

# CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL AYUNTAMIENTO  
MUNICIPAL DE TLALTIZAPÁN DE ZAPATA



JULIO 2017

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
Abel Baccara A

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

# ÍNDICE

Presentación.....	3
Alcance.....	4
Misión.....	5
Visión.....	6
<b>Código de Ética y Conducta</b>	
<b>Valores</b>	
▪ Bienestar Social.....	7
▪ Responsabilidad.....	9
▪ Honestidad.....	11
▪ Calidad.....	13
▪ Transparencia.....	14
▪ Lealtad.....	16
Aprobación.....	18

## PRESENTACIÓN

Para garantizar el adecuado cumplimiento de los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que rigen al servicio público emanados del "Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal", publicado en el DOF el 31 de julio del 2002, se establece el Código de Ética y Conducta que tiene como finalidad delimitar la actuación que deben observar las y los servidores públicos del Ayuntamiento Municipal de Tlaltizapán de Zapata Morelos, en el desempeño de sus funciones.

El Código de Ética y Conducta del Ayuntamiento Municipal de Tlaltizapán de Zapata Morelos, enaltece los valores del servidor público, generando sentido de pertenencia y orgullo; fortalece la identidad de los servidores públicos que brindan servicio a la ciudadanía de Tlaltizapán de Zapata, cuyo objetivo primordial es el bien común.

El presente Código, representa el conjunto de valores y principios, reglas generales de conducta haciendo posible una transformación para lograr un cambio en la actitud del servidor público, y que éste se traduzca en una mayor disposición y vocación de servicio.

## ALCANCE

Las disposiciones contenidas en este Código deberán observarse por las y los servidores públicos del Ayuntamiento Municipal de Tlaltizapán de Zapata, en el marco de sus atribuciones y responsabilidades, cualquiera que sea su jerarquía o la denominación del puesto que ocupen.

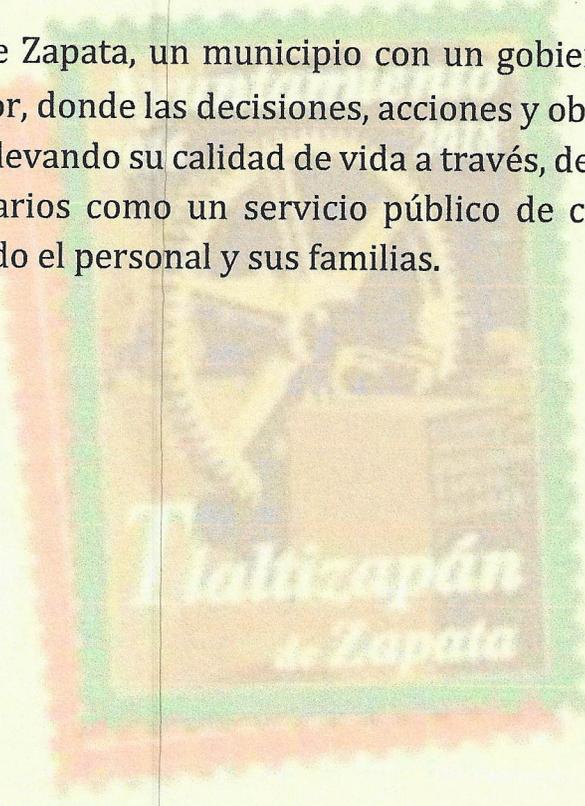
Para efectos de este Código, se entenderá por:

- **Ciudadano:** persona que se legaliza, adquiere y comparte los derechos de la sociedad del País que reside y se beneficia de sus franquicias.
- **Usuarios:** toda persona u organización que se identifique en algún régimen en particular.
- **Servidor público:** persona que brinda un servicio de utilidad social. Esto quiere decir que aquello que realiza beneficia a otras personas y no genera ganancias privadas (más allá del salario que pueda percibir el sujeto por este trabajo).
- **Compañeras y compañeros de trabajo:** personas que ocupan niveles jerárquicos, las y los colaboradores, homólogos y en general, toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en el Ayuntamiento Municipal de Tlaltizapán de Zapata.
- **Familia:** unidad social en la que se dan los procesos psicológicos más importantes del individuo; es un lugar de intercambio social y encuentro múltiple.

(Hoffman; 1998)

MISIÓN

Hacer de Tlaltzapán de Zapata, un municipio con un gobierno cercano a la gente, transparente e innovador, donde las decisiones, acciones y obras tengan por objetivo el beneficio ciudadano elevando su calidad de vida a través, de un instrumento básico para atender a los usuarios como un servicio público de carácter municipal, que contempla también a todo el personal y sus familias.



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

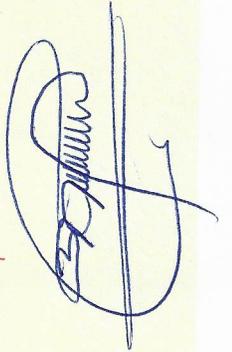
## VISIÓN

Llegar a ser un gobierno cercano y sensible a las necesidades de sus habitantes, eficaz y eficiente en la prestación de servicios públicos, que fortalezca su identidad, patrimonio cultural y cohesión social; contar con tres líneas de servicios (Recaudador, Protector y Prestador de Servicios), operativamente independientes y a la vez eficientes y eficaces, tanto en su interactuar interno como externo.

Tlaltizapán  
de Zapata

 Delegado





Abel Buenavista

## Bienestar Social

### Compromiso

Desempeñaré el puesto que me corresponde, considerando siempre como mi fin primordial, a la población usuaria, contribuyendo a una cultura de trato con calidez e igualdad, en la prestación de nuestros servicios.

### Debo

- Reconocer a la población usuaria de nuestros servicios, como nuestra razón de ser.
- Impulsar y brindar la atención oportuna y con calidez e igualdad, a la población usuaria de los servicios municipales, de acuerdo con mis responsabilidades y funciones.
- Recordar y actuar en consonancia, con el hecho de que, cada persona que solicita mis servicios forma parte de una familia por lo que, mis actos no sólo impactan en ella o él, sino en su entorno familiar y más tarde, en el ámbito social.
- Orientar e informar de forma clara, cortés y oportuna a la población usuaria de los servicios municipales.
- Implementar estrategias que busquen permanentemente la mejora de los servicios municipales que se ofrecen.
- Atender con oportunidad las quejas y/o recomendaciones de la población.
- Otorgar a mis compañeras y compañeros un trato respetuoso y cortés, sin importar el nivel jerárquico.
- Otorgar los servicios que tengo bajo mi responsabilidad a la población usuaria, compañeras y compañeros de trabajo, sin importar sexo, edad, raza, creencia religiosa, capacidad o discapacidad, preferencia política, sexual, condición económica.

- Actuar con objetividad e imparcialidad en el otorgamiento de los servicios a la población usuaria o compañeras y compañeros de trabajo, cumpliendo con las leyes y reglamentos.
- Proporcionar el mismo trato, calidad y calidez de atención a toda la población usuaria, así como a compañeras y compañeros de trabajo.
- Dar a las y los proveedores, un trato equitativo y honesto, mediante procesos transparentes que aseguren una participación igualitaria y una selección imparcial de sus productos o servicios.
- Ejercer mis funciones de manera objetiva, respetuosa, sin prejuicios personales, ni influencia indebida en mis juicios o decisiones, sobre otras personas.

### No debo

- Entorpecer o retardar la correcta atención de un servicio y/o trámite, por descuido, desconocimiento o desinterés.
- Otorgar servicios y/o trámites con mala actitud y sin identificar la necesidad real de la población derechohabiente y usuaria o compañeras y compañeros de trabajo.
- Dar un trato injusto, descortés, amenazante o violento a la población usuaria, compañeras y compañeros de trabajo con quienes interactúo.
- Llevar a cabo acciones de acoso u hostigamiento, sexual o laboral hacia ninguna persona de mi entorno.
- Provocar el incumplimiento de las obligaciones del Ayuntamiento Municipal de Tlaltizapán de Zapata por desidia o irresponsabilidad.
- Conceder preferencias y privilegios en el otorgamiento de los servicios que ofrece el Ayuntamiento Municipal de Tlaltizapán de Zapata a compañeras o compañeros de trabajo, familiares, la población usuaria, faltando a la normatividad vigente aplicable.
- Favorecer o estimular discriminaciones raciales, económicas, religiosas, culturales, de nacionalidad, de género, de preferencia sexual o de cualquier otra índole, tanto en la realización de mi trabajo, como en el otorgamiento de los servicios.

# Responsabilidad

## Compromiso

Utilizaré mi cargo con pleno conocimiento del marco normativo aplicable, buscando siempre el beneficio de la población usuaria de los servicios municipales, refrendando así la confianza depositada en mi persona, por la población.

## Debo

- Conocer y aplicar las leyes, reglamentos y normas con las cuales se regula mi cargo, puesto o comisión.
- Orientar mi trabajo siempre al cumplimiento de la misión, visión y objetivos del Ayuntamiento Municipal de Tlaltizapán de Zapata, aportando el máximo de mi capacidad, conocimiento y esfuerzo.
- Asistir puntualmente a mis deberes, ajustándome con disciplina a los tiempos y a los horarios establecidos, así como a los compromisos solidarios con el Ayuntamiento Municipal de Tlaltizapán de Zapata.
- Asumir una cultura de transparencia, legalidad y rendición de cuentas en el cumplimiento de mis funciones.
- Denunciar todo tipo de actos de corrupción, de fraude, de discriminación y de conductas irregulares, conociendo los derechos y obligaciones para hacerlo.
- Mejorar continuamente los procesos de trabajo establecidos para disminuir los tiempos de atención y/o trámites, haciendo partícipes en su modificación al personal involucrado en su autorización, dirección y operación.
- No tomar ninguna decisión cuando exista o pueda existir algún conflicto de intereses y hacerlo del conocimiento del superior inmediato.

## No debo

- Aceptar o solicitar, directamente o a través de otra persona, regalos, dinero, invitaciones, viajes o cualquier otra dádiva económica o en especie, favores o privilegios de todo tipo o alguna compensación para agilizar un trámite o prestar un servicio.

- Utilizar la credencial y la papelería oficial del Ayuntamiento Municipal de Tlaltizapán de Zapata para beneficio personal, o bien, para beneficiar o perjudicar indebidamente a terceras personas.
- Influir en las decisiones del personal del Ayuntamiento Municipal de Tlaltizapán de Zapata con el propósito de lograr un provecho, perjuicio o ventaja personal, familiar o para terceras personas.
- Utilizar el horario laboral para realizar actividades ajenas a mi responsabilidad en el Ayuntamiento Municipal de Tlaltizapán de Zapata.
- Vender cualquier tipo de mercancía dentro de las instalaciones del Instituto, ni participar o propiciar tandas, rifas y sorteos que me distraigan a mí y a mis compañeras y compañeros de las labores que tenemos encomendadas.
- Presentarme a mis labores bajo los efectos del alcohol o cualquier otra sustancia tóxica.
- Hacer compromisos, ni consolidar promesas de ningún tipo para beneficiar a la población usuaria o a las y los proveedores, en perjuicio del Ayuntamiento Municipal de Tlaltizapán de Zapata o comprometiendo al mismo.
- Emplear alguna forma de violencia, hostigamiento o acoso sexual hacia cualquier persona de mi entorno laboral o de la población usuaria.
- Llevar a cabo trabajos o actividades fuera de mi empleo, cargo o comisión, e incluso buscar o negociar empleos que estén o puedan estar en conflicto con mis deberes y responsabilidades.

Abel Borcero R.

# Honestidad

## Compromiso

Cuidaré, asignaré y usaré los bienes del Ayuntamiento Municipal de Tlaltizapán de Zapata, recursos humanos, financieros y materiales, únicamente para cumplir con su misión; adoptando criterios de optimización, racionalidad y ahorro.

## Debo

- Procurar desde mi ámbito de influencia un ambiente sano, respetuoso y armónico, entre mujeres y hombres.
- Hacer uso eficiente y responsable de los recursos financieros y materiales para desempeñar mis funciones, bajo los principios de austeridad, ahorro, transparencia, honestidad, y con apego a la normatividad aplicable vigente.
- Respetar el tiempo de la población usuaria, así como el de mis compañeras y compañeros de trabajo, siendo estrictamente puntual en mis compromisos laborales.
- Emplear, de manera responsable, óptima y para uso exclusivo del Ayuntamiento Municipal de Tlaltizapán de Zapata, el teléfono, correo electrónico, así como otro tipo de recursos: copias, papel, materiales de escritorio, agua, luz y otros, utilizando, siempre que sea posible, papel reciclado para imprimir o fotocopiar documentación interna.
- Denunciar cualquier acto de vandalismo o uso inadecuado que afecte cualquier inmueble, mueble, equipo e instalaciones.

## No debo

- Sustraer, de las oficinas, bienes que se me proporcionan para el desempeño de mis tareas: información, materiales o equipos de cómputo, copadoras, teléfonos, papelería en general y artículos de limpieza y mantenimiento.
- Instalar en las computadoras del Ayuntamiento Municipal de Tlaltizapán de Zapata, programas de software sin licencia o que tengan una finalidad distinta a las responsabilidades laborales.

- Utilizar el servicio de Internet para realizar actividades distintas a las encomendadas.
- Utilizar los recursos e instalaciones del Ayuntamiento Municipal de Tlaltizapán de Zapata, para fines que beneficien a un partido político u otra asociación ajena al Ayuntamiento.
- Utilizar instalaciones, equipos, vehículos, herramientas, papelería, información interna y recursos financieros del Ayuntamiento Municipal de Tlaltizapán de Zapata, para beneficio personal o de terceras personas.



*[Handwritten signature]*

## Calidad

### Compromiso

Colaboraré en las acciones que realice el Ayuntamiento Municipal de Tlaltizapán de Zapata para el desarrollo profesional, buscando en todo momento su aplicación en las funciones encomendadas y en la mejora de los servicios.

### Debo

- Participar en las actividades de capacitación y adiestramiento que me proporciona el Ayuntamiento Municipal de Tlaltizapán de Zapata, asumiendo el compromiso y responsabilidad de mi propio desarrollo personal y profesional.
- Actualizar mis conocimientos, habilidades y destrezas, así como fortalecer mis competencias de manera permanente, para el adecuado desarrollo de mis funciones y actividades encomendadas.
- Propiciar el desarrollo de mis colaboradoras y colaboradores, a través de la asistencia a los cursos de capacitación programados para su desarrollo profesional y personal.
- Aplicar los conocimientos adquiridos en mi área de trabajo, a fin de mejorar la calidad de los servicios que brinda el Ayuntamiento Municipal de Tlaltizapán de Zapata.
- Otorgar capacitación y adiestramiento cuando las necesidades del servicio así lo requieran.

### No debo

- Desperdiciar las oportunidades que me otorga el Ayuntamiento Municipal de Tlaltizapán de Zapata, en materia de capacitación y adiestramiento, que permitan actualizar mis conocimientos y elevar mi desarrollo profesional.
- Obstaculizar a mis colaboradoras y colaboradores, el acceso a oportunidades de desarrollo académico, profesional y humano.

# Transparencia

## Compromiso

Manejaré con los principios de confidencialidad y Transparencia, la información que derive de mis funciones y de la que tenga conocimiento como servidora o servidor público. Asimismo, colaboraré con disposición y capacidad en la integración de los informes, reportes o cualquier solicitud de información para el cumplimiento de los objetivos del el Ayuntamiento Municipal de Tlaltizapán de Zapata.

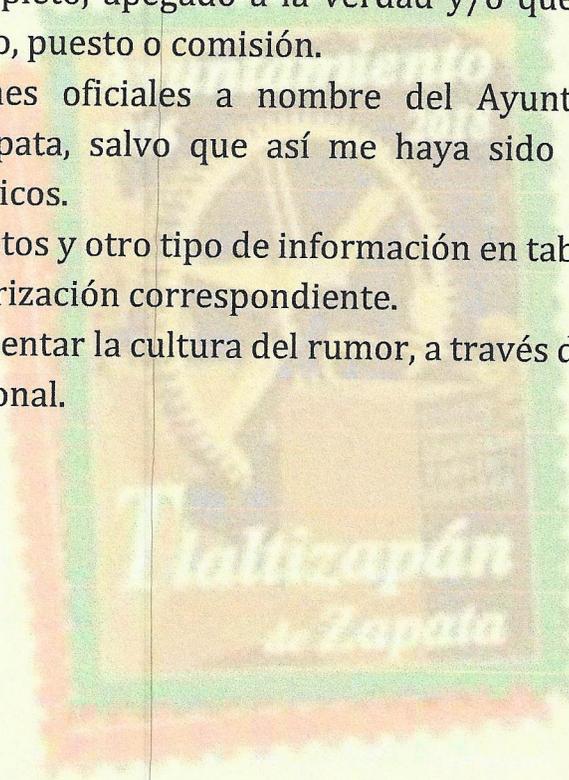
## Debo

- Participar Preservar y cuidar la información a mi cargo, de acuerdo con los criterios de confidencialidad y normatividad específicos consignados en las leyes y en la normatividad aplicables al Ayuntamiento Municipal de Tlaltizapán de Zapata.
- Impedir la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebida de información.
- Proporcionar datos e información de acuerdo a las instrucciones de mis superiores jerárquicos, así como de la legislación y normatividad vigente aplicables al Ayuntamiento Municipal de Tlaltizapán de Zapata.
- Actuar con imparcialidad en la elaboración y manejo de información interna.
- Guardar absoluta discreción de la información confidencial o reservada que se me confía.

## No debo

- Realizar negocios personales o en favor de terceras personas, utilizando información pública y/o reservada a la que tenga o haya tenido acceso con mi cargo, puesto o comisión.
- Alterar u ocultar los registros y demás información del Ayuntamiento Municipal de Tlaltizapán de Zapata, con el fin de obtener beneficios personales de cualquier índole.

- Manejar y usar información que perjudique las funciones, misión y visión del Ayuntamiento Municipal de Tlaltizapán de Zapata; o con el fin de favorecer o perjudicar indebidamente a un tercero.
- Proporcionar y/o publicar información sobre la que no se tenga un conocimiento completo, apegado a la verdad y/o que no forme parte de las funciones del cargo, puesto o comisión.
- Hacer declaraciones oficiales a nombre del Ayuntamiento Municipal de Tlaltizapán de Zapata, salvo que así me haya sido encomendado por mis superiores jerárquicos.
- Colocar carteles, fotos y otro tipo de información en tableros y cualquier sitio a la vista, sin la autorización correspondiente.
- Ser participe o fomentar la cultura del rumor, a través de la cual se provoque la inquietud del personal.



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
Abel Guerrero A

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

## Lealtad

### Compromiso

Seré el apoyo que se requiere para lograr los objetivos del Ayuntamiento Municipal de Tlaltizapán de Zapata, procurando la conciliación y la colaboración respetuosa con mis compañeras y compañeros de trabajo, así como promoviendo la conveniente corresponsabilidad laboral-familiar del personal a mi cargo.

### Debo

- Desempeñar mis funciones con integridad, moralidad, legalidad, imparcialidad y eficiencia.
- Repudiar, combatir y renunciar a cualquier acto de corrupción.
- Realizar el desarrollo de mis funciones con capacidad, conocimiento y experiencia laboral.
- Emplear de manera responsable los recursos financieros y materiales que son de uso exclusivo del Ayuntamiento Municipal de Tlaltizapán de Zapata.
- Conocer y aplicar la normatividad que regula mis funciones.
- Asumir los compromisos y responsabilidades que conllevan el mantener una actitud positiva y de servicio que permita fortalecer la cooperación con mis compañeras y compañeros de trabajo, mediante el respeto mutuo, el trato cordial y la tolerancia.
- Apoyar a mis superiores inmediatos, compañeras y compañeros de trabajo y personal a mi cargo, para lograr los objetivos del área, a fin de otorgar servicios de calidad y trato con calidez a la población usuaria.
- Comunicar de manera clara, a mis compañeras, compañeros y personal a mi cargo, las instrucciones recibidas para cumplir con las tareas y actividades encomendadas.
- Aportar el máximo de mis capacidades, experiencias, habilidades, actitudes y demás competencias, para mejorar el desempeño de mi equipo de trabajo.
- Reconocer, valorar e integrar los conocimientos y experiencia de compañeras y compañeros de trabajo, para lograr mayor efectividad en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

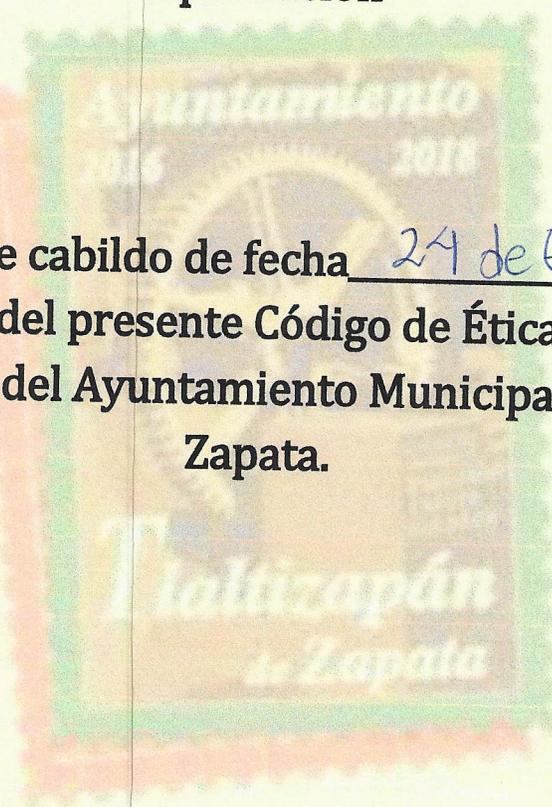
- Apoyar a la población derechohabiente y usuaria, para que cubran sus necesidades de servicio, de conformidad con el marco jurídico aplicable.
- Tener presente el compromiso municipal como instrumento básico de para las y los trabajadores y sus familias.
- Instrumentar esquemas de trabajo que permitan al personal a mi cargo cumplir, en tiempo y forma sus responsabilidades laborales, así como conciliar sus tiempos con la vida familiar.

### No debo

- Escatimar esfuerzos que conlleven al logro de objetivos y metas de mi área de trabajo o de equipos de trabajo del Ayuntamiento Municipal de Tlaltizapán de Zapata.
- Dejar pasar la oportunidad de ayudar a mis compañeras y compañeros de trabajo para mejorar el desempeño de sus funciones.
- Obstaculizar el trabajo y desarrollo de mis compañeras, compañeros o personal de cualquier otra área del Ayuntamiento Municipal de Tlaltizapán de Zapata.
- Provocar conflictos con mis compañeras, compañeros, la población usuaria.
- Emitir y/o fomentar comentarios que perjudiquen la imagen personal y/o laboral de compañeras y compañeros de trabajo.
- Menospreciar los conocimientos, experiencias y trabajo de mis compañeras y compañeros.

## Aprobación

Mediante acuerdo de cabildo de fecha 24 de Enero de 2018 se aprueba la emisión del presente Código de Ética y conducta de los Servidores Públicos del Ayuntamiento Municipal de Tlaltizapán de Zapata.



A large, stylized handwritten signature in blue ink, located on the left side of the page.

A handwritten signature in blue ink, located on the right side of the page.

A handwritten signature in blue ink, located at the bottom left of the page.

A handwritten signature in blue ink, located at the bottom center of the page.

A handwritten signature in blue ink, located at the bottom right of the page.

Abel Barrera B.