



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



**NUEVO  
ISSSTE**  
INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado  
**Comité de Ética**



Código de Conducta del ISSSTE <i>Unidades Administrativas</i>	Hoja:	1 de 17
	Aprobación:	Junio 2023

# Código de Conducta del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado

*(Unidades Administrativas)*

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large circular stamp, are present in the bottom right corner of the page.





GOBIERNO DE MÉXICO



NUEVO ISSSTE

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado  
Comité de Ética



Código de Conducta del ISSSTE  
Unidades Administrativas

Hoja:

2 de 17

Aprobación:

Junio  
2023

## CARTA INVITACIÓN

**Apreciables personas servidoras públicas**  
**Familia ISSSTE:**

Para el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), es un gusto contar con su participación, entusiasmo y esfuerzo, pero sobre todo, con su compromiso por colaborar en favor de nuestra derechohabencia, en el otorgamiento de los seguros, prestaciones y servicios del ISSSTE, con el objetivo de proporcionar un mejor servicio de salud a las personas trabajadoras al servicio del Estado.

Por ello, es importante que las personas servidoras públicas adscritas a las distintas áreas del ISSSTE, guíen su conducta, atendiendo los principios, valores, reglas de integridad y compromisos, asociados a la nueva ética pública, reconociendo y asumiendo plenamente la responsabilidad que debe regir el adecuado funcionamiento Institucional.

En este contexto, el ISSSTE, adopta los principios, valores, reglas de integridad y compromisos que emanan del Código de Ética de la Administración Pública Federal, para desarrollar su Código de Conducta, que orienta el desempeño de las funciones y la toma de decisiones de las personas servidoras públicas en su quehacer cotidiano, que prevengan conflictos de intereses y que delimitan su actuación en situaciones específicas que puedan presentarse en la operación y el cumplimiento de sus actividades, así como en los programas o procesos que involucren riesgos de posibles actos de corrupción, a través del seguimiento del Comité de Ética en un esfuerzo por abatir prácticas indebidas, no transparentes y las conductas deshonestas en todos los ámbitos de las actividades institucionales.

Por lo anterior, se hace la cordial invitación para que conozcan el Código de Conducta, lo difundan con sus compañeras y compañeros, y denuncien cualquier incumplimiento al presente Código y al Código de Ética de la Administración Pública Federal, pues es nuestra responsabilidad fomentar y promover la integridad. Asimismo, les exhorto a que trabajemos en estricto apego a las normas de actuación que se deben observar en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, asumiendo su compromiso con la ética pública; la austeridad republicana; la identificación y gestión de los conflictos de interés, así como la erradicación de cualquier acto de corrupción, discriminación, acoso laboral, hostigamiento sexual y acoso sexual.

Finalmente, a través de su adecuada aplicación, lograremos fomentar un ambiente de respeto y cordialidad con las personas servidoras públicas y con nuestra derechohabencia, generando resultados con valor público, responsabilidad social y calidad, a fin de que la actividad pública sea de mayor valor agregado y se produzcan los resultados e impactos que la sociedad espera, para lograr la transformación de la función gubernamental y construir un buen gobierno creíble y confiable para los ciudadanos.

**Atentamente**

**Dr. Pedro Mario Zenteno Santaella**  
**Director General del ISSSTE**

*(Handwritten signatures and initials in blue ink)*





Código de Conducta del ISSSTE <i>Unidades Administrativas</i>	Hoja:	3 de 17
	Aprobación:	Junio 2023

### I. OBJETIVO

Proporcionar a las personas servidoras públicas que colaboran en el ISSSTE, los principios, valores, reglas de integridad y compromisos que guíen su conducta y que deben observar en el desempeño de sus labores, con la derechohabencia, la sociedad en general, con ellas mismas, con proveedores y el medio ambiente, así como evitar acciones inapropiadas o contrarias a la consecución de los objetivos del ISSSTE.

Este cometido requiere que todas nuestras actuaciones diarias, durante el ejercicio de funciones, facultades y atribuciones, estén apegadas a los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia, eficiencia y austeridad republicana que rigen el servicio público, para que éstos marquen la pauta de las conductas que debemos observar y cumplir.

### II. MISIÓN Y VISIÓN








**MISIÓN:** Contribuir a satisfacer niveles de bienestar integral de las personas servidoras públicas, pensionadas, jubiladas y derechohabencia, a través del otorgamiento eficaz y eficiente de los seguros, prestaciones y servicios, con atención esmerada, respeto, calidad y cumpliendo siempre los valores institucionales de honestidad, legalidad, transparencia, confidencialidad, imparcialidad, objetividad, respeto, tolerancia, corresponsabilidad e igualdad.

**VISIÓN:** Posicionar al ISSSTE como un organismo público descentralizado que garantice la protección integral de las personas trabajadoras de la Administración Pública Federal, personas pensionadas, jubiladas y a sus familias de acuerdo con el perfil demográfico de la derechohabencia, el otorgamiento de seguros, prestaciones y servicios de conformidad a la normativa vigente, bajo códigos normados de calidad y calidez, solvencia financiera que permitan generar valores y prácticas que fomenten la mejora sostenida de bienestar, calidad de vida y el desarrollo del capital humano, bajo el respeto a los derechos humanos.

### III. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y OBLIGATORIEDAD

Las disposiciones emitidas en el presente Código de Conducta; así como la normatividad que sea emitida por la Secretaría de la Función Pública, y se encuentre vigente, deberán ser comprendidas, cumplidas y de observancia obligatoria para todas las personas del servicio público, adscritas a la Dirección General y Unidades Administrativas del ISSSTE, competencia de este Órgano Colegiado, en el marco de sus funciones, atribuciones, cargo o comisión, sin importar el régimen de contratación y la denominación de su puesto.

Asimismo, son extensivas las presentes disposiciones, para orientar la conducta del personal que preste servicio social, prácticas profesionales, a la derechohabencia y proveedores que tengan suscrito algún convenio con el Instituto.





Código de Conducta del ISSSTE  
Unidades Administrativas

Hoja:

4 de 17

Aprobación:

Junio  
2023

#### IV. PRINCIPIOS, VALORES, REGLAS DE INTEGRIDAD Y COMPROMISOS

Los **Principios** que regirán a las personas del servicio público del Instituto serán los de Respeto a los Derechos humanos, Legalidad, Honradez, Lealtad, Imparcialidad, Eficiencia, Eficacia y Transparencia.

Los **Valores** que deberán ser observados por cada una de las personas del servicio público serán los de Respeto, Liderazgo, Cooperación y Cuidado del entorno cultural y ecológico.

Las **Reglas de Integridad** a considerar por cada persona del servicio público en el ISSSTE deberán ser Actuación, desempeño y cooperación con la integridad, Trámites y servicios, Recursos humanos, Información pública, Contrataciones públicas, Programas Gubernamentales, Licencias, permisos, autorización y concesiones, Administración de bienes muebles e inmuebles, Control interno, Procesos de evaluación y Procedimiento administrativo.

Los **Compromisos** que las personas servidoras públicas asumirán serán los siguientes: Preservar la imagen institucional, Considerar que las redes sociales pueden constituir una extensión de las personas en medios electrónicos, Emplear lenguaje incluyente y no sexista en todas las comunicaciones institucionales, Rechazar todo tipo de regalos, obsequios, compensaciones, prestaciones, dádivas, servicios o similares con motivo del ejercicio de su función, empleo, cargo o comisión, Realizar ejercicios de reflexión ante dilemas éticos, Presentar las declaraciones de situación patrimonial, de intereses y fiscal, Informar a la persona superior jerárquica de los conflictos de intereses y Actuar con perspectiva de género.

#### V. GLOSARIO

**Acoso laboral:** Forma de violencia que se presenta en una serie de eventos que tienen como objetivo intimidar, excluir, opacar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, causando un daño físico, psicológico, económico o laboral-profesional. Se puede presentar en forma horizontal, vertical ascendente o vertical descendente, ya sea en el centro de trabajo o fuera de éste, siempre que se encuentre vinculado a la relación laboral.

**Acoso sexual:** Forma de violencia de carácter sexual, en la que, si bien no existe una subordinación jerárquica de la víctima frente a la persona agresora, e inclusive puede realizarse de una persona de menor nivel jerárquico hacia alguien de mayor nivel o cargo, hay un ejercicio abusivo de poder por parte de quien la realiza. Puede tener lugar entre personas servidoras públicas y de éstas hacia particulares y es expresada en conductas verbales o de hecho, físicas o visuales, como son aquellas mencionadas en la fracción IV del artículo 5 del Código de Ética, independientemente de que se realice en uno o varios eventos

**Austeridad republicana:** Es la conducta republicana y política de Estado que los entes públicos están obligados a acatar de conformidad con su orden jurídico, para combatir la desigualdad social, la corrupción, la avaricia y el despilfarro de los bienes y recursos nacionales, administrando los recursos con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que están destinados.

**Calidad:** Los estándares que deben observarse en la prestación de los seguros y servicios conforme a los principios y prácticas establecidas por las normas oficiales mexicanas y que son generalmente aceptadas por la comunidad científica.

Handwritten signatures and initials in blue ink on the right side of the page.





Código de Conducta del ISSSTE  
*Unidades Administrativas*

Hoja:

5 de 17

Aprobación:

Junio  
2023

**Calidez:** El trato respetuoso, cordial, atento y con información que se proporciona a la derechohabiente.

**Código de Conducta:** El Código de Conducta del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

**Código de Ética:** El Código de Ética de la Administración Pública Federal.

**Comité:** El Comité de Ética del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

**Corrupción:** En términos del segundo párrafo del numeral 5 del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024, es el abuso de cualquier posición de poder, público o privado, con el objetivo de generar un beneficio indebido a costa del bienestar colectivo o individual.

**Dignidad:** Comprende a la persona como titular de derechos y a no ser objeto de violencia o arbitrariedades por parte de las instituciones de gobierno, de modo que todas las personas servidoras públicas se encuentran obligadas en todo momento a respetar su autonomía, a considerarla y tratarla como fin de su actuación, garantizando que no sea afectado el núcleo esencial de sus derechos.

**Discriminación:** Es toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto obstaculizar, disminuir o impedir los derechos de cualquier persona.

**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.

**Ética:** Rama de la filosofía considerada como el conjunto de principios, valores, costumbres y normas que rigen la conducta humana.

**Ética Pública:** Conjunto de principios, valores y reglas de integridad orientados al interés público, conforme a los cuales deben actuar todas las personas adscritas a las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, sin importar su nivel jerárquico, en aras de aspirar a la excelencia en el servicio público que logre contar con la confianza de la sociedad.

**Hostigamiento sexual:** Es una forma de violencia de carácter sexual en la cual hay un ejercicio abusivo de poder por parte de quién la realiza y tiene lugar en una relación de subordinación jerárquica real de la víctima frente a la persona agresora. Es expresada en conductas verbales o de hecho, físicas o visuales, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

**Igualdad:** Es el trato idéntico que un organismo, estado, empresa, asociación, grupo o individuo le brinda a las personas sin que medie ningún tipo de reparo por la raza, sexo, clase social u otra circunstancia plausible de diferencia o para hacerlo más práctico, es la ausencia de cualquier tipo de discriminación.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'X' at the top right and several illegible signatures below.





Código de Conducta del ISSSTE Unidades Administrativas	Hoja:	6 de 17
	Aprobación:	Junio 2023

**Igualdad de género:** Situación en la cual mujeres y hombres acceden con las mismas posibilidades y oportunidades al uso, control y beneficio de bienes servicios y recursos de la sociedad, así como a la toma de decisiones en todos los ámbitos de la vida social, económica, política, cultural y familiar.

**Interés público:** Es el deber de las personas servidoras públicas de buscar en toda decisión y acción, la prevalencia de la justicia y el bienestar de la sociedad, por lo que cualquier determinación u omisión es de importancia y trascendencia para el ejercicio de una debida administración pública;

**Información pública:** Aquella que se señala en el artículo 3 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

**Instituto:** Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

**Lenguaje incluyente y no sexista:** Comunicación verbal y escrita que tiene por finalidad visibilizar a las mujeres para equilibrar las asimetrías de género, así como valorar la diversidad que compone nuestra sociedad haciendo visibles a las personas y grupos históricamente discriminados.

**Lineamientos Generales:** Lineamientos Generales para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Ética, emitidos por la Secretaría de la Función Pública y publicados el 28 de diciembre de 2020 en el Diario Oficial de la Federación.

**Personas servidoras públicas:** Aquellas que desempeñan un empleo, cargo o comisión en los entes públicos del ámbito federal, conforme a lo dispuesto en el artículo 108 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

**Riesgo ético:** Situaciones en las que potencialmente pudieran transgredir principios, valores o reglas de integridad y que deberán ser identificados a partir del diagnóstico que realicen, las dependencias, entidades o empresas productivas del Estado, en términos de lo ordenado por el artículo 15 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

**Reglas de integridad:** Las que se incorporen en atención al artículo 19 del Código de Ética.

**SSECCOE:** Sistema de Seguimiento, Evaluación y Coordinación de las actividades de los Comités de Ética.

**Tablero de control:** El sistema referido en el numeral 103 de los Lineamientos Generales, publicado por la Secretaría de la Función Pública, en el cual se enuncian las características generales, acciones, reglas, plazos, ponderaciones y demás elementos que deben ser considerados en la evaluación anual de los Comités de Ética.

**Unidad de Ética:** Unidad de Ética Pública y Prevención de Conflictos de Intereses de la Secretaría de la Función Pública.

**Valor:** La característica que distingue la actuación de las personas servidoras públicas tendientes a lograr credibilidad de las instituciones públicas y fortalecimiento del servicio público.

Handwritten signatures and initials in blue ink on the right side of the page.





## VI. RIESGOS ÉTICOS

Derivado de los insumos institucionales como; estadísticas de los últimos años de las denuncias presentadas al Comité de Ética, resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, informes estadísticos en materia de hostigamiento y acoso sexual; y el diagnóstico sobre los principales riesgos de integridad remitidos por el OIC, se identificaron los riesgos éticos siguientes:

POSIBLE RIESGO ÉTICO	RUBRO	ACCIONES DEL COMITÉ DE ÉTICA.	PRESUNTAS VULNERACIONES
1.- Estructura orgánica desactualizada o no autorizada.	Recursos Humanos	<b>Acción Institucional:</b> El Comité de Ética con la finalidad de prevenir la materialización del riesgo ético, realizará acciones que pueden consistir en <b>sensibilización, asesoría, difusión y capacitación</b> , entre otras.	<b>Principios:</b> Legalidad, Honradez, Eficacia y Transparencia. <b>Reglas de Integridad:</b> Trámites y servicios y Recursos humanos.
2.- Actos indebidos u omisiones de personas servidoras públicas	Recursos Humanos	<b>Evidencia de la implementación de acciones:</b> La evidencia física o electrónica que acredite el cumplimiento de las acciones, deberá ser remitida al Comité. <b>Definir conductas específicas:</b> Establecer una conducta propia, que debe observar el área o las personas servidoras públicas involucradas en el proceso que permitan mitigar la materialización del riesgo ético.	<b>Principios:</b> Respeto a los derechos humanos, Legalidad, Honradez, Lealtad y Eficacia. <b>Valores:</b> Respeto y Liderazgo. <b>Reglas de Integridad:</b> Actuación, desempeño y cooperación con la integridad, Control interno y Procedimiento administrativo.

## VII. FUNDAMENTO LEGAL

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917 y sus reformas.
- **Declaración Universal de Derechos Humanos.**  
Adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948.
- **Declaración de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial.**  
Proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1963.
- **Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, considerada la carta internacional de los derechos humanos de las mujeres.**  
Adoptada y abierta a la firma y ratificación, o adhesión, por la Asamblea General en su resolución 34/180, de 18 de diciembre de 1979.

Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page.





Código de Conducta del ISSSTE  
Unidades Administrativas

Hoja:

8 de 17

Aprobación:

Junio  
2023

• **Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer de Belém do Pará.**

Creado el 9 de junio de 1994, en el Pleno de la Asamblea General de la Organización de los Estados Americanos, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer.

• **Ley Federal de Austeridad Republicana**

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de noviembre de 2019 y sus reformas.

• **Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.**

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 1976 y sus reformas.

• **Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.**

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016 y sus reformas.

• **Ley General de Responsabilidades Administrativas.**

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016 y sus reformas.

• **Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida libre de Violencia**

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01 de febrero de 2007 y sus reformas.

• **Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.**

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de mayo de 2016 y sus reformas.

• **Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación**

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2003 y sus reformas.

• **ACUERDO por el que se emiten los Lineamientos Generales para la integración y funcionamiento de los Comités de Ética.**

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2020.

• **PROTOCOLO de actuación de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés en la atención de presuntos actos de discriminación**

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2017.

• **PROTOCOLO para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual.**

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 03 de enero de 2020 y sus aclaraciones.

• **Guía para la elaboración del Código de Conducta en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.**

Emitida en enero de 2023 por la Unidad de Ética Pública y Prevención de Conflictos de Intereses de la Secretaría de la Función Pública.

• **Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación**

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de octubre de 2015 y sus reformas y adiciones.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'X' at the top right and several names at the bottom.





Código de Conducta del ISSSTE Unidades Administrativas	Hoja:	9 de 17
	Aprobación:	Junio 2023

### VIII. CONDUCTAS Y COMPROMISOS DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS DEL ISSSTE

Con el objetivo de cumplir y hacer cumplir con el mandato de Ley del ISSSTE, las personas servidoras públicas del Instituto deberán comprometerse, de manera individual y colectiva, a conocer, promover y a hacer nuestros los siguientes valores específicos y conductas:

#### 1.1. Compromiso: Conocimiento y Aplicación de las Leyes y Normas.

**Conducta:** Las personas servidoras públicas del ISSSTE, conoceremos, respetaremos y haremos cumplir la Constitución, así como las leyes, los reglamentos y la norma aplicable, particularmente la correspondiente a las funciones que desempeñamos; en los casos no contemplados por la Ley o en donde existan espacios para la interpretación, nos conduciremos con criterios de ética, transparencia, rendición de cuentas e integridad, atendiendo a los valores señalados en el presente Código.

**Alineación**

**Principios:** Legalidad.

**Valores:** Respeto.

**Reglas de Integridad:** Actuación, desempeño y cooperación con la integridad.

**Directriz:** Art. 7, fracciones I y V de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

#### 1.2. Compromiso: Uso del Cargo Público.

**Conducta:** Las personas servidoras públicas del ISSSTE, nos abstendremos de utilizar el empleo, cargo o comisión para obtener beneficios personales o de tipo económico, privilegios, favores sexuales o de cualquier otra índole, con el propósito de beneficiar o perjudicar a terceros, y actuar con transparencia, honestidad, objetividad, responsabilidad e imparcialidad, en beneficio de la sociedad, sin conceder preferencias o privilegios indebidos a organizaciones o persona alguna.

**Alineación**

**Principios:** Honradez, Lealtad, Imparcialidad y Transparencia.

**Valores:** Respeto.

**Reglas de Integridad:** Actuación, desempeño y cooperación con la integridad, Trámites y servicios y Contrataciones públicas.

**Directriz:** Art. 7, fracciones I y II de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

#### 1.3. Compromiso: Honradez en el Servicio Público.

**Conducta:** Las personas servidoras públicas del ISSSTE, mantendremos una conducta impecable en el ejercicio de las funciones asignadas y no utilizaremos el cargo público para obtener algún provecho o ventaja personal a favor propio o de terceros.

**Alineación**

**Principios:** Honradez, Lealtad, Imparcialidad y Transparencia.

**Valores:** Respeto y liderazgo.

**Reglas de Integridad:** Actuación, desempeño y cooperación con la integridad.

**Directriz:** Art. 7, fracciones II y V de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'X' at the top right and several signatures at the bottom right.





**1.4. Compromiso: Uso y Asignación de Recursos.**

**Conducta:** Las personas servidoras públicas del ISSSTE, utilizaremos los recursos financieros, materiales y humanos del Instituto, únicamente para cumplir con la misión, adoptándonos a los criterios de racionalidad y ahorro, comprometiéndonos a usarlos para el trabajo, tareas e instrucciones que reciba de manera responsable, transparente y equitativa, promoviendo la austeridad republicana como valor en el ejercicio público.

**Alineación**

**Principios:** Legalidad, Eficiencia y Eficacia.

**Valores:** Cuidado del entorno cultural y ecológico.

**Reglas de Integridad:** Actuación, desempeño y cooperación con la integridad y Administración de bienes muebles e inmuebles.

**Directriz:** Art. 7, fracciones I, y VI de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

**1.5. Compromiso: Uso Transparente y Responsable de la Información Interna.**

**Conducta:** Las personas servidoras públicas del ISSSTE, ofreceremos a la sociedad, a través de los mecanismos adecuados para la consulta, el acceso libre y transparente a la información que genera el Instituto, siempre que ésta no se encuentre clasificada como reservada o confidencial por razones legales en cumplimiento a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

**Alineación:**

**Principios:** Eficacia y Transparencia.

**Valores:** Cooperación.

**Reglas de Integridad:** Información pública.

**Directriz:** Art. 7, fracciones I, II, y VI de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

**1.6. Compromiso: Rendición de Cuentas Permanente.**

**Conducta:** Las personas servidoras públicas del ISSSTE, rendiremos cuentas por el simple hecho de ser persona servidora pública del Instituto; por lo que, es un compromiso desempeñar las funciones asignadas en forma adecuada y sujetarse a la evaluación de los órganos fiscalizadores, así como de la propia sociedad.

**Alineación:**

**Principios:** Legalidad, Honradez y Transparencia.

**Valores:** Cooperación.

**Reglas de Integridad:** Control interno, Procesos de evaluación y Procedimiento administrativo.

**Directriz:** Art. 7, fracciones I, y VI de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

**1.7. Compromiso: Conflicto de Interés.**

**Conducta:** Las personas servidoras públicas del ISSSTE, evitaremos encontrarnos en situaciones en las que los intereses personales puedan entrar en conflicto con los intereses del Instituto o de terceros, así como, de cualquier situación en la que exista la posibilidad de obtener un beneficio económico o de cualquier tipo que sea ajeno a los que corresponden por el empleo, cargo, o comisión que se ejerce y que representen potencialmente un conflicto de intereses.

**Alineación:**

**Principios:** Legalidad, Honradez, Imparcialidad y Transparencia.

**Valores:** Respeto.

**Reglas de Integridad:** Actuación, desempeño y cooperación con la integridad y Trámites y servicios.

**Directriz:** Art. 7, fracciones I, II, X, XI, XII y XIII de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'X' at the top right and several signatures at the bottom right.





Código de Conducta del ISSSTE  
Unidades Administrativas

Hoja:

11 de 17

Aprobación:

Junio  
2023

**1.8. Compromiso: Toma de Decisiones.**

**Conducta:** Las personas servidoras públicas del ISSSTE, tomaremos decisiones apegadas a los valores, principios y reglas de integridad, contenidas en el Código de Conducta y Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal.

**Alineación**

**Principios:** Legalidad, Eficacia y Transparencia.

**Valores:** Respeto y liderazgo

**Reglas de Integridad:** Actuación, desempeño y cooperación con la integridad y Procedimiento administrativo.

**Directriz:** Art. 7, fracciones I, II y IV de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

**1.9. Compromiso: Imparcialidad e Integridad.**

**Conducta:** Las personas servidoras públicas del ISSSTE, actuaremos con honestidad, sin conceder preferencias o privilegios indebidos a organización o persona alguna y respetaremos y promoveremos en todo momento los Derechos Humanos.

**Alineación**

**Principios:** Respeto a los Derechos humanos, Legalidad, Honradez y Transparencia.

**Valores:** Respeto.

**Reglas de Integridad:** Control interno, Procesos de evaluación y Procedimiento administrativo.

**Directriz:** Art. 7, fracciones I, II, IV y VIII de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

**1.10. Compromiso: Atención a Peticiones, Quejas y Denuncias de la Sociedad.**

**Conducta:** Las personas servidoras públicas del ISSSTE, promoveremos una cultura responsable que propicie la presentación de quejas y denuncias; asimismo, en el ámbito de nuestras funciones y atribuciones daremos atención, seguimiento y respuesta oportuna e imparcial a todas las quejas y denuncias presentadas por otras personas del servicio público, la derechohabencia y ciudadanía, a través de los canales correspondientes.

**Alineación**

**Principios:** Respeto a los Derechos humanos, Legalidad, Honradez, Eficacia y Transparencia.

**Valores:** Respeto y Cooperación.

**Reglas de Integridad:** Actuación, desempeño y cooperación con la integridad.

**Directriz:** Art. 7, fracciones I, II, IV, V, VII y VIII de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

**1.11. Compromiso: Igualdad en el Servicio.**

**Conducta:** Las personas servidoras públicas del ISSSTE, en el ámbito de nuestras funciones y atribuciones otorgaremos los seguros, prestaciones y servicios encomendados, a todos los miembros de la sociedad que tengan derecho a recibirlos, sin discriminación alguna por su sexo, edad, raza, credo, religión o preferencias, comprometiéndonos a respetar las leyes y normas aplicables, a efecto de erradicar cualquier conducta discriminatoria.

**Alineación**

**Principios:** Respeto a los Derechos humanos, Legalidad e Imparcialidad.

**Valores:** Respeto.

**Reglas de Integridad:** Actuación, desempeño y cooperación con la integridad y Control interno.

**Directriz:** Art. 7, fracciones I, II, IV, VII y VIII de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'X' at the top right and several names like 'Cecilia' and 'Sally' at the bottom.





Código de Conducta del ISSSTE  
Unidades Administrativas

Hoja:

12 de 17

Aprobación:

Junio  
2023

**1.12. Compromiso: Relación con la Sociedad y con la Derechohabiencia.**

**Conducta:** Las personas servidoras públicas del ISSSTE, ofreceremos a la sociedad en general y a la derechohabiencia un trato digno, justo, cordial, equitativo, orientado siempre con un espíritu de servicio de calidad y calidez, a través de las mejores prácticas con actitud de apertura, acercamiento, transparencia y rendición de cuentas, colaboración y participación social.

**Alineación**

**Principios:** Respeto a los Derechos humanos, Legalidad, Eficiencia, Eficacia y Transparencia.

**Valores:** Respeto, Liderazgo y Cooperación.

**Reglas de Integridad:** Trámites y servicios, Recursos humanos y Procedimiento administrativo.

**Directriz:** Art. 7, fracciones I, II, III, IV, VII y VIII de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

**1.13. Compromiso: Relación entre personas servidoras públicas del ISSSTE.**

**Conducta:** Las personas servidoras públicas del ISSSTE, nos conduciremos con profesionalismo, dignidad, respeto hacia nuestra persona y a las compañeras y compañeros de trabajo, promoviendo un trato amable, cordial y no discriminatorio por razones de género, discapacidad, edad, religión, lugar de nacimiento o nivel jerárquico.

**Alineación**

**Principios:** Respeto a los Derechos humanos, Legalidad e Imparcialidad.

**Valores:** Respeto.

**Reglas de Integridad:** Actuación, desempeño y cooperación con la integridad.

**Directriz:** Art. 7, fracciones I, II, y IV de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

**1.14. Compromiso: Relación con otras Dependencias y Entidades del Gobierno Federal y Local.**

**Conducta:** Las personas servidoras públicas del ISSSTE, ofreceremos a las personas servidoras públicas de otras dependencias y entidades del gobierno federal y de los gobiernos estatales y municipales, el apoyo, la atención, la información, la colaboración y el servicio que requieran, con amabilidad y generosidad, privilegiando en el trabajo la prevención antes que la observación y sanción.

**Alineación**

**Principios:** Respeto a los Derechos humanos, Legalidad y Eficacia.

**Valores:** Respeto y Cooperación.

**Reglas de Integridad:** Actuación, desempeño y cooperación con la integridad y Control interno, Trámites y servicios, Información pública, Programas Gubernamentales y Control interno.

**Directriz:** Art. 7, fracciones I y V de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

**1.15. Compromiso: Salud, Higiene, Seguridad y Mejoramiento Ecológico y Cultural.**

**Conducta:** Las personas servidoras públicas del ISSSTE, desarrollaremos acciones para proteger y mejorar el medio ambiente, así como cuidar y evitar poner en riesgo la salud y seguridad propia, y la integridad de las compañeras y compañeros.

**Alineación**

**Principios:** Legalidad, Eficiencia y Eficacia.

**Valores:** Cuidado del entorno cultural y ecológico.

**Reglas de Integridad:** Actuación, desempeño y cooperación con la integridad y Administración de bienes muebles e inmuebles.

**Directriz:** Art. 7, fracciones I y III de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'X' at the top right and several signatures at the bottom right.





Código de Conducta del ISSSTE  
Unidades Administrativas

Hoja:

13 de 17

Aprobación:

Junio  
2023

**1.16. Compromiso: Desarrollo Permanente, Integral y Mejora Continua.**

**Conducta:** Las personas servidoras públicas del ISSSTE, estableceremos compromisos para buscar permanentemente la actualización y formación profesional de las personas servidoras públicas, para un mejor desempeño de sus funciones.

**Alineación**

**Principios:** Legalidad, Honradez y Eficacia.

**Valores:** Liderazgo y Cooperación.

**Reglas de Integridad:** Recursos humanos.

**Directriz:** Art. 7, fracciones I y IV de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

**1.17. Compromiso: Servicio de Calidad y Calidez.**

**Conducta:** Las personas servidoras públicas del ISSSTE, proporcionaremos un servicio profesional, oportuno y transparente, con trato digno, sin discriminación y con sentido humano.

**Alineación**

**Principios:** Lealtad, Eficiencia, Eficacia y Transparencia.

**Valores:** Liderazgo y Cooperación.

**Reglas de Integridad:** Actuación, desempeño y cooperación con la integridad, Trámites y servicios y Recursos humanos.

**Directriz:** Art. 7, fracciones I, IV, V y VIII de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

**1.18. Compromiso: Prevenir y Erradicar el Acoso Sexual y Hostigamiento Sexual.**

**Conducta:** Las personas servidoras públicas del ISSSTE, rechazaremos y denunciaremos cualquier tipo de violencia de género en perjuicio de alguna persona servidora pública o derechohabiente.

**Alineación**

**Principios:** Respeto a los Derechos humanos.

**Valores:** Respeto.

**Reglas de Integridad:** Actuación, desempeño y cooperación con la integridad.

**Directriz:** Art. 7, fracciones I, II, IV, VII y VIII de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

**1.19. Compromiso: Prevenir y Erradicar el Acoso Laboral.**

**Conducta:** Las personas servidoras públicas del ISSSTE, rechazaremos y denunciaremos cualquier tipo de violencia laboral, ya sea física o psicológica, a través de intimidación, acoso u hostigamiento en perjuicio de alguna persona servidora pública.

**Alineación**

**Principios:** Respeto a los Derechos humanos.

**Valores:** Respeto.

**Reglas de Integridad:** Actuación, desempeño y cooperación con la integridad

**Directriz:** Art. 7, fracciones I, II, IV, VII y VIII de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

**1.20. Compromiso: Evitar actos de Ciberacoso.**

**Conducta:** Las personas servidoras públicas del ISSSTE, rechazaremos y denunciaremos, todo acoso o intimidación, así como, compartir información personal o privada por medio de las tecnologías digitales, en perjuicio de alguna persona servidora pública o derechohabiente.

**Alineación**

**Principios:** Respeto a los Derechos humanos.

**Valores:** Respeto.

**Reglas de Integridad:** Actuación, desempeño y cooperación con la integridad.

**Directriz:** Art. 7, fracciones I, II, IV, VII y VIII de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'X' at the top right and several signatures at the bottom right.





Código de Conducta del ISSSTE  
Unidades Administrativas

Hoja:

14 de 17

Aprobación:

Junio  
2023

**1.21. Compromiso: Evitar actos de Abuso de Autoridad.**

**Conducta:** Las personas servidoras públicas del ISSSTE, rechazaremos y denunciaremos, cualquier conducta que basada en una relación de poder, jerarquizada y desigual, donde la autoridad o individuo utiliza ese poder sobre otras personas, para su propio beneficio.

**Alineación**

**Principios:** Respeto a los Derechos humanos.

**Valores:** Respeto.

**Reglas de Integridad:** Actuación, desempeño y cooperación con la integridad, Control interno, Procesos de evaluación y Procedimiento administrativo.

**Directriz:** Art. 7, fracciones I, II, IV, VII y VIII de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

**1.22. Compromiso: Comunicación con Lenguaje Incluyente y No Sexista.**

**Conducta:** Las personas servidoras públicas del ISSSTE, emplearemos lenguaje incluyente y no sexista en todas las comunicaciones institucionales, escritas o verbales, internas o externas, contribuyendo a cerrar las brechas de desigualdad entre las personas, erradicando la discriminación en la comunicación y fomentando una cultura de respeto y no violencia hacia grupos de personas en situación de vulnerabilidad.

**Alineación**

**Principios:** Respeto a los derechos humanos, Legalidad, Imparcialidad, Eficacia y Transparencia.

**Valores:** Respeto y Cooperación.

**Reglas de Integridad:** Actuación, desempeño y cooperación con la integridad,

**Directriz:** Art. 7, fracciones I, IV, VII y VIII de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

**1.23. Compromiso: Estructura orgánica actualizada o autorizada.**

**Conducta:** La Subdirección de Personal, coordinará y gestionará la aprobación y registro de las modificaciones a las estructuras orgánicas del Instituto, para mantenerlas actualizadas, así como, analizará y difundirá la normatividad emitida por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Secretaría de la Función Pública, para la modificación de la misma.

**Alineación**

**Principios:** Legalidad, Honradez, Eficacia y Transparencia.

**Valores:** Respeto.

**Reglas de Integridad:** Trámites y servicios y Recursos humanos.

**Directriz:** Art. 7, fracciones I, VI, y VIII de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

**1.24. Compromiso: Evitar actos indebidos u omisiones de personas servidoras públicas.**

**Conducta:** Las personas servidoras públicas del ISSSTE, actuaremos observando en el desempeño de nuestro empleo, cargo o comisión los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia, absteniéndonos de realizar actos indebidos u omisiones, que contravengan los principios y directrices que rigen la actuación en el servicio público.

**Alineación**

**Principios:** Respeto a los derechos humanos, Legalidad, Honradez, Lealtad y Eficacia.

**Valores:** Respeto.

**Reglas de Integridad:** Actuación, desempeño y cooperación con la integridad, Control interno y Procedimiento administrativo.

**Directriz:** Art. 7, fracciones I, II, III, IV, V, VII y VIII de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'X' at the top right and several signatures at the bottom right.





Código de Conducta del ISSSTE  
Unidades Administrativas

Hoja:

15 de 17

Aprobación:

Junio  
2023

### IX. ACCIONES PUNTUALES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS DEL ISSSTE

Con la finalidad de cumplir y hacer cumplir la noble misión del ISSSTE, las personas trabajadoras de esta Institución nos comprometemos, de manera individual y colectiva, a evitar, mitigar y erradicar las conductas señaladas con anterioridad mediante la aplicación de las siguientes acciones:

- Mostrar lealtad a los intereses del Instituto, siempre buscando el bien de la derechohabencia y de mis compañeras y compañeros de trabajo.
- Orientar mi trabajo siempre al cumplimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos del Instituto, aportando el máximo de mi capacidad, conocimiento y esfuerzo.
- Actuar en cumplimiento con mi deber, sin tomar atribuciones que me beneficien en lo personal o a un tercero.
- Cumplir con mis obligaciones evitando cualquier acción que me lleve al incumplimiento de mi integridad como persona servidora pública.
- Cuidar que mis acciones vayan dirigidas siempre en beneficio del Instituto evitando que mis propios intereses puedan influir en la toma de decisiones.
- Hacer uso eficiente y responsable de los recursos humanos, financieros y materiales para desempeñar mis funciones, bajo los lineamientos de austeridad republicana, ahorro, transparencia, honestidad, y con apego a la normatividad del Instituto.
- Proporcionar información fehaciente y oportuna, atender todas las solicitudes de servicio que se encuentren bajo mi responsabilidad, disminuir los tiempos de atención y/o trámites.
- Hacer del conocimiento de mi superior jerárquico cualquier conflicto de interés que tuviera o conociera de alguien, que en su cargo o comisión presente una situación donde los intereses personales, familiares, o de negocios pudieran afectar el desempeño laboral.
- Repudiar, combatir, y denunciar actos de corrupción, fraude, discriminación, vandalismo o cualquier otro que afecte la operación de los servicios otorgados y los bienes muebles e inmuebles del Instituto.
- Conocer y aplicar las leyes, reglamentos, protocolos y normas con las cuales se regula mi cargo, puesto o comisión, asumiendo una cultura de buen trato, protección a los derechos humanos, igualdad, no discriminación, no violencia, transparencia, legalidad y rendición de cuentas en el cumplimiento de mis funciones.
- Actuar con atención a la verdad, para fomentar la confianza en la derechohabencia y población usuaria, así como en la de mis compañeras y compañeros de trabajo.
- Realizar mis funciones y tomar decisiones evitando afectar a toda costa la salud y seguridad de otras personas, así como el patrimonio ecológico de mi entorno.
- Contribuir a la higiene, orden, seguridad y buena imagen del Instituto, llegar puntualmente a mis deberes, mantener limpio y organizado mi lugar de trabajo, incluyendo mi uniforme (en caso de portarlo), portar el gafete institucional en un lugar visible, mostrarlo al personal de seguridad de las puertas de acceso.
- Denunciar cualquier incumplimiento a las disposiciones de este Código de Conducta.

Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page.





Código de Conducta del ISSSTE Unidades Administrativas	Hoja:	16 de 17
	Aprobación:	Junio 2023

**X. INSTANCIA ENCARGADA DE LA VIGILANCIA DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DEL ISSSTE**

El Comité de Ética vigilará el cumplimiento e interpretación del presente Código de Conducta, y resolverá los casos no previstos en el mismo, con la finalidad de consolidar un desempeño honesto, eficiente y transparente en el diario actuar de las personas servidoras públicas que laboran en el Instituto, de modo que con toda responsabilidad, brinden atención a la derechohabencia y población usuaria.

Así como, promover la aplicación y cumplimiento de las disposiciones que regulan el comportamiento ético de las personas servidoras públicas del ISSSTE, para fortalecer la institucionalización de una cultura de integridad, con apego a la legalidad, igualdad y no discriminación, así como de rechazo a la corrupción con enfoque preventivo, asegurando la promoción de una conducta y ética laboral enfocada a la integridad personal y organizativa, tanto interna como externa.

**MEDIOS DE CONTACTO**

Para lo anterior, se pone a disposición para la presentación de denuncias por incumplimiento al Código de Conducta, los siguientes medios institucionales:

- **Medios digitales:** Correo electrónico: [comite.eticaaua@issste.gob.mx](mailto:comite.eticaaua@issste.gob.mx)
- **Manera presencial:** Calle Ignacio L. Vallarta, No. 13, Col. Tabacalera, CP. 06030. Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México

Adicionalmente el Comité trabaja en conjunto con Personas consejeras, que acompañan a las presuntas víctimas por hostigamiento sexual o acoso sexual; para ello, se pone a disposición el directorio de Personas Consejeras del Instituto, quienes brindan atención de primer contacto, en la siguiente liga:

- [http://www.issste.gob.mx/images/cepci/Directorio\\_Personas\\_Consejeras\\_ISSSTE.pdf](http://www.issste.gob.mx/images/cepci/Directorio_Personas_Consejeras_ISSSTE.pdf)

En caso, de consultas en materia de conflicto de intereses, deberán presentarse en los medios institucionales señalados anteriormente, para remitirse a la Unidad de Ética, y esta resuelva en términos de los numerales 91 a 94 de los Lineamientos Generales.

**XI. INSTANCIA ENCARGADA DE SANCIONAR EL INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DEL ISSSTE**

El Órgano Interno de Control del Instituto, sancionarán el incumplimiento al presente Código de Conducta, de conformidad a la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature that appears to read "Fátima".





GOBIERNO DE MÉXICO



NUEVO ISSSTE

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado  
Comité de Ética



Código de Conducta del ISSSTE  
Unidades Administrativas

Hoja:

17 de 17

Aprobación:

Junio  
2023

## XII. CARTA COMPROMISO (ANEXO)



GOBIERNO DE MÉXICO



NUEVO ISSSTE

### CARTA COMPROMISO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DEL ISSSTE

El Código de Conducta del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), adopta los principios, valores, reglas de integridad y compromisos que emanan del Código de Ética de la Administración Pública Federal, por ello, su aplicación se sustenta en nuestra vocación y compromiso, para contribuir en la construcción de la nueva ética pública que permita incrementar entre la sociedad y la derechohabiente la confianza y el reconocimiento en el desempeño de nuestra función como personas servidoras públicas, capaces, respetuosos, profesionales y con el propósito de que, en la actuación del servicio público impere una conducta digna.

El día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_ el o la que suscribe \_\_\_\_\_, persona servidora pública del ISSSTE, con puesto de \_\_\_\_\_ y adscrito a \_\_\_\_\_, suscribo voluntariamente de manera física, el presente Código de Conducta del ISSSTE y protesto conocer, comprender y cumplir dicho instrumento, durante el tiempo que desempeñe mi empleo, cargo o comisión, así como ser un ejemplo de su aplicación e invitar a mis compañeras y compañeros, para que adopten y observen su cumplimiento.

ATENTAMENTE

Nombre y firma

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'H' at the top right and several illegible signatures below.