



# **CÓDIGO DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE TLAXCALA**



Abril 2019

**Índice.**

	<b>Página.</b>
<b>I</b> <b>Exposición de motivos.</b>	<b>4</b>
<b>II</b> <b>Principios y 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>14</b>
<b>V</b> <b>Bibliografía.</b>	<b>15</b>

**I. Exposición de motivos.**

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala a través de sus integrantes participa con responsabilidad, compromiso y convicción, para mejorar el bienestar de la población en la Entidad Federativa, promoviendo el mejoramiento de los servicios de atención a la salud, con calidad, y que respondan a las necesidades y expectativas de nuestra sociedad.

El Código de Conducta regula el comportamiento y actuación del personal que labora en la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala y es de observancia general.

Para este propósito, se establecen un conjunto de valores éticos sobre los cuales se deberá construir una sólida cultura de servicio público, transparente y orientado a resultados.

En ese sentido, no se pretende suplir leyes o reglamentos existentes, sino complementarlos y reforzarlos, al transmitir los principios éticos que deben guiar la actuación de los servidores públicos de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala, en el cumplimiento de sus funciones, tareas y actividades que corresponden a su puesto, cargo o comisión.

**II. Principios y valores éticos.**

En el siguiente apartado se describen los preceptos éticos que rigen la conducta y actuación de los servidores públicos de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala, para brindar una atención de calidad y calidez a la población usuaria, así como propiciar un ambiente favorable entre el personal, contribuyendo a mejorar la calidad de la atención médica.

**Austeridad.** Se deberán administrar los bienes y recursos financieros de una manera justa y equitativa atendiendo al cumplimiento de metas y al presupuesto autorizado.

**Racionalidad.** Aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros de que dispone la Comisión Estatal de Arbitraje Médico, en el ejercicio del Servicio Público que ofrece.

**Eficiencia.** La entendemos como la relación entre los recursos utilizados en nuestro Programa de Trabajo Anual y los logros conseguidos con el mismo, es decir, utilizando menos recursos logramos nuestros objetivos, sin demeritar la calidad de nuestros servicios.

**Eficacia.** La calidad de la atención a los usuarios y prestadores de servicio médico públicos y privados se traduce en la satisfacción de sus solicitudes y en beneficio de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala.

**Honestidad.** Se traduce en la realización diaria del trabajo de los servidores públicos que Integran la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala, apegada a la verdad en beneficio de la sociedad Tlaxcalteca.

**Legalidad.** Las Atribuciones y funciones del personal de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala, se encuentran estrictamente apegadas a su marco jurídico.

**Honradez.** Los servidores públicos de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala, en el desempeño de sus actividades se deberán conducir con probidad y rectitud.

**Lealtad.** Acordes a los Principios Rectores de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala, los servidores públicos reconocemos y respaldamos con nuestros actos el carácter institucional del Organismo.

**Imparcialidad.** La toma de decisiones se realiza sin distinción de cualquier tipo y sin tendencia hacia el prestador o usuario de los servicios médicos en el Estado, que solicitan nuestros servicios.

### III. Código de conducta.

Las y los servidores públicos adscritos a la Comisión Estatal de Arbitraje Médico, deberán sujetar su actuar a los compromisos de conducta que se enuncian a continuación:

#### a) Imparcialidad.

##### Compromiso.

Garantizar que las decisiones de los servidores públicos del organismo sean iguales, tanto para los usuarios como para los prestadores de servicios médicos.

##### Acciones.

- Atender los asuntos del ámbito de mi competencia.
- Proteger los asuntos y ser imparcial con las personas, tanto con los prestadores de servicios médicos como con los usuarios de estos.
- Apegarme al Decreto de Creación de la Comisión y al Reglamento Interior.

#### b) Objetividad.

##### Compromiso.

Ver las cosas tal y como son, reconocer la realidad tal y como es, con la capacidad de controlar las emociones, ver las cosas sin suponer sobre ello, manteniendo la racionalidad. Tener claridad sobre la verdad.

##### Acciones.

- Conocer los asuntos que llegan a la Comisión sin presuponer sobre ello.
- Mantener siempre la claridad sobre la realidad.
- Ofrecer a la población usuaria certeza.

**c) Confidencialidad.**

**Compromiso.**

Conducirse con reserva y discreción en el manejo de la información obtenida en el ejercicio de sus facultades y funciones. Guardar reserva y discreción respecto de hechos o información de que tenga conocimiento con motivo del ejercicio de sus facultades.

**Acciones.**

- Atender los asuntos de mi competencia con estricta confidencialidad.
- Salvaguardar la información de la institución, evitando que cualquier persona física o moral ajena pueda acceder a ella, obtenerla y/o difundirla.
- Utilizar los datos y documentación que proporcionen otras instancias públicas o privadas únicamente para el desempeño de las funciones propias de la dependencia.
- Evitar la utilización, ocultamiento o alteración de la información que interfiera o afecte las funciones de la dependencia, con el fin de favorecer a un tercero.

**d) Gratuidad.**

**Compromiso.**

Facilitar a todas las personas el acceso a la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala, procurando la satisfacción de sus pretensiones acordes a los servicios que se otorgan, sin que las condiciones personales de índole económica puedan coartar tal derecho.

**Acciones.**

- Ofrecer a los usuarios y Prestadores de Salud, servicios gratuitos de alta calidad.
- Servicios sin costo y sin distinción alguna.
- Accesibilidad de los servicios en el domicilio del Usuario del Servicio Médico.

**e) Respeto.**

**Compromiso.**

Brindar a todas las personas un trato digno, evitando realizar actos discriminatorios.

**Acciones.**

- Ofrecer a la población usuaria, así como a compañeras y compañeros de trabajo un trato basado en la igualdad, respeto mutuo y cortesía.

- Mantener una conducta y actitud educada y de plena consideración, sin propiciar acciones ofensivas, lenguaje soez, prepotente o abusivo.
- No hacer uso indebido de la jerarquía institucional para faltar al respeto, hostigar, amenazar y acosar, o bien, ofrecer un trato preferencial injustificado a los usuarios, colaboradores y compañeros.

**f) Unidad.**

**Compromiso.**

En nuestro actuar se promueve un ambiente de integración, igualdad, colaboración y lealtad, en la que el espíritu solidario sea el factor que permita sumar esfuerzos para multiplicar logros.

**Acciones.**

- Favorecer un ambiente de trabajo en equipo para obtener resultados positivos.
- Mantener el espíritu solidario, tanto con los usuarios como entre compañeros de trabajo.
- Colaborar siempre en las tareas encomendadas.

**g) Integridad.**

**Compromiso.**

Cualidad de rectitud y honestidad en el comportamiento del individuo. Actuar de manera congruente, sin engaños, ni falsedades o hipocresía.

**Acciones.**

- Conducirnos sin engaños y con rectitud hacia el usuario y los compañeros de trabajo.
- Nuestro actuar se realiza observando Principios y Valores.
- En todo momento realizar nuestro trabajo con personalidad y rectitud.

**h) Responsabilidad.**

**Compromiso.**

Responder de nuestras acciones en el ejercicio del servicio público cumpliendo con los retos que plantean las funciones del organismo en tiempo, forma y calidad.

**Acciones.**

- Cumplir con las tareas encomendadas en tiempo y forma.
- Ser responsables de las acciones u omisiones en la prestación de nuestros servicios.
- Asumir las consecuencias inherentes a nuestros actos.

**i) Honestidad.**

**Compromiso.**

Conducirse en todo momento de manera recta y honesta, procurando satisfacer el interés general, evitando todo provecho o ventaja personal, por lo que no se deberá buscar o aceptar dádivas de persona u organización que puedan comprometer su desempeño como servidor público, absteniéndose de conductas que puedan afectar la imagen del organismo.

**Acciones.**

- Evitar la utilización del cargo para fines personales.
- Mantener la imparcialidad en todas nuestras actividades.
- Cumplir con la plataforma anticorrupción.

**j) Legalidad.**

**Compromiso.**

Respetar y cumplir la Constitución, las Leyes y los Reglamentos que estén relacionados con las atribuciones del cargo público que desempeña. Conducirse con apego a las Leyes, reglamentos, acuerdos, decretos y otras disposiciones aplicables; fundando y motivando sus actos y buscando siempre el bien común.

**Acciones.**

- Conocer y aplicar la Ley y las normas que regulan la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala, realizando el trabajo con estricto apego a las mismas.
- Conocer, acatar y difundir el contenido del Código de Conducta vigente, así como emitir las opiniones, reconocimientos, sugerencias pertinentes.
- Mantener la normativa actualizada aplicable en cada Jefe de Departamento.

**k) Bien común.**

**Compromiso.**

Dirigir sus acciones a la satisfacción de necesidades e intereses de la sociedad, por encima de intereses particulares,

reconociendo que el servicio público constituye una misión que solo adquiere legitimidad cuando satisface las demandas de la población a quien sirve.

**Acciones.**

- Tutelar el Derecho a la Protección de la Salud de la población Tlaxcalteca.
- Coadyuvar en el mejoramiento de las condiciones de Salud en el Estado.
- Garantizar el ejercicio de las Profesiones en beneficio de los más desprotegidos en materia de Prestación de Servicios Médicos.

**l) Solidaridad.**

**Compromiso.**

Conducirse con actitud de respeto, colaboración y apoyo a personas, grupos sociales y órdenes de gobierno, de manera responsable, para contribuir al mejoramiento de la convivencia social y la calidad de vida de la población.

**Acciones.**

- Promover la colaboración y apoyo a la sociedad en general.
- Promover la participación en equipo entre los servidores públicos de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala.
- Impulsar la colaboración de las instituciones a favor de las personas de la Tercera Edad.

**m) Justicia.**

**Compromiso.**

Principio moral que inclina nuestras actividades a obrar y juzgar respetando la verdad y dando a cada uno lo que le corresponde.

**Acciones.**

- Desarrollar las actividades cotidianas, manteniendo un comportamiento de trato igual, sin discriminación de ningún tipo.
- Observando la justicia, promovemos la equidad entre los usuarios de nuestros servicios.
- Garantizar el acceso a nuestros servicios a todas las personas acorde a sus necesidades.

**n) Transparencia.**

**Compromiso.**

Otorgar la información necesaria para que la sociedad esté informada sobre el desempeño de las facultades y el manejo adecuado de los bienes y recursos de la institución, a fin de que su gestión permita una rendición de cuentas constante, permitiendo el libre acceso a la información pública sin más límites que las que la propia Ley le imponga.

**Acciones.**

- Organizar, clasificar y manejar con eficiencia los documentos y archivos de la dependencia, cuidando la información, evitando la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebida de la misma.
- Ofrecer a la sociedad los mecanismos adecuados para el acceso libre y transparente a la información que genera la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala, siempre que ésta no se encuentre reservada por razones legales o bien, por respeto a la privacidad de terceros.
- Mantener actualizada la Plataforma Estatal de Transparencia.

**o) Trabajo en equipo.**

**Compromiso.**

Promover la integración de los talentos individuales y competencias distintivas entre el personal del organismo, para unificar los esfuerzos en una suma de voluntades y capacidades organizacionales, a fin de propiciar equipos de trabajo con un alto desempeño.

**Acciones.**

- Capacitar al personal en conocimientos, habilidades y actitudes para el logro de los objetivos.
- Fortalecer relaciones armónicas con sus colaboradores y superiores.
- Desarrollar equipos de trabajo con un alto desempeño.

**p) Igualdad de género.**

**Compromiso.**

La participación de los hombres y mujeres debe ser equitativa en el desempeño de las actividades. Promover la participación en igualdad de circunstancias entre hombres y mujeres en la vida política, económica y social, con la finalidad de combatir costumbres y prácticas discriminatorias entre géneros.

**Acciones.**

- Reforzar la igualdad entre mujeres y hombres con la finalidad de recibir las mismas oportunidades de trabajo.
- Garantizar el acceso a nuestros servicios sin distinción de ninguna índole.
- Realizar nuestro trabajo sin preferencias de ninguna especie.

**q) Conflicto de intereses.**

**Compromiso.**

El logro de objetivos y el desempeño de las atribuciones y funciones no se rigen por intereses secundarios buscando un beneficio personal para el funcionario público que integra la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala.

**Acciones.**

- Evitar el uso de la investidura para obtener provecho personal.
- Evitar utilizar el cargo en beneficio de terceras personas de forma injustificada.
- Lucrar con los servicios que se brindan de manera gratuita.

**r) Seguridad.**

**Compromiso.**

Las condiciones físicas del lugar de trabajo garantizan la seguridad del personal y usuarios de los Servicios que brinda la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala.

**Acciones.**

- Capacitar al personal de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala en acciones de protección civil.
- Obtener la certificación de Protección Civil Estatal.
- Mantener las condiciones físicas del inmueble garantizando la seguridad de los trabajadores de la institución y de los usuarios de nuestros servicios.

**s) Salud.**

**Compromiso.**

Se privilegia el óptimo estado de salud del personal de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico, que le permita realizar su trabajo en condiciones salubres y con un medio ambiente adecuado.

**Acciones.**

- Garantizar al personal de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala su derecho de acceso a la protección de su salud y la de su familia, por medio de la prevención.
- Promover entre la población el acceso igualitario a la protección de su salud.
- Cumplir con las condiciones sanitarias del inmueble suficientes para obtener relaciones de trabajo en un ambiente de sanidad.

**t) Medio Ambiente.**

**Compromiso.**

El cuidado del entorno natural es fundamental para la conservación del medio ambiente que garantice un vínculo permanente entre la naturaleza y la vida misma del personal de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico.

**Acciones.**

- Establecer programas de conservación de los recursos naturales de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala.
- Incrementar el uso racional del material de oficina.
- Disminuir el consumo de gasolina y el uso racional del vehículo.

**u) Honradez.**

**Compromiso.**

El servidor público no deberá utilizar su cargo para obtener algún provecho o ventaja personal o a través de terceros, teniendo la convicción de que las únicas recompensas que se deben esperar en la prestación de un servicio público es la satisfacción del deber cumplido y la retribución económica respectiva.

**Acciones.**

- Conocer y aplicar la Ley Anticorrupción en el ejercicio de nuestras actividades.
- Impulsar la Transparencia en el ejercicio del Presupuesto.
- Tener como principio fundamental la prestación del servicio gratuito.

**v) Lealtad.**

**Compromiso.**

En el Personal de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala existe el sentimiento de respeto y fidelidad

a sus propios principios morales y a los compromisos establecidos con la Institución, que contribuyen a la edificación de un Tlaxcala próspero.

**Acciones.**

- Capacitar al personal de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala en la interiorización de la misión y la visión.
- Atención a los Usuarios en apego a los Principios Rectores.
- Entender y desarrollar el sentido de pertenencia a la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala.

**w) Institucionalidad.**

**Compromiso.**

Fortalecer el sentido de pertenencia a la institución a partir del compromiso adquirido con el logro de la misión, visión y objetivos institucionales.

**Acciones.**

- Difundir entre el personal de la Comisión los Principios que rigen el actuar de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala.
- Ejecutar las actividades diarias que contribuyan al logro de la Visión y al Cumplimiento de la Misión.
- Apegarse en todo momento a las funciones y facultades que nuestras leyes establezcan para cada Servidor Público de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala.

**x) Vocación de servicio.**

**Compromiso.**

El servidor público de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala, debe actuar en todo momento con la convicción de aplicar su inteligencia y capacidad creadora en beneficio de la construcción de un Estado próspero.

**Acciones.**

- Capacitar al personal de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala en clima organizacional y actitud de servicio al usuario.
- Evitar que los servidores públicos de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala discriminen la prestación de los Servicios que ofrece.
- Realizar el trabajo diario con gusto y pasión por lo que hacemos.

**y) Desarrollo humano.****Compromiso.**

Incrementar sus conocimientos y habilidades para alcanzar la eficacia y excelencia en la realización de sus tareas, funciones y responsabilidades, a través de la profesionalización.

**Acciones.**

- Implementar cursos de capacitación y mejora continua a los servidores públicos de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala.
- Otorgar facilidades a los servidores públicos de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala, para capacitarse y actualizarse para otorgar un servicio de calidad.
- Potenciar las capacidades, habilidades y sentido humano de los usuarios y prestadores de servicio médico en beneficio de la sociedad en general.

**IV. Sanciones administrativas.**

En caso de incumplimiento a los principios y conductas establecidas en el presente Código en que incurran los servidores públicos adscritos a esta Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala se deben aplicar las sanciones administrativas de conformidad a las disposiciones establecidas:

- Ley General de Responsabilidades Administrativas publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 18 de julio de 2016, misma que contiene disposiciones de orden público y de observancia general en toda la República, y tiene por objeto distribuir competencias entre los órdenes de gobierno para establecer las responsabilidades administrativas de los servidores públicos, sus obligaciones, las sanciones aplicables por los actos u omisiones en que estos incurran y las que correspondan a los particulares vinculados con faltas administrativas graves, así como los procedimientos para su aplicación.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado de Tlaxcala. Publicada en el Periódico Oficial del Estado de Tlaxcala, el 31 de diciembre de 2003. Última reforma, el 12 de abril de 2018.

**Amonestación.**

- I.** Multa.
- II.** Suspensión del empleo, cargo o comisión, que se esté desempeñando en el servicio público.
- III.** Destitución del empleo cargo o comisión.
- IV.** Inhabilitación para desempeñar el empleo, cargo o comisión.
- V.** Sanción económica, que será independiente a las señaladas en las fracciones anteriores.
- VI.** De manera independiente será sujeto de los procedimientos civiles o penales que correspondan.

V. Bibliografía.

- Acuerdo que establece las bases generales del Código de Ética Administrativa, a las que deben sujetarse los servidores públicos del Gobierno del Estado de Tlaxcala en materia de austeridad, racionalidad, eficiencia, eficacia, honestidad, legalidad, honradez, lealtad e imparcialidad, publicado en el periódico oficial de Gobierno del Estado de Tlaxcala, el 3 de mayo de 1999.
- Código de Conducta de Salud de Tlaxcala publicado en el Periódico Oficial del Estado con fecha 20 de septiembre del 2017.
- Militaires Humanitaires, À chacun son rôle, MSF, GRIP, Editions Complexe 2002 Códigos de conducta y Webs de interés:
- Código de Conducta relativo al socorro en caso de desastre. Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y Organizaciones No Gubernamentales [www.cruzroja.org/pvh/redicom/docs/DocReferencia/Policas/CConducta.pdf](http://www.cruzroja.org/pvh/redicom/docs/DocReferencia/Policas/CConducta.pdf).
- Código de Conducta sobre imágenes y mensajes a propósito del Tercer Mundo. Asamblea General de Comité de Enlace de las Organizaciones No Gubernamentales europeas ante la CE. ([http://canales.risolitaria.org.es/canales/canal\\_congde/pdf/imagenes.pdf](http://canales.risolitaria.org.es/canales/canal_congde/pdf/imagenes.pdf)).

\* \* \* \* \*

**PUBLICACIONES OFICIALES**

\* \* \* \* \*



El Periódico Oficial del Estado de Tlaxcala es integrante activo de la Red de Publicaciones Oficiales Mexicanas (REPOMEX) y de la Red de Boletines Oficiales Americanos (REDBOA).

