



**SISTEMA OPERADOR DE LOS
SERVICIOS DE AGUAPOTABLE
Y
ALCANTARILLADO DE
TLACHICHUCA, PUEBLA.**

CÓDIGO DE CONDUCTA



INTRODUCCIÓN

El ejercicio de la función pública debe apegarse a los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia, establecidos en el artículo 113 del Título Cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, con el propósito de que impere en los servidores públicos, de manera invariable, una conducta digna que fortalezca a las instituciones públicas, que responda a las necesidades de la sociedad y que persevere en su desarrollo profesional y personal, para dar como resultado una vida sana y el cuidado del medio ambiente.

El servicio público que proporciona el **Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Tlachichuca, Puebla**, deberá ejercerse por cada persona con estricto apego y respeto a los principios éticos y a los valores morales y sociales que da cuenta el presente código, al considerar el ejercicio de las funciones ponderando el bien común, el actuar con honestidad y rectitud de manera ecuánime y transparente, principalmente en la rendición de cuentas; la tolerancia en un ambiente de igualdad con un trato que dignifique el servicio que se proporciona; el trabajo con eficiencia y profesionalismo en la labor diaria; la integridad y el trabajo en equipo para fortalecer aún más el desempeño, y, en especial, la congruencia de la dirección con los resultados entregados, vigilando en todo momento el cargo conferido.

CÓDIGO DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE TLACHICHUCA, PUEBLA

Este **Código de Conducta** tiene por objeto fundamental normar la conducta de los servidores públicos que integran la Administración Pública del **Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Tlachichuca, Puebla**; respecto a los principios éticos que han de regir el ejercicio de sus funciones que desempeñan.

Todo servidor público que conozca de cualquier hecho contrario a la normativa dispuesta en el presente Código que atente contra los principios contenidos en el artículo 1, está en el deber de informar al superior jerárquico inmediato del área donde preste sus servicios el presunto infractor.

PRINCIPIOS ÉTICOS DEL SERVIDOR PÚBLICO

Artículo 1.- A los efectos de este Código son principios rectores de los deberes y conductas de los servidores públicos respecto a los valores éticos que han de regir la función pública:

a) La Honestidad, en el ejercicio de la función pública administrativa de cualquier servidor público deberá inclinarse a la combinación óptima de estos principios, debiendo tener prioridad la honestidad, ya que exige actuar teniendo en cuenta siempre que los fines públicos excluyen cualquier comportamiento de deterioro al interés colectivo, destinado de alguna manera al provecho personal o grupal de los servidores públicos o de un tercero cualquiera que ésta sea, o buscarlo u obtenerlo por sí mismo o por terceras personas.

b) La Imparcialidad, obliga a los servidores públicos a actuar, respecto a las personas que demandan o solicitan sus servicios, sin ningún tipo de preferencias y solo en razón del mérito, legalidad, motivaciones objetivas y sin consideración de género, religión, posición social y económica u otras características ajenas al fondo del asunto y a la justicia.

c) El decoro, impone al servidor público respeto para sí y para los ciudadanos que recurran en solicitud de atención o demanda de algún servicio.

d) La lealtad, será manifestación permanente de fidelidad que se traducirá en constancia y solidaridad para la institución, compañeros y subordinados.



e) La vocación de servicio, en las tareas asignadas. Implica disposición para dar oportuna y esmerada atención a los requerimientos y trabajos encomendados, apertura y receptividad para encauzar cortésmente las peticiones, demandas, quejas y reclamos al público, así como al contestarlos pronta y oportunamente.

f) La disciplina, significa la observancia y el estricto cumplimiento de las normas administrativas por parte de los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones.

g) La eficacia, comporta la realización de los programas y actuaciones gubernamentales y administrativas al menor costo para los contribuyentes, en el menor tiempo posible y con logro óptimo de los objetivos planteados.

h) La responsabilidad, significa disposición y diligencia en el cumplimiento de las competencias, funciones y tareas encomendadas, el tomar la iniciativa de ofrecerse a realizarlas.

i) La puntualidad, exige del servidor público que los compromisos contraídos y las tareas, encargos y trabajos asignados sean cumplidos dentro de los lapsos establecidos o convenidos.

j) La transparencia, exige del servidor público la ejecución clara de los actos del servicio, e implica que estos tienen en principio carácter público y son accesibles al conocimiento de toda persona natural o jurídica que tenga interés legítimo en el asunto.

k) La pulcritud, entraña la adecuada presentación de los bienes públicos, la preocupación por el ambiente físico de trabajo y, en todo caso, el no aumentar, por desidia, su deterioro.

CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Artículo 2.- El servidor público de buena conducta será aquel que durante el ejercicio de sus funciones practique cabalmente y rigurosamente los principios definidos de este Código.

Artículo 3.- La honestidad de los servidores públicos será practicado y apreciado según los siguientes criterios:

- Deberán rechazar en el ejercicio de las funciones los regalos, invitaciones, favores, dádivas, pagos de viajes, o cualquier clase de halagos.
- Deberá abstenerse en forma absoluta de ejercer sus funciones o autoridad con fines distintos al interés público.
- Se abstendrán de celebrar contratos de cualquier naturaleza con otras instancias públicas.
- Los subordinados no deberán ser obligados a realizar durante el tiempo de trabajo actividades correspondientes a los asuntos de interés personales de sus superiores.
- Quienes hayan ejercido funciones públicas se abstendrán, por un año, de utilizar la información obtenida en el ejercicio de su cargo en contra de los intereses de la Administración Municipal.
- Mostrará la rectitud e integridad de su conducta escogiendo siempre cuando esté delante de dos o más opciones la mejor y más ventajosa para el bien común.
- Ejercerá con moderación y discreción las prerrogativas inherentes al cargo y se abstendrá de ello cuando cause algún perjuicio a los legítimos intereses de los usuarios de los servidores públicos.
- Bajo ninguna circunstancia retardara o dificultara a cualquier ciudadano el ejercicio regular de su derecho y menos en forma que pueda causarle daño moral o material.

Artículo 4.- La imparcialidad de los servidores públicos será practicada y apreciada según los siguientes criterios:

a) Toda aquella persona que solicite o demande atención o servicio ante un servidor público deberá recibir un tratamiento imparcial y objetivo.

b) Se debe en igual cantidad o calidad a todos los usuarios, concediendo la misma oportunidad a todos y cada uno de ellos.



c) Deberá estar permanentemente consciente de que su trabajo está regido por el interés de ser útil a quien demande un servicio, sin considerar condición social, política, económica, religiosa, o de cualquier otro orden, respetando fielmente sus derechos individuales.

d) La actitud asumida en los actos del servicio no debe permitir que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en el trato con el público, con otras autoridades o con sus compañeros de trabajo, superior o subordinado.

Artículo 5.- El decoro de los servidores públicos será practicado y apreciado según los siguientes criterios:

a) En todo momento debe evitar los excesos.

b) Se abstendrá de practicar reuniones de recreo, juegos, bromas o conversaciones telefónicas.

c) El tratamiento al público será de “usted” y se evitara familiaridades, y toda suerte de lenguaje no agradable con la seriedad y formalidad del caso.

d) La cortesía en el trato con el público.

Artículo 6.- La lealtad de los servidores públicos será práctica y apreciada según los siguientes criterios:

a) Deberá comunicar inmediatamente a sus superiores cualquier acto contrario a las disposiciones de este Código.

b) Deberá mantener una actitud que permita fortalecer la solidaridad y confraternidad con sus compañeros de trabajo, mediante el respeto mutuo, el trato cordial y la racional tolerancia, permitiendo la armonía de la estructura organizacional.

c) Deberá divulgar entre sus compañeros de trabajo la existencia y el contenido del Código de Conducta y ejecutar su cumplimiento.

d) Deberá dar inmediatamente parte a sus superiores de los daños causados a dichos bienes.



Artículo 7.- La vocación de servicio de los servidores públicos será práctica y apreciada según los siguientes criterios:

- a) Debe desempeñar su cargo en función de las obligaciones contraídas, utilizando todos sus conocimientos.
- b) Actuará permanentemente con solidaridad, respeto, cordialidad, tolerancia y consideración para con el público.
- c) Para el cabal ejercicio de sus funciones, solicitará de sus superiores, se le informe las funciones, los deberes, los procedimientos, la ubicación jerárquica y los canales regulares de comunicación propios de la responsabilidad que ha de ejercer.

Artículo 8.- La disciplina de los servidores públicos será practicada y apreciada según los siguientes criterios:

- a) El servidor público acatará las órdenes superiores, sin menoscabo del cumplimiento del ordenamiento jurídico establecido ni la negación de los valores inherentes a la condición humana.
- b) Respetarán los principios y prácticas de la continuidad administrativa, siempre que se ajusten a derecho, independientemente de cuales sean sus afiliaciones políticas o simpatías electorales.
- c) Cuando no compartiera los criterios de las órdenes recibidas dará cumplimiento a las mismas dejando constancia de su inconformidad ante su superior jerárquico.
- d) En el incumplimiento de órdenes recibidas no podrá justificarse alegando un beneficio mayor para la institución, ni por el acatamiento de órdenes superiores.
- e) No deberá bajo ninguna circunstancia abandonar su lugar de trabajo sin estar debidamente autorizado.
- f) Se abstendrá de consumir alimentos sólidos durante jornada laboral.

Artículo 9.- La eficacia de los servidores públicos será practicada y apreciada según los siguientes criterios:

- a) Es deber de todo superior jerárquico crear, promover y mantener una infraestructura técnico-administrativa, mediante la cual las disposiciones del presente Código sean efectivamente aplicables, como directivas, Leyes, reglamentos, manuales, instructivos y cualquier otro instrumento requerido.



- b) Disponer y mantener abiertos canales de información para la recepción, atención y tratamiento de quejas, reclamos, denuncias, peticiones, solicitudes y sugerencias que el público y la ciudadanía en general planteen sobre los deberes y comportamiento ético de los servidores públicos.
- c) Colaborarán entre sí y se prestarán toda la atención e información necesaria para que posibiliten el mejor cumplimiento de lo prescrito en el presente Código.
- d) Deberán organizar debidamente su tiempo de audiencia a la ciudadanía, de manera de evitar largas antecámaras y esperas indefinidas.
- e) Deberán organizar y adoptar las medidas necesarias para resolver prontamente la situación.
- f) El buen uso de los recursos públicos para el logro de mejores resultados en su aplicación, será práctica obligada de los servidores públicos.
- g) Deberá llevar un registro continuo y actualizado de las actividades desempeñadas, con el fin de que se esté en condiciones de evaluar sus logros y resultados.

Artículo 10.- La responsabilidad de los servidores públicos será practicada y apreciada según los siguientes criterios:

- a) El superior jerárquico velará por que en los actos de toma de los nuevos cargos de servidores públicos se lean partes seleccionadas de este Código y se entregue un ejemplar al nuevo titular.
- b) Debe reconocer sus limitaciones al momento de realizar actividades de servicio público, en especial cuando se trate de contacto directo con el usuario y solicitar si fuere necesario la debida capacitación y colaboración en el área donde lo requiera.
- c) No deben evadir los compromisos contraídos con las personas que acudan en solicitud de la debida prestación de servicios.
- d) Como custodio principal del patrimonio del área y ambiente de trabajo donde se desempeña, deberá ser fiel y permanente vigilante de los documentos, bienes e intereses que de ese despacho le han sido confiados.
- e) Podrán otorgar las licencias y permisos sin violar imperativos éticos, y los servidores públicos deben solicitarlos en forma moralmente justificada y legalmente correcta.
- f) Debe considerarse el primer obligado con el pago de los impuestos, tasas y contribuciones, y no evadirlos por ningún concepto.



Artículo 11.- La puntualidad de los servidores públicos será practicada y apreciada según los siguientes criterios:

- a) Los horarios de trabajo serán cumplidos exactamente como han sido establecidos.
- b) Encargados de atender al público comenzaran su horario de trabajo sin mayores dilaciones, y al terminar le manifestaran cortésmente y no dejaran grandes pendientes a la conclusión de sus labores.
- c) La modificación de horarios debe garantizar al usuario recibir el mismo servicio ofrecido o mejorado, por lo cual no deberán hacerse cambios de horarios que lesionen el derecho del público asistido.
- d) La pausas en el trabajo no deben prolongarse injustificadamente; los horarios corridos solo podrán establecerse si está asegurado su efectivo cumplimiento.
- e) No deben por ningún concepto acortar el tiempo de trabajo en vísperas de festividades o fines de semana.

Artículo 12.- La transparencia de los servidores públicos será practicada y apreciada según los siguientes criterios:

- a) Toda persona tiene derecho a conocer la verdad.
- b) Las áreas que brinden servicios públicos deberán evitar el exceso de antesalas y un ambiente físico intimidatorio para la ciudadanía.
- c) Con el cumplimiento de los procedimientos previamente establecidos, deben permitir al usuario conocer los pasos a seguir y mostrar un trabajo que no ofrezca dudas en relación a su ejecución.
- d) La transparencia en los actos del servicio público exige, en especial, que la información de que dispongan las áreas y organismos públicos ha de considerarse susceptible de acceso a toda persona natural o jurídica que tenga interés legítimo sobre el asunto.
- e) Los servidores públicos encargados de adquisiciones y compras deberán publicar periódicamente y en sitio visible al público una relación de los bienes que se pretendan adquirir o contratar, el objeto y valor de tales bienes y servicios, su destino, el nombre de los adjudicados, así como las licitaciones declaradas desiertas.



Artículo 13.- La pulcritud de los servidores públicos será practicada y apreciada según los siguientes criterios:

- a) La apariencia personal del servidor público deberá ser de general aceptación, esmerando en la medida en que sus posibilidades se lo permitan en mantener el mayor cuidado posible en su vestimenta, así como el cumplimiento de las normas higiénicas básicas.
- b) Deberá ser fiel y permanente vigilante de la preservación, el mantenimiento y la adecuada presentación de las instalaciones físicas y los bienes del área donde labora.
- c) El establecimiento, el manejo y la conservación de archivos merecerá especial cuidado, como fuente de antecedentes y experiencias que faciliten la buena administración pública.