



**CÓDIGO DE CONDUCTA  
PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL  
INSTITUTO TLAXCALTECA PARA PERSONAS CON  
DISCAPACIDAD  
(ITPCD)**



**Noviembre 2017**

**Índice**

**Páginas**

<b>I.</b>	<b>Exposición de motivos</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>Principios o valores éticos</b>	<b>4</b>
<b>III.</b>	<b>Código de conducta</b>	<b>5</b>
<b>IV.</b>	<b>Sanciones administrativas</b>	<b>10</b>
<b>V.</b>	<b>Bibliografía</b>	<b>10</b>

## **I. Exposición de motivos**

A pesar de los importantes avances en materia legislativa y administrativa, la carencia de valores, principios y transparencia continúa representando uno de los principales problemas en la Administración Pública. Para prevenir y abatir las malas prácticas e impulsar la mejora de la calidad de nuestra gestión, con el propósito de asegurar a las personas con discapacidad la certidumbre en cuanto a las actividades del Instituto Tlaxcalteca para Personas con Discapacidad, la calidad y calidez en sus servicios, es necesario contar con servidoras y servidores públicos con una sólida cultura ética y de servicio, con compromiso incluyente para atender los asuntos que interesan a la sociedad y a las personas con discapacidad, la responsabilidad que deriva de las funciones inherentes al cargo que desempeñan; observando estrictamente los principios y valores que emanan del Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Estatal.

De acuerdo a lo anterior, el Código de Conducta de los servidores públicos del Instituto Tlaxcalteca para Personas con Discapacidad, tendrá por objeto reforzar en el personal de este Instituto sus valores éticos, además de constituir una herramienta que permita conocer y valorar el comportamiento y actitudes que funcionen como base para establecer congruencia entre nuestro desempeño laboral y nuestro comportamiento como servidoras y servidores públicos. Para cumplir debidamente nuestra misión y visión institucional, el actuar público de quienes conformamos este Instituto, debe apearse estrictamente a los principios generales de este Código, que se formaliza con la finalidad de orientar nuestra actuación como servidoras y servidores públicos ante situaciones concretas que se nos presenten y que deriven de las funciones y actividades propias del Instituto Tlaxcalteca para Personas con Discapacidad (ITPCD), y así cumplir nuestro objetivo de formular, coordinar y dar seguimiento a los programas y acciones, encaminados a la integración social de las personas con discapacidad, así como su incorporación al ámbito profesional y laboral, garantizando el pleno respeto y ejercicio de sus derechos humanos, políticos y sociales, la igualdad de oportunidades y la equidad en el acceso a todo tipo de servicios.

Este Código, tiene como finalidad impulsar una conducta ejemplar en función de los principios y valores morales de las y los servidores públicos del Instituto Tlaxcalteca para Personas con Discapacidad, para que la toma de decisiones derivada de sus funciones se realice desde un punto de vista ético, con el fin de promover la dignidad de las personas con discapacidad, así como mejorar su calidad de vida.

## **II. Principios o valores éticos**

**Austeridad:** es una medida encaminada al logro de la eficiencia de la administración pública, sin generar gastos innecesarios en el ejercicio de sus distintos programas.

**Racionalidad:** el servidor público debe actuar observando principios de mejora continua y consistencia, para cumplir con los objetivos del organismo.

**Eficiencia:** la responsabilidad, la proactividad y la productividad son valores estrechamente relacionados; cuando una persona reúne estas tres características, se dice que es una persona eficiente, ya que su desempeño tiene una inclinación muy marcada a la excelencia y a la calidad total de su trabajo, así como a realizarlo con el menor margen posible de error y al menor costo.

**Eficacia:** grado en que una persona u organización alcanzan un objetivo o meta explícitamente perseguido, con independencia del modo y la cantidad de insumos empleados. Constituye la capacidad de lograr objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado.

**Honestidad:** Cualidad humana que permite al servidor público practicar las buenas costumbres y conductas, hablar con la verdad, actuar con diligencia, cumplir íntegramente con el deber y actuar siempre con honor y transparencia.

**Legalidad:** todo servidor público está obligado a que sus actos guarden armonía con las leyes vigentes; por lo tanto, debe cumplir con el espíritu de las mismas y de las normas que de ellas emanen. Cuando un acto se haya iniciado, o esté cometiéndose al margen de la ley, se tiene la obligación de rencauzarlo o conciliarlo con la legalidad institucional.

**Honradez:** cualidad que todo servidor público debe poseer, que se traduce en la obligación de actuar con probidad y rectitud, así como con respeto al derecho y a los bienes de los demás, conduciéndose con integridad moral y física.

**Lealtad:** es una cualidad personal que implica nobleza y fidelidad a los principios y valores personales o colectivos, como la lealtad hacia la patria, la familia y a los amigos. Indica el apego que se muestra a una causa que se considera justa o buena.

**Imparcialidad:** actuar sin preferencias o privilegios indebidos; y, en consecuencia, tomar decisiones y ejercer las funciones públicas objetivamente, sin prejuicios personales, ni la influencia de terceros o grupos de la sociedad, manteniéndose ajeno a todo interés particular con el objeto de brindar un servicio público eficiente y eficaz.

**Transparencia:** se trata de un principio esencial del trabajo en la administración pública, siendo el atributo de la información que debe ser permanentemente observado por los servidores públicos, procurando que los documentos a su cargo se encuentren constantemente ordenados y accesibles.

### **III. Código de conducta**

Este código de conducta del Instituto Tlaxcalteca para Personas con Discapacidad, está fundamentado en principios constitucionales y valores éticos que refuerzan constantemente la gestión pública y que los servidores públicos estamos obligados a cumplir.

- a. Legalidad:** es mi obligación conocer, respetar y hacer cumplir la Constitución, las leyes, reglamento y normatividad aplicables al organismo de donde soy servidor público y en los asuntos no contemplados por la Ley o normatividad, debo conducirme con apego a los valores inscritos en el Código de Ética emitido por el Gobierno del Estado.

#### **Acciones.**

- Conocer y aplicar la Ley y normas reglamentarias y administrativas que regulen mi cargo, de forma responsable e imparcial.
  - Interpretarla normatividad sin buscar el beneficio personal, familiar o para afectar a un tercero.
  - Orientar mi trabajo al cumplimiento de la misión y visión del organismo en que trabajo.
- b. Confidencialidad:** me debo conducir con discreción en el manejo de información y documentación oficial que tenga conocimiento, sugerencias y quejas que considere pertinentes.

#### **Acciones.**

- Guardar en estricta reserva y confidencialidad la información de los asuntos del ámbito de mi competencia.
  - Evitar el ocultamiento o alteración de la información para favorecer o afectar a un tercero.
- c. Compromiso social:** debo estar consciente de que sirvo a la población con discapacidad por vocación.

**Acciones.**

- Desempeñar la función pública con entusiasmo, eficiencia y transparencia y estar consciente de la obligación adquirida al integrarme como servidor público.
  - Saber de qué el resultado de mi trabajo es una contribución a la construcción de una sociedad cada vez mejor.
  - Colaborar siempre en mi trabajo y comprometerme con lo que hago.
- d. Respeto:** debo saber o aprender a respetar, comprender y valorar a mis compañeras y compañeros y las necesidades de las Personas con Discapacidad a los que debo atender.

**Acciones.**

- Atender a todas las Personas con Discapacidad, con respeto, igualdad y equidad sabiendo que todos somos iguales, independientemente de su condición económica, política o cultural, es un ciudadano y merece un trato con decoro, cortesía, haciendo prevalecer sus garantías ciudadanas en todo momento.
  - Reconocer a las Personas con Discapacidad como personas con dignidad e igualdad en derechos humanos y civiles.
  - Ofrecer a mis compañeras y compañeros de trabajo un trato basado en la equidad, respeto mutuo y cortesía.
  - Respetar mi trabajo y las pertenencias personales de mis compañeras y compañeros de la
  - Institución en que presto mis servicios.
- e. Inclusión:** me comprometo a atender e integrar a las Personas con Discapacidad dentro de la sociedad, buscando que estas contribuyan con sus talentos y a la vez se vean correspondidas con los beneficios que la sociedad pueda ofrecer.

**Acciones.**

- Evitar el trato discriminatorio hacia la población con discapacidad por su origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condición de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil.
- Proteger a las Personas con Discapacidad o disminución de su autonomía, en el que se plantea y exige que todas aquellas personas que sean vulnerables o dependientes resulten debidamente protegidas contra cualquier intención de daño o abuso por otras partes.
- Utilizar un lenguaje incluyente y no discriminatorio con mis compañeros y con las Personas con Discapacidad que atiendo en la Institución.

- f. Justicia:** actuaré con la voluntad constante de dar a cada una y cada uno lo que es suyo y acatar debidamente todos los derechos de los demás.

**Acciones.**

- Brindar a cada persona con discapacidad que atiendo, lo que le corresponde de acuerdo a su derecho y a las leyes que nos rigen.
  - Otorgar y atender a las Personas con Discapacidad como legítimamente le corresponde.
- g. Equidad:** otorgaré atención en igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, respetando las características particulares para darle a cada uno lo que solicita.

**Acciones.**

- Actuar con imparcialidad para reconocer el derecho de cada uno, utilizando la igualdad.
  - Brindar atención equitativa a todas las personas con discapacidad, independientemente de su condición.
  - Ofrecer los servicios a la población con discapacidad, sin distinción de sexo, clase social, religión, condición, entre otros.
- h. Imparcialidad:** actuaré con imparcialidad sin conceder preferencias o privilegios indebidos a organización o persona alguna.

**Acciones.**

- Tomar decisiones y ejercer las funciones de manera objetiva, sin prejuicios personales y sin permitir la influencia indebida de otras personas o grupos de la sociedad.
  - Rechazar con firmeza cualquier intento de presión jerárquica, política, amistad o recomendación.
  - Rechazar regalos o favores o cualquier otra compensación, tendientes a modificar las actuaciones de mi trabajo.
- i. Puntualidad:** cumpliré con los horarios de entrada y salida que se me indiquen, y así corregir el mal hábito de la impuntualidad que genera cuantiosas pérdidas en horas de trabajo.

**Acciones.**

- Evitar la impuntualidad y así corregir este mal hábito.
- Mostrar seriedad para cumplir con las normas y obligaciones del trabajo.
- Respetar las horas de trabajo que me sean asignadas.

- j. Actitud de servicio:** me conduciré con una actitud positiva, amable, cordial, de respeto y atenderé a la ciudadanía de manera responsable, mediante el seguimiento, otorgando respuesta oportuna e imparcial a todas las comunicaciones recibidas.

**Acciones.**

- Otorgar el apoyo que me soliciten y ofrecer un trato respetuoso, justo, equitativo e imparcial a los ciudadanos y a mis compañeros.
- Dar respuesta oportuna y expedita a la correspondencia, mediante los procedimientos establecidos, utilizando los canales oficiales de atención ciudadana.
- Informar de manera eficaz y eficiente al ciudadano cuando sea mi responsabilidad, acerca de la situación que guarda una solicitud.
- Atender con diligencia las llamadas telefónicas e identificar en cada una de ellas a la institución para brindar un servicio eficaz a la ciudadanía.
- Respetar las formas y conductos autorizados para las relaciones interinstitucionales.

- k. Solidaridad:** me conduciré con actitud solidaria que permita atender comprensivamente a las personas con discapacidad y sus familiares.

**Acciones.**

- Escuchar al ciudadano y a las personas con discapacidad, sus problemas y solicitudes con paciencia y atención.
- Atender positivamente a los ciudadanos no como un acto de caridad sino como lo que estoy obligado a brindar como servidor público.
- Actuar positiva y objetivamente para resolver los problemas o solicitudes del ciudadano como si se tratase de los propios.

- l. Benedicencia:** reconoceré y difundiré lo bueno de las personas, coadyuvaré en que lo malo no sea divulgado sino corregido.

**Acciones.**

- Hablaré bien de mis compañeros y de los ciudadanos que acuden a solicitar los servicios del Instituto.
  - Apoyar a mis compañeros en corregir sus errores de manera respetuosa.
- m. Calidad y Calidez:** trabajaré siempre buscando la perfección en las funciones que se me asignen, otorgando un trato cordial con mis compañeros y la ciudadanía.



**Acciones.**

- Realizar mi trabajo con calidad buscando siempre hacerlo cada día mejor.
  - Imprimir calidez en el trato con mis compañeros y los ciudadanos, con actitud amable y cordial.
  - Brindar los servicios con calidad y calidez.
- n. Excelencia:** Trabajaré siempre con la idea de superarme personalmente, mejorando cada día mis funciones.

**Acciones.**

- Implementar acciones de mejora continua que permitan trabajar desarrollando cada día mejor mis actividades.
  - Aprovechar la capacitación que me brindan para cada día ser más creativo y eficiente en mis funciones.
  - Propiciar que los procesos de trabajo sean cada vez más prácticos y ágiles, sin contraponerlos con las normas o reglamentos de mi función que desempeño.
  - Trabajar de tal manera que siempre esté orgullosa (o) de mi trabajo.
- o. Economía:** distribuiré correctamente los recursos con que se cuenta, con la finalidad de aplicar las acciones programadas para el logro de objetivos y metas. Implica, también, que haré uso responsable de los recursos disponibles, eliminando cualquier desperdicio en su aplicación.

**Acciones.**

- Administrar eficaz y razonablemente los recursos materiales y financieros a los que tenga acceso en el ejercicio de mis funciones.
  - Aprovechar las aptitudes de los recursos humanos a mi cargo.
  - Procurar ejercer los recursos públicos con estricto apego al marco jurídico vigente.
- p. Tolerancia:** Reconoceré la legitimidad de la pluralidad del pensamiento político de la población con discapacidad. Como servidor público debo saber que el gobierno es para todos los ciudadanos, y debo servir a todos por igual, absteniéndome de hostigar, marginar o excluir por el hecho de profesar ideas distintas a las nuestras.

### **Acciones.**

- Mostrar paciencia y tener la actitud para atender a las personas con discapacidad en atención, cuidados y adaptación a los diferentes servicios, que el Instituto Tlaxcalteca para Personas con Discapacidad otorga y sean los apropiados para su seguridad y estancia.

## **IV. Sanciones administrativas**

En caso de incumplimiento a los principios y conductas establecidas en el presente Código, que incurran los servidores públicos adscritos a este Instituto Tlaxcalteca para Personas con Discapacidad del Gobierno del Estado; se aplicarán las sanciones administrativas de conformidad a las disposiciones establecidas en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado de Tlaxcala.

## **V. Bibliografía**

1. Ética para Amador. Fernando Savater. 1991.
2. Los códigos éticos en el marco de las administraciones públicas contemporáneas. Valores para un buen gobierno. Oscar Diego Bautista.
3. Virtudes Públicas. Victoria Camps. Tercera Edición. Espasa Libros. 1996.
4. Álvarez de Vicencio, María Elena: La ética en la función pública, Secretaría de la Función Pública, México, 2005.
5. El servicio al interés general, la imparcialidad, la transparencia, el uso adecuado de los bienes públicos, la responsabilidad profesional, la lealtad a la administración, así como la humanización de la administración. Victoria Camps. Artículo 1997.
6. Principios de administración pública. Charles Jean Baptiste Bonnie. Fondo de Cultura Económica. 2013.