



CÓDIGO DE
CONDUCTA

CAPA

COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO

1 000534



Contenido

INTRODUCCIÓN	3
GLOSARIO DE TÉRMINOS	4
OBJETIVO	7
PRINCIPIOS, VALORES y REGLAS DE INTEGRIDAD QUE DEBEN OBSERVAR LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA COMISION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	7
NORMAS DE CONDUCTAS QUE DEBEN DE OBSERVAR LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA COMISION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.	9
IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA.....	15
A N E X O S.....	17

INTRODUCCIÓN

El presente código de conducta es fundamental para fomentar los principios y valores de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado, es un instrumento emitido por el Titular de la dependencia a propuesta del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés.

Es muy esencial para lograr la misión y visión por medio de normas de educación y profesionalismo; lo primordial para preservar la confianza de las y los trabajadores de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado con la sociedad quintanarroense.

Así mismo, la Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de Quintana Roo, que establece en su Artículo No. 5, “El Servicio Público en el Estado” se regirá con los principios rectores de: Legalidad, Objetividad, Profesionalismo, Honradez, Lealtad, Imparcialidad, Eficiencia, Eficacia, Equidad, Transparencia, Economía, Integridad y Competencia por mérito.

Por lo tanto, hay que considerar los Valores Institucionales que debemos de seguir en nuestras actividades: la Institucionalidad, Austeridad, Honestidad; Honorabilidad, Humildad, Respeto, Inclusión y Rendición de Cuentas; son algunos de los comportamientos que se espera observar de quienes laboramos en esta dependencia, el presente Código de conducta no suplén las leyes y reglamentos que imponen derechos y obligaciones a los servidores públicos, por el contrario, complementa y fortalecen el Marco Legal que nos rige.

Todo trabajador de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado involucrado en el que hacer para mejorar los servicios de ésta Comisión, debe asumir en su desempeño laboral una conducta ética y de conducta, que permita fortalecer, reafirmar los valores humanos, realizar la función pública de manera eficiente y acorde a la dinámica educativa actual.



GLOSARIO DE TÉRMINOS

Código

Se refiere al código de Ética y Conducta de los Servidores Públicos de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado (CAPA).

Código de Ética

Conjunto de normas que regulan el comportamiento de las personas, emitido por el Gobierno del Estado de Quintana Roo.

Código de Conducta

Conjunto de compromisos, emitido por el titular de la CAPA para regular la actuación de quienes laboramos como servidores públicos en esta Institución.

Competencias Laborales

Es la capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada.

Comisión

La Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo (CAPA).

Credibilidad

Concepto que las personas utilizan para decidir si creen o no una información de la que no son testigos directos.

Derechos Humanos

Son aquellas condiciones que le permiten a la persona su realización tales como aquellas libertades, facultades, instituciones o reivindicaciones relativas a bienes primarios o básicos (salud, alimentación y educación) que incluyen a toda persona, por el simple hecho de su condición humana, para la garantía de una vida digna, «sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma,

religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

Discriminación

Acción de separar, diferenciar o excluir a alguna persona, o tratarla como un ser inferior, o privarle de derechos, por ciertas características físicas, por sus ideas, por su religión, por su cultura, por su orientación sexual, por su posición económica, u otros motivos aparentes. Afectando su dignidad humana.

Equidad

Principio de acción dirigido hacia el logro de condiciones justas en el acceso y control de los bienes culturales y materiales tanto para las mujeres como para los hombres. Al ser un término vinculado con la justicia, obliga a plantear los objetivos que deben conseguirse para avanzar hacia una sociedad más justa.

Género

Conjunto de características sociales, culturales, políticas, psicológicas, jurídicas y económicas, asignadas según el momento histórico, a las personas en forma diferenciada de acuerdo al sexo. Construido socialmente a partir de la diferencia anatómica del orden sexual.

Hábitos de Higiene

Comportamiento de una persona repetido regularmente (costumbre), que implica salud, limpieza y acondicionamiento físico (deporte).

Igualdad

Condición humana que implica que todas las personas, sin excepción, son iguales ante la ley y ante el Estado, por lo que deben tener las mismas oportunidades de satisfacción de sus necesidades y de ejercicio de los derechos.

Misión

Es el motivo, propósito, fin o razón de una organización.



Principio

Es una verdad o idea que sirve de fundamento a otra o a un razonamiento. Los principios son verdades fundamentales, amplias, siempre vigentes y esenciales de los cuales se derivan los valores y normas de conducta y los servidores públicos aprenden a regir su actuar y forma de vivir de acuerdo con ellos.

Son aquellos valores morales que orientan la conducta individual, desde la conciencia de cada uno. Cada persona y la sociedad en su conjunto se basan en principios que consideran positivos, los cuales cambian de una sociedad a otra y se modifican con el correr del tiempo.

Servidor público

Persona al servicio de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo (CAPA).

Valores

Normas de comportamiento implícitas de las personas, que resultan necesarias para vivir en una sociedad armónica y pacífica

Visión

Es una exposición clara que indica hacia dónde se dirige la Institución a largo plazo y en qué se deberá convertir.

OBJETIVO

Este documento se cimienta en los principios rectores de la ley Anticorrupción del estado de Quintana Roo, con la intención de proporcionar los elementos necesarios para llevar a cabo conductas adecuadas, para generar una convivencia cordial en nuestro ámbito laboral. Este objetivo se plasma para generar una actuación bajo conductas que se manifiesten de forma transparente, confidencial, legal, responsable, honrada, imparcial, objetiva, equitativa, y profesional para todos los servidores públicos de la comisión de agua Potable y alcantarillado (CAPA):

Quienes integramos el servicio público de la CAPA, tenemos el compromiso de contribuir a lograr una educación de inclusión, equidad y excelencia como principal componente del tejido social y de acceso a una mejor calidad de vida.

PRINCIPIOS, VALORES y REGLAS DE INTEGRIDAD QUE DEBEN OBSERVAR LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA COMISION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

El pasado 31 de Octubre del 2019, fue publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, el Acuerdo donde se emite el código de ética de los servidores públicos de las dependencias y entidades de la administración pública del poder ejecutivo a que refiere el artículo 16 de la ley de responsabilidades administrativas, por el que se dan a conocer los **LINEAMIENTOS PARA LA INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE ÉTICA Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO**, en el cual, se enuncian los valores que deben conducir las acciones de todos los servidores públicos del Gobierno Estatal, mismos que transcribimos a continuación:



A. Principios:

1. Legalidad
2. Integridad
3. Igualdad
4. Bien Común
5. Profesionalismo

B. Valores

1. Institucionalidad
2. Transparencia
3. Imparcialidad
4. Honestidad
5. Honorabilidad
6. Humildad
7. Lealtad
8. Respeto
9. Inclusión
10. Calidad
11. Austeridad
12. Trabajo en equipo

C. Reglas de Integridad

- 1.- Actuación Pública
- 2.- Información Pública
- 3.- Contrataciones Públicas, Licencias, Permisos, Autorizaciones y Concesiones.
- 4.- Programas Gubernamentales
- 5.- Trámites y Servicios
- 6.- Recursos Humanos
- 7.- Administración de Bienes Muebles e Inmuebles
- 8.- Procesos de Evaluación
- 9.- Control Interno
- 10.- Procedimiento Administrativo
- 11.- Desempeño Permanente con Integridad
- 12.- Cooperación con la Integridad

NORMAS DE CONDUCTAS QUE DEBEN DE OBSERVAR LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA COMISION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.

I. Principio: Legalidad

Valores: Institucionalidad, Transparencia, Austeridad

Normas de conducta:

Los servidores públicos deberán en todo momento:

- a) Conocer, respetar y cumplir con las leyes, Reglamentos y demás disposiciones jurídicas que se atribuyen al empleo, Cargo o comisión.
- b) Fomentar el cumplimiento de la normatividad en todos sus actos como servidores públicos.
- c) Comunicar a las Instancias competentes cualquier irregularidad, faltas administrativas, actos de corrupción u omisiones establecidas en la ley.
- d) Conocer y Cumplir la Normatividad en materia de transparencia y acceso a la información pública.
- e) Atender en tiempo y forma los requerimientos de información que les correspondan acorde con su cargo.
- f) Conducirse con absoluta transparencia, resguardando siempre la documentación e información gubernamental que tenga bajo su responsabilidad.

- g) Elaborar, actualizar y dar seguimiento a la información generada en el ámbito de su competencia.
- h) Utilizar los bienes, servicios y programas del gobierno sin fines personales, partidistas, electorales o de cualquier otra índole distinta al servicio público.
- i) Procurar el ahorro y racionalidad de los recursos materiales y financieros, sin afectar la eficacia y calidad de las funciones desempeñadas.

II. Principio: Integridad

Valores: Honorabilidad, Honestidad, Humildad y Lealtad

Normas de conducta:

Los servidores públicos deberán en todo momento:

- a) Utilizar los recursos asignados (Humanos, financieros, materiales e informáticos) de forma responsable y con apego a la normatividad para contribuir a la rendición de cuentas y el bien común.
- b) Identificar y abstenerse de involucrarse en situaciones que pudieran representar un conflicto entre los intereses personales y los intereses de servicio público del Gobierno del Estado de Quintana Roo.
- c) Abstenerse de aceptar regalos o estímulos de cualquier tipo y monto que pudieran influir en las decisiones como servidor público o en las decisiones de otro servidor público para beneficio de un tercero.
- d) Detectar áreas sensibles o vulnerables a la corrupción y proponer medidas correctivas y de mejora para evitar y prevenir riesgos de corrupción o faltas administrativas.

- e) Informar a su superior Jerárquico la existencia de situaciones que pudieran representar algún conflicto de intereses particulares en asuntos de su competencia.
- f) Presentar y dar seguimiento a las denuncias ante el Comité de Ética y de Conflictos de Interés sobre la existencia de situaciones que pudieran representar alguna conducta o acto ilegal, así como de conflicto de intereses observados o del que se tenga conocimiento.
- g) Reconocer con humildad los errores cometidos y aplicar las medidas necesarias para que no vuelvan a presentarse.
- h) Actuar en cumplimiento con su deber, sin tomar atribuciones que le beneficien en lo personal o a un tercero.
- i) Cumplir con sus obligaciones evitando cualquier acción que lo lleve al incumplimiento de su integridad como servidor público.
- j) Repudiar, combatir y denunciar cualquier acto de acoso, maltrato, o violencia física y/o emocional que afecte a ciudadanos, así como a cualquier servidor público.
- k) Repudiar, combatir y denunciar actos de corrupción, fraude, discriminación, vandalismo o cualquier otro que afecte la operación de los servicios que otorga el gobierno a los ciudadanos, así como a sus recursos y bienes muebles e inmuebles.
- l) Negarse a aprovechar la información a los bienes muebles e inmuebles del Gobierno del Estado para fines de lucro o cualquier otro fin personal distinto al servicio público.
- m) Actuar siempre buscando satisfacer las demandas sociales y no perseguir beneficios individuales y/o personales.

III. Principio: Igualdad

Valores: Respeto, inclusión e imparcialidad

Normas de conducta:

Los servidores públicos deberán en todo momento:

- a) Ofrecer siempre y a toda persona un trato respetuoso, imparcial y equitativo, orientándolo con eficiencia, oportunidad y cortesía en sus requerimientos de trámites y servicios.
- b) Atender a los ciudadanos sin distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en género, edad, raza, religión, preferencia política o sexual, sexo, estado civil, idioma, ideología, color de piel, trabajo o profesión, apariencia física, discapacidad o estado de salud, condición socioeconómica o nivel educativo y con especial trato a las personas de la tercera edad, con capacidades diferentes y a miembros de etnias.
- c) Promover una cultura de servicio eficiente, profesional, cordial y con calidad.
- d) Fomentar entre todos los servidores públicos del Gobierno del Estado de Quintana Roo una cultura de igualdad entre hombres y mujeres, sin distinción de estatus socioeconómico, género, color de piel, en situación de embarazo, estado civil, capacidades diferentes, preferencias sexuales o cualquier otra situación que implique discriminación.
- e) Fomentar un ambiente laboral cordial, armónico, de méritos y organizado, en un marco de respeto, comunicación y apertura con las demás áreas.

- f) Conducir sus actos con dignidad y respeto hacia su persona y sus compañeros de trabajo, no hacer uso indebido de su cargo para faltar al respeto o realizar actos de acoso sexual, laboral, amenazas, o bien ofrecer un trato distintivo injustificado a sus compañeros y compañeras de trabajo.
- g) Reconocer los derechos y cualidades de sus compañeros y compañeras de trabajo.
- h) Adoptar un lenguaje incluyente en cualquier forma de expresión para comunicarse con las y los demás al interior y exterior de la administración pública.

IV. Principio: Bien Común

Valor: Servicio al público

Normas de conducta:

Los servidores públicos deberán en todo momento:

- a) Poner al centro de las prioridades de su empleo, cargo o comisión la búsqueda del bien común y el servicio al público.
- b) Conocer y cumplir con las políticas, procedimientos y protocolos de atención al público inherentes a las responsabilidades de las funciones asignadas.
- c) Comunicarse de manera clara y directa con los ciudadanos, compañeros de trabajo y superiores jerárquicos.
- d) Atender con oportunidad las quejas y/o solicitudes de los ciudadanos y usuarios de servicios que presta la comisión de agua potable y alcantarillado

- e) Tener en cuenta siempre y en cualquier circunstancia que todo su comportamiento está encaminado a alimentar la confiabilidad de la sociedad en la comisión.
- f) Atender en tiempo y forma su empleo, cargo o comisión para responder a las demandas de la sociedad quintanarroense.

V. Principio: Profesionalismo

Valor: Calidad y trabajo en equipo

Normas de conducta:

Los servidores públicos deberán en todo momento:

- a) Buscar el permanente desarrollo y la actualización de las capacidades y habilidades propias, individuales y colectivas, de tal forma que puedan ejercer sus funciones de manera más eficaz y eficientemente.
- b) Opinar y sugerir sobre los sistemas, procesos, metodologías y modos de operación actuales o de posible aplicación con el fin de promover su modificación o actualización para mejorar el desempeño de la gestión en la comisión de agua potable y alcantarillado.
- c) Contribuir con responsabilidad y eficacia a la búsqueda de la mejora y desarrollo de la comisión.
- d) Impulsar y apoyar el fortalecimiento y la aplicación de las propuestas de transformación e innovación de la comisión que se presente.
- e) Asumir las consecuencias de los errores y aciertos que cometan en el desempeño de sus funciones.

- f) Aplicar los conocimientos adquiridos en su área de trabajo con el fin de mejorar la calidad de los servicios que presta la comisión de agua potable.
- g) Contribuir a la higiene, orden, seguridad y buena imagen de la comisión de agua potable, llegar puntualmente a sus deberes, mantener limpio y organizado su lugar de trabajo, incluyendo su uniforme.
- h) Promover la colaboración entre los servidores públicos, propiciando 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 la confianza de los ciudadanos en la institución.
- i) Valorar, conocer y/o promover los méritos de compañeros de trabajo reflejados en el cumplimiento de sus responsabilidades con altos estándares de desempeño.

Todos los servidores públicos de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo en el desempeño de su empleo, cargo o misión observarán estos Principios, Valores y Reglas de Integridad, que servirán de guía para reforzar el comportamiento ético y apego a los derechos humanos.

IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

Los servidores públicos de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado tienen la obligación de realizar todas sus acciones conforme a la ley, con integridad y con el compromiso de actuar con estándares de legalidad y ética pública tal y como lo demanda la sociedad, por ello debe tomar como referencia de su comportamiento el presente Código de Conducta.

Este Código de Conducta está elaborado para ayudarnos a tomar decisiones y entender cuándo debemos buscar más información de forma que sea posible hacer lo correcto.

Se espera que todos los servidores públicos de esta Institución se familiaricen con el contenido de este Código y lo apliquen. Aquel que infrinja lo aquí establecido, puede ser merecedor de una sanción según corresponda a la falta cometida y a las disposiciones que el Marco Legal señale.

El presente Código de Conducta estará Vigente a partir de su difusión y publicación en el portal de internet de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado.

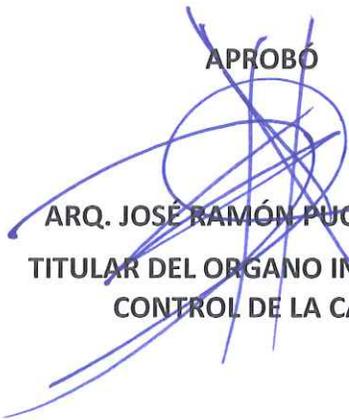
Este código de conducta, se emite en cumplimiento al Artículo 16 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Quintana Roo.

ELABORÓ

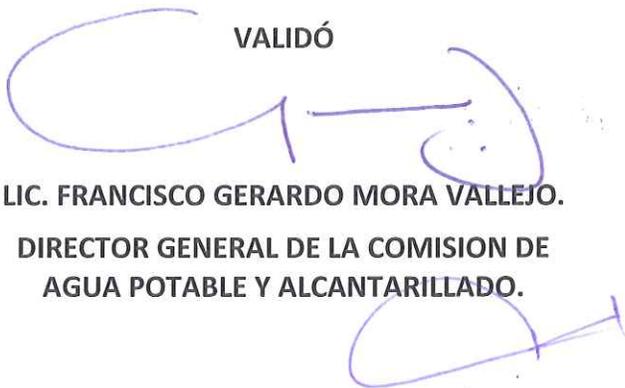

ING. MIGUEL ÁNGEL ACOPA HERNÁNDEZ.

PRESIDENTE DEL COMITÉ DE ÉTICA Y PREVENCIÓN
DE CONFLICTOS DE INTERÉS DE LA CAPA.

APROBO


ARQ. JOSÉ RAMÓN PUC KANTÚN
TITULAR DEL ORGANISMO INTERNO DE
CONTROL DE LA CAPA.

VALIDÓ


LIC. FRANCISCO GERARDO MORA VALLEJO.
DIRECTOR GENERAL DE LA COMISIÓN DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.

000549