



Código de Conducta

PARA EL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL
PARA LAS
FUERZAS ARMADAS MEXICANAS (ISSFAM).

Código de Conducta ISSFAM

Unidad Administrativa Responsable
Unidad de Seguimiento y Evaluación Institucional
Fecha de Actualización: Febrero de 2009

ÍNDICE

Mensaje del C. General de División D.E.M. Director General	3
Introducción	4
Antecedentes	5
I. Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal.	6
II. Código de Conducta de los Servidores Públicos del ISSFAM.	9
A. Principios de conducta para los Servidores Públicos del ISSFAM	9
Conocimiento y aplicación de las leyes, reglamentos y normas	10
Uso del cargo Público.	11
Uso y asignación de los recursos	12
Uso transparente y responsable de la información interna.	13
Vocación de servicio.	14
Toma de decisiones responsables.	15
Atención a peticiones, quejas y denuncias de la sociedad.	16
Relación entre servidores públicos del ISSFAM	17
Relación con la sociedad.	18
Salud, higiene, seguridad y mejoramiento ecológico.	19
Desarrollo personal e integral.	20
Equidad de género, no discriminación, igualdad de oportunidades y de trato, así como respeto a la diversidad.	21
Denuncia de actos de corrupción o violación a los preceptos establecidos.	22
B. Identificación de conductas de riesgo.	23

MENSAJE DEL C. GENERAL DE DIVISIÓN D.E.M. DIRECTOR GENERAL

Apreciables compañeros de trabajo, todas las organizaciones de Seguridad Social, entre ellas el ISSFAM, cuentan con un potencial humano, el cual es motor fundamental para el desarrollo de sus metas, objetivos y cumplimiento de su misión.

Hoy estamos, sin duda, ante una oportunidad para revisar y valorar nuestras experiencias y visiones, y juntos enriquecer la reflexión que favorezca la búsqueda de alternativas para fortalecer a los servidores públicos del ISSFAM con la identidad Institucional, los Valores y la Ética.

Nuestro compromiso con esta organización debe estar provisto de una conciencia y valores capaces de fusionar y cohesionar el espíritu de cuerpo, cuya integridad y honestidad queden plasmadas en el cumplimiento de nuestra razón de ser: "Otorgar beneficios y prestaciones a los miembros de las Fuerzas Armadas Mexicanas".

Para los servidores públicos del ISSFAM, el Código de Conducta es un elemento fundamental para garantizar la convivencia armónica entre los miembros de este Instituto,

El cumplimiento y conocimiento del Código de Conducta, constituye un elemento clave a los servidores públicos del ISSFAM para:

- Analizar la misión, visión y los valores del ISSFAM en conjunto.
- Conocer los valores e identificar si una persona está actuando éticamente o no.
- Determinar las reglas concretas de actuación.
- Superar los conflictos provocados por diversidad de caracteres.
- Establecer estándares de comportamiento a observar por los miembros del ISSFAM.
- Respetar, complementar y reforzar las normas legales y prevenir la desigualdad.

Mi compromiso como Titular de este Organismo, es refrendar mi honestidad, transparencia, rendición de cuentas, equidad de género y una cultura de legalidad, dando cumplimiento estricto al Código de Conducta del ISSFAM.

General de División D.E.M.
Francisco Moreno González
Director General

INTRODUCCIÓN

El Código de Conducta tiene como finalidad primordial sensibilizar al personal que labora en ISSFAM en el ejercicio de su funciones, como servidores públicos, para que se desenvuelvan en un ámbito de honestidad, cordialidad y moralidad, en beneficio del público que acude a estas instalaciones que solicita o necesita un servicio, así como el cumplimiento de las obligaciones surgidas de la normatividad interna del Instituto, debiendo prevalecer un sentido ético en el ánimo del personal. Para alcanzar este objetivo se debe contribuir solidariamente con la identidad del Instituto, derivado del compromiso que se contrae con la misión del mismo y en la realización de nuestras actividades con los más altos valores morales y sociales en estricto apego a la normatividad aplicable que responden a las necesidades de los Militares, en activo y situación de retiro, así como a sus derechohabientes. El cumplimiento de la norma ética, se da por el autoconvencimiento, es decir, la propia conciencia de los individuos en adherirse a ella.

Una segunda finalidad, es orientar la conducta de los servidores públicos del ISSFAM en su interrelación con el personal que acude al Instituto en busca de servicios, poniendo todos sus conocimientos, en el desempeño de sus funciones, al servicio de los mismos, debiéndose conducir con justicia, honradez, imparcialidad, transparencia, respeto, responsabilidad, generosidad, igualdad, integridad y en estricta observancia a las normas legales aplicables, tanto externas como internas, manteniendo estrictamente la confidencialidad de la información a la que tenga acceso en el uso de sus funciones, salvo la que sea requerida por mandato Judicial.

El presente Código de Conducta se elaboró considerando lo siguiente:

- El apego y respeto a los valores de Políticas Públicas de la Administración 2007 – 2012;
- Fortalecer el desempeño de la Institución como Equipo de Trabajo;
- Prevenir las conductas incorrectas, la corrupción y prácticas viciosas;
- Reforzar la imagen Institucional, a nivel interno y externo.

ANTECEDENTES

La Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo (hoy Secretaría de la Función Pública) publicó en el Diario Oficial de la Federación el veintidós de abril de 2002, el “Decreto que aprueba el programa sectorial denominado Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y el Desarrollo Administrativo”, el cual contempla como grandes retos que debe de enfrentar México en el siglo XXI, el lograr un país donde se respete el Estado de Derecho, se reduzca de manera significativa la corrupción y la impunidad.

Estableciendo como principio el crecimiento de la sociedad con orden y respeto, con gobernabilidad democrática y seguridad pública previendo como principios que deben sustentar la función propia de la Administración Pública Federal el apego a la legalidad, transparencia y rendición de cuentas, normas básicas que deben guiar sus proyectos, programas y acciones.

El Plan Nacional de Desarrollo 2007 – 2012, establece que la vigencia del Estado de Derecho depende, fundamentalmente, de la confianza de la ciudadanía en su gobierno y en las leyes que lo rigen. Para ello es indispensable una actuación íntegra y transparente de la autoridad, que brinde a los ciudadanos la certidumbre de que cuentan, en todo momento, con instituciones que garantizarán el respeto a sus derechos mediante la aplicación de la ley. Es también obligación del Estado promover la adecuación del marco legal para que éste sea justo y responda a la realidad nacional, de manera tal que la ciudadanía esté convencida de que su interés está mejor protegido dentro de la legalidad que al margen de ella.

La Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo hoy Secretaría de la Función Pública, publicó en el 31 de julio de 2002, el Oficio Circular por el que se da a conocer el Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal, el cual establece:

- Que dentro de las acciones que prevé La Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los servidores públicos para garantizar el adecuado cumplimiento de los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que rigen al servidor público, se encuentra la de elaborar un Código de Ética que contenga reglas claras para que, en la actuación de los servidores públicos, impere invariablemente una conducta digna que responda a las necesidades de la sociedad y que oriente su desempeño en situaciones específicas que se presenten, con lo cual se pretende propiciar una plena vocación de servicio público en beneficio de la colectividad.
- En este contexto y en atención al artículo 49 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo (hoy Secretaría de la Función Pública) tuvo a bien emitir el Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal, el cual contiene reglas generales de conducta sustentada en los principios rectores del servicio público, que orientarán las acciones individuales de aquéllos en el ejercicio de sus funciones para atender, bajo la dirección y coordinación de las instituciones de gobierno, las demandas de la sociedad.

- Así mismo, ordena dicho oficio circular, que es indispensable que el Código de Ética sea hecho del conocimiento de todos los servidores públicos adscritos a su institución, propiciando por parte de éstos su comprensión y aplicación en el desempeño cotidiano de sus funciones públicas. Así mismo, se destaca la necesidad imperiosa de que cada una de las Instituciones públicas a cargo de la Secretaría de la Función Pública, deberán de elaborar un Código de Conducta específico, que delimite la actuación que deberán observar sus servidores públicos en situaciones concretas que se les presenten.

En esta tesitura es necesario dar a conocer a los servidores públicos del instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas el Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal, para que normen principios y actúen con valores éticos, en su vida cotidiana y en su interrelación laboral, así como la elaboración de un Código de Conducta que complemente la regulación de las normas internas del Instituto y la Ley.

CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA ADMINISTRACION PÚBLICA FEDERAL PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 31 DE JULIO DE 2002.

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 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

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.

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

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.

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.

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.

RENDICION 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.

ENTORNO CULTURAL Y ECOLÓGICO

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.

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

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.

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.

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 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.

CÓDIGO DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL PARA LAS FUERZAS ARMADAS MEXICANAS

El presente Código de Conducta tiene como finalidad reforzar el compromiso de los Servidores Públicos del ISSFAM de actuar con integridad, honesta, sincera, ética, moral y legalmente, con lo que se brindará a los ciudadanos la certidumbre de que cuenta con una institución que garantiza el respeto a sus derechos mediante el conocimiento y aplicación de las normas vigentes; dicho documento, no busca suplir la normatividad externa o interna vigente, sino complementarla y fortalecerla.

El cumplimiento de los principios considerado en el presente documento, es la base para cumplir con la misión y visión de este Instituto en beneficio del personal militar activo, retirado, así como sus derechohabientes, pensionistas y beneficiarios.

A. PRINCIPIOS DE CONDUCTA PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ISSFAM.

- 1.- Conocimiento y aplicación de las leyes, reglamentos y normas.
- 2.- Uso del cargo público.
- 3.- Uso y asignación de los recursos.
- 4.- Uso transparente y responsable de la información interna.
- 5.- Vocación de servicio.
- 6.- Toma de decisiones responsables.
- 7.- Atención a peticiones, quejas y denuncias de la sociedad.
- 8.- Relación de compañerismo entre servidores públicos del ISSFAM.
- 9.- Relación con la sociedad.
- 10.- Salud, higiene, seguridad y mejoramiento ecológico.
- 11.- Desarrollo personal e integral.
- 12.- Equidad de género, no discriminación, igualdad de oportunidades y de trato, así como respeto a la diversidad.
- 13.- Denuncia de actos de corrupción o violación a los preceptos establecidos.

I

Conocimiento y aplicación de las leyes, reglamentos y normas

Compromiso

Es mi obligación conocer, respetar y hacer cumplir la Constitución, así como las Leyes, reglamentos y la normatividad vigente aplicable a nuestras funciones, así como respetarlas, cumplirlas y hacerlas cumplir. En aquellos casos no contemplados por la normatividad o donde exista lugar para la interpretación, me conduciré bajo los valores descritos en el “Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal”.

ACCIONES ESPECÍFICAS

Debo	No debo
<p>Conocer y aplicar la Ley y las normas aplicables al desempeño de mi cargo, como fundamento de las acciones para tratar a todos los funcionarios y usuarios internos y externos con justicia y equidad.</p> <p>Desempeñar mis funciones en estricto apego a las leyes y normatividad vigente exhortando a mis compañeros a que lo hagan de igual manera en aras del cumplimiento normativo interno.</p> <p>Presentar oportunamente y de manera veraz mi declaración patrimonial, en cuanto esta sufra un cambio.</p> <p>Trabajar con ahínco, dedicación y responsabilidad para cumplir las metas que fija la normatividad interna</p>	<p>Elaborar normas internas para mi provecho con la finalidad de justificar mi trabajo.</p> <p>Interpretar en provecho propio, con fines de lucro los procedimientos y normatividad interna en perjuicio de terceros.</p> <p>Generar procedimientos o normatividad que tenga como consecuencia duplicidad de trabajo o desconfianza en los trámites para las áreas de trabajo, servidores públicos usuarios, así como pérdida de tiempos.</p>

II Uso del cargo público

Compromiso

Es mi obligación abstenerme de hacer uso de mi jerarquía, cargo, empleo o comisión, para obtener beneficios personales de tipo económico, privilegios o de otra índole y/o favorecer o perjudicar a terceros. Asimismo, el uso del cargo público debe ser para atender el objetivo principal del ISSFAM, que es el otorgamiento de las prestaciones consagradas en su Ley, mediante la gestión eficaz y eficiente y con los recursos necesarios para el cumplimiento de la misma.

ACCIONES ESPECÍFICAS

Debo	No debo
<p>Orientar mi trabajo para cumplimentar la Misión y del Instituto y la propia.</p> <p>Respetar los horarios para iniciar y terminar las labores, aprovechando al máximo el tiempo de trabajo.</p> <p>Aportar al máximo de mi capacidad, conocimientos y esfuerzos en beneficio del público, actuando con la honestidad y honradez que deben de caracterizar a todo servidor público, sin esperar un beneficio propio.</p> <p>Conducirme bajo honestidad, congruencia y transparencia, anteponiendo siempre el interés público al interés personal.</p> <p>Evitar influir en el trabajo o decisiones de mis compañeros o jefes, para lograr un provecho o beneficios personales o para terceros.</p>	<p>Utilizar el cargo público para beneficio personal y/o beneficiar o perjudicar a un tercero, así como en deterioro del Instituto.</p> <p>Aceptar o solicitar ningún tipo de dádivas o tipo de compensación alguna, por si o interpósita persona, para agilizar un trámite en el desempeño de mis funciones como funcionario público.</p> <p>Influir en la toma de decisiones, con el propósito de lograr un beneficio en provecho personal, familiar o tercero.</p> <p>Utilizar el horario laboral para la realización de trabajos ajenos al desempeño de mis funciones dentro del Instituto.</p> <p>Involucrarme en situaciones que representen potencialmente un conflicto entre mis intereses y los del ISSFAM.</p>

III
Uso y asignación de los recursos.

Compromiso

Emplear los bienes, instalaciones, recursos materiales, humanos o financieros, solo para cumplir la misión, adoptando criterios de racionalidad, austeridad, disciplina y ahorro.

ACCIONES ESPECÍFICAS

Debo	No debo
<p>Utilizar los servicios de telefonía, fax y correo electrónico del instituto de manera moderada.</p> <p>Mantener el mobiliario, equipo, materiales y área de trabajo limpio y en perfecto estado de uso, informando al responsable del área cuando exista cualquier desperfecto, para su reparación oportuna.</p> <p>Pagar todas las llamadas personales, a celular, larga distancia o que se hagan con teléfonos del ISSFAM.</p> <p>Hacer una asignación transparente justa e imparcial de los recursos humanos, materiales y financieros, para la realización eficiente de mi trabajo bajo el principio de racionalidad y ahorro.</p> <p>Utilizar con moderación y solo para el cumplimiento de la misión del ISSFAM los recursos materiales asignados, así como los materiales de limpieza puestos a disposición del personal en los baños.</p> <p>Utilizar preferentemente los medios electrónicos establecidos para la comunicación interna con otras áreas.</p> <p>Apegarme estrictamente a la normatividad de seguridad informática establecida en el ISSFAM.</p>	<p>Sustraer del área de trabajo los recursos materiales que se asignan para el desempeño de las funciones encomendadas.</p> <p>No utilizar la fotocopiadora para uso particular.</p> <p>No instalar en el equipo de cómputo de cargo, programas ajenos a la finalidad del mismo.</p> <p>Utilizar el servicio de Internet para usos inapropiados, de benéfico particular o que distraigan mi tiempo de actividades del ISSFAM.</p> <p>Retirar de las oficinas sin autorización los bienes que se proporcionan para el desempeño de mis tareas.</p> <p>Utilizar con fines diversos a la misión del ISSFAM, los documentos y materiales elaborados internamente.</p> <p>Dar un uso inadecuado a los vehículos oficiales.</p> <p>Instalar en los equipos de cómputo programas sin licencia que tengan una finalidad distinta a las responsabilidades laborales.</p>

IV

Uso transparente y responsable de la información interna.

Compromiso.

Garantizar a la sociedad el acceso libre y transparente a la información que genera el ISSFAM, siempre y cuando esta no se encuentre reservada por disposición legal o que afecte la intimidad de terceros, en cumplimiento a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

ACCIONES ESPECÍFICAS

Debo	No debo
<p>Proporcionar la información a la sociedad de manera equitativa favoreciendo el principio de publicidad de la misma.</p> <p>Actuar de manera imparcial en la generación y preparación de la información interna.</p> <p>Cuidar que la información que se encuentra bajo mi responsabilidad no sea sustraída, alterada, destruida o se oculte, así como su indebida utilización.</p> <p>Cumplir en tiempo y forma con lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, verificando que la información correspondiente a mi área de trabajo se encuentre actualizada en el Internet del Instituto.</p>	<p>Proporcionar información que se encuentre reservada por motivos legales, afecte la confidencialidad de terceros y sin la autorización de estos o se encuentre en procesos Judiciales.</p> <p>Alterar, ocultar, utilizar información que pueda perjudicar las funciones del Instituto ó con el fin de favorecer o perjudicar a un tercero.</p> <p>Usar la información con el fin de obtener beneficios personales.</p> <p>Proporcionar información del ISSFAM de la cual nos se tiene un conocimiento completo y sin confirmar que se encuentre apegada a la realidad.</p>

V
Vocación de Servicio

Compromiso.

Actuar en todo momento con una sólida vocación de servicio y con valores de integridad y honestidad, para el personal militar en activo, retirado, sus derechohabientes, beneficiarios y pensionistas.

ACCIONES ESPECÍFICAS

Debo	No debo
<p>Desempeñar las funciones encomendadas actuando con honradez y con estricto apego a las leyes y normas vigentes.</p> <p>Mantener acrecentada la cultura de servicio actuando con empeño, eficiencia y profesionalismo en todas mis actividades.</p> <p>Tener presente que los principios para abrazar el servicio público son de vocación y de ética y que mi proceder sea el reflejo del Instituto.</p> <p>Cultivar diariamente de que el servicio público debe ir más allá de la simple motivación de los que se retribuye económicamente por él, teniendo presente que la acción de servir es un privilegio.</p>	<p>Actuar de forma irrespetuosa o desinteresada hacia los usuarios de este Instituto.</p> <p>Anteponer los intereses personales al servicio que mi cargo me demanda.</p>

**VI
Toma de decisiones responsables**

Compromiso

Todas las decisiones que tome como servidor público del ISSFAM deben de estar apegadas a la Ley y a los valores contenidos en el Código de Ética, así como a los principios establecidos en el Código de Conducta del ISSFAM.

ACCIONES ESPECÍFICAS

Debo	No debo
<p>La toma de decisiones debe estar en todo momento supeditada a las Leyes, reglamentos y normativa administrativa y en caso de interpretación, debo apegarme a los Principios Generales del Derecho, Equidad, Justicia, Seguridad e Igualdad.</p> <p>Conducirme siempre con transparencia, congruencia y honestidad.</p> <p>Tomar las decisiones apegándome a la Justicia, equidad y el Bien Común, si hacer distinciones por motivos personales.</p> <p>Asumir con responsabilidad las funciones inherentes al cargo, empleo, puesto o comisión como servidor público.</p>	<p>Conceder privilegios o preferencias individuales a ninguna persona.</p> <p>Evadir las responsabilidades inherentes al cargo.</p> <p>Tomar decisiones en base a preferencias personales, prejuicios, discriminación o con elementos subjetivos</p>

VII

Atención a peticiones, quejas y denuncias de la sociedad.

Compromiso

Promover una cultura responsable de atención a peticiones, quejas y denuncias, así como su seguimiento respectivo, atención y respuesta oportuna, ofreciendo a toda persona un trato respetuoso, imparcial y equitativo.

ACCIONES ESPECÍFICAS

Debo	No debo
<p>Dar seguimiento, atención y respuesta oportuna e imparcial a todas las peticiones, quejas y denuncias presentadas.</p> <p>Brindar, cuando me lo soliciten y de acuerdo a los canales del ISSFAM, la información y orientación necesaria a los ciudadanos que acudan al ISSFAM.</p> <p>Informar al ciudadano de manera precisa de la situación en que se encuentra su petición, queja o denuncia.</p>	<p>Sugerir a los ciudadanos a que no presenten sus quejas o denuncias.</p> <p>Entorpecer o dilatar las quejas o denuncias presentadas por los ciudadanos.</p> <p>Utilizar las quejas y denuncias de los servidores públicos del ISSFAM, con fines de revanchismo o de cualquier otra actitud que no sea fundada</p>

VIII

Relación de compañerismo entre servidores públicos del ISSFAM

Compromiso.

Conducimos con dignidad y respeto hacia mi persona y hacia todos mis compañeros de trabajo con un trato amable sin importar el nivel jerárquico, género, religión o edad.

ACCIONES ESPECÍFICAS

Debo	No debo
<p>Dar a todos los compañeros de trabajo un trato amable, cortés y equitativo.</p> <p>Reconocer los méritos obtenidos de mis colaboradores y compañeros.</p> <p>Respetare la libre manifestación de las ideas e iniciativas de mis compañeros, sin importar el nivel jerárquico.</p> <p>Atender las quejas o sugerencias de mis colaboradores o compañeros, en el ámbito de mis facultades.</p> <p>Orientar con oportunidad y buen trato a los servidores de nueva integración, facilitándole todo tipo de asesoría e información para el desempeño en sus funciones.</p>	<p>Tratar a mis compañeros de trabajo con conductas ofensivas, lenguaje soez y actitudes prepotentes o abusivas.</p> <p>Utilizar la jerarquía o posición, para hostigar, amenazar, acosar o para dar un trato preferencial a compañeros o colaboradores.</p> <p>Tomar pertenencias personales de los compañeros de trabajo.</p> <p>Presentar denuncias o quejas, injustificadas o infundadas, en contra de otros servidores públicos.</p> <p>Apropiarme de ideas o iniciativas de los compañeros de trabajo.</p> <p>Fumar en las oficinas o efectuar cualquier actividad que pueda incomodar y afectar a mis compañeros.</p> <p>Filtrar información o esparcir rumores con la finalidad de dañar la reputación de mis compañeros, colaboradores y en general del ISSFAM.</p>

IX
Relación con la sociedad.

Compromiso.

Ofrecer a los derechohabientes, que acudan a efectuar su tramites, un trato justo, equitativo y una atención cordial y atenta, y a todos los ciudadanos, respeto colaboración y espíritu de servicio.

ACCIONES ESPECÍFICAS

Debo	No debo
<p>Ser congruente con la conducta diaria y los compromisos adquiridos como servidor público.</p> <p>Atender a los derechohabientes y en general a los ciudadanos, con eficiencia, cortesía y calidad, tramitando su requerimiento, con prontitud, eficacia y equidad.</p> <p>Buscar por medio de las acciones y sensibilidad, atraer la confianza de las personas con quien trato.</p> <p>Dar un trato justo a los derechohabientes y a los ciudadanos, sin distinción de credo o raza.</p> <p>Buscar con mis acciones la confianza de la sociedad en el ISSFAM.</p> <p>Atender con amabilidad las llamadas telefónicas o visitas de los ciudadanos al ISSFAM</p>	<p>Afectar los intereses de terceros con las actitudes en el trabajo y el entorno laboral.</p> <p>Tomar decisiones de manera subjetiva en perjuicio de los ciudadanos que acudan al ISSFAM a solicitar un servicio.</p> <p>Permitir la influencia indebida de terceros en el ejercicio de mis funciones.</p> <p>Hacer uso irresponsable de la información con la que se cuente de los derechohabientes del ISSFAM.</p>

X

Salud, higiene, seguridad y mejoramiento ecológico.

Compromiso.

Cuidar y evitar poner en riesgo la salud y seguridad personal y la de mis compañeros.

ACCIONES ESPECÍFICAS

Debo	No debo
<p>Estar pendiente de cualquier situación que ponga en riesgo la seguridad, higiene o la salud de los compañeros de trabajo informando a quien corresponda para que tomen las medidas adecuadas.</p> <p>Colaborar en la acciones de protección civil.</p> <p>Mantener el lugar, el equipo y el material de trabajo limpio y en buenas condiciones.</p> <p>Acatar las disposiciones existentes en material de seguridad y uso de las instalaciones, elevadores y baños.</p> <p>Utilizar las áreas designadas para fumar, para no afectar la salud de compañeros de trabajo.</p> <p>Utilizar racionalmente el agua, el papel y la energía eléctrica del ISSFAM.</p> <p>Reutilizar el material de oficina las veces que sean necesarias.</p> <p>Practicar una cultura de alimentación adecuada, así como ejercicio o alguna actividad deportiva regularmente.</p>	<p>Instalar en las áreas de trabajo aparatos eléctricos que pongan en riesgo la salud o la seguridad propia y de los compañeros de trabajo.</p> <p>Comer o fumar en áreas de trabajo.</p> <p>Mantener en mi oficina posibles fuentes de incendio.</p> <p>Desechar las hojas de papel, susceptibles a reciclar.</p> <p>Mantener las computadoras y la energía eléctrica encendida cuando no se utilicen.</p> <p>Rayar, maltratar y/o ensuciar los sanitarios.</p> <p>Poner en riesgo mi integridad fuera de mi centro de trabajo, realizando actividades nocivas para mi salud o mi seguridad.</p>

XI
Desarrollo personal e integral

Compromiso.

Buscar adquirir una sólida formación profesional por medio de capacitación y actualización que permita el mejoramiento de nuestro desempeño laboral.

Debo	No debo
<p>Aprovechar los diversos cursos y actividades de capacitación que brinda el ISSFAM, para superación personal y en beneficio del trabajo.</p> <p>Mostrar buena disposición para desarrollar la misión encomendada.</p> <p>Mantenerme actualizado en los conocimientos inherentes a las funciones encomendadas.</p> <p>Brindar las facilidades necesarias a mis colaboradores y personal a mi cargo para asistir a los cursos que promueva el ISSFAM</p>	<p>Poner obstáculos a los colaboradores para acceder a las oportunidades de mejora y desarrollo profesional y humano.</p> <p>Desperdiciar las oportunidades de mejora faltando a los cursos, o no aprovecharlos integralmente.</p> <p>Dejar de asistir a los cursos a los que estoy inscrito.</p>

XII

Equidad de género, no discriminación, igualdad de oportunidades y de trato, así como respeto a la diversidad.

Compromiso.

Brindar igualdad de oportunidades en la toma de decisiones, desempeño, laboral, capacitación profesional e intelectual, sin distinciones de género, construyendo una cultura de equidad entre hombres y mujeres.

Debo	No debo
<p>Dar igualdad de oportunidad de trabajo a la mujer como al hombre, sin distinción de género.</p> <p>Otorgar igualdad de calificación profesional entre mujer y hombre para ocupar las mismas plazas.</p> <p>Dar igualdad de salarios a mujeres y hombres, bajo el principio: a trabajos iguales, salarios iguales.</p> <p>Impulsar el ejercicio pleno de los derechos humanos de las mujeres.</p> <p>Difundir una cultura de igualdad y equidad libre de violencia y discriminación.</p> <p>Dar igualdad de oportunidades a hombres y mujeres en el desarrollo profesional e intelectual.</p>	<p>Discriminar a cualquier persona por su sexo, edad, religión o ideología en el desempeño de su trabajo ni en ningún otro ámbito.</p> <p>Aprovecharme de mi jerarquía laboral para acosar sexualmente a ninguna persona.</p> <p>Hacer comentarios soeces en contra de la mujer ni difundir información falsa con la intención de perjudicarlas.</p> <p>Promover una cultura de desigualdad económica, cultural, social y cultural con respecto a la mujer.</p> <p>Discriminar para ocupar puesto.</p>

XIII

Denuncia de actos de corrupción o violación a los preceptos establecidos.

El presente código de conducta, para su debida observancia requiere de mecanismos que prevean su cumplimiento, así como el conocimiento de sanciones que se impondrán a las personas que violen la normatividad, siendo estas sanciones de manera efectiva e imparcial, de manera administrativa para trasgresiones menores y de naturaleza civil y/o penal para violaciones de mayor jerarquía tales como actos de corrupción o violentas que en cualquier marco legal estén tipificadas como tal.

Dado lo anterior, los mecanismos y sanciones disciplinarias deben de ser congruentes con la violación a la norma del presente Código de Conducta y que éstas sean debidamente publicadas, en aras del principio de publicidad que contempla el artículo 6 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Federal, en el entendido que dicha publicidad atiende a la característica de ser servidor público.

SANCIONES

Los servidores publicos del ISSFAM, que con su comportamiento u omisión violen las normas de conducta del presente Código y conforme a las Condiciones Generales vigentes del ISSFAM, serán acreedores de las siguientes sanciones:

- a) Amonestacion por escrito,
- b) Suspensión disciplinaria sin goce de sueldo.

Las infracciones derivadas de la irresponsabilidad e inobservancia o cualquier otra derivada del incumplimiento de los preceptos establecidos en el presente Código, serán sancionadas en términos de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, así como de otras que sean aplicables en su caso.

Las responsabilidades administrativas que se generen por el incumplimiento de las obligaciones a que se refiere los artículos anteriores, son independientes de las de orden Civil o penal que procedan.

La determinación de la violación a la normatividad del presente Código, por parte de los servidores Públicos del ISSFAM, será a través de la Dirección Administrativa que informará la Dirección General y al Órgano Interno de Control de este Instituto.

Toda persona que tenga conocimiento de violaciones a la presente normatividad y/o actos de corrupción, por parte de los servidores públicos del ISSFAM, deberá denunciarlo a la Dirección Administrativa al teléfono 21220600 ext. 541 o al correo electrónico: administrativa@issfam.gob.mx , garantizándose al denunciante la confidencialidad de su personalidad.

B. IDENTIFICACIÓN DE CONDUCTAS DE RIESGO

La siguiente tabla muestra los tipos de actos de corrupción a los cuales son vulnerables las Unidades Administrativas del ISSFAM, según su ámbito de aplicación en las cuales se deberá poner énfasis y cuidado para prevenir los siguientes actos ilícitos.

Acto de corrupción	Daño que ocasionaría
Conflicto de Intereses	<ul style="list-style-type: none"> • Perjudica la Imagen Institucional • Da lugar al Soborno, mordida y peculado
Abuso de autoridad	<ul style="list-style-type: none"> • Menoscaba la Imagen Institucional • Deteriora la ética profesional • Daña al liderazgo • Perjudica al trabajo en equipo
Cohecho	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen Institucional • Falta de transparencia • Perjuicio a la cultura de legalidad
Delitos contra el patrimonio federal	Falta de información fidedigna, confiable y oportuna.
Delitos Informáticos	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de la información contenida en las bases de datos institucionales por falta de mecanismos de seguridad física. • Uso ilegítimo de la información
Acceso ilícito a sistemas y equipos informáticos	Fuga de información confidencial y mal uso de ésta.
Uso no autorizado de programas y datos	Sanciones pecuniarias
Intervención del correo electrónico	Daño al resguardo de la privacidad, así como datos personales
Enriquecimiento Ilícito	<ul style="list-style-type: none"> • Daño al patrimonio Institucional • Perjuicio a la imagen Institucional • Daño a los activos físicos, financieros, contables y tecnológicos
Fraude	
Malversación de recursos	
Responsabilidad contable	