cuidarlos y utilizarlos para cumplir con el trabajo encomendado, adoptando criterios de eficiencia, eficacia, transparencia, racionalidad, ahorro y honestidad, y consideraré dentro de dichos recursos; el tiempo del personal durante la jornada laboral y comisiones, así como los bienes, instalaciones, equipos, vehículos y tecnologías de la información.

## V Uso transparente y responsable de la información interna

### Compromiso

Proporcionar a la sociedad los mecanismos adecuados para la consulta y el acceso libre y transparente a la información que genera el ISSSTE, sin más límite que la que se encuentre reservada por razones legales, por respeto a la privacidad de terceros, en cumplimiento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

## VI Rendición de Cuentas permanente

### Compromiso

Como servidor público del ISSSTE, rendir cuentas significa asumir plenamente ante la sociedad, la responsabilidad de desempeñar mis funciones asignadas en forma adecuada y sujetarse a la evaluación de la propia sociedad.

Por tal motivo, me comprometo a realizar mis funciones con eficacia y calidad, así como contar permanentemente con la disposición para desarrollar procesos de mejora continua, de modernización y de optimización de recursos.

## VII Conflicto de intereses

### Compromiso

Tengo el compromiso de actuar con honradez e imparcialidad y con apego a la ley y a las normas, en las relaciones con las personas que interactúan con el ISSSTE, tanto agentes económicos, como proveedores y prestadores de servicios del ISSSTE.

Evitaré encontrarme en situaciones en las que mis intereses personales puedan entrar en conflicto con los intereses del ISSSTE o de terceros. Cualquier situación en la que existe la posibilidad de obtener un beneficio económico o de cualquier tipo que sea ajeno a los que me corresponden por mi cargo, puesto o comisión, representa potencialmente un conflicto de intereses, excusándome de intervenir, por cualquier motivo o forma en la atención, tramitación o resolución de asuntos en los que tenga interés personal, familiar o de negocios.

## VIII Toma de decisiones

### Compromiso

Todas las decisiones que tome como servidor público, deben estar apegadas a las leyes, reglamentos y normatividad aplicable, debiendo hacerlo de manera objetiva, sin prejuicios personales y sin permitir la influencia indebida de otras personas.

## **IX Imparcialidad e integridad**

### **Compromiso**

Tengo el compromiso de actuar con honestidad, sin conceder preferencias o privilegios indebidos a organización o persona alguna.

Al conducirme de esta manera, se fomentará la credibilidad de la sociedad en el ISSSTE y en las instituciones públicas, además de contribuir a generar la cultura de legalidad y confianza.

## **X Atención a peticiones, quejas y denuncias de la sociedad**

### **Compromiso**

Tengo la obligación de promover la creación de una cultura responsable de quejas y denuncias. En las áreas en las que se ofrece atención a los derechohabientes y a la ciudadanía, debo dar seguimiento, atención y respuesta oportuna e imparcial a todas las peticiones, quejas y denuncias.



## **XI Igualdad en el servicio**

### **Compromiso**

Otorgar los seguros, prestaciones y servicios que se me han encomendado, a todos los miembros de la sociedad que tengan derecho a recibirlos, sin importar su sexo, edad, raza, credo, religión o preferencias.

Mi compromiso es evitar que influyan en mi actuación, circunstancias ajenas que propicien el incumplimiento de la responsabilidad que tengo para brindar a quien le corresponde los servicios públicos a mi cargo.

## **XII Relación con la sociedad y a los Derechohabientes**

### **Compromiso**

Debo ofrecer a todos los ciudadanos un trato digno, justo, cordial, equitativo, orientado y de tolerancia, siempre por un espíritu de calidad y calidez en el servicio. En este sentido, debo practicar una actitud de apertura, respeto, acercamiento, transparencia y rendición de cuentas de mis acciones así como de colaboración y participación.

### **XIII Relaciones entre servidores públicos del ISSSTE**

#### **Compromiso**

Debo conducirme con profesionalismo, dignidad y respeto hacia mí mismo y hacia todos mis compañeros de trabajo, procurando el trato amable y cordial con independencia del nivel jerárquico, lugar de nacimiento, edad, género, origen étnico, condición física, religión, preferencias sexuales o políticas, condición socio-económica o cultural. Los cargos públicos en el ISSSTE no son un privilegio sino una responsabilidad, por lo que el trato entre servidores públicos debe basarse en la colaboración profesional y el respeto mutuo, no en diferenciaciones jerárquicas.

### **XIV Relaciones con otras dependencias y entidades de los gobiernos federal y locales**

#### **Compromiso**

Ofreceré a los servidores públicos de otras dependencias y entidades del gobierno federal y de los gobiernos estatales y municipales el apoyo, la atención, la información, la colaboración y el servicio que requieran, con amabilidad, oportunidad, confiabilidad, veracidad y generosidad, privilegiando en mi trabajo la prevención antes que a la observación y sanción. Siempre debo tomar en cuenta el impacto integral de las decisiones del ISSSTE sobre las áreas de la Administración Pública Federal y de los gobiernos locales (normas, procesos, requerimientos, decisiones, entre otros) para evitar perjudicar su trabajo.

## **XV Salud, higiene, seguridad y mejoramiento ecológico y cultural**

### **Compromiso**

Debo desarrollar acciones para proteger y mejorar el medio ambiente, así como evitar poner en riesgo mi salud, mi seguridad, la de mis compañeros y del entorno común.

Mi compromiso es también evitar la afectación de nuestro patrimonio cultural y del ecosistema donde vivimos, asumiendo una voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente de nuestro país, que se refleje en sus decisiones y actos.

La cultura y el entorno ambiental son legado para las generaciones futuras, por lo que como servidor público del ISSSTE tengo la responsabilidad de promover en la sociedad su protección y conservación.

## **XVI Desarrollo permanente e integral**

### **Compromiso**

Procurar de manera permanente la capacitación profesional propia y de mis compañeros para la actualización, formación profesional y desarrollo de habilidades, que nos permitan obtener una cultura de servicio y ser más competentes en el cumplimiento de nuestro desempeño, elevando de esta forma nuestra calidad de vida y de quienes dependen de nosotros.

## XVII Servicios de Calidad y Mejora Continua

### Compromiso

Proporcionar un servicio honesto y digno de credibilidad para que la gestión en el ISSSTE sea eficaz y de calidad, contribuyendo con ello a la mejora continua y al perfeccionamiento del trabajo diario, así como a la optimización de los recursos y modernización de la Administración Pública Federal.

## COMPROMISO PERSONAL DEL SERVIDOR PÚBLICO DEL ISSSTE

Este Código de Conducta es resultado del consenso de los servidores públicos que integramos el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y de los principios que rigen nuestras conductas, por ello, su aplicación se sustenta en nuestra vocación y compromiso, para hacer del servicio público un modelo de gestión que incremente entre los derechohabientes y no-derechohabientes confianza y reconocimiento, conformando una estructura sólida y eficaz en la solución de los planteamientos que nos genera el desempeño de nuestra función como servidores públicos capaces, respetuosos y con calidad profesional, con el propósito de servir con dignidad a los usuarios de nuestros servicios.

El día \_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, yo, \_\_\_\_\_, servidor público del ISSSTE con el puesto de \_\_\_\_\_ y adscrito a \_\_\_\_\_, recibo y suscribo voluntariamente el presente Código de Conducta del ISSSTE, con el compromiso de observar y aplicar su contenido, y me comprometo a ser ejemplo de su aplicación e invitar a mis compañeros, colaboradores y superiores para que lo adopten y observen su cumplimiento, reforzando con ello mi compromiso público con el Instituto.

\_\_\_\_\_  
FIRMA

