



## CODIGO DE CONDUCTA

### DEL PERSONAL DEL ORGANISMO OPERADOR DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE TIERRA BLANCA, VER.

#### **INTRODUCCION**

El código de conducta consiste en un modelo donde se van a aportar resultados, asumir la responsabilidad y convertirnos en agentes de cambio, son parte de una estrategia para alcanzar la competitividad mediante la generación de un servicio que satisfaga las necesidades de las y los usuarios del organismo. Todo esto se orienta a convertirse en un instrumento de trabajo que direcciona el rumbo de nuestro quehacer personal, profesional y laboral.

Mantener un lenguaje adecuado, cortés, serio y veraz en los informes que proporcionen al público en general.

Guardar respeto y consideración a sus compañeros, jefes inmediatos y funcionarios de la institución.

Abstenerse de causar daños o maltratar, en forma alguna, las edificaciones y bienes en general del Organismo Operador de Agua Potable y Alcantarillado.

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1. El presente Código es de observancia general y obligatoria para los servidores públicos del Organismo Operador de Agua Potable y alcantarillado de Tierra Blanca, Ver., y tiene por objeto enunciar y dar a conocer a los servidores públicos, los valores y principios de carácter de conducta que deben observar y cumplir en el desempeño de su empleo, cargo o comisión.

Artículo 2. Para los efectos del presente Código de conducta, se entenderá por:

I. Código de Conducta. Código de conducta de los Servidores Públicos.

II. Servidor público. Aquella persona que desempeña un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la Administración Pública Estatal, municipal u organismos descentralizados, a través de cualquiera de sus dependencias y entidades. Los servidores públicos representan el activo más importante del



gobierno para responder y satisfacer las necesidades ciudadanas, por lo que juegan un papel fundamental para lograr los fines del gobierno.

Artículo 3. Para los efectos del presente Código los servidores públicos deberán cumplir con las siguientes conductas:

## **CONDUCTAS DEL PERSONAL**

### **1.- DESEMPEÑO CON INTEGRIDAD**

Desarrollar la conducta pública y privada, de modo tal que las acciones y palabras sean honestas, imparciales y dignas de credibilidad, orientadas a una cultura de confianza, de verdad y de bien común.

#### **Comportamientos deseados:**

- Mostrar compromiso, congruencia y honradez en mis palabras y acciones, por encima de intereses personales, alcanzando mis metas.
- Tratar a la gente con dignidad y respeto, procurando en todo momento igualdad.
- Hacer lo correcto, actuar con transparencia aunque tenga que enfrentar oposiciones.
- Mantener los estándares de conducta ética y transparencia aun cuando otras personas no lo hagan.
- Fundamentar decisiones en hechos, datos e información, sustentado en la optimización de recursos y rendición de cuentas.
- Respetar y representar fielmente las ideas, decisiones y perspectivas del equipo al que pertenezco y del organismo.
- Tomar decisiones, trabajo y comportarse de manera consistente con la visión y misión del organismo, asegurándome de predicar con el ejemplo.
- Promover a la mejor gente cuando existe la oportunidad.

### **2.- RESPONSABILIDAD SOCIAL E INSTITUCIONAL**

Llevar a cabo prácticas de preservación y respeto en mi entorno cultural y ecológico.

### **Comportamientos deseados:**

- Actuar con respeto y utilizar de manera responsable y transparente los recursos del organismo.
- Fomentar la buena imagen del organismo a través de un comportamiento respetuoso y proactivo.
- Fomentar practicas de preservación y respeto al entorno mediante una cultura del reciclaje de recursos no renovables y ahorro de energía.
- Exhortar y motivar a las compañeras y compañeros a cerca de la importancia del respeto y cuidado del agua y la naturaleza.
- Exhortar y motivar a las y los usuarios acerca de la importación y respeto de los recursos naturales.
- Actuar de acuerdo con mis palabras y promover la preservación del entorno cultural y ecológico en mi lugar de residencia.

### **3.- TRABAJO EN EQUIPO**

Participar activamente en la ejecución de las metas propias y colectivas, me comprometo con resultados superiores que conducen al bien común.

### **Comportamientos deseados:**

- Desarrollar mi trabajo en colaboración con mis compañeras y compañeros de la misma área o de otras áreas sin generar conflictos, con absoluta imparcialidad, respeto e igualdad.
- Conocer y respetar la importancia de la correlación de mi propio trabajo con el de mis compañeras y compañeros de áreas o de proyectos.
- Mostrar disposición a colaborar con mi jefa o jefe o con jefas y jefes de otras áreas aun cuando no me lo pidan.

### **4.- ORIENTACION AL CLIENTE**

Fomentar un ambiente de servicio a las y los usuarios, sin distinción, explorando y comprendiendo sus necesidades y expectativas para asegurar su satisfacción total, con integridad, honradez y transparencia.

### **Comportamientos deseados:**

- Identificar y anticipar los requerimientos, expectativas y necesidades de las y los usuarios, sin distinción o discriminación.
- Buscar y responder con respeto a la retroalimentación de las y los usuarios, invariablemente.
- Garantizar con integridad, igualdad, honradez y transparencia que los problemas de las y los usuarios sean resueltos.
- Tener como principio la optimización de los recursos y rendición de cuentas.
- Contribuir individualmente o promover el trabajo entre áreas para satisfacer las necesidades de las y los usuarios con una respuesta confiable, segura, eficaz y de calidad.

## **5.- TOMA DE DECISIONES**

Obtener información de manera transparente, analizar y decidir imparcialmente las cuestiones claves y relevantes para lograr una meta.

### **Comportamientos deseados:**

- Identificar y recabar información necesaria para atender las cuestiones estratégicas de los programas y proyectos en que participo.
- Organizar la información y datos para identificar y explicar con imparcialidad las principales tendencias, problemas y causas, que impactan en las actividades que desempeño.
- Compartir y combinar la información para identificar las cuestiones de fondo.
- Identificar las tareas y recursos claves para lograr los objetivos.
- Sintetizar eficientemente la información conflictiva para desarrollar estrategias.
- Analizar algunas operaciones para proporcionar información para la planeación estratégica.

## **6.- COMUNICACIÓN Y RETROALIMENTACION**

Comunicar con impacto y crear un ambiente de respeto, integridad, igualdad y transparencia, en el cual las personas se aseguran de la comprensión, claridad y precisión en el mensaje.

### **Comportamientos deseados:**

- Buscar respetuosa y objetivamente la retroalimentación con respecto a la efectividad personal: el escuchar, responder, cambiar y dar seguimiento a mis actos.
- Compartir de manera transparente y proactiva actualizaciones oportunas e información con las partes pertinentes.
- Evaluar tanto los resultados positivos y negativos, rendir cuentas y busco mayor retroalimentación para obtener mayor éxito.
- Manifestar con respeto mi entendimiento acerca de los comentarios y preguntas de los demás.
- Motivar a los otros para compartir información y puntos de vista de manera respetuosa, franca, abierta y transparente.

## **7.- TRABAJO CON PASION**

Establecer altos estándares de desempeño, demostrando y fomentando una actitud de esfuerzo y compromiso para el logro de las metas, en busca del bien común.

### **Comportamientos deseados:**

- Enfrentar el trabajo de manera enérgica y activa, con liderazgo y respeto a los demás.
- Demostrar entusiasmo, optimismo en mis acciones y generosidad en mis ideas.
- Buscar oportunidades más allá de mis tareas actuales para contribuir de la mejor forma al bien común.
- Celebrar y reconocer los logros individuales y del equipo.
- Promover un trabajo retador como un instrumento para el crecimiento individual y colectivo.
- Comunicar con clara visión de la organización y hacer comprensible para mis compañeros, predicando con el ejemplo para el logro de metas y objetivos.
- Escuchar a la gente y responder a inquietudes en forma respetuosa.

## **8.- DESARROLLO PERSONAL Y COMPARTIDO**

Facilitar con generosidad el aprendizaje en todas las partes de la organización. Las personas aprenden continuamente y desarrollan su potencial.

### **Comportamientos deseados:**

- Considerar tiempo para la reflexión, el aprendizaje y el desarrollo, en aras del bien común.
- Aceptar propuestas de desarrollo que puedan mejorar las capacidades y habilidades y aplicarlas en mi trabajo.
- Compartir con respeto experiencias de aprendizaje con otros.
- Ser un líder- entrenador; estar consciente de las conductas que estoy modelado, hacer de manera premeditada, con integridad, honradez e imparcialidad.
- Demostrar conciencia de mis propias capacidades y de mis necesidades de desarrollo.

## **9.- FOMENTO AL CAMBIO Y PROMOCION A LA INNOVACION**

Impulsar, con liderazgo en busca del bien común, la creatividad individual y colectiva para la renovación de los métodos actuales de trabajo que permiten un mejor cumplimiento de las funciones y tareas que realizo.

### **Comportamientos deseados:**

- Ser creativo e intelectualmente curioso en favor del bien común.
- Constantemente buscar compartir y adoptar prácticas exitosas.
- Enfrentar los retos como oportunidades para crear.
- Apoyar la implementación de nuevas ideas con mente abierta, eliminando barreras y obstáculos al cambio.
- Crear sistemas y procesos que soporten cambios e innovaciones constantes.
- Esforzarse por mejorar continuamente, elevando la eficiencia y eliminando actividades redundantes o de poco valor.
- Invertir en nuevas ideas y maneras de trabajar.

## **ALCANCES DEL CÓDIGO**

Artículo 4. Los valores y principios descritos en el presente Código, serán asumidos y cumplidos de manera consciente y responsable por todos los servidores públicos del Organismo de Agua, con el propósito de consolidarlos en la cultura gubernamental.



Artículo 5. Es responsabilidad de los Titulares del Organismo de agua, establecer las acciones tendentes a fomentar el conocimiento de los valores y principios de conducta descritos en el presente Decreto.

## **DE LAS SANCIONES**

Artículo 6. Los servidores públicos, que como resultado del incumplimiento de alguna de las disposiciones contenidas en este Código, se ubiquen en algún supuesto de responsabilidad prevista por la normatividad vigente, serán sancionados conforme a las normas legales que regulen el caso concreto

## **.TRANSITORIOS**

Artículo Primero. El presente Decreto entrará en vigor a partir del día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial del Estado.