| | | |
|---|---|---|
| EDUCACIÓN<br>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA | ***SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA***<br>***TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO*** | |
| | ***INSTITUTO TECNOLOGICO DE BOCA DEL RIO*** | ITBOCA |
| | ***Portada del Proyecto de Residencias Profesionales*** | |

Nombre del Proyecto:

Implementar un Código de Ética en el Departamento de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Tlalixcoyan, Ver.

Nombre del Alumno

Eva María Gutiérrez Arroyo

Numero de Control

17990191

Nombre de la Carrera

Licenciatura en Administración

Especialidad

Finanzas empresariales

Sello Depto. Académico

Sello Empresa

Lic. María de Jesús Cecilia Ramón Vila

EDUCACIÓN | TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RÍO
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

LIC. JOSUE LOPEZ LOPEZ
H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL TLALIXCOYAN, VER.
2022 2025
RECURSOS HUMANOS

Boca del Río, Veracruz a 13 de enero del 2023

## Agradecimientos

Gracias a Dios por darme la sabiduría y capacidad para poder comprender cada uno de los conocimientos enseñados, la oportunidad de despertar cada día, la diversión vivida a cada momento y sobre todo gracias por haber conocido a toda esa gente excelente a lo largo de mi carrera.

Gracias a mi Madre por todo el apoyo brindado a cada momento, por cada una de las palmadas de apoyo brindadas, por las preocupaciones, por los regaños, pero sobre todo por ser mi madre.

Gracias a mi Padre apoyarme, por ayudarme cuando lo necesitaba, por tener siempre tiempo para mí, por todo el esfuerzo para poder llegar a esta meta, pero sobre todo por ser mi padre.

Gracias a ambos por hacerme ver que los limites se los pone uno mismo, por enseñarme que las cosas se deben hacer lo mejor posible y sobre todo por darme la oportunidad de ser su hijo.

Gracias a mis vecinos por estar siempre para ayudarme cuando los necesite, por apoyarme a no abandonar mis sueños por escucharme y por su cariño.

Gracias a todos por el apoyo que me brindan, por su amor y comprensión, por empujarme cuando lo requería.

Muchas gracias, lo amo incondicionalmente.

Hasta aquí nos ayudó Jehová.

1 de Samuel 7:12.

## Resumen

El Histórico Ayuntamiento de Tlalixcoyan, es una institución dedicada a brindar servicio de atención a la población del Municipio de Tlalixcoyan y comunidades aledañas a este.

Esta organización presenta áreas de oportunidad en el proceso de implementación del Código de Ética dentro del Departamento de Recursos Humanos y áreas relacionadas, mismas que demuestren el buen o mal funcionamiento de las actividades que se desarrollan para el manejo de información.

La práctica empresarial realizada en el H. Ayuntamiento de Tlalixcoyan, busca asesorar la forma en que se implementa el Código de Ética en los procesos del Departamento de Recursos Humanos y áreas relacionadas a este.

Por medio del mismo se desea hacer conciencia al personal del Departamento de Recursos Humanos, fomentando la importancia de tener presente el Código de Ética del H. Ayuntamiento de Tlalixcoyan, sino también a todos los colaboradores relacionados al área, para así crear y fortalecer los lazos éticos de solidaridad, compañerismo y uno de los más importantes, el trabajo en equipo, los cuales son el pilar fundamental para que H. Ayuntamiento de Tlalixcoyan tenga un mayor reconocimiento.

En el presente trabajo se detallan las etapas para la correcta evaluación de conocimiento con respecto al Código de Ética que implementa la organización, objetivos, políticas, normas y/o lineamientos a seguir; incluyendo la determinación de frecuencias y herramientas de administración para alcanzar los resultados esperados.

Esta investigación está basada en encuestas realizadas a los clientes que utilizaron algún tipo de servicio dentro del hostal la misma que ayuda a determinar las causas y efectos que originan las falencias e impiden el desarrollo normal de las actividades que se debe cumplir en el establecimiento.

Tras haber diseñado la encuesta de conocimientos para el Departamento de Recursos Humanos y áreas relacionadas con el departamento, se identificaron y propusieron las mejoras para mantener un control más estricto sobre el Código de Ética que se implementa en el H. Ayuntamiento de Tlalixcoyan.

Por otro lado, con el desarrollo y análisis de indicadores, se ha obtenido información que anteriormente no se tenía con precisión, y con esto se ha usado como propuestas para planes de mejoras principalmente en el área de Recursos Humanos, ya que con estos datos se tiene un estimado de hallazgos o incumplimiento del Código de Ética por parte de colaboradores.

Además de esto, se recomendó establecer los procedimientos específicos para el manejo de información, con la finalidad de mejorar el flujo de información entre las áreas relacionadas a dicho departamento.

Así mismo, se recomendó realizar inspecciones por mes, con el propósito de verificar que los objetivos del presente informe de residencias profesional se cumplan, y que el recurso humano logre desempeñarse correctamente, reduciendo los problemas relacionados con la mala ejecución del Código de Ética y mejorando continuamente la atención a la ciudadanía.

El objetivo principal es contribuir con el cambio y mejora del H. Ayuntamiento de Tlalixcoyan, mejorando la calidad en el servicio para con esto generar más satisfacción por parte de los empleados y los ciudadanos.

# Índice

Agradecimientos ..... i
Resumen ..... ii
Índice ..... iv
Tabla de ilustraciones ..... v
Introducción ..... 1
Objetivo General ..... 3
Objetivos Específicos. ..... 3
Problemas a resolver ..... 4
Justificación. ..... 5
CAPITULO 1. HISTORIA DEL HISTÓRICO AYUNTAMIENTO DE TLALIXCOYAN ..... 3
1.1 Antecedentes ..... 3
1.2 Misión ..... 4
1.3 Visión ..... 4
1.4 Política de calidad ..... 4
1.5 Valores ..... 4
1.6 Organigrama del H. Ayuntamiento de Tlalixcoyan y del Departamento de Recursos Humanos. ..... 5
1.7 Descripción de las funciones de los puestos del Departamento de Recursos Humanos. ..... 7
CAPÍTULO 2. EL CÓDIGO DE ÉTICA. ..... 12
2.1 ¿Qué es un Código de Ética? ..... 12
2.2 ¿Para qué sirve el Código de Ética? ..... 12
2.3 ¿Cómo implementar un código de ética? ..... 18
2.4 Resultados de no contar con un código de ética. ..... 23
CAPÍTULO 3. ¿QUÉ SON LOS VALORES? ..... 25
3.1 ¿Qué son los valores? ..... 25
3.2 ¿Qué es la ética organizacional? ..... 26
3.3 Actividades realizadas en el departamento de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Tlalixcoyan. ..... 27
RESULTADOS ..... 29
CONCLUSIÓN ..... 44
RECOMENDACIONES ..... 45
COMPETENCIAS DESARROLLADAS ..... 69
FUENTES DE INFORMACIÓN ..... 70

ANEXOS .....71

## Tabla de ilustraciones

Gráfica 1 Porcentaje de personas que conoce el Código del Ética del Histórico Ayuntamiento de Tlalixcoyan. . .....29
Gráfica 2 Porcentaje del nivel de comprensión del Código de Ética del Histórico Ayuntamiento de Tlalixcoyan. .....30
Gráfica 3 Porcentaje de cumplimiento del Código de Ética por parte de los jefes. .....31
Gráfica 4 Porcentaje de cumplimiento del Código de Ética por parte de los colaboradores. .....32
Gráfica 5 Porcentaje de colaboradores que actúan acorde a sus valores éticos .....33
Gráfica 6 Porcentaje de colaboradores que identifican los canales de denuncias.. .....34
Gráfica 7 Porcentaje de incidencias detectadas por los colaboradores. .....35
Gráfica 8 Porcentaje de infracciones detectadas dentro del Histórico Ayuntamiento de Tlalixocyan. ..36
Gráfica 9 Porcentaje de incidencias detectadas por abuso de poder. .....37
Gráfica 10 Reporte de anomalías. .....38
Gráfica 11 Denuncias ante actos de corrupción .....39
Gráfica 12 Respeto al Código de Ética. .....40
Gráfica 13 Uso de recursos equitativamente. .....41
Gráfica 14 Comunicación efectiva. .....42
Gráfica 15 Buena imagen ante la comunidad. .....43

# Introducción

En la mayor parte de las empresas los códigos de ética tienden a ser obsoletos, si la empresa no los modifica para adaptarse a los constantes cambios de los ambientes sociales, técnicos y políticos, estará con el riesgo de perderse en el mercado. La auditoría está diseñada para obligar a los administradores a hacer frente a estas situaciones, por lo tanto, es la encargada de verificar el cumplimiento de los códigos de ética dentro de la organización, manteniendo así el control y cumplimiento de estos mismos, por parte de los colaboradores.

El presente proyecto se enfoca en diseñar una guía que establezca los códigos de ética dentro del departamento de Recursos Humanos (R.H.), del Histórico Ayuntamiento de Tlalixcoyan. Esta área tiene como objetivo lograr la integración, permanencia y desarrollo del recurso humano que colabora en la entidad, a través de un sistema de administración y evaluación, que permita analizar y establecer que, al adoptar prácticas éticas, el personal pueda ser más productivo y que se obtenga la mejora continua en el servicio brindado al público en general.

La adopción de esta guía posibilitará que el H. Ayuntamiento de Tlalixcoyan realice una evaluación minuciosa sobre el desempeño del recurso humano del departamento de R.H.

El presente informe técnico se compone de 4 capítulos, los cuales se describen a continuación:

Capítulo I. Historia del H. Ayuntamiento de Tlalixcoyan: este capítulo se encuentra conformado por la justificación del tema, los objetivos generales, así como específicos, siendo estos, la columna vertebral del informe de residencia profesional, pues a partir de ellos se determinarán las medidas requeridas para dar cumplimiento a los mismos.

Posterior a ello, en el capítulo II se presenta la investigación fundamentada de los temas que servirán como base para la viabilidad del informe técnico.

Por otra parte, en el Capítulo III, se presentan de manera cronológica y detallada cada una de las actividades y herramientas que fueron aplicadas con la finalidad de identificar los problemas que se presentan dentro del área a laborar.

Finalmente, se presentan los resultados, las conclusiones, recomendaciones, experiencias personales adquiridas y las competencias desarrolladas y/o aplicadas, donde en la primera se muestran las respuestas obtenidas por parte de los colaboradores pertenecientes al Departamento de Recurso Humanos del Histórico Ayuntamiento de Tlalixcoyan, el segundo hace una comparación sobre los resultados obtenidos en el primer diagnóstico, con el objetivo de identificar el principal problema dentro del departamento de Recursos Humanos y la segunda se enfoca en puntualizar las áreas de oportunidad.

**Objetivo General.**

Diseñar una guía para el Departamento de Recursos Humanos, con los códigos de ética más apropiados, tomando como base los valores del Histórico Ayuntamiento de Tlalixcoyan, con el objetivo de mejorar la productividad y calidad del servicio brindado por los colaboradores y así lograr incrementar el nivel de satisfacción de los clientes.

**Objetivos Específicos.**

- Realizar un diagnóstico inicial que determine la situación actual de los procedimientos éticos que realiza el departamento de Recursos Humanos, actualmente.
- Aplicar una encuesta al personal del área de Recursos Humanos, para medir el nivel de impacto que tiene la ética en sus actividades laborales.
- Establecer las medidas de control mediante la evaluación del recurso humano, con el fin de garantizar el mejoramiento continuo y el cumplimiento de los objetivos del código de ética.

**Problemas a resolver.**

- Mala organización y comunicación dentro del departamento.

- Falta de encuestas y/o evaluaciones para medir el cumplimiento con el código de ética del Hisórico Ayuntamiento de Tlalixcoyan.

- Desconocimiento de los hallazgos al código de ética encontrados dentro del área.

**Justificación.**

El Histórico Ayuntamiento es el órgano de representación popular encargado del gobierno y la administración del municipio de Tlalixcoyan, brindando servicios de atención a los ciudadanos pertenecientes a la localidad y/o comunidades aledañas a este. Una de sus principales fortalezas es el mejoramiento, verificación y evaluación de los servicios de obras, programas, acciones y trámites a través de la contraloría social ciudadana. Aunado a ello, su mayor área de oportunidad se encuentra en la creación de nuevos proyectos, vinculándose con universidades a efecto de recibir una capacitación en el área que se busca mejorar.

Mediante la observación de las actividades realizadas en el Departamento de Recursos Humanos, se identificó que los valores éticos actualmente aplicados, no satisfacen las necesidades correspondientes, por tal motivo, se determinó la elaboración de una guía con los códigos de ética, que permitan de manera eficaz y oportuna fortalecer la infraestructura de la calidad de la atención a la ciudadanía y mejoren la productividad de los empleados de la organización.

Este proyecto se realizará con la finalidad de brindarle a la organización mejoras en el proceso de atención al cliente, reflejadas en una mejor imagen para la misma, con el objetivo de disminuir la insatisfacción por parte de los ciudadanos, que se presenta, para así poder contribuir con un mejoramiento continuo que permita que la gestión y constante actualización de los códigos éticos, logrando que estos sean cada vez más efectivos, logrando que la institución se adapte a las nuevas situaciones que surjan en su entorno. Para lograr este fin, se aplicarán diferentes tipos de herramientas de calidad y medición en materia de ética, enfocadas a lograr el objetivo de crear una guía con los códigos de ética.

Con la implementación de este proyecto se obtendrán diversos beneficios para la empresa, entre ellos se encuentran: incremento en la productividad del empleado y satisfacción del cliente.

# CAPITULO 1. HISTORIA DEL HISTÓRICO AYUNTAMIENTO DE TLALIXCOYAN

## 1.1 Antecedentes

En búsqueda de un Tlalixcoyan próspero y luego de una lucha por la igualdad en 1842 la Ley para la Organización y el Gobierno del estado de Veracruz, declara municipio a Tlalixcoyan. (Bravo & Velázquez, 1980).

Tlalixcoyan es un municipio del estado de Veracruz ubicado en la región de Sotavento y su nombre es de origen náhualt que significa “lugar que emerge” según una investigación realizada por el Museo de Antropología.

Por otra parte, el Prof. Ramón Peralta Bravo cronista de Piedras Negras hasta su fallecimiento y el Sr. José Rangel Velázquez, Tópografo en la desaparecida Comisión del Papaloapan (1980) afirma que el palacio municipal ubicado a un costado del parque Benito Juárez en la cabecera municipal, fue construido aproximadamente en 1847 mismo que en su estructura tiene colocado un novedoso “reloj mecánico” de origen alemán.

Hasta la fecha el municipio de Tlalixcoyan ha tenido 66 alcaldes, entre ellos una alcaldesa, la señora Julia Ayala Cortés 1977-1979 quién además formó parte del movimiento campesino “Alfredo Vladimir Bonfil” con el propósito de construir una organización de defensa para los intereses de los campesinos.

El. C. Atilano Martínez Barcelata fue Cronista de la ciudad, el además expresidente municipal de 1962 a 1964 (1998) compartió que el primer presidente municipal fue el señor José Perdonomo en 1847.

## 1.2 Misión

Las personas que conformamos el Gobierno Municipal somos un equipo en acción que trabaja para lograr el bienestar de la población tlalixcoyana.

## 1.3 Visión

Para 2025 Tlalixcoyan dispondrá de infraestructura, servicios y espacios públicos que contribuirán a mejorar la calidad de vida, el medio ambiente y el desarrollo de las personas, de acuerdo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

## 1.4 Política de calidad.

El gobierno municipal de Tlalixcoyan, es una entidad comprometida con el mejoramiento continuo de la calidad de vida de sus habitantes, a través del cumplimiento estricto del marco legal, velando por la satisfacción de las necesidades básicas y expectativas de todos, apoyados siempre en el talento humano idóneo con gran sentido de pertenencia, sensibilidad social y calidad humana orientada a implementar acciones eficaces que garanticen la salud, la seguridad y el bienestar de todos sus habitantes.

## 1.5 Valores

Los valores que guiarán la actuación de la administración municipal 2022-2025 son:

- Sensibilidad. Debemos conducirnos con sensibilidad ante las necesidades y las circunstancias que envuelven a las personas, comprendiendo el entorno y la realidad que les rodea.

- Honestidad. Debemos actuar siempre en apego a la verdad y conducirnos hacia las personas con objetividad y con sinceridad.
- Respeto. Debemos estar siempre atentos y actuar en consideración hacia las demás personas, como un principio de sana convivencia para vivir en paz.
- Responsabilidad. Debemos cumplir con nuestras responsabilidades tomando las decisiones más convenientes para la mayoría.

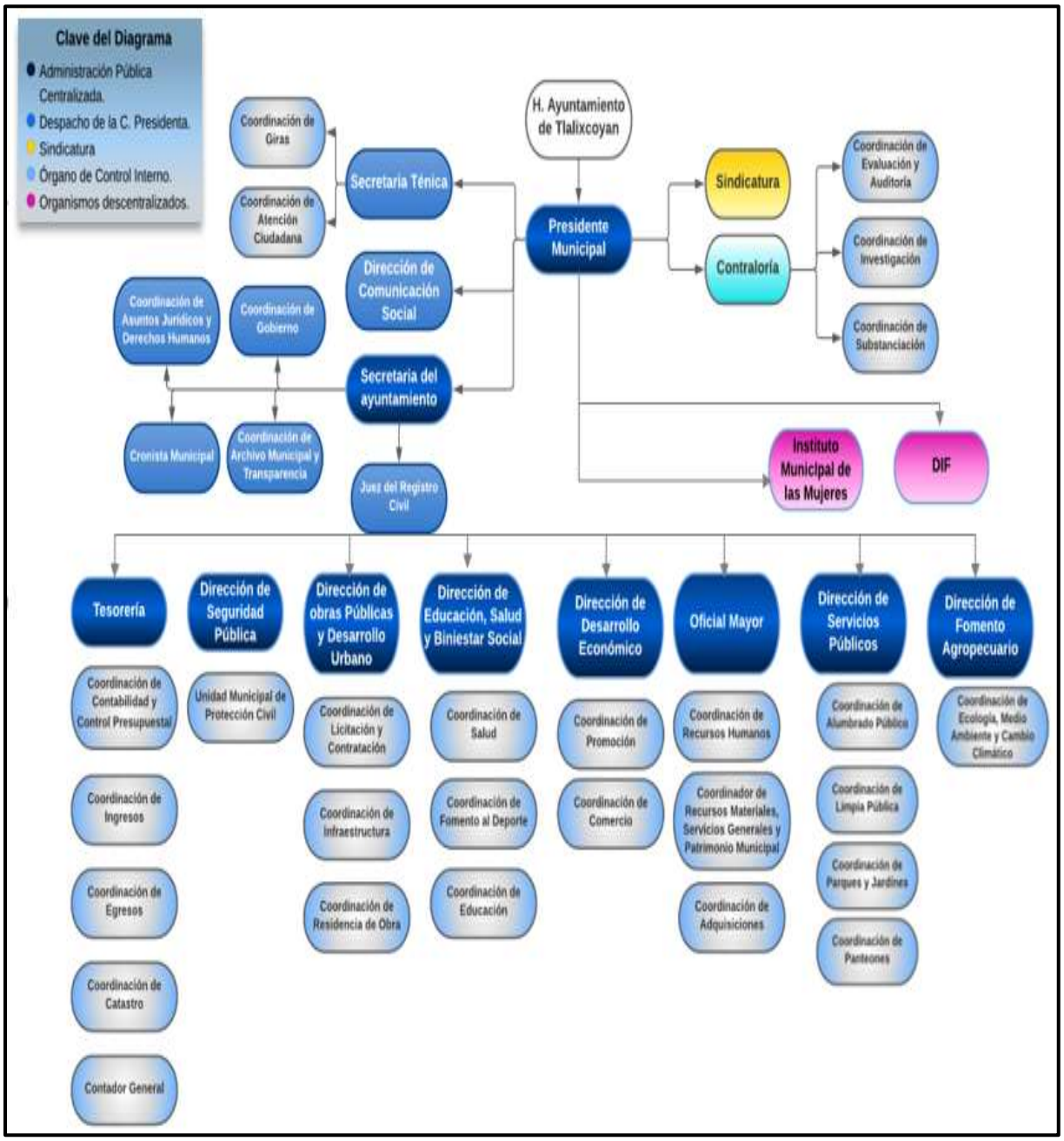
**Servicios.**

- Agua potable.
- Drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales.
- Alumbrado público.
- Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos;
- Mercados y centrales de abasto.
- Panteones.
- Rastros

**1.6 Organigrama del H. Ayuntamiento de Tlalixcoyan y del Departamento de Recursos Humanos.**

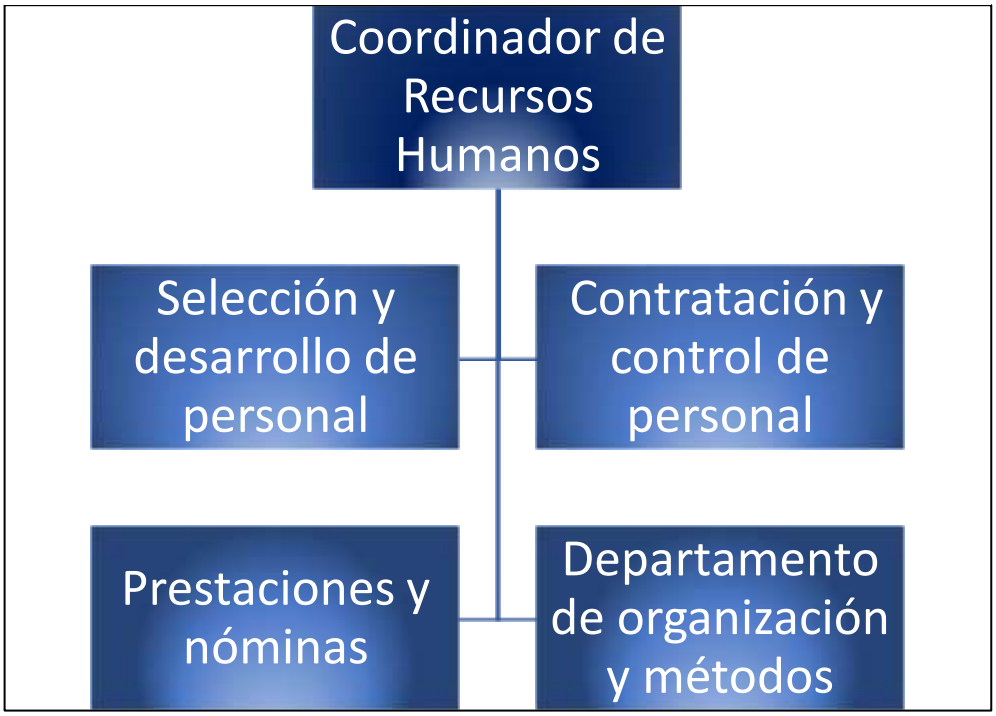
**Organigrama del Histórico Ayuntamiento de Tlalixcoyan.**

Figura 1. Organigrama del Histórico Ayuntamiento d de Tlalixcoyan. Fuente: Histórico Ayuntamiento de Tlalixcoyan, 2022.



**Organigrama del departamento de Recursos Humanos del Histórico Ayuntamiento de Tlalixcoyan.**

Figura 2 Organigrama del Departamento de Recursos Humanos del Histórico Ayuntamiento e Tlalixcoyan. Fuente: Histórico Ayuntamiento de Tlalixcoyan, 2022.




**1.7 Descripción de las funciones de los puestos del Departamento de Recursos Humanos.**

**Coordinador de Recursos Humanos:**

Es el encargado de reclutar, seleccionar y contratar, evaluar y promover el desarrollo del personal necesario para el buen desempeño de las actividades municipales con base en las políticas que en esta materia establezca el cabildo y la presidenta o el presidente municipal, atendiendo también a lo pactado en las condiciones Generales de Trabajo respectivas.

**Selección y desarrollo de personal:**

- Instrumentación de acciones de selección de personal, capacitación y apoyo al servicio social.
- Coadyuvar al crecimiento laboral y humano de las y los trabajadores y practicantes, para que a su vez impulsen el progreso de la capital veracruzana.
- Facilitar la capacitación permanente y actualización del personal del Histórico Ayuntamiento de Tlalixcoyan.
- Localizar los mejores perfiles profesionales de aquellos que solicitan empleo, a fin de contar con una plantilla laboral que influya positivamente en la calidad de los servicios que ofrecen las diferentes áreas de la Administración Pública Municipal.

**Contratación y control de personal:**

- Cumplir e implementar las normas legales y administrativas y de esta manera validar que los trámites de personal se realicen conforme a las leyes, reglamentos y políticas internas vigentes establecidas para su atención oportuna.

- Sistematizar los procedimientos de contratación de todo el personal que soliciten las diferentes dependencias del Ayuntamiento con base en los requerimientos de las áreas para el cumplimiento de sus objetivos.

- Ejecutar los procedimientos de contratación del personal de nuevo ingreso o reingreso necesario para el buen desempeño de las actividades municipales, con base en las políticas y normatividad establecida.

- Aplicar los lineamientos estratégicos de las prestaciones de seguridad social integral, a la que tienen derecho las trabajadoras y los trabajadores del Ayuntamiento.

- Verificar que se actualicen las plantillas de personal de todas las áreas que integran el Ayuntamiento y coordinar el proceso de elaboración de las credenciales oficiales de identificación, para su expedición de manera oportuna.

- Coadyuvar en la implementación de la Metodología para la evaluación del Desempeño Laboral y del Personal del Ayuntamiento en coordinación con el Departamento de Selección y Desarrollo de Personal.

**Prestaciones y nóminas:**

- Atender y asesorar al personal que lo solicite en lo referente a sus trámites y situación laboral para que sus reclamos de derechos se encaminen a través de la normatividad existente y vigente.
- Planear y coordinar las actividades encaminadas a lograr la eficiencia y eficacia en la atención de incidencias de personal que repercuten en el pago de las remuneraciones.
- Vigilar que el envío de la información y productos relativos a la emisión de la nómina a La Tesorería para se efectúe el pago de conformidad a los lineamientos y periodicidad establecida, para efectos de rendición de cuentas. Dispersión electrónica. Timbrado de nómina.
- Fortalecer las medidas de control vigente, así como promover e implementar nuevas medidas de control interno que garanticen la seguridad en la emisión de la nómina del personal del Histórico Ayuntamiento.
- Verificar que se apliquen correctamente los movimientos de altas, bajas, modificaciones de sueldo, etc. para la adecuada y oportuna aplicación de prestaciones y/o retenciones en el sistema.
- Vigilar la elaboración de las nóminas del personal del Histórico Ayuntamiento, verificando que se cuente con el soporte documental de los movimientos procesados en la misma en tiempo y forma.

**Organización y métodos:**

- Dar seguimiento al proceso de rediseño institucional de la estructura orgánica municipal, a efecto de proponer adecuaciones necesarias para garantizar el desarrollo de las funciones sustantivas de las dependencias municipales.
- Proporcionar una opinión técnica sobre la creación o modificación de unidades administrativas municipales.
- Proponer la Metodología para la elaboración de manuales administrativos.
- Promover la capacitación del personal municipal en materia de elaboración e implementación de manuales administrativos.
- Asesorar la elaboración, validación, publicación, difusión y actualización de los manuales administrativos de las diferentes áreas de la Administración Pública Municipal, conforme a la normatividad vigente.
- Revisar y emitir observaciones y recomendaciones a los manuales administrativos de las diferentes áreas de la Administración Pública Municipal.
- Promover actuaciones de mejora para rediseñar, innovar, racionalizar y simplificar funciones, procedimientos y trámites de las dependencias municipales.
- Impulsar la aprobación de los manuales administrativos por el Cabildo, a través de la Comisión de Gobernación, Reglamentos y Circulares.
- Gestionar la publicación de los manuales administrativos en la Gaceta Municipal.
- Implementar la estrategia de difusión de manuales administrativos en las dependencias municipales.
- Coadyuvar a la incorporación de la perspectiva de género y derechos humanos en la Dirección y en los demás departamentos adscritos.
- Apoyar en el diseño y seguimiento de los indicadores de desempeño de la Dirección de Recursos Humanos y sus departamentos.

**Datos Generales:**

- Nombre: Histórico Ayuntamiento de Tlalixcoyan.
- Giro: corporación municipal.

- Teléfono: 285-967-0601.
- Correo electrónico: contacto@tlalixcoyan.gob.mx
- Ubicación: Calle Lorenzo Barcelata S/N, Tlalixcoyan, Ver.

Imagen 1 Instalaciones del Histórico Ayuntamiento de Tlalixcoyan.
Fuente: Google, 2022.

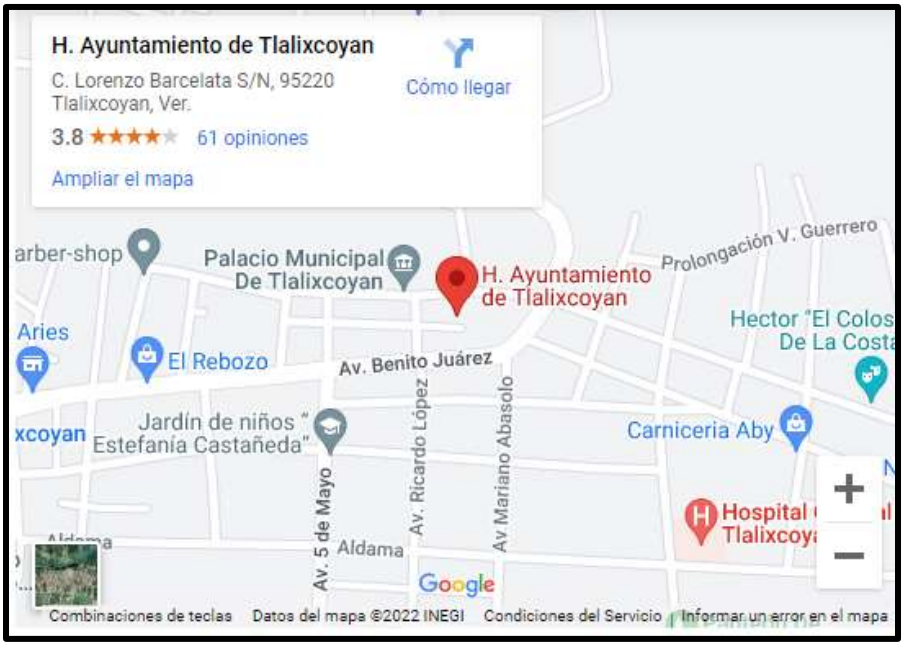



Imagen 2 Ubicación geográfica del Histórico Ayuntamiento de Tlalixcoyan.
Fuente: Google Maps, 2022.

# CAPÍTULO 2. EL CÓDIGO DE ÉTICA.

## 2.1 ¿Qué es un Código de Ética?

"Los códigos de ética son una herramienta básica que busca homologar los principios, valores y pautas de comportamiento que se esperan de los servidores públicos en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones. De manera específica, el propósito del Código de Ética es impulsar, consolidar y velar por una cultura de valores y principios éticos que guíen la labor cotidiana de los servidores públicos. Por su parte, el Código de Conducta tiene como objetivo establecer las pautas de comportamiento de observancia obligatoria para los servidores públicos y para terceros relacionados con la institución." [1]

## 2.2 ¿Para qué sirve el Código de Ética?

Los códigos corporativos han proliferado desde la década del noventa. Tal vez como un intento de guiar a los integrantes de una corporación hacia un comportamiento ético que, al parecer, la sociedad demanda de modo creciente. Se ha señalado que el comportamiento ético depende, en gran medida, de la habilidad de reconocer las connotaciones éticas implícitas en determinadas situaciones y poder hacerles frente de un modo que permita ser calificado como ético.

En pocas palabras, ayuda a los funcionarios a comprender los principios morales.

En forma creciente se han venido transmitiendo los distintos aspectos de la cultura corporativa a través de instrumentos escritos: enunciados de misión y valores, credos, políticas corporativas y códigos formales de ética.

---

[1] Work, G. P. (2018). La ética organizacional desde un punto congruente. *La ética organizacional desde un punto congruente.* (pág. 1). México: Trust Index

Tiene como objetivo establecer un marco de valores y conductas deseables, que sirvan como referencia para el comportamiento del personal en el ejercicio de sus funciones.

La existencia de estos instrumentos escritos adquiere particular relevancia en los casos en que se trata de empresas multinacionales que desarrollan sus actividades en medios sociales y culturales distintos de los de sus países de origen.

En tales circunstancias es especialmente significativa la forma en que la cultura corporativa es transmitida a los integrantes de la organización ubicados en ámbitos alejados de la casa matriz, tanto cultural como geográficamente, lo cual ciertamente vuelve muy difícil la comunicación y, sobre todo, la interpretación de los mensajes que se procura transmitir.

Los códigos de ética, en particular, deberían dar respuesta a los planteos y dilemas morales que se presentan en las organizaciones y que, en ciertas ocasiones, pueden asumir dimensiones inusuales de dramatismo.

En general, se supondría que estos códigos articulan los valores corporativos con las responsabilidades, obligaciones y objetivos éticos de una organización y de sus integrantes. Y en cuestiones relacionadas con los negocios internacionales, en particular en medios culturales y sociales diferentes, deberían establecer el mínimo moral al cual se tendría que ajustar el comportamiento de los directivos y trabajadores de la empresa.

Los mejores códigos parecerían ser aquellos que describen la forma en que todos ya se comportan y sienten en una empresa, es decir que reflejan la cultura corporativa vigente. Los peores, aquellos que se limitan a enunciar una lista de principios.

A pesar del amplio debate que se ha generado en las empresas acerca de los “valores propios” al final parece que todas terminan con listas similares: con algo acerca de la integridad, algo referido al respeto a los individuos y algo relativo al cumplimiento con los

clientes. Pero es también cierto que desde 1987 hasta el presente se ha ido produciendo un cambio sustancial en las características de los códigos de ética, así como en el proceso de elaboración de los mismos que se ha vuelto más inclusivo y participativo. También se ha identificado una mayor toma de conciencia respecto de principios éticos básicos.

Al evaluar la efectividad de estos instrumentos debe tenerse muy presente la forma en que los mismos fueron realizados. No puede asumirse la eficacia de un instrumento elaborado de arriba hacia abajo de modo que los integrantes de una organización no se sientan comprometidos con los principios y reglas que los mismos enuncian, tengan un claro entendimiento de su propósito y exista coherencia entre los valores enunciados y el efectivo comportamiento en los distintos niveles de la corporación.

Si bien se los suele englobar bajo la denominación genérica de "códigos de ética" es importante diferenciar claramente tres tipos de instrumentos o códigos cuyo propósito difiere:

- Códigos de ética (propiamente dichos): contienen enunciados de valores y principios referidos al propósito de la corporación, a sus obligaciones y responsabilidades hacia los stake holders y a las normas que deberán conformar el comportamiento de sus integrantes. También se los suele identificar como "códigos basados en valores".

- Códigos de prácticas: deben enumerar, interpretar e ilustrar las normas que deben guiar la toma de decisiones en diferentes instancias y las acciones concretas de los integrantes de la corporación que conformen los principios y valores enunciados en Códigos de conducta: constituyen enunciados de reglas expresadas de forma afirmativa o negativa acerca de aquello que pueden o no pueden hacer los integrantes de la corporación.

Pueden fijar penalidades por incumplimiento y fijar los procedimientos para hacer cumplir las normas y apelar en caso de disenso o conflicto de intereses. Se ha dicho que están diseñados

para proteger la organización de las acciones de sus empleados. Algunos se refieren a los mismos como “códigos basados en reglas”.

En un estudio realizado en la Universidad de Ottawa, los profesores E.P. Mendes y J.A. Clark han distinguido cinco generaciones de códigos que se corresponden con las distintas cuestiones éticas y de responsabilidad social que contemplan en sus textos.

La primera generación trata esencialmente del conflicto de intereses y su objetivo es proteger a la empresa de las acciones de sus empleados procurando que estos cumplan con las leyes y procedan de acuerdo con los intereses de la misma y de sus accionistas. En la segunda generación de códigos las cuestiones éticas comienzan a tener un peso mayor y se centran en la conducta comercial en particular en las actividades realizadas en países extranjeros.

La cuestión de los sobornos a miembros de los gobiernos de esos países es especialmente considerada y se procura proteger la reputación de la empresa y asegurar una competencia limpia. En los códigos de tercera generación, se consideran los intereses de los stake holders, en particular de los empleados. Esta cuestión ha sido introducida en forma bastante reciente en parte como respuesta al rechazo público respecto de las condiciones de trabajo en países del tercer mundo.

En los códigos de la cuarta generación aparecen cuestiones más amplias de responsabilidad social, en particular, lo referido a la protección del medio ambiente y el respeto por las comunidades.

Finalmente, la quinta generación enfatiza la problemática relacionada con la responsabilidad y la justicia social y está inspirada en la preocupación que se derivaba de las actividades de las empresas en países que no respetaban derechos humanos básicos.

En este caso se entiende que la empresa debería asumir ciertas responsabilidades hacia los habitantes del país anfitrión, en el sentido de no participar en políticas de abusos de derechos humanos iniciadas por los gobiernos locales, ni en actividades que impliquen beneficios para líderes corruptos o gobiernos opresores.

De todas maneras, no cabe duda de que existe una diversidad de enfoques que estarían influenciando la elaboración de los códigos. Aquellos más progresistas son los que se basan en valores y que establecen ciertos principios que dan el fundamento a lo que significa "ser empleado" de tal empresa.

Es interesante observar que puede establecerse una analogía entre estas generaciones de códigos de ética con las etapas del desarrollo moral de los niños estudiadas por Kohlberg. En efecto, se podría establecer la siguiente categorización de los distintos tipos de códigos:

a) **Nivel preconvencional.** En este nivel los códigos toman en consideración las consecuencias que pueden tener las acciones de las empresas y de sus integrantes de acuerdo con las normas y regulaciones vigentes en la sociedad.

   i. Los conflictos de intereses: se trataría más bien de códigos de conducta que procuran proteger los intereses de la empresa.
   ii. La conducta comercial: se trata de proteger la reputación de la empresa.

b) **Nivel convencional.** Las acciones de las empresas que se encuentran en este nivel deben conformar las expectativas de la sociedad con respeto y comprensión de las leyes que regulan su funcionamiento en los mercados.

   i. Los intereses de los stake holders: su objetivo sería protegerlos, en particular a los trabajadores en países del tercer mundo.
   ii. Protección del medio ambiente y respeto comunidades: se consideran cuestiones referidas a la responsabilidad social empresaria.

c) **Nivel posconvencional.** En este nivel se supone que las empresas habrán de actuar en conformidad con principios y valores morales que se encuentran por encima de los intereses de grupos o autoridades, aunque los mismos puedan compartirlos y apoyarlos.

i. La responsabilidad y la justicia social: están inspiradas en la preocupación originada de las actividades desarrolladas en países que no respetan derechos humanos básicos.

Al analizar el planteo, se llega a suponer que hay una suerte de evolución moral en las corporaciones, un aprendizaje ético que se refleja en las distintas generaciones de códigos. Pero no se puede afirmar que esta evolución de los códigos éticos, responda también a una evolución moral de los integrantes de la organización y que ello habrá de manifestarse en un mejor comportamiento de la misma.

Es importante tener presente que una condición necesaria para la efectividad de cualquier código de ética es la coherencia que debe existir entre los valores incorporados a tal código y los comportamientos corporativos. Se debe tener presente que las virtudes, incluso las corporativas, no son rasgos innatos.

Si bien es cierto que pueden transmitirse valores a través de las disposiciones de un código, sólo se convertirán en hábitos por medio de reiterados comportamientos virtuosos.

Además, también es necesario tener presente que para que resulte exitosa la aplicación de un código de ética, debe contarse con estructuras apropiadas de gobierno corporativo. Y su carencia puede sin duda conducir al fracaso todas las buenas intenciones que pudieron haber inspirado la elaboración de un código.

No obstante, y a pesar de ejemplos no demasiado edificantes de la vida corporativa, se acepta que los códigos tienen aspectos positivos que, aunque no lleguen a prevenir los comportamientos faltos de ética de las corporaciones, pueden contribuir a elevar su nivel ético.

Uno de sus principales méritos es, sin duda, la actitud que se genera en la organización al obligar a sus integrantes a pensar y reflexionar acerca de los deberes y obligaciones que tanto a nivel individual, así como grupo tienen hacia los stake holders, internos y externos. El proceso de reflexión puede continuar en el tiempo, ahondando el sentido de responsabilidad y toma de conciencia hacia las cuestiones éticas.[2]

## 2.3 ¿Cómo implementar un código de ética?

### 2.3.1 Decisión de la alta dirección.

Todo camino de gestación de un Código de Ética tiene como punto de partida la decisión de la Alta Dirección de dar comienzo a un proceso de esta naturaleza. Deberá preverse una ocasión propicia para anunciar tal decisión. El mensaje de la Alta Dirección fijará la postura de la organización hacia el compromiso ético.

Debe transmitir la importancia de la ética y su cumplimiento para la organización, así como para los colaboradores y el resto de los grupos de interés. La dirección es quien debe presentar la iniciativa para la generación de este documento, compartiendo su interés en desarrollar estos temas con el área responsable, y convocar a participar a otras áreas afines o partes interesadas.

La definición de las áreas más afines está dada por el tipo de estructura organizacional, pero por lo general, predominan las áreas de Recursos Humanos, Gestión Humana,

[2] UCEMA. (2020). ¿Para qué sirve el código de ética? *Análisis*, P. 2-5.

Responsabilidad Social, e inclusive en algunas empresas en particular, Seguridad e Higiene o Gerencia de Prevención de Lavado de Activos u otras.

### 2.3.2 A quién aplica.

Un Código de Ética debe indicar claramente quiénes son sus destinatarios. Cada empresa deberá definir quiénes son las personas que se espera cumplan con los valores éticos (trabajadores, proveedores, etc.). Se recomienda, en tal sentido, que la propia empresa defina a quiénes considera sus colaboradores.

Una definición frecuente de colaborador es la que incluye a todo aquel individuo que por el desarrollo habitual de sus tareas toma decisiones o realiza acciones que producen efectos en todos aquellos que se relacionan con la empresa. El alcance de dicha definición constituye un primer paso para reflexionar sobre quiénes son los destinatarios de un Código de Ética.

De esta manera, una empresa podrá definir con un alcance restringido, que contemple solamente a aquellos colaboradores contratados directamente, o en un sentido más amplio, a aquellos individuos contratados en forma indirecta, o subcontratados. La opción elegida dependerá, entre otros factores, de cómo evalúe la empresa el impacto de los colaboradores sobre los públicos interesados.

El Código de Ética será aplicable a todas las personas que desempeñen un empleo, cargo o comisión, al interior de alguna dependencia o entidad de la administración privada, pública federal, o bien, en alguna empresa productiva del estado.

Es importante que quede de manifiesto que, independientemente del alcance que le demos al término colaboradores, en todos los casos están incluidos todos los niveles jerárquicos de la organización, sin excepciones.

### 2.3.3 Conformación de un equipo que lo realice e imparta.

El área o equipo que tome el tema deberá planificar las acciones a realizar y establecer un cronograma de trabajo. Al planificar la instancia definirá a qué personas, tanto dentro como fuera de la organización, se invitará a trabajar en el proyecto.

Este equipo será responsable de la definición de los temas, los plazos, los recursos económicos a considerar en cada etapa, etc. En el armado de los grupos se recomienda que no sean muy numerosos (máximo 10 personas) y que se designe a un responsable de equipo.

### 2.3.4 Instancias de sensibilización y participación en la elaboración.

Entendemos adecuado generar primeramente una serie de talleres de sensibilización para los integrantes de la organización, con el objetivo de propiciar instancias de intercambio y discusión sobre casos prácticos que pueden ocurrir en la empresa, y considerar cuál debería de ser la posición a adoptar.

Estos talleres deberán estar integrados por los diferentes niveles de la organización y ser liderados por la Dirección de la empresa. Deberán abordar las temáticas de interés de cada organización (tales como confidencialidad, conflictos de interés, declaraciones, trabajo de parientes, etc.). En este proceso se sugieren los siguientes pasos:

1) **Revise la misión y visión de su organización**. Dicha misión y visión, más allá de resumir las metas y aspiraciones, seguramente revele valores y cultura empresarial. En caso que la organización cuente con visión, misión y valores, éstos deberán estar presentes en su contenido. Además, se recomienda incluir otros documentos que pueden servir como insumo (reglamentos internos, declaraciones, etc.).

2) **Analice qué valores sustentan la estrategia de negocios de su organización.** Para ello cuestione cuáles son los valores que se utilizan diariamente en la toma de decisiones y que se encuentran alineados con la filosofía y metas (visión y misión) de su organización. Elementos que pueden ayudar a realizar dicho análisis:

   a) Responda a la pregunta "¿Cómo queremos actuar?"

   b) Haga una lista de situaciones de conflicto que haya tenido en su organización y que hayan involucrado a algún grupo de interés (proveedores, clientes, empleados, reguladores, etc.), y analice cómo se solucionaron.

   c) Cree un ámbito de discusión (incluya a diversos grupos de interés) para analizar las interrogantes planteadas.

3) **Agrupe los valores encontrados.** Atendiendo a estos valores, defina el comportamiento esperado de los colaboradores ante esas situaciones delicadas. Ello significa tomar una posición ética ante dichas situaciones. Registre las situaciones que puedan ser introducidas en el Código, como ejemplos clarificadores.

En forma complementaria, se podrá realizar en la etapa de diagnóstico, una "encuesta" sobre el clima ético existente, que permita relevar elementos adicionales para asegurarse que el contenido del Código tenga representatividad en la organización.

De esta forma podrá validar o modificar los valores y en consecuencia las conductas o respuestas esperadas en sintonía con los valores.

Es aconsejable contar con la participación de "formadores de opinión" y stake holders externos, en caso de que corresponda, con el objetivo que brinden sus opiniones,

estimulen la participación e involucramiento en el tema y sean “aliados” en la etapa de instrumentación.

La empresa lo compartirá con el sindicato, comités de dirección y otras personas de interés.

4) **Recopilación de insumos y redacción provisoria**. Cumplidas las fases anteriores, se pasa a la siguiente etapa que consiste en la conformación de un equipo, más reducido en su integración, abocado a la redacción del Código. Los integrantes de este grupo de trabajo tendrán facultades para seleccionar los insumos recibidos y redactar los contenidos del Código de Conducta.

No hay normas o estándares de redacción para un Código de Conducta o Ética. Cada organización deberá desarrollarlo de acuerdo a sus necesidades y a las de sus grupos de interés. A continuación, se presentan algunas pautas para su redacción. En ese sentido, existen algunos puntos básicos que consideramos prudente tener en cuenta cuando creamos o modificamos un Código:

- El lenguaje del Código deberá ser simple, conciso y fácilmente entendible por todos aquellos a quienes alcance.

- Debe ser un documento práctico y de fácil acceso y disponibilidad para todos aquellos a quienes esté dirigido.

- El Código deberá estar respaldado por otros instrumentos gerenciales tales como manuales de políticas, procedimientos, ejemplos prácticos, etc.

- Es recomendable investigar si el sector, cámara o asociación al que pertenece la empresa posea algún Código específico que contenga información a incorporar.

5) **Consultas multisectoriales.** Una vez redactada una primera versión del Código, deberá hacerse una nueva ronda de consultas a todos los niveles para recoger los aportes y correcciones, antes de una redacción final.

6) **Consulta a peritos.** Cuando se cuente con un documento borrador se deberá compartir con asesores legales de la empresa, así como también con personas u organizaciones idóneas en el tema. Asimismo, se recomienda que el documento sea revisado por los asesores legales de la empresa a los efectos de lograr una coherencia con algunas definiciones que se encuentran en distintas disciplinas del Derecho (por ejemplo: conflicto de interés, protección de información, acoso sexual, competencia desleal, entre otros)[3].

## 2.4 Resultados de no contar con un código de ética.

La creación de un código de ética facilita la toma de decisiones en todos los niveles de una organización, ya que reduce la ambigüedad y las consecuencias de las perspectivas individuales en los estándares éticos. Un código ético es, entonces, un documento vital para las empresas, pues las infracciones pueden generar en estos graves problemas con los consumidores, con otras firmas o con las autoridades gubernamentales.

Toda compañía debe protegerse de escándalos de mala conducta y los códigos de ética pueden prevenir que esto ocurra. Sin embargo, ¿cuáles serían las consecuencias para una organización cuando no posee este instrumento que establece normas de conducta?

[3] Norman, C. A. (17 de 01 de 2020). *RISKS INTERNATIONAL S.A.S*. Obtenido de https://www.risksint.com/que-es-que-contiene-y-pasos-para-elaborar-un-codigo-de-etica-empresarial/

1. **Pérdida de respeto.** Cuando los gerentes o líderes incurren en la toma de decisiones poco éticas, esto puede llevar a que los empleados pierdan el respeto hacia ellos. Cuando esto ocurre, puede ser difícil para el líder recuperar el respeto y la confianza que ha perdido. Esta conducta impide sacar adelante a un equipo que siente que su superior está tomando malas decisiones corporativas.

2. **Disminución de niveles de productividad.** El objetivo principal de las empresas es impulsar las ventas de los clientes para mantener una fuerte presencia en el mundo de los negocios. En este sentido, cuando salen a la luz comportamientos poco éticos, esto puede causar que disminuyan los niveles de productividad que rodean a la persona o a la corporación en cuestión.

3. **Pérdida de credibilidad pública.** Un comportamiento poco ético dentro de un entorno corporativo está susceptible a ser expuesto en los medios de comunicación. La publicación de tales hechos puede hacer que la organización pierda credibilidad. Ello provocará que los clientes abandonen las ventas, hablen mal del negocio y, posiblemente, nunca más confíen en la marca.

   Cuando esto sucede, deben invertirse grandes sumas de dinero en la contratación de un equipo de relaciones públicas. Este deberá diseñar una campaña de mercadeo que cambie la imagen de la marca y/o producto con la finalidad de mejorar la reputación.

4. **Conflictos legales.** Cuando las faltas éticas son de suma gravedad, estas pueden conllevar a problemas legales que derivan en pérdida de tiempo, grandes multas y sanciones que pueden contemplar encarcelamiento. El costo de la batalla legal puede llegar a afectar a los empleados, quienes también pueden ser objeto de la ley y enfrentar cargos criminales.[4]

[4] Work, G. P. (2018). La ética organizacional desde un punto congruente. *La ética organizacional desde un punto congruente.* (pág. 1, 5, 12, 17). México: Trust Index.

# CAPÍTULO 3. ¿QUÉ SON LOS VALORES?

## 3.1 ¿Qué son los valores?

Desde una dimensión metafísica, los valores trascienden al sujeto. Están en un espacio en el que tienen valor por sí mismo.

- Desde el punto de vista psicológico, el sujeto le otorga ese lugar de valor y se vincula con la estructura psíquica del super yo.
- Desde la esfera socio-histórica, depende del tiempo y espacio o a que se le otorga valor a cada periodo.
- Desde un punto de vista culturalista, dependerán de lo que la cultura señale como valioso. Se pueden definir los valores como los criterios conforme a los cuales el grupo o la sociedad juzga de la importancia de las personas, las pautas, los objetivos y los otros objetos socio-culturales.

Por lo tanto, los valores son criterios que dan sentido y significado a la cultura y a la sociedad total. En la actualidad, la iglesia, el estado, las escuelas, los gremios, sociedad civil, etc., están señalando la necesidad de promover un cambio en beneficio de toda la «Comunidad Universal», en relación a la toma de conciencia por la pérdida de valores trascendentes.

El termino comunidad universal, se acuña a mediados de los años ‘70, donde se reconoce, a partir de los modelos relacionales y sistémicos, que todos estamos relacionados y vinculados entre si dentro de un gran sistema, y los cambios a nivel micro y macro, repercuten de alguna forma en todo el universo.

Lo planteado llega a su punto máximo de expresión mediante el denominado proceso de globalización de los mercados que influyen de manera directa en las economías nacionales y

regionales, obligando a replantear nuevas reglas de juego, en función del escenario impuesto, las que repercuten en el escenario social.[5]

### 3.2 ¿Qué es la ética organizacional?

La ética empresarial es un tema fundamental para las organizaciones hoy en día. Es una de las líneas estratégicas que comprende la Responsabilidad Social Corporativa, "permitiendo la interpretación y solución de controversias de acuerdo con los principios que guían la toma de decisiones, la formación y evaluación del personal, y la forma en que se debe conducir el negocio".

Involucra valores, reglas, obligaciones y derechos, lo que se relaciona directamente con el respeto tanto por los colaboradores como por la organización en general; en específico, bajo los principios de honestidad y transparencia empresarial, respeto a la dignidad humana, cumplimiento de compromisos y combate a la corrupción.

Como puede observarse, va más allá de la creación de códigos de conducta dentro de las organizaciones. Ciertamente son herramientas sumamente útiles para impulsar estos comportamientos esperados en los colaboradores, dentro y fuera de las organizaciones, sin embargo, son herramientas que por sí mismas no son la solución misma para "generar" ética, por lo que es importante estructurarlos de manera estratégica y cultural.[6]

### ¿Para qué sirve la ética organizacional?

La implementación de la ética organizacional permite a la empresa:

---

[5] Díaz, N. A. (2017). Valores y la Sociedad. En N. A. Díaz, *Valores y Sociedad* (págs. 25-27). Argentina: Nexo Ediciones

[6] UCEMA. (2020). ¿Para qué sirve el código de ética? *Análisis*, Pág. 2-5.

- Establecer un **Código de Ética** claro y actualizado para todos los niveles de la operación.
- Organizar un **Comité de Ética**, para la vigilancia del código, recepción de casos derivados de denuncias y seguimiento en la aplicación de sanciones por cada caso.
- Diseñar una buena **estrategia de comunicación** acerca de los beneficios de la ética dentro de la organización.
- Establecer **medios de denuncia** externos, seguros y confidenciales que le permitan conocer de manera oportuna las **conductas no éticas** que se suscitan dentro o fuera de la organización.[7]

### 3.3 Actividades realizadas en el departamento de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Tlalixcoyan.

Para dar cumplimiento a los objetivos en el presente informe. Se realizaron las siguientes actividades:

1. Diagnóstico inicial. Con la ayuda del L.A.E. Jesús Yepez Reyes, quién está a cargo del Departamento de Recurso Humanos del H. Ayuntamiento de Tlalixcoyan, se realizó un análisis e indagó en diversas fuentes de consulta para identificar la problemática anteriormente planteada, la cual afecta la comunicación y el desempeño del departamento y áreas relacionadas a la misma.

2. Diseño e implementación de la encuesta de conductas éticas. Para realizar un análisis estadístico efectivo, primero se comprendieron los procesos relacionados con las áreas del Departamento de Recursos Humanos, posteriormente se elaboró la encuesta, en la cual se generaron una serie de preguntas con la finalidad de validar que los problemas a resolver planteados anteriormente, son un foco rojo para la organización.

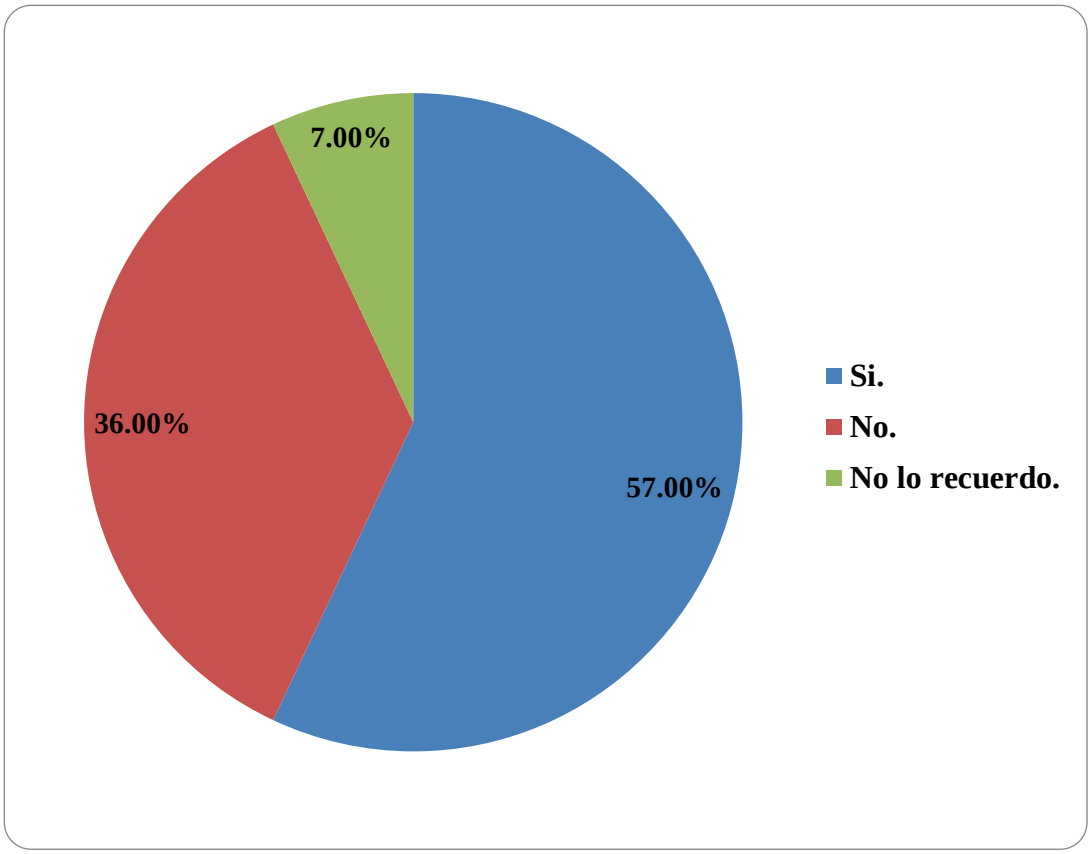
[7] Torres, J. M. (2017). Ética empresarial. *Deloitte*, P. 4

**3.** Mejora continua**.** A través de los resultados obtenidos, se propusieron medidas correctivas y preventivas, con el objetivo de reducir las anomalías ya expuestas y evitar que estas se vuelvan a presentar mediante la propuesta de diversas estrategias. No obstante, el código de ética debe de ser actualizado acorde a las nuevas necesidades que surjan en el o los departamentos del Histórico Ayuntamiento de Tlalixcoyan.

# RESULTADOS

Cuestionario aplicado a los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos del Histórico Ayuntamiento de Tlalixcoyan.

1. ¿Conoce el Código de Ética del Histórico Ayuntamiento de Tlalixcoyan?

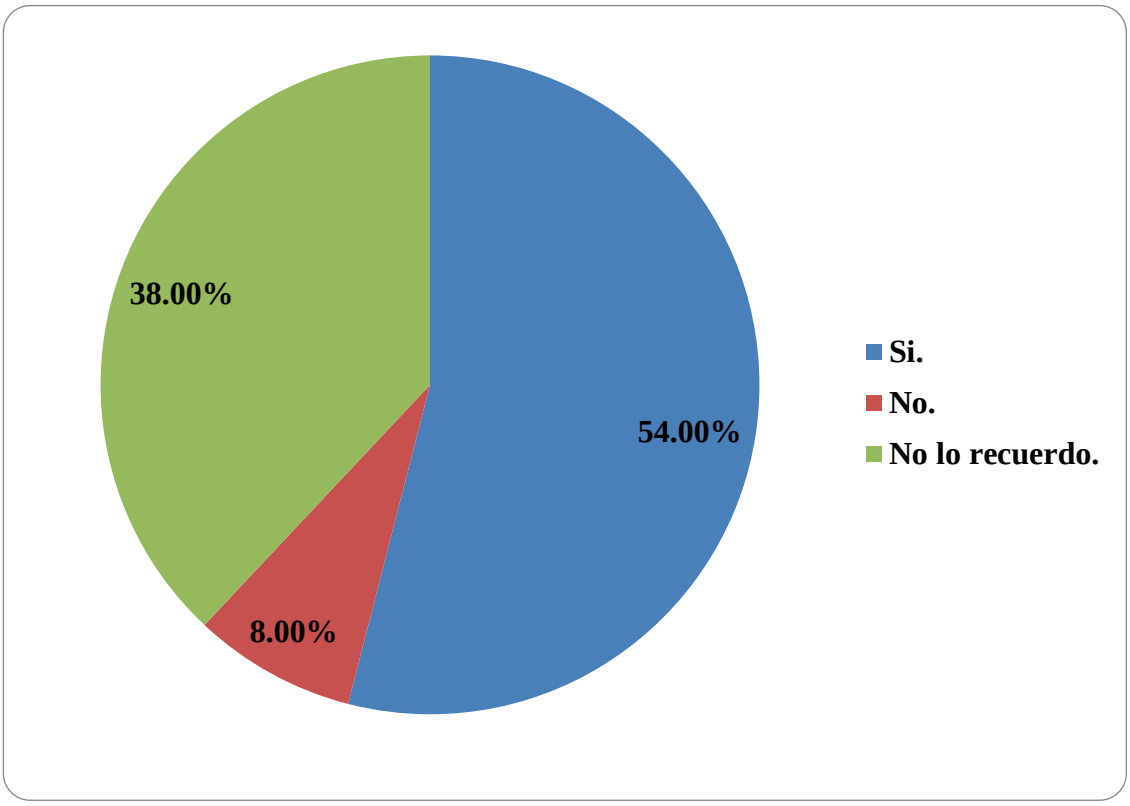



Gráfica 1 Porcentaje de personas que conoce el Código del Ética del Histórico Ayuntamiento de Tlalixcoyan. Fuente: Elaboración propia.

**Análisis:**

La mayoría de los trabajadores conocen el código de ética que se implementa en el H. Ayuntamiento de Tlalixcoyan, pero a pesar de ello, más de un cuarto de los colaboradores no tiene conocimiento del mismo, lo cual dificulta la identificación de hallazgos por parte de los empleados ante el incumplimiento del código de ética.

2. ¿El Código de Ética es claro, entendible y con un lenguaje sencillo?



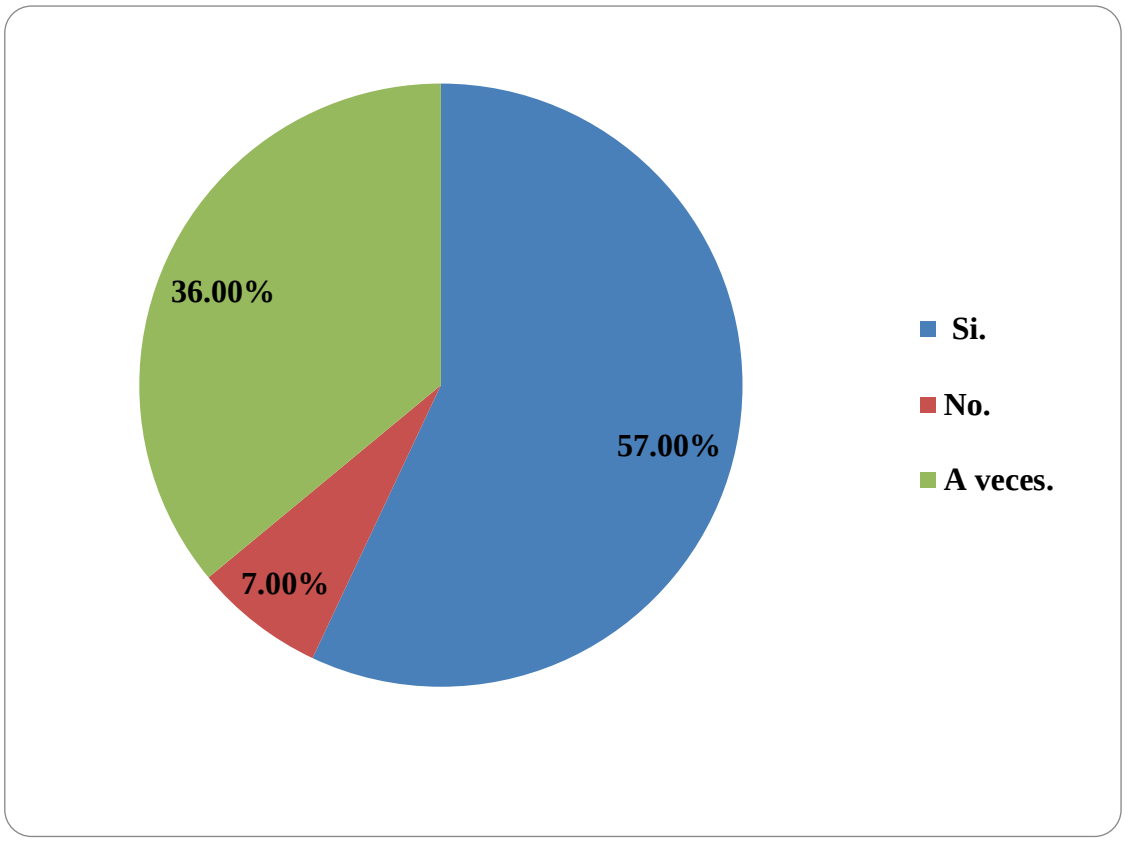

Gráfica 2 Porcentaje del nivel de comprensión del Código de Ética del Histórico Ayuntamiento de Tlalixcoyan. Fuente: Elaboración propia, 2022.

**Análisis:**

Más de la mitad de los trabajadores de las áreas relacionadas con el Departamento de Recursos Humanos del Histórico Ayuntamiento de Tlalixcoyan, consideran tener bastante claro el concepto de Código de Ética, lo que incide en que exista una alta probabilidad de éxito en la aceptación de un código dentro de la organización.

El conocimiento que reflejan los colaboradores con respecto al concepto e importancia de un Código de Ética en la organización, es una respuesta a la necesidad de una normativa clara en relación con los principios y acciones éticas internas y externas en la organización

3. ¿El o los jefes cumplen con el Código de Ética?, Es decir, ¿Predican con el ejemplo?

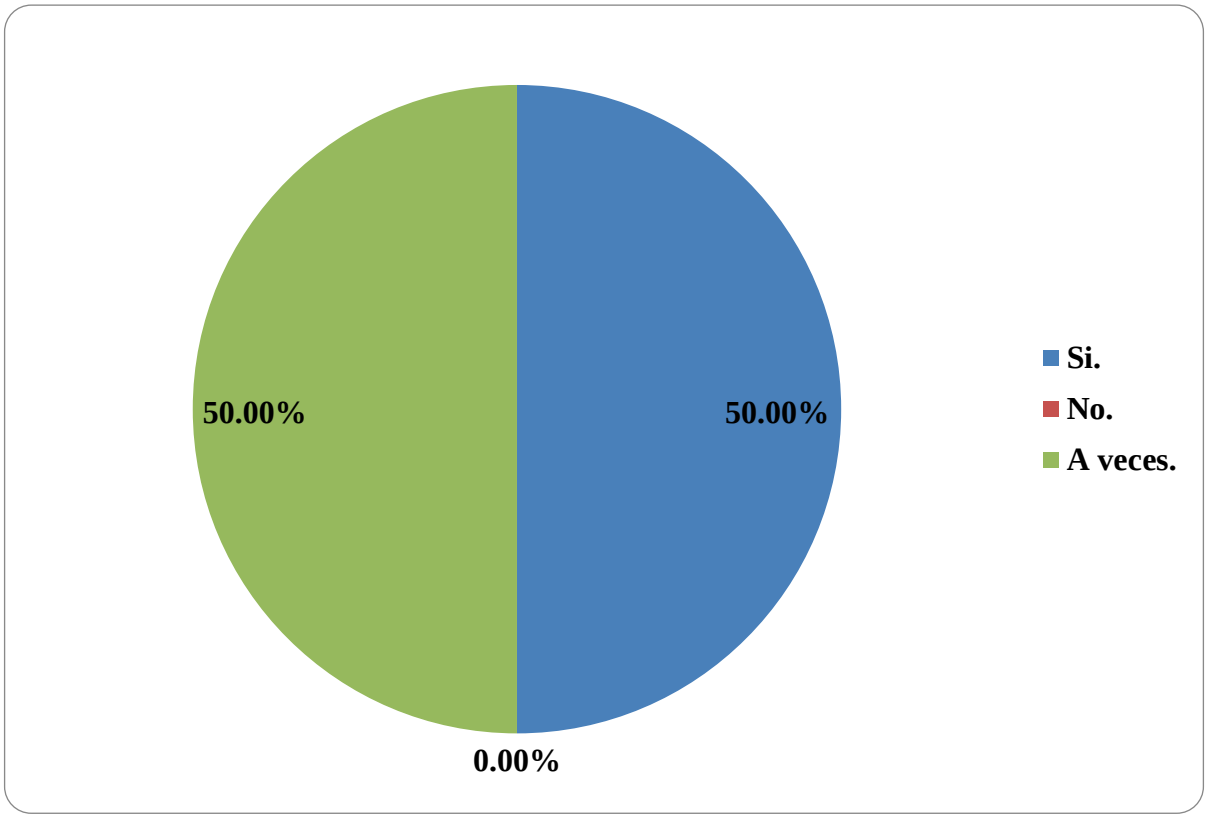



Gráfica 3 Porcentaje de cumplimiento del Código de Ética por parte de los jefes. Fuente: Elaboración propia, 2022.

**Análisis:**

La mayor parte de los colaboradores del Departamento de Recurso Humanos pertenecientes al Histórico Ayuntamiento de Tlalixcoyan consideran que los jefes actúan éticamente todo el tiempo y cumplen con lo establecido en el código de ética, y lo establecido en el mismo, aunque, asimismo, se logró identificar que más de una cuarta parte de los colaboradores han identificado situaciones en las que los mismos jefes no cumplen con las leyes laborales y no tienen responsabilidad social. Los resultados muestran el grado de conciencia de los trabajadores respecto al tema ético, lo que constituye una fortaleza para el proceso de sensibilización y concientización del tema.

4. ¿Tus compañeros de trabajo dan ejemplo de practicar valores?



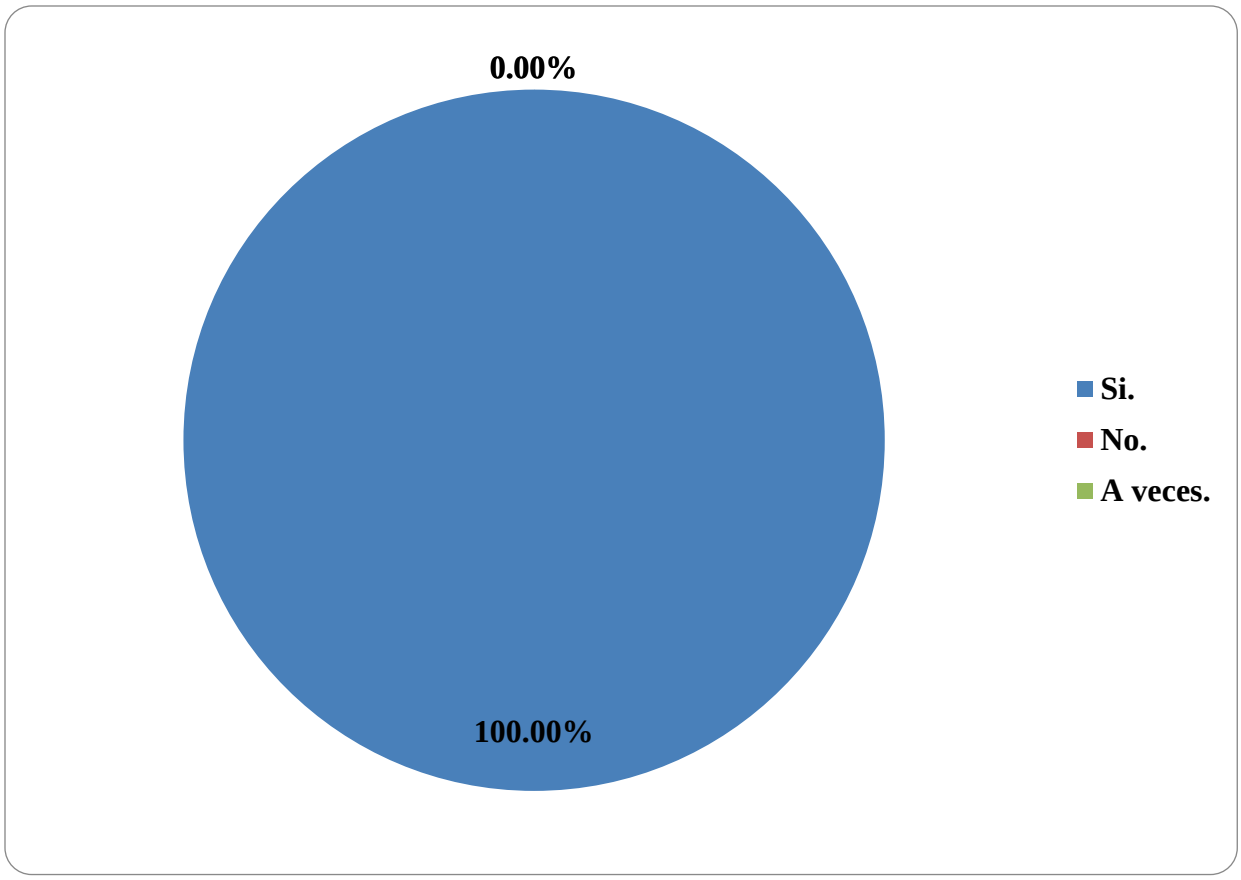

Gráfica 4 Porcentaje de cumplimiento del Código de Ética por parte de los colaboradores. Fuente: Elaboración propia, 2022.

**Análisis:**

La mitad de los colaboradores han detectado que una parte de sus compañeros cumple con el código de ética del H. Ayuntamiento de Tlalixcoyan, más, sin embargo, según los resultados obtenidos en la gráfica, al menos la mitad de ellos a su vez, han identificado situaciones en las que los compañeros de trabajo no cumplen con los lineamientos de trabajo.

Los resultados que se muestran en la gráfica superior, dan respuesta al gran interés por parte de los empleados de la organización en el tema, detectando un área de oportunidad para el proceso de auditorías al código de ética del H. Ayuntamiento de Tlalixcoyan.

5. ¿Conduces tus acciones conforme a una serie de valores?



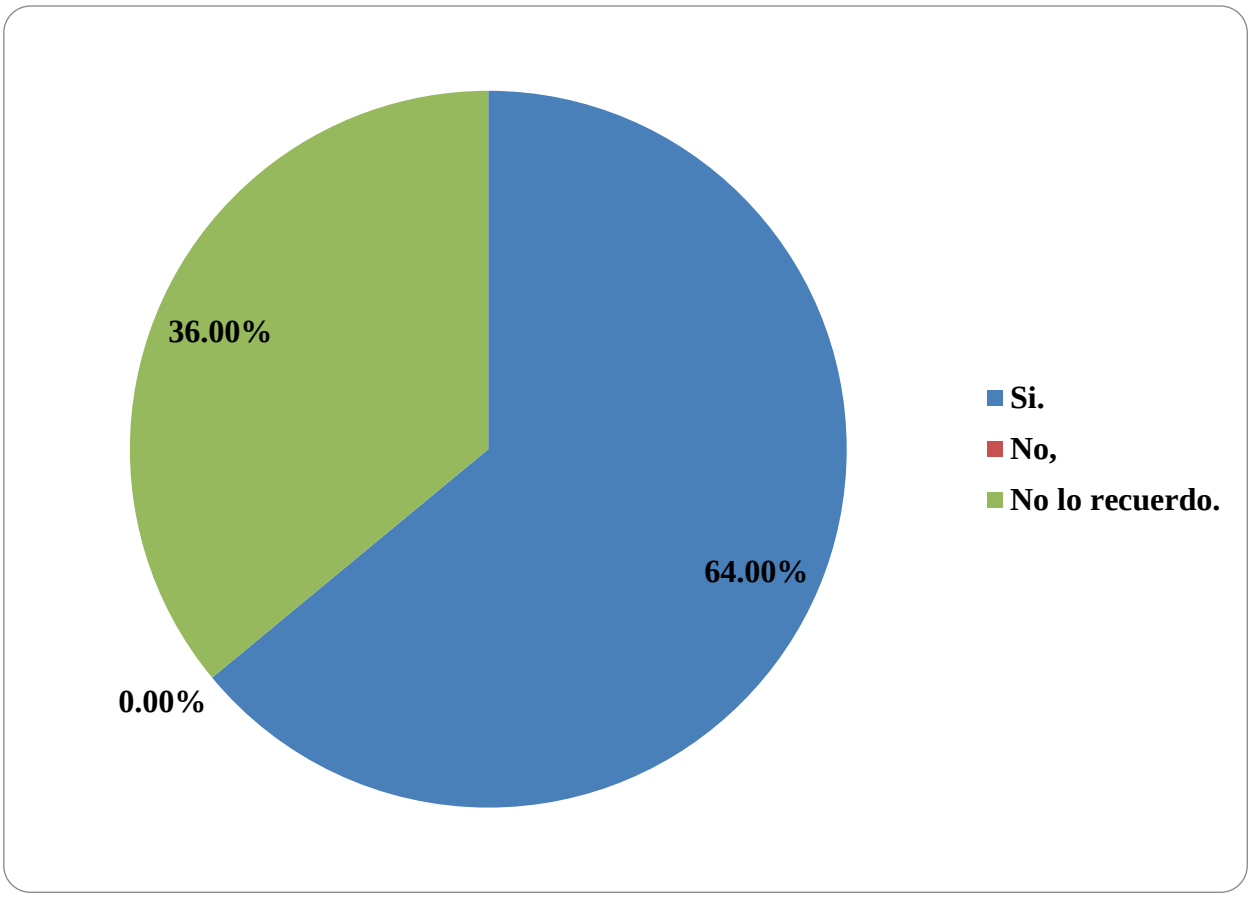

Gráfica 5 Porcentaje de colaboradores que actúan acorde a sus valores éticos. Fuente: Elaboración propia, 2022.

**Análisis:**

Todos los trabajadores encuestados relacionados con el Departamento de Recursos Humanos perteneciente al H. Ayuntamiento de Tlalixcoyan considera que el bienestar consiste en tener un compromiso de brindar atención de calidad a través de valores, para que los ciudadanos estén satisfechos, lo cual es parte del código de ética.

Esto apunta a la búsqueda de una identificación entre los intereses generales y los individuales; es decir, lograr un equilibrio entre las necesidades de los clientes y los trabajadores para llegar al interés general en el tema ético.

6. ¿En el Departamento de Recursos Humanos, existen los medios para denunciar algún abuso hacia los servidores públicos?



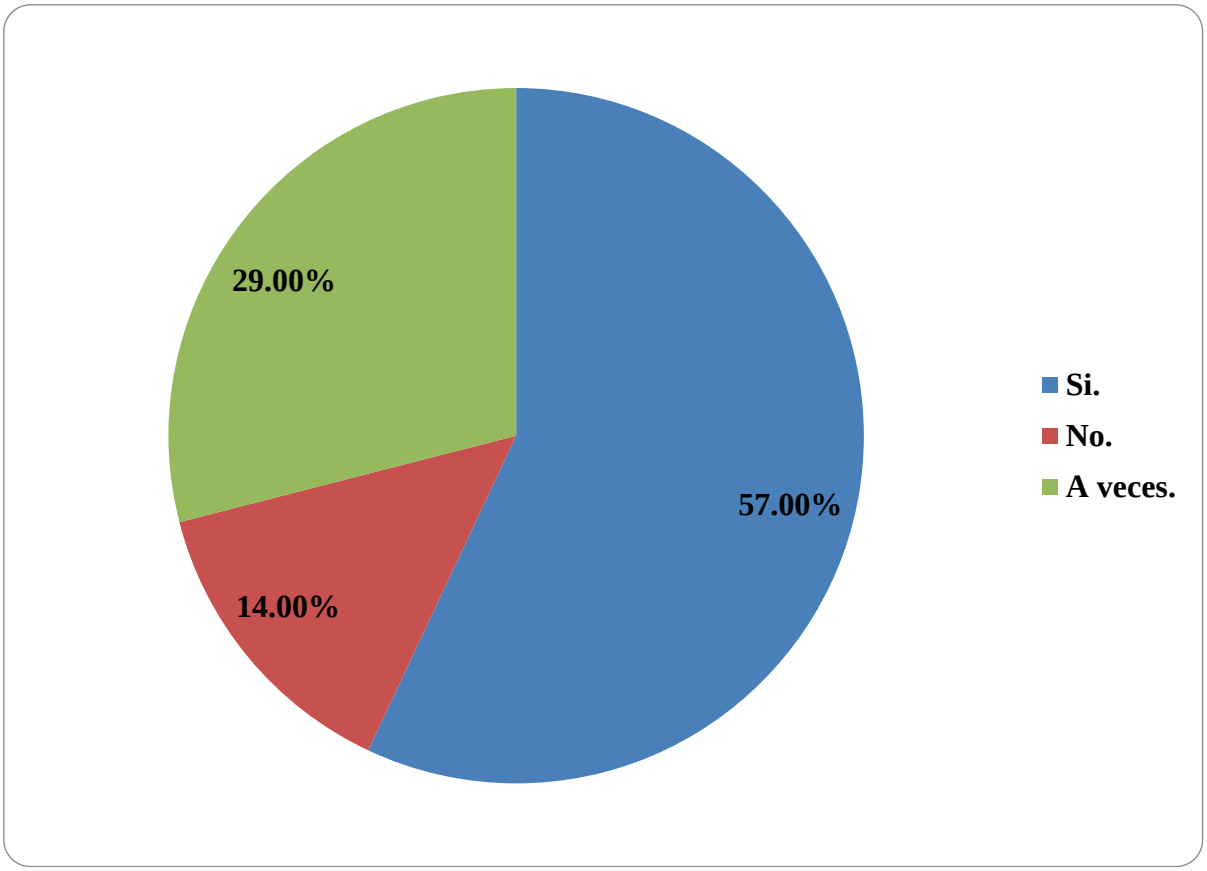

Gráfica 6 Porcentaje de colaboradores que identifican los canales de denuncias. Fuente: elaboración propia, 2022.

**Análisis:**

Gran parte de los trabajadores consideran tener bastante claros los medios de denuncia ante algún hallazgo o violación al código de ética, lo que incide en que exista una alta probabilidad de éxito ante uso del buzón de quejas.

Sin embargo, más de una cuarta parte del personal no recuerda con certeza con quién o a dónde deben dirigirse ante la identificación de una falta al código de ética del H. Ayuntamiento de Tlalixcoyan.

7. ¿El Departamento de Recursos Humanos del Histórico Ayuntamiento de Tlalixcoyan, protege a los servidores públicos que denuncian actos ilegales en el interior de la institución?

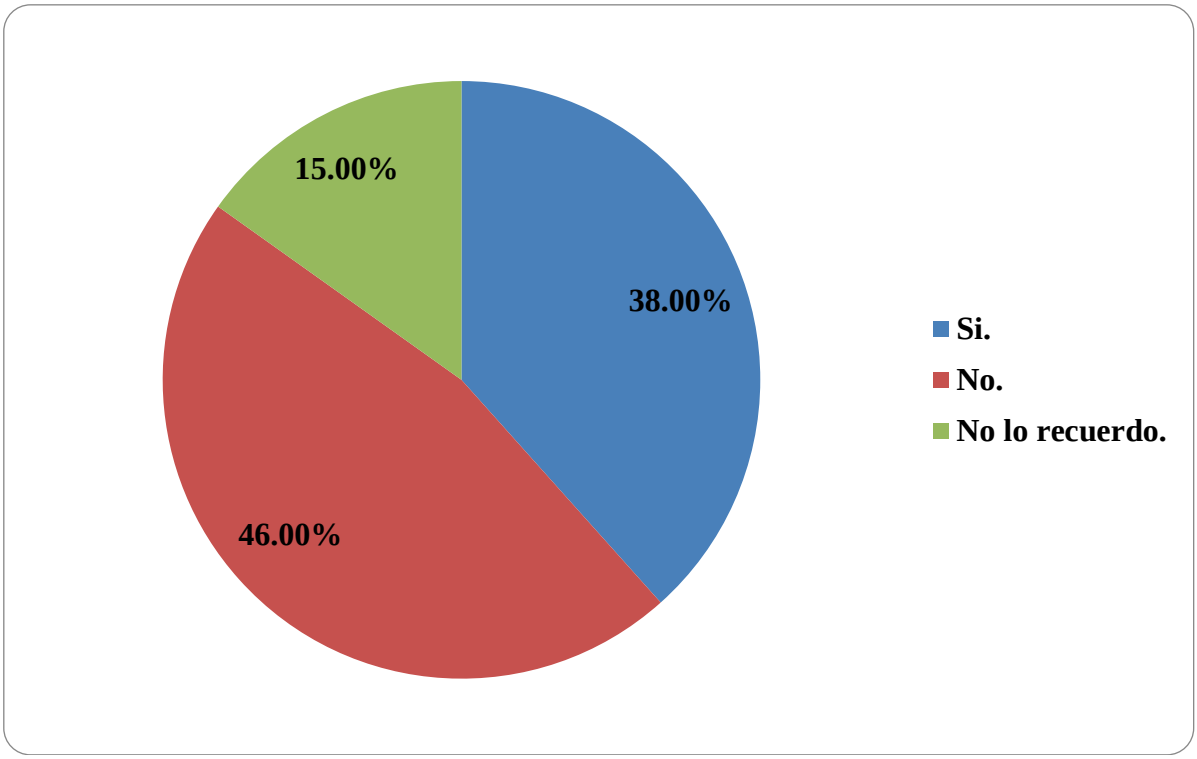



Gráfica 7 Porcentaje de incidencias detectadas por los colaboradores. Fuente: Elaboración propia, 2022.

**Análisis**

Más de la mitad de los trabajadores comentan que en la mayoría de los casos, la organización ha defendido a los servidores públicos que han denunciado faltas al código de ética. Sin embargo, los resultados indican que dentro de la institución se han evidenciado actos corruptos, que han causado enormes conflictos de interés entre los departamentos relacionados al área de Recursos Humanos pertenecientes al Histórico Ayuntamiento de Tlalixcoyan.

8. ¿Conoces del algún compañero que aceptó un pago u obsequio a cambio de un trato especial al realizar sus funciones?



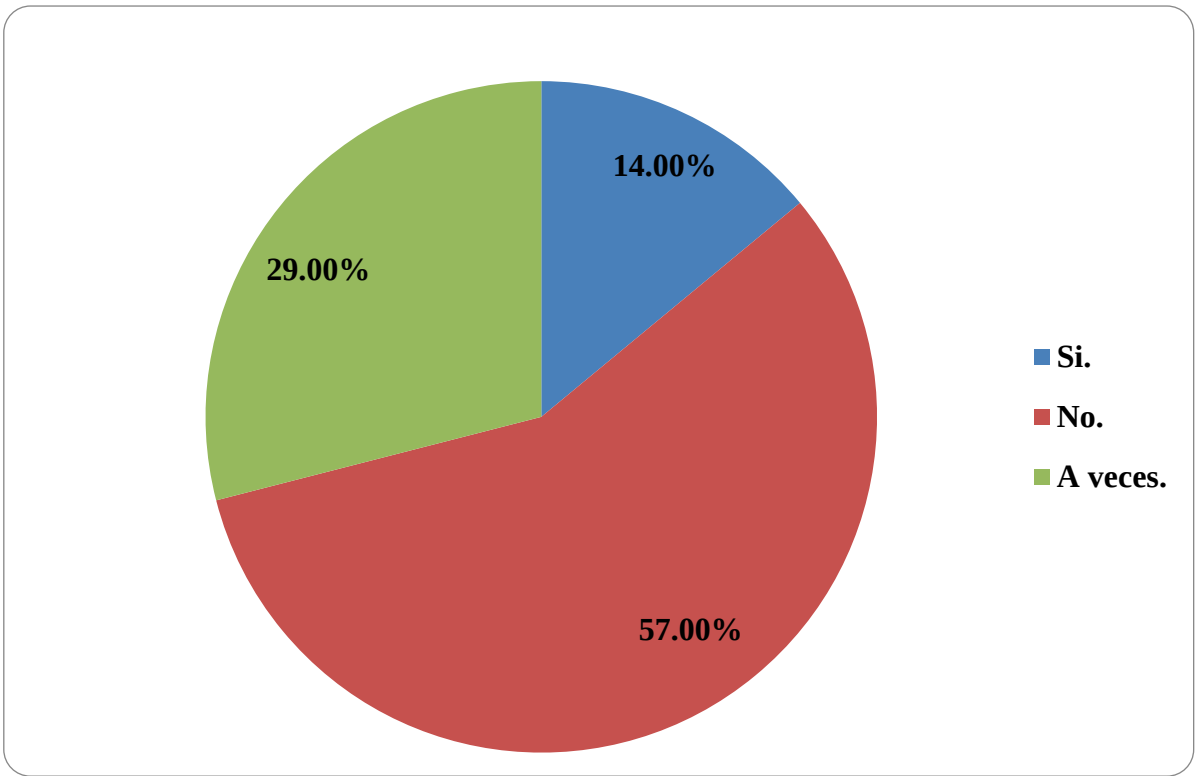

Gráfica 8 Porcentaje de infracciones detectadas dentro del Histórico Ayuntamiento de Tlalixocyan.
Fuente: Elaboración propia, 2022.

**Análisis:**

Los resultados establecen que dentro de la empresa se han evidenciado la instalación de prácticas corruptas, que han causado enormes daños personales y organizacionales. La progresiva ausencia de conductas éticas en la institución es precisamente aquello que pone de relieve su importancia y urgencia, particularmente tratándose de las actividades que tienen una importante repercusión.

Sin embargo, existen otros trabajadores que desarrollan dentro de la empresa una ética profesional, que define la lealtad que le debe a su trabajo, profesión, empresa y compañeros de labores

9. ¿Alguno de tus compañeros utiliza su empleo, cargo o comisión para obtener un beneficio personal, para favorecer o perjudicar a terceros?



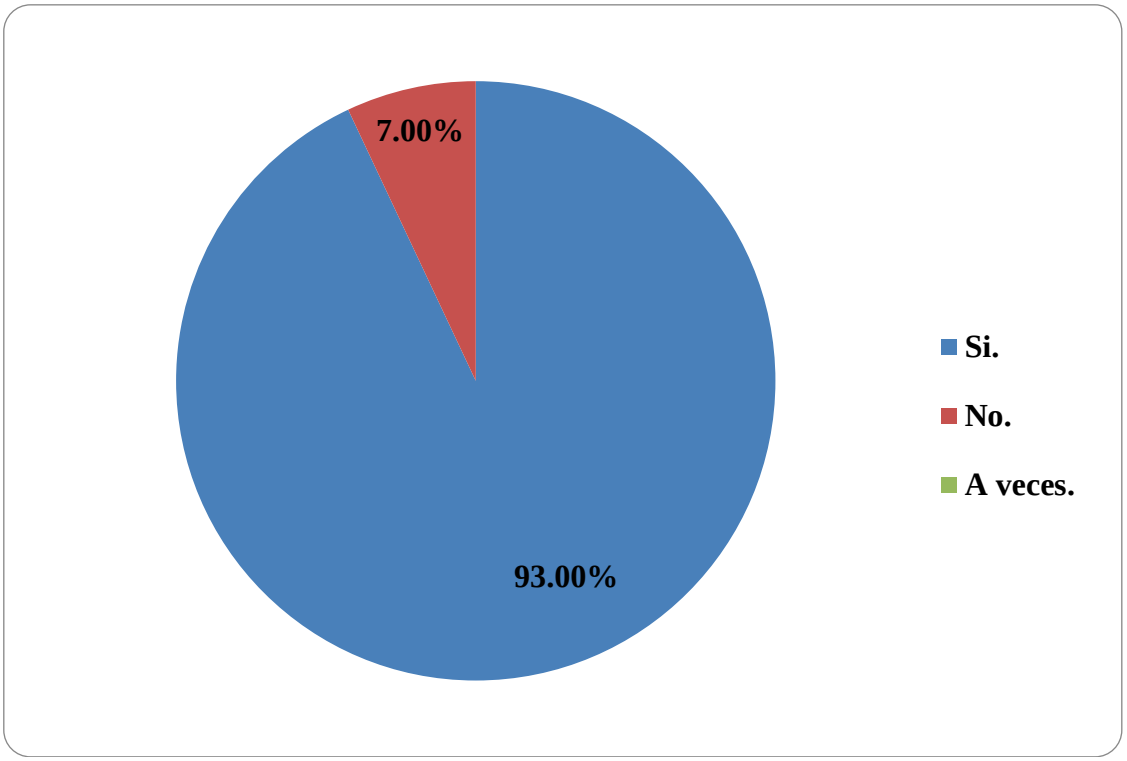

Gráfica 9 Porcentaje de incidencias detectadas por abuso de poder. Fuente: Elaboración propia, 2022.

**Análisis:**

Gran parte de los trabajadores indica no saber de algún compañero de trabajo que haya cometido algún acto no ético, que damnifique las operaciones normales y busque el beneficio o amedrentar a los ciudadanos; el conocimiento de actos no éticos en particular se deriva de la apertura de comunicación de estos temas a los trabajadores dentro de la empresa.

No obstante, más de una cuarta parte de los trabajadores ha identificado actos de comportamiento no ético, en los cuales se busca amedrentrar a los ciudadanos abusando del poder o cargo, según comentan.

10. ¿Informas a tus superiores de cualquier anomalía o situación de la que tengas conocimiento que se aparte de la legalidad y la normatividad?

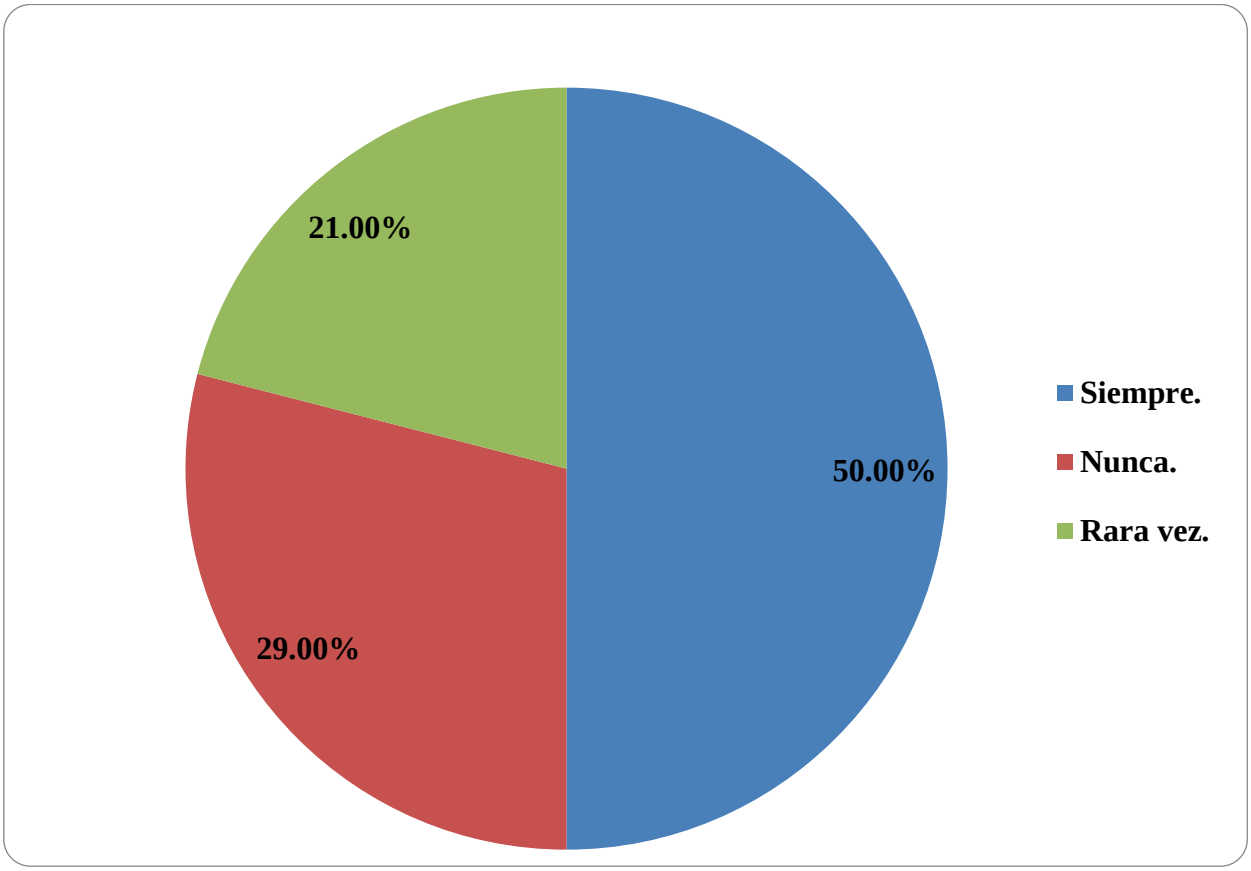



Gráfica 10 Reporte de anomalías. Fuente: Elaboración propia, 2022.

**Análisis:**

La mayoría de los trabajadores tiene muy presente el código de ética que maneja el H. Ayuntamiento de Tlalixcoyan, es por ello, que ante la identificación de algún tipo de hallazgo o incumplimiento del código, lo reportan inmediatamente a sus superiores con la finalidad de que se dé pronta solución a lo ocurrido, esto se relaciona estrechamente con el grado de compromiso de las personas con el fortalecimiento de la cultura ética en la organización, derivado de la observación de actos no ético internamente que han generado medidas disciplinarias y cambios de procedimiento que han implicado a todos los miembros de la organización.

11. ¿Denuncias a través de las instancias correspondientes cualquier acto de corrupción?



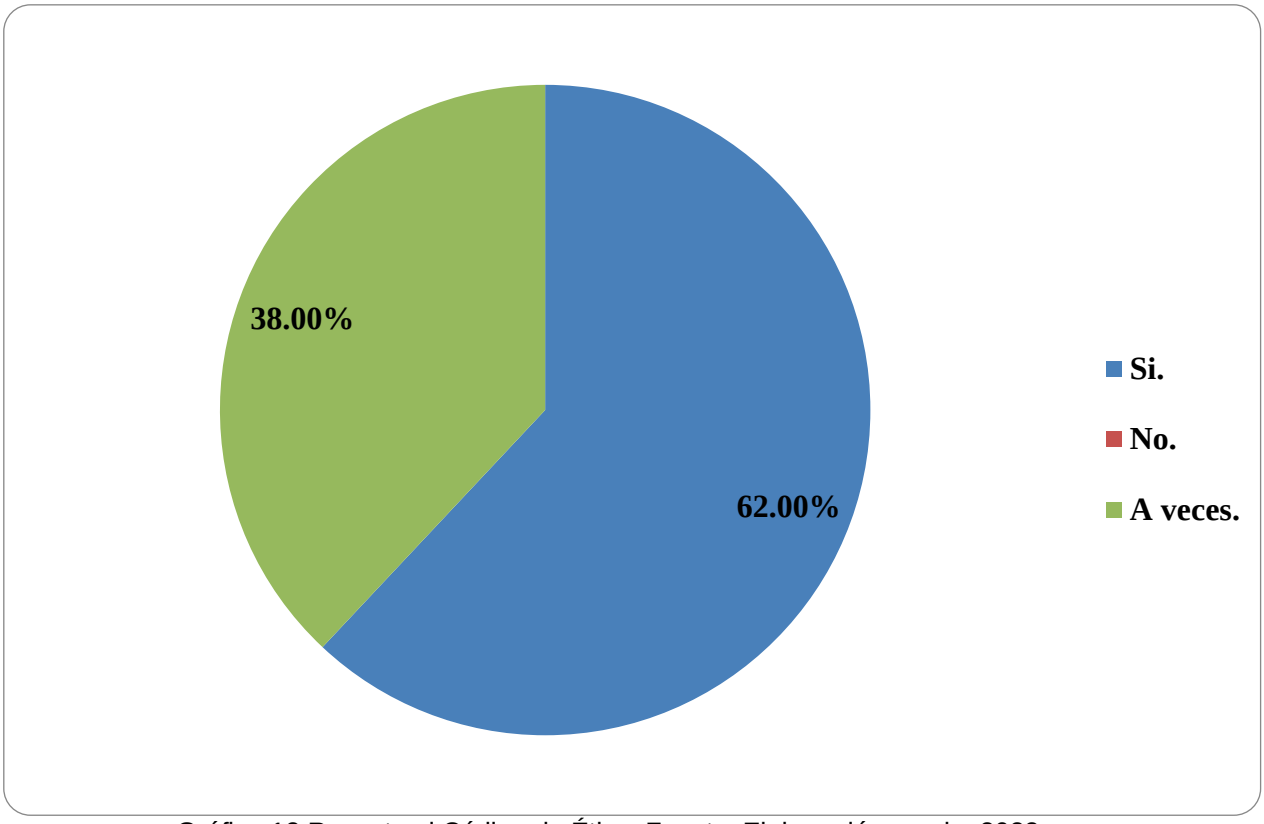

Gráfica 11 Denuncias ante actos de corrupción. Fuente: elaboración propia, 2022.

**Análisis:**

Los conflictos de intereses dentro de la organización han surgido cuando una persona como trabajador interno, está influenciado por consideraciones personales al realizar su trabajo. Determinar cuándo existe un acto de corrupción, no siempre es una tarea sencilla, porque muchas veces estos temas son considerados como información falsa y no se da un seguimiento ante las alertas indicadas por los colaboradores o ciudadanos.

La mayoría de los colaboradores internos realizan sus denuncias ante los canales de quejas sin embargo, la otra mitad opta hacerlo en algunas ocasiones o en situaciones más extremas, no las reportan, por temor a las consecuencias que puedan llegar a ocasionar los reportes.

12. ¿El Departamento de Recursos Humanos, respeta todas las leyes, reglamentos y demás lineamientos?



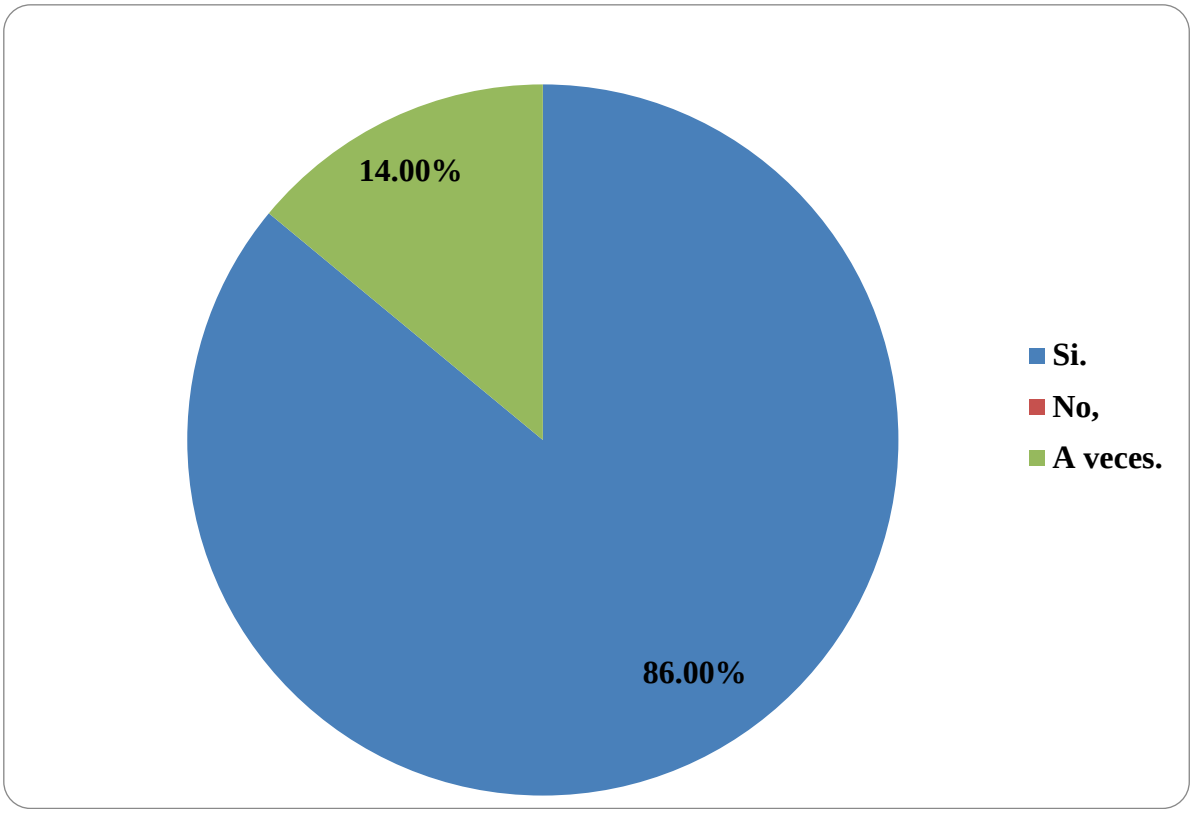

Gráfica 12 Respeto al Código de Ética. Fuente: Elaboración propia, 2022.

**Análisis:**

Según los resultados obtenidos en la gráfica, los colaboradores pertenecientes al Departamento de Recurso Humanos han llevado a cabo el cumplimiento de los reglamentos éticos y normativos de la organización.

Sin embargo, algunos colaboradores han identificado situaciones en las cuales el personal del área de Recursos Humanos ha incumplido las normativas y leyes establecidas por el H. Ayuntamiento de Tlalixcoyan.

13. ¿Consideras que en tu área se utilizan los recursos en forma equitativa, transparente e imparcial para realizar de manera eficiente las tareas que te corresponden?



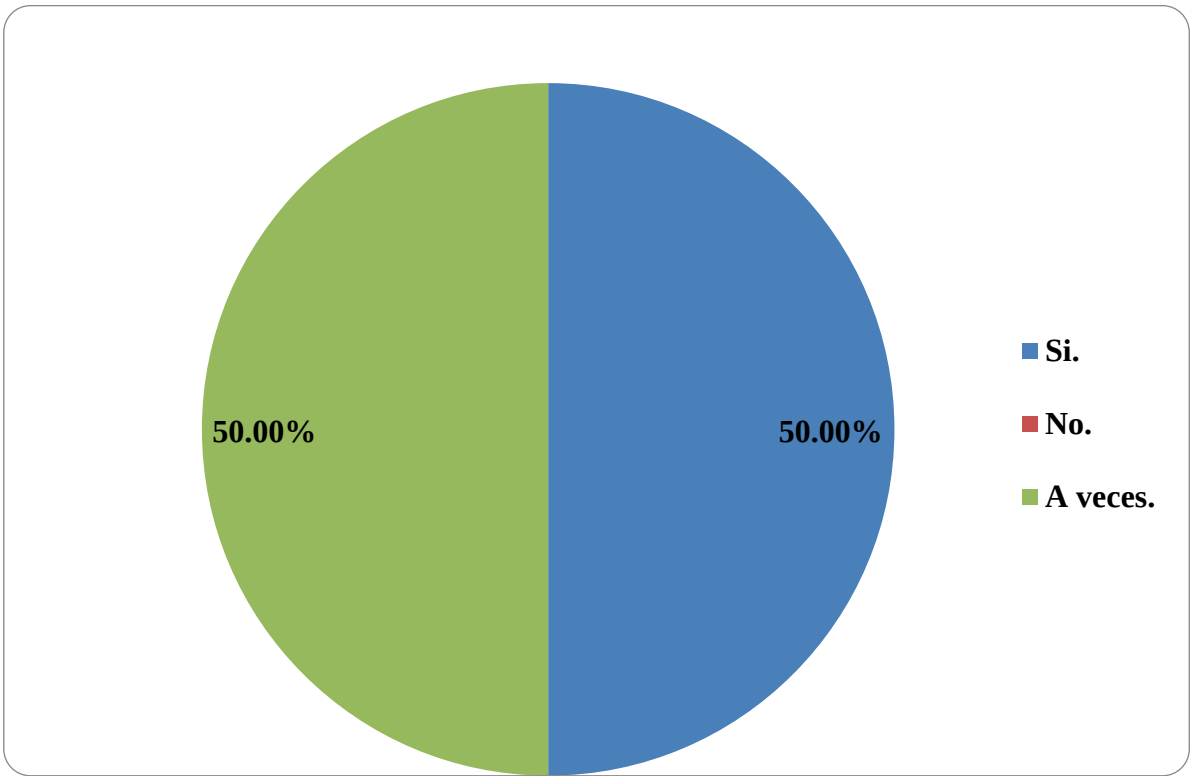

Gráfica 13 Uso de recursos equitativamente. Fuente: Elaboración propia, 2022.

**Análisis:**

La mayoría de los empleados consideran que los recursos que se ortogan a la al departamento de Recursos Humanos y área relacionadas al mismo, son administradas de forma correcta, logrando satisfacer las necesidades de la ciudadanía y de los servidores internos de la organización.

No obstante, una pequeña parte de los colaboradores consideran que los recursos deberían ser mejor administrados y repartidos entre las demás áreas.

14. ¿El área de Recursos Humanos rinde cuentas y proporciona información de manera oportuna y veraz, relacionada con el trabajo?

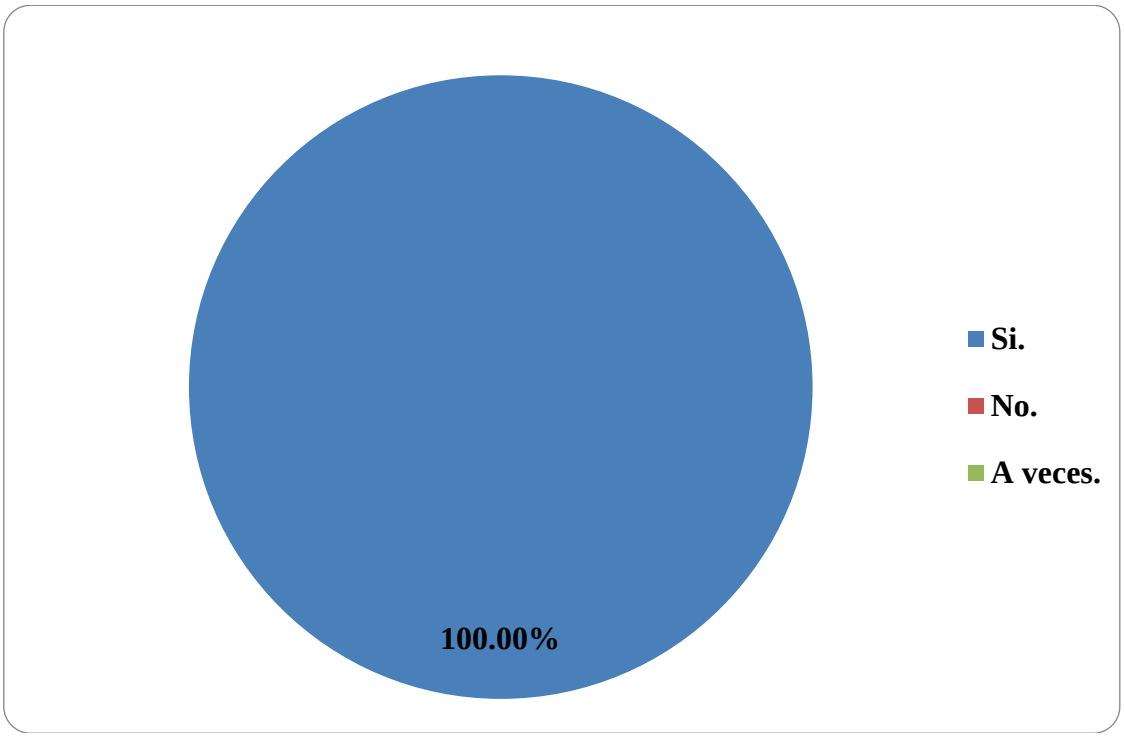



Gráfica 14 Comunicación efectiva. Fuente: Elaboración propia, 2022.

**Análisis:**

El Departamento de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Tlalixcoyan está organizado, de manera que la información generada por este fluya correctamente con las áreas relacionadas al mismo, sin embargo, los trabajadores indican tener conocimiento de que algunas veces el Departamento ha omitido cierta información o instrucciones por parte del Presidente Municipal u otras organizaciones gubernamentales, desequilibrando el flujo de información y el proceso de comunicación dentro de las demás áreas.

15. ¿Procuras tener siempre una imagen personal y de tu área de trabajo digna y agradable?




Gráfica 15 Buena imagen ante la comunidad. Fuente: Elaboración propia, 2022.

**Análisis:**

Los colaboradores del Departamento de Recursos Humanos y áreas relacionadas al mismo, siempre buscan presentar una buena imagen ante los ciudadanos y compañeros de trabajo, esto con la finalidad de generar y brindar la confianza suficiente para que la población pueda sentir el apoyo de la organización a la o las comunidades pertenecientes al Municipio de Tlalixcoyan.

Según los resultados obtenidos en la encuesta realizada, todos los trabajadores buscan presentar una imagen digna y pulcra, dentro de sus jornadas de trabajo para inspirar confianza en la población.

# CONCLUSIÓN

Son muchos los problemas por la falta de aplicación de principios éticos por parte de los trabajadores del Histórico Ayuntamiento de Tlalixcoyan, aunque se han efectuado rediseños a los controles internos, se tomaron medidas que coadyuvan a evitar el incumplimiento del Código de Ética. Estas se siguen implementado, con la finalidad de reducir y posteriormente, erradicar la falta de incumplimiento al Código de Ética, logrando que los Departamento del Histórico Ayuntamiento de Tlalixcoyan se institucionalicen.

Los trabajadores del Histórico Ayuntamiento de Tlalixcoyan tienen el conocimiento interno de actos no éticos realizados por trabajadores que han sido despedidos de la organización por causas justas: fuga de información a partidos políticos, robo de fondos, corrupción, soborno, entre otros; y que ha traído como consecuencia la pérdida de confianza y el establecimiento de controles más estrictos dentro de la entidad; lo que ha generado malestar e inconformidad en los trabajadores al no existir capacitación relacionada a temas éticos.

Los trabajadores ven como una necesidad el establecer un Código de Ética dentro de la empresa, el cual surja con el compromiso total de la Dirección y que contemple un involucramiento de todos los niveles de la organización, que sea como una guía que permita establecer los lineamientos básicos de conductas apropiadas de convivencia entre todos los servidores públicos y ciudadanos.

Para que las situaciones comprometedoras y perjudiciales, no vuelvan a presentarse en el futuro en el Histórico Ayuntamiento de Tlalixcoyan es necesario que el Código de Ética sea actualizado periódicamente, y de la misma manera proporcionar al personal toda la información y actualización correspondiente.

# RECOMENDACIONES

Primera propuesta. La Dirección de la Empresa deberá formar un Comité Líder que actualice el Código de Ética, de acuerdo a las necesidades presentes en el Histórico Ayuntamiento de Tlalixcoyan, con el propósito de incorporar declaraciones de principios y valores, fundamentos morales y éticos de carácter universal, dentro de la vida diaria de la organización y así subsanar los problemas planteados y evitar problemas futuros relacionados con la conducta ética.

Segunda propuesta. El Departamento de Recursos Humanos trimestralmente deberá renovar el compromiso y la capacitación del personal en la aplicabilidad de las conductas establecidas en el Código de Ética e incorporará al programa de inducción de la el reglamento interno de trabajo para el personal en donde se mencionen las sanciones por infringir el Código de ética.

Tercera propuesta. El Departamento de Recursos Humanos del Histórico Ayuntamiento de Tlalixcoyan deberá tener compromiso total en apoyar e involucrar a todos los niveles de la organización en la elaboración implementación y actualización anual del Código de Ética.

Cuarta propuesta. El Departamento de Recursos Humanos deberá actualizar el Código de Ética anualmente acorde a las áreas de oportunidad detectadas acorde a la evaluación de grupos focales y deberá proporcionar al personal toda la información y actualización correspondiente.

# CÓDIGOS DE ÉTICA Y CONDUCTA

# HISTÓRICO AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DEL MUNICIPIO DE TLALIXCOYAN, VERACRUZ

# ADMINISTRACION 2022 - 2025

# CONTENIDO

**INTRODUCCION**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**CODIGO DE ETICA**

**PRINCIPIOS RECTORES DEL SERVIDOR PUBLICO**

**VALORES DEL SERVIDOR PUBLICO**

**REGLAS DE INTEGRIDAD**

**CODIGO DE CONDUCTA**

**APLICACIÓN DE LOS CÓDIGOS DE ETICA Y DE CONDUCTA**

# INTRODUCCIÓN

De conformidad con los artículos 115 de la constitución política de los estados unidos mexicanos, la cual estipula que los municipios estarán investidos de personalidad jurídica y manejarán su patrimonio conforme a la ley. Los Ayuntamientos tendrán facultades para aprobar de acuerdo con las leyes en materia municipal, de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones de su competencia.

Atendiendo los artículos 109 fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 5 de la Ley General Anticorrupción y 7 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, se establecen la Legalidad, la Objetividad, el Profesionalismo, la Honradez, la Lealtad, la Imparcialidad, la Eficiencia, la Eficacia, la Equidad, la Transparencia, la Economía, la Integridad y la Competencia por mérito, como principios que rigen el servicio público.

## MENSAJE

C. L.A.E. Elvia Illescas Loyo, presidenta municipal a sus habitantes hace sabed; el personal que conforma la Administración Pública del Municipio de Tlalixcoyan, Veracruz, junto con una servidora asumimos el compromiso de observar en nuestras labores cotidianas estas disposiciones, para lograr una actitud con Valores Éticos en el marco de la normatividad.

## CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

**PRIMERO.** Los presentes Lineamientos tienen como objetivo establecer los elementos a considerar para la emisión de los Códigos de Ética y Código de Conducta a que hace referencia el artículo 16 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; así como sentar las bases de principios rectores que regirán las políticas transversales, integrales, sistemáticas, continuas y evaluables que, en materia de integridad y ética pública, emitan los entes públicos.

**SEGUNDO.** El presente cuerpo normativo es de observancia obligatoria y aplicación general para todos los servidores públicos del Histórico Ayuntamiento constitucional del Municipio de Tlalixcoyan, Veracruz, así como de conformidad con lo establecido en el artículo 5 de la Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción; a través del Órgano de Control Interno.

**TERCERO.** Para efectos de los presentes Lineamientos, se entenderá por:

I. **Secretarías:** La Secretaría de la Función Pública en el Poder Ejecutivo Federal y sus homólogos en las entidades federativas.
II. **Sistema:** Sistema Nacional Anticorrupción.
III. **Secretario Técnico:** Secretario técnico de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Nacional Anticorrupción.
IV. **Órganos Internos de Control:** Órganos de Control Internos de los entes públicos de los tres órdenes de gobierno, de conformidad con el artículo 3 fracción VI de la Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción y 3 fracción X, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

## CAPÍTULO II. CÓDIGO DE ÉTICA

**CUARTO.** El Código de Ética constituirá un elemento de la política de integridad del Histórico Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Tlalixcoyan, Veracruz, para el fortalecimiento de un servicio público ético e íntegro. Será el instrumento que contendrá los

principios y valores considerados como fundamentales para la definición del rol del servicio público y que buscará incidir en el comportamiento y desempeño de las personas servidoras públicas, para formar una ética e identidad profesional compartida y un sentido de orgullo de pertenencia al servicio público.

El Código de Ética establecerá los mecanismos de capacitación de las y los servidores públicos en el razonamiento sobre los principios y valores que deberán prevalecer en la toma de decisiones y en el correcto ejercicio de la función pública en una situación dada.

**QUINTO.** El Código de Ética que emita el Órgano de Control Interno deberá contener los principios constitucionales y legales que rigen al servicio público:

## CAPÍTULO III. PRINCIPIOS RECTORES DEL SERVICIO PUBLICO

a) **Legalidad:** Las personas servidoras públicas hacen sólo aquello que las normas expresamente les confieren y en todo momento someten su actuación a las facultades que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas atribuyen a su empleo, cargo o comisión, por lo que conocen y cumplen las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones.

b) **Honradez:** Las personas servidoras públicas se conducen con rectitud sin utilizar su empleo, cargo o comisión para obtener o pretender obtener algún beneficio, provecho o ventaja personal o a favor de terceros, ni buscan o aceptan compensaciones, prestaciones, dádivas, obsequios o regalos de cualquier persona u organización, debido a que están conscientes que ello compromete sus funciones y que el ejercicio de cualquier cargo público implica un alto sentido de austeridad y vocación de servicio.

c) **Lealtad:** Las personas servidoras públicas corresponderán a la confianza que el Municipio les ha conferido; tienen una vocación absoluta de servicio a la sociedad, y satisfacen el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general y bienestar de la población.

d) **Imparcialidad:** Las personas servidoras públicas dan a la ciudadanía y a la población en general, el mismo trato, sin conceder privilegios o preferencias a organizaciones o personas, ni permiten que influencias, intereses o prejuicios indebidos afecten su compromiso para tomar decisiones o ejercer sus funciones de manera objetiva.

e) **Eficiencia:** Las personas servidoras públicas actúan en apego a los planes y programas previamente establecidos y optimizan el uso y la asignación de los recursos públicos en el desarrollo de sus actividades para lograr los objetivos propuestos.

f) **Economía:** Las personas servidoras públicas en el ejercicio del gasto público administrarán los bienes, recursos y servicios públicos con legalidad, austeridad y disciplina, satisfaciendo los objetivos y metas para los que estén destinados, siendo éstos de interés social.

g) **Disciplina:** Las personas servidoras públicas desempeñarán su empleo, cargo o comisión, de manera ordenada, metódica y perseverante, con el propósito de obtener los mejores resultados en los servicios o bienes ofrecidos.

h) **Profesionalismo:** Las personas servidoras públicas deberán conocer, actuar y cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas de conformidad con las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas atribuibles a su empleo, cargo o comisión, observando en todo momento disciplina, integridad y respeto, tanto a las demás personas servidoras públicas como a las y los particulares con los que llegare a tratar.

i) **Objetividad:** Las personas servidoras públicas deberán preservar el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general, actuando de manera neutral e imparcial en la toma de decisiones, que a su vez deberán de ser informadas en estricto apego a la legalidad.

j) **Transparencia:** Las personas servidoras públicas en el ejercicio de sus funciones privilegian el principio de máxima publicidad de la información pública, atendiendo con diligencia los requerimientos de acceso y proporcionando la documentación que generan, obtienen, adquieren, transforman o conservan; y en el ámbito de su competencia, difunden

de manera proactiva información gubernamental, como un elemento que genera valor a la sociedad y promueve un gobierno abierto, protegiendo los datos personales que estén bajo su custodia.

k) **Rendición de cuentas:** Las personas servidoras públicas asumen plenamente ante la sociedad y sus autoridades la responsabilidad que deriva del ejercicio de su empleo, cargo o comisión, por lo que informan, explican y justifican sus decisiones y acciones, y se sujetan a un sistema de sanciones, así como a la evaluación y al escrutinio público de sus funciones por parte de la ciudadanía.

l) **Competencia por mérito:** Las personas servidoras públicas deberán ser seleccionados para sus puestos de acuerdo a su habilidad profesional, capacidad y experiencia, garantizando la igualdad de oportunidad, atrayendo a los mejores candidatos para ocupar los puestos mediante procedimientos transparentes, objetivos y equitativos.

m) **Eficacia:** Las personas servidoras públicas actúan conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño de sus funciones a fin de alcanzar las metas institucionales según sus responsabilidades y mediante el uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier ostentación y discrecionalidad indebida en su aplicación.

n) **Integridad:** Las personas servidoras públicas actúan siempre de manera congruente con los principios que se deben observar en el desempeño de un empleo, cargo, comisión o función, convencidas en el compromiso de ajustar su conducta para que impere en su desempeño una ética que responda al interés público y generen certeza plena de su conducta frente a todas las personas con las que se vinculen u observen su actuar.

o) **Equidad:** Las personas servidoras públicas procurarán que toda persona acceda con justicia e igualdad al uso, disfrute y beneficio de los bienes, servicios, recursos y oportunidades.

**SEXTO.** El Código de Ética que emite el Órgano de Control Interno establece un catálogo de valores y sus definiciones.

## CAPÍTULO IV. VALORES DEL SERVIDOR PUBLICO

a) **Interés Público:** Las personas servidoras públicas actúan buscando en todo momento la máxima atención de las necesidades y demandas de la sociedad por encima de intereses y beneficios particulares, ajenos a la satisfacción colectiva.

b) **Respeto:** Las personas servidoras públicas se conducen con austeridad y sin ostentación, y otorgan un trato digno y cordial a las personas en general y a sus compañeros y compañeras de trabajo, superiores y subordinados, considerando sus derechos, de tal manera que propician el diálogo cortés y la aplicación armónica de instrumentos que conduzcan al entendimiento, a través de la eficacia y el interés público.

c) **Respeto a los Derechos Humanos:** Las personas servidoras públicas respetan los derechos humanos, y en el ámbito de sus competencias y atribuciones, los garantizan, promueven y protegen de conformidad con los principios de:

**I.** **Universalidad:** establece que los derechos humanos corresponden a toda persona por el simple hecho de serlo;

**II.** **Interdependencia:** implica que los derechos humanos se encuentran vinculados íntimamente entre sí;

**III.** **Indivisibilidad:** refiere que los derechos humanos conforman una totalidad de tal forma que son complementarios e inseparables; y

**IV.** **Progresividad:** prevé que los derechos humanos están en constante evolución y bajo ninguna circunstancia se justifica un retroceso en su protección.

d) **Igualdad y no discriminación:** Las personas servidoras públicas prestan sus servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción, o preferencia basada en el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la

apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o en cualquier otro motivo.

e) **Equidad de género:** Las personas servidoras públicas, en el ámbito de sus competencias y atribuciones, garantizan que tanto mujeres como hombres accedan con las mismas condiciones, posibilidades y oportunidades a los bienes y servicios públicos; a los programas y beneficios institucionales, y a los empleos, cargos y comisiones gubernamentales.

f) **Entorno Cultural y Ecológico:** Las personas servidoras públicas en el desarrollo de sus actividades evitan la afectación del patrimonio cultural de cualquier nación y de los ecosistemas del planeta; asumen una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente, y en el ejercicio de sus funciones y conforme a sus atribuciones, promueven en la sociedad la protección y conservación de la cultura y el medio ambiente, al ser el principal legado para las generaciones futuras.

g) **Cooperación:** Las personas servidoras públicas colaboran entre sí y propician el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comunes previstos en los planes y programas gubernamentales, generando así una plena vocación de servicio público en beneficio de la colectividad y confianza de la ciudadanía en sus instituciones.

h) **Liderazgo:** Las personas servidoras públicas son guía, ejemplo y promotoras del Código de Ética y las Reglas de Integridad; fomentan y aplican en el desempeño de sus funciones los principios que la Constitución y la Ley les imponen, así como aquellos valores adicionales que por su importancia son intrínsecos a la función pública.

**SÉPTIMO.** El Código de Ética que emite el Órgano de Control Interno promoverá el conocimiento y aplicación de las directrices que establece el artículo 7 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

**OCTAVO.** El Código de Ética que emite el Órgano de Control Interno contempla las reglas de integridad en los distintos ámbitos del servicio público, de conformidad con las atribuciones del Histórico Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Tlalixcoyan, tomando como base, de manera enunciativa mas no limitativa, las siguientes:

## CAPÍTULO V. REGLAS DE INTEGRIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DEL H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DEL MUNICIPIO DE TLALIXCOYAN, VERACRUZ

a) Actuación Pública;
b) Información Pública;
c) Contrataciones Públicas, Licencias, Permisos, Autorización y Concesiones;
d) Programas gubernamentales;
e) Trámites y servicios;
f) Recursos Humanos;
g) Administración de bienes muebles e inmuebles;
h) Procesos de evaluación;
i) Control interno;
j) Procedimiento administrativo;
k) Desempeño permanente con integridad;
l) Cooperación con la integridad, y
m) Comportamiento digno.

### ACTUACIÓN PÚBLICA

El servidor (a) público que desempeña un empleo, cargo, comisión o función en el Histórico Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Tlalixcoyan, Veracruz, conduce su actuación con transparencia, honestidad, lealtad, cooperación, austeridad, sin ostentación y con una clara orientación al interés público.

## CONOCIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD Y SU APLICACIÓN

Como servidor (a) público del Histórico Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Tlalixcoyan, Veracruz, es mi obligación en el desempeño de mis funciones conocer, cumplir y hacer cumplir las Leyes, Reglamentos y Normas aplicables al servicio público; asimismo, en aquellos casos en que no exista una norma específica reguladora, actuaré con criterios de objetividad, imparcialidad y transparencia, atendiendo a los valores inscritos en este Código.

## EJERCICIO DE FUNCIONES

Como servidor (a) público del Histórico Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Tlalixcoyan, Veracruz, como parte de mi compromiso ante este Gobierno Municipal es el de no recurrir a mi cargo para beneficiarme de manera personal, ya que con ello me perjudico y afecto a la sociedad a la que sirvo.

## UTILIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS MATERIALES, HUMANOS Y FINANCIEROS

Todos los recursos acreditados como propiedad del Histórico Ayuntamiento o al servicio del mismo, dentro de los que se incluyen, Recursos Humanos, Materiales y Financieros, deben ser utilizados para que el Ente pueda cumplir con su Misión, teniendo en cuenta los criterios de Optimización, Racionalidad, Austeridad y Ahorro.

## INFORMACIÓN PÚBLICA

El servidor (a) público que desempeña un empleo, cargo, comisión o función, conduce su actuación conforme al principio de transparencia y resguarda la documentación e información del Histórico Ayuntamiento que tiene bajo su responsabilidad, con la debida secrecía.

## CONTRATACIONES PÚBLICAS, LICENCIAS, PERMISOS, AUTORIZACIÓN Y CONCESIONES

El servidor (a) público al servicio del Histórico Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Tlalixcoyan, Veracruz, que, con motivo de su empleo, cargo comisión o función o a través de subordinados, participa en contrataciones públicas o en el otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones, se conduce con transparencia, imparcialidad y legalidad; orienta sus decisiones a las necesidades e intereses de la sociedad, y garantiza las mejores condiciones para el Histórico Ayuntamiento.

## RELACIÓN CON COMPAÑEROS DE TRABAJO

El servidor (a) público del Histórico Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Tlalixcoyan, Veracruz, debe de guardar el respeto a la dignidad humana es fundamental en las relaciones de trabajo, ya que de ello depende propiciar un ambiente de trabajo sano y de respeto mutuo.

## RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

El servidor (a) público del Histórico Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Tlalixcoyan, Veracruz, deberá ofrecer a la ciudadanía un trato imparcial, íntegro, amable, ecuánime, cordial y equitativo, orientado siempre a ayudar a todas las personas.

## TRÁMITES Y SERVICIOS

El servidor público que con motivo de su empleo, cargo, comisión o función participa en la prestación de trámites y en el otorgamiento de servicios, deberá atender a los usuarios de forma respetuosa, eficiente, oportuna, responsable e imparcial.

## CONTROL INTERNO

El servidor público que, en el ejercicio de su empleo, cargo, comisión o función, participa en procesos en materia de control interno, genera, obtiene, utiliza y comunica información suficiente, oportuna, confiable y de calidad, apegándose a los principios de legalidad, imparcialidad y rendición de cuentas.

**COOPERACIÓN CON LA INTEGRIDAD**

Las y los servidores públicos que, en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o función, cooperan con el Histórico Ayuntamiento para el que labora y con las instancias encargadas de velar por la observancia de los principios y valores intrínsecos a la Administración Pública Municipal, en el fortalecimiento de la cultura ética y de servicio a la sociedad.

Por ningún motivo y bajo ninguna circunstancia, en palabras o acciones, las y los servidores públicos deberán comprometer su integridad por dejar pasar o aparentar dejar pasar fraude, corrupción o mal uso de los recursos del Histórico Ayuntamiento por otra persona. Deberá expresar su desaprobación de cualquier declaración u otra manifestación de intención para cometer tales actos, y si sabe o tiene fuertes razones para sospechar que tales actos han ocurrido, debe reportarlos.

## CAPÍTULO VI. CODIGO DE CONDUCTA

El Código de Conducta, deriva de los fundamentos y principios normativos y valorativos del Código de Ética, por tal motivo, su observancia es obligatoria para todos los servidores públicos del Histórico Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Tlalixcoyan, Veracruz.

**MISION**

Integrar, impulsar una cultura capaz de desarrollar transparencia en las actividades y conducta humana que garantice el servicio en la administración pública municipal, con base en el ejercicio de un gobierno honesto, siempre apegado a la sociedad, en un marco de respecto,

legalidad, transparencia, equidad y participación favoreciendo el desarrollo de nuestro municipio.

**VISION**

Ser una administración social en todos los ámbitos de su competencia, aplicando todos los valores y conducta éticos que rigen el servicio público en beneficio de la ciudadanía.

Las conductas del servidor público en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o función se realizarán a través de:

**CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN DE LAS LEYES DEL SERVIDOR PÚBLICO DEL HISTÓRICO AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DEL MUNICIPIO DE TLALIXCOYAN, VERACRUZ.**

**COMPROMISO**

Es un compromiso y obligación como parte del Histórico Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Tlalixcoyan, Veracruz el de conocer, respetar y hacer cumplir la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley General de Responsabilidades Administrativas, las Leyes generales y Estatales, así como sus reglamentos y demás normatividad aplicable, los lineamientos internos del mismo Ente y el presente Código de Conducta. En aquellos casos en que no exista una norma específica reguladora, actuar con criterios de ética, objetividad, imparcialidad, transparencia, rendición de cuentas e integridad, atendiendo los valores inscritos en este Código.

**ACCIONES**

1. Conocer y aplicar las diferentes Leyes del ámbito Federal, Estatal asi como las normas, reglamentos y manuales con los cuales se regula mi cargo o puesto dentro del Histórico Ayuntamiento, sin buscar algún beneficio de manera personal.

2. Conocer y realizar las actividades inherentes a mi cargo o puesto dentro del Histórico Ayuntamiento.

3. Hacer o llevar a cabo mi trabajo con estricto apego a las Leyes y la normatividad vigente, promoviendo que mis compañeros lo hagan de la misma forma.

4. Desempeñar mis labores con la intensidad, cuidado y esmero apropiado.

5. Asistir puntualmente a mis labores.

6. En caso de renuncia, separación o despido de mi cargo o puesto dentro del Histórico Ayuntamiento, entregar los expedientes, documentos, fondos, valores o bienes cuya atención, administración o guarda, estén a mi cuidado de acuerdo a las disposiciones aplicables.

7. Vigilar el cumplimiento de las condiciones generales de trabajo y denunciar las violaciones a la misma ante mi superior jerárquico, ante el Órgano de Control Interno del Histórico Ayuntamiento o ante las autoridades competentes.

8. Participar activamente en los programas del Histórico Ayuntamiento.

9. Registrar mi asistencia en el sistema, sin realizar acciones inadecuadas o inapropiadas que afecten a mi persona y/o a las demás personas.

10. Participar activamente en toda actividad o evento que realice el Histórico Ayuntamiento

**CARGO PUBLICO, MI COMPROMISO COMO SERVIDOR PÚBLICO DEL HISTÓRICO AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DEL MUNICIPIO DE TLALIXCOYAN, VERACRUZ**

Es mi compromiso abstenerme de utilizar mi cargo para obtener beneficios personales, de tipo económico, privilegios de cualquier tipo. Reconozco que mi compromiso con este gobierno y con la sociedad en general, es no recurrir a mi cargo para beneficio personal, ni para beneficiar o perjudicar a terceros. Reconozco que esas acciones perjudican y demeritan la imagen y la confianza de la sociedad.

Por ello es mi deber y obligación desempeñar mi empleo, cargo, comisión o función, con transparencia, honestidad, lealtad, cooperación, austeridad, sin ostentación y con una clara orientación al interés público.

**ACCIONES**

1. Oriento mi trabajo a la búsqueda de la misión del Histórico Ayuntamiento.

2. Respeto los horarios de inicio y termino de labores dentro y fuera del Histórico Ayuntamiento.

3. Actuar siempre con transparencia, entendiendo esta última como un pacto de honestidad y honradez que realizan los servidores públicos y los ciudadanos.

4. Evito utilizar el gafete de identificación personal y/o credencial del Histórico Ayuntamiento y la papelería oficial, para beneficio personal o bien, para beneficiar o perjudicar indebidamente a terceros.

5. Me abstengo de solicitar personalmente o a través de otra persona dinero, regalos o cualquier otra compensación, para agilizar un trámite, asignar un contrato o dar información.

6. Me abstengo de aceptar que se me ofrezcan privilegios o descuentos en bienes y servicios como gratificación a mi cargo público.

7. No influyo en las decisiones de otros servidores públicos, con el propósito de lograr un provecho o ventaja personal, familiar o para terceros.

**USO CORRECTO DE LOS BIENES DEL HISTÓRICO AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DEL MUNICIPIO DE TLALIXCOYAN, VERACRUZ**

El compromiso como servidor público del Histórico Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Tlalixcoyan, Veracruz.

Es mi compromiso el llevara cabo la utilización de los bienes, instalaciones, recursos humanos y financieros del Histórico Ayuntamiento, únicamente para cumplir con la misión del Ente, pues soy consciente de que todos los recursos acreditados como propiedad o al servicio del Histórico Ayuntamiento, o de cualquier otra institución con la que se labore en colaboración, deben aprovecharse bajo criterios de optimización, racionalidad, austeridad y ahorro.

**ACCIONES**

1. Hacer una asignación transparente, justa e imparcial de los recursos humanos, materiales y financieros, para realizar de manera eficiente mi trabajo bajo principios de racionalidad y ahorro.

2. Utilizar con moderación los servicios de teléfono, fax y correo electrónico cuando se trate de asuntos personales.

3. Realizar la comprobación de los recursos financieros que me sean proporcionados, ya sea para cumplir una comisión oficial o para realizar alguna adquisición de conformidad con la normatividad correspondiente.

4. Utilizar con moderación y sólo para el cumplimiento de la misión del Histórico Ayuntamiento los recursos materiales asignados.

**RESPONSABILIDAD EN EL USO DE LA INFORMACION COMO SERVIDOR PÚBLICO DEL HISTÓRICO AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DEL MUNICIPIO DE TLALIXCOYAN, VERACRUZ**

**COMPROMISO**

Ofreceré a la sociedad los mecanismos adecuados para el acceso libre y transparente de la información que genera el Histórico Ayuntamiento, siempre que ésta no se encuentre reservada por razones legales, o bien, por respeto a la privacidad de terceros.

Me conduciré conforme al principio de transparencia y resguardaré la documentación e información del Histórico Ayuntamiento que tenga o se encuentre bajo mi custodia con motivo de la realización de mis labores.

**ACCIONES**

1. Proporcionar la información que requiera la sociedad de manera equitativa, sin criterios discrecionales, excepto cuando se justifique la confidencialidad y utilizando los conductos autorizados para ello.

2. Manejar con el sumo cuidado y dedicación la elaboración, preparación y resguardo de la información interna.

3. Cuidar y resguardar la información que se encuentre a mi cargo, impidiendo o evitando la sustracción, la destrucción, el ocultamiento o utilización indebida de la misma.

4. Evitar que sean alterados u ocultados los registros y demás información interna del Histórico Ayuntamiento con el fin de obtener beneficios económicos o de cualquier índole (viáticos, compras, etc.) o que perjudique las funciones y estrategias del Histórico Ayuntamiento, o con el fin de favorecer o perjudicar indebidamente a un tercero.

5. Me abstengo de dar a conocer información del Histórico Ayuntamiento sobre la que no se tiene un conocimiento completo o sin confirmar que se encuentre apegada a la verdad.

**IMPARCIALIDAD EN INTERESES**

**COMPROMISO**

Evitar encontrarme en situaciones en las que mis intereses personales puedan entrar en conflicto con los intereses del Histórico Ayuntamiento o de terceros. Cualquier situación en la que exista la posibilidad de obtener un beneficio económico o de cualquier tipo que sea ajeno a lo que me corresponde por mi cargo, puesto o comisión, representa potencialmente un conflicto de intereses.

**ACCIONES**

1. Actuar con honradez y con estricto apego a la Ley y a las normas en las relaciones con los proveedores y contratistas del Histórico Ayuntamiento.

**DECISIONES APEGADAS A LA LEY**

**COMPROMISO**

Todas las decisiones que tome como servidor público, sin importar mi cargo, puesto o comisión deben estar apegadas a la Ley y a los valores contenidos en este Código de Conducta.

Si participo en contrataciones públicas o en el otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y registros, me conduciré con transparencia, imparcialidad y legalidad; orientando mis decisiones en base a las necesidades e intereses de la sociedad, y del Histórico Ayuntamiento; en el afán de que mis decisiones garanticen las mejores condiciones para el Histórico Ayuntamiento y el Municipio.

**ACCIONES**

1. Conducirme siempre con honestidad, congruencia y transparencia, anteponiendo el interés público a los intereses particulares.

2. Actuar siempre conforme a los criterios de justicia y equidad cuando tome una decisión, sin hacer distinción de ningún tipo o por motivos personales.

3. En las situaciones en que tenga que elegir entre varias opciones, opto por la más apegada a la justicia, a la equidad y al bien común.

4. Propiciar y promover la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres, sin considerar género, raza, religión, color, modo de vestir, capacidades especiales, edad, lugar de nacimiento o nivel jerárquico etc.

5. Evitar conceder preferencias o privilegios a favor de persona alguna.

## RELACIONES CON MI ENTORNO

### COMPROMISO

Conducirme con dignidad y respeto hacia mi persona y hacia todos mis compañeros de trabajo, promoviendo el trato amable y cordial con independencia de género, capacidades especiales, edad, religión, lugar de nacimiento o nivel jerárquico, así como desarrollar acciones de protección al medio ambiente y ofrecer a la sociedad un trato imparcial, íntegro, amable, ecuánime, cordial y equitativo, orientado siempre a ayudar a todas las personas, con espíritu de servicio.

### ACCIONES

1. Ofrecer a mis compañeros de trabajo un trato basado en el respeto mutuo, en la cortesía y la equidad, sin importar la jerarquía, evitando conductas y actitudes ofensivas, lenguaje inapropiado, prepotente o abusivo.

2. Reconocer los méritos obtenidos por mis colaboradores y compañeros, evitando apropiarme de sus ideas o iniciativas.

3. Abstenerme de hacer uso indebido de una posición de jerarquía para faltar el respeto, hostigar, amenazar y/o acosar, o bien, ofrecer un trato preferencial injustificado a mis colaboradores y compañeros.

4. Mantenerme ajeno de incurrir en actos de vandalismo en contra del Histórico Ayuntamiento y de las propiedades de mis compañeros de trabajo.

5. Mantener mi lugar de trabajo limpio y seguro.

6. Utilizar racionalmente el agua, el papel, la energía eléctrica y las instalaciones del Histórico Ayuntamiento.

7. Ser congruente en mi conducta diaria con los principios y valores que establece el Código de Conducta.

8. Atender y orientar con eficiencia, cortesía y espíritu de servicio a mis compañeros y a los ciudadanos en sus requerimientos, trámites y necesidades de información, eliminando toda actitud de prepotencia e insensibilidad.

9. Asistir con equidad a los ciudadanos, sin distinción de género, edad, raza, credo, religión, preferencia política, condición socioeconómica o nivel educativo, y con especial generosidad y solidaridad a las personas de la tercera edad, a los niños, a personas con capacidades especiales y a los miembros de nuestras etnias.

10. Buscar con mis acciones la confianza de la sociedad y del Municipio.

**DESARROLLO PROFESIONAL**

**COMPROMISO**

Establecer el compromiso de buscar de manera permanente la actualización y formación profesional propia y de mis colaboradores y compañeros para el mejoramiento de nuestro trabajo y desempeño.

**ACCIONES**

1. Aprovechar las actividades de capacitación y desarrollo que brinde y promueva el Histórico Ayuntamiento y las diversas instituciones Federales y Estatales, así como mostrar disposición para lograr la mejora continua en mi desempeño.

2. Brindar las facilidades necesarias al personal a mi cargo para tomar cursos de capacitación, desarrollo académico, profesional y humano que organice y promueva el Histórico Ayuntamiento y otras instituciones del ámbito Federal o Estatal.

3. Mantener permanentemente actualizados mis conocimientos para desarrollar mis funciones.

## CAPÍTULO VII. DE LA APLICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA, ASI COMO DEL CODIGO DE CONDUCTA

**NOVENO.** Como órganos encargados de fomentar, vigilar y sancionar si fuera el caso el cumplimiento de los Códigos de Ética y de Conducta. El Histórico Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Tlalixcoyan, Veracruz, cuenta con un Comité de Ética, el cual está conformado por:

- Presidenta municipal
- Síndico único
- Secretario del Histórico Ayuntamiento
- Titular del Órgano de Control interno
- Oficial mayor

## DE LA DIFUSIÓN

**DÉCIMO.** El presente Código de Etica será difundido por el área de la Contraloría Interna, en el estrado del Histórico Ayuntamiento y en la oficina de la Oficialía Mayor, de igual manera será difundido en las diferentes áreas que integran el Histórico Ayuntamiento para conocimiento de los servidores públicos, así mismo se dará a conocer en la página oficial del Histórico Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Tlalixcoyan, Veracruz.

## TRANSITORIOS

**PRIMERO.** El presente Código de ética entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por el cuerpo edilicio que conforma el Histórico Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Tlalixcoyan, Ver.

**SEGUNDO.** Dado en las instalaciones que ocupa el Histórico ayuntamiento Constitucional del Municipio de Tlalixcoyan, Veracruz a los veintiocho días del mes de enero del año dos mil veintidós.

**ATENTAMENTE**

L.A.E. ELVIA ILLESCAS LOYO
PRESIDENTA MUNICIPAL

PROFR. MARIO ALFONSO LOZANO MORENO
SINDICO UNICO

C. ELODIA SANTOS LAGUNES
REGIDORA PRIMERA

C. VERONICA ELVIRA HERRERA
REGIDORA SEGUNDA

C. FABIAN MORALES LOPEZ
REGIDOR TERCERO

C. ELISEO PONCE GOMEZ
REGIDOR CUARTO

PROFR. JOSE LUIS LARA TEJEDA
REGIDOR QUINTO

L.A.E. JUAN DE DIOS CAMPOS VAZQUEZ
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO

## COMPETENCIAS DESARROLLADAS

- Mediante lo aprendido durante el curso de la materia de Fundamentos de Investigación, se aprendió a recolectar de datos para la detección de los problemas, y diseñar una metodología de trabajo, también se desarrolló y aplicó la capacidad de análisis y síntesis de información sobre datos cuantitativos y cualitativos para la toma de decisiones, los cuales ayudaron a reflexionar sobre las herramientas más factibles a implementar para la solución de dichos problemas, asimismo, la presentación gráfica de los resultados.

- Gracias a la materia Taller de Investigación I y II, se desarrolló la habilidad para la búsqueda y análisis de información proveniente de diversas fuentes, comunicación oral y escrita, capacidad de organizar y planificar, toma de decisiones, solución de problemas, entre otras.

- En las materias Dinámica Social, Comportamiento Humano y Comportamiento Organizacional, se identificó que es de suma importancia contar con los valores y llevarlos a la práctica para tener un buen comportamiento y dar un buen servicio a los ciudadanos.

- En la materia de estadística se aprendió a diseñar encuestas, gestionarlas y explorar bases de datos, seleccionado el tipo de muestreo adecuado para el estudio. Resumir los resultados a través de gráficas con porcentajes, realizar análisis estadísticos para la interpretación de los resultados obtenidos. Diseñar un estudio estadístico o de investigación operativa para la resolución de un problema real.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

Work, G. P. (2018). La ética organizacional desde un punto congruente. *La ética organizacional desde un punto congruente.* (pág. 1). México: Trust Index

UCEMA. (2020). ¿Para qué sirve el código de ética? *Análisis*, P. 2-5.

Norman, C. A. (17 de 01 de 2020). *RISKS INTERNATIONAL S.A.S*. Obtenido de https://www.risksint.com/que-es-que-contiene-y-pasos-para-elaborar-un-codigo-de-etica-empresarial/

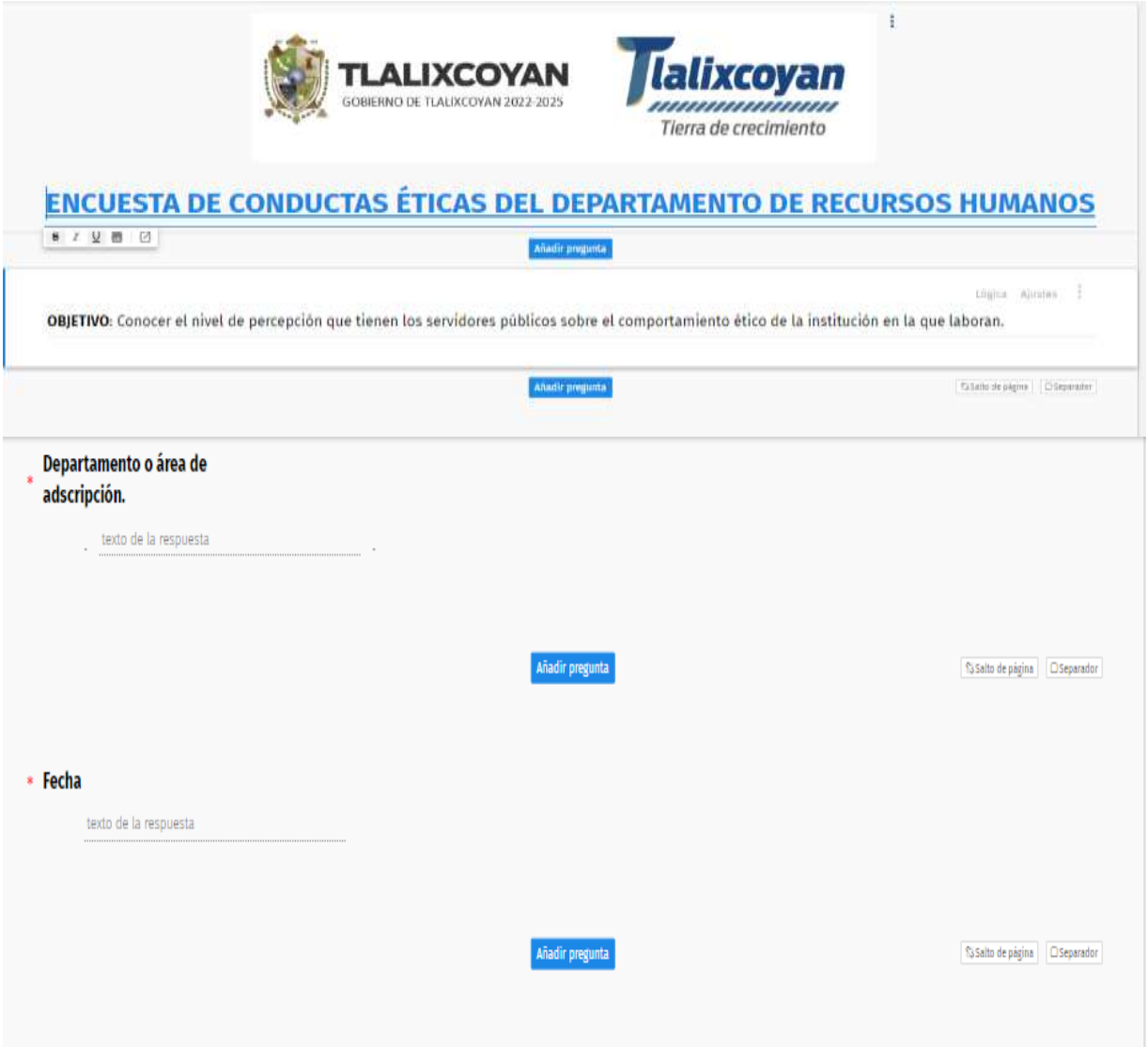
Work, G. P. (2018). La ética organizacional desde un punto congruente. *La ética organizacional desde un punto congruente.* (pág. 1, 5, 12, 17). México: Trust Index.

Chiavenato, I. (2004) *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (7ª.ed.) (pág. y 31), México. Editorial Mc. Graw-Hill.

Escobar, G. (1995). *Ética, introducción a su problemática y su historia* (3ª. ed.). (pág. 22) México: McGraw-Hill.

Gómez, R. (1999). **Ética Empresarial** (3ª. ed.). Madrid: Ediciones Rialp. 124 páginas

# ANEXOS


TLALIXCOYAN
GOBIERNO DE TLALIXCOYAN 2022-2025
Tlalixcoyan
Tierra de crecimiento
ENCUESTA DE CONDUCTAS ÉTICAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
Añadir pregunta
Lógica
Ajustes
OBJETIVO: Conocer el nivel de percepción que tienen los servidores públicos sobre el comportamiento ético de la institución en la que laboran.
Añadir pregunta
Salto de página
Separador
* Departamento o área de adscripción.
texto de la respuesta
Añadir pregunta
Salto de página
Separador
* Fecha
texto de la respuesta
Añadir pregunta
Salto de página
Separador

# INICIO

Añadir pregunta

1. ¿Conoce el Código de Ética del H. Ayuntamiento de Tlalixcoyan?

- Sí.
- No.
- No lo recuerdo.

Añadir pregunta

2. ¿El Código de Ética es claro, entendible y con un lenguaje sencillo?

- Sí.
- No.
- No lo recuerdo.

3. ¿El o los jefes cumplen con la ética? ,Es decir, ¿Predican con el ejemplo?

- Sí.
- No.
- A veces.

Añadir pregunta

4. ¿Tus compañeros de trabajo dan ejemplo de practicar valores?

- Sí.
- No.
- A veces.

Añadir pregunta

5. ¿Conduces tus acciones conforme a una serie de valores?

- Sí.
- No.
- A veces.

6. ¿En el departamento de R.H., existen los medios para denunciar algún abuso hacia los servidores públicos?

- Sí.
- No.
- No lo recuerdo.

Añadir pregunta

7. ¿El departamento de R.H., protege a los servidores públicos que denuncian actos ilegales en el interior de la institución?

- Sí.
- No.
- A veces.

8. ¿Conoces del algún compañero que aceptó un pago u obsequio a cambio de un trato especial al realizar sus funciones?

- Sí.
- No.
- No lo recuerdo.

Añadir pregunta

9. ¿Alguno de tus compañeros utiliza su empleo, cargo o comisión para obtener un beneficio personal, para favorecer o perjudicar a terceros?

- Sí.
- No.
- A veces.

Añadir pregunta

10. ¿Informas a tus superiores de cualquier anomalía o situación de la que tengas conocimiento que se aparte de la legalidad y la normatividad?

- Sí.
- No.
- A veces.

11. ¿Denuncias a través de las instancias correspondientes cualquier acto de corrupción?

- Siempre.
- Nunca.
- Para nada.

Añadir pregunta

12. ¿El departamento de R.H., respeta todas las leyes, reglamentos y demás lineamientos?

- Sí.
- No.
- A veces.

Añadir pregunta

13. ¿Consideras que en tu área se utilizan los recursos en forma equitativa, transparente e imparcial para realizar de manera eficiente las tareas que te corresponden?

- Sí.
- No.
- A veces.

14. ¿El área de R.H. rinde cuentas y proporciona información de manera oportuna y veraz, relacionada con el trabajo?

- Sí.
- No.
- A veces.

Añadir pregunta

15. ¿Procuras tener siempre una imagen personal y de tu área de trabajo digna y agradable?

- Sí.
- No.
- A veces.

Añadir pregunta

**¡GRACIAS POR PARTICIPAR!**