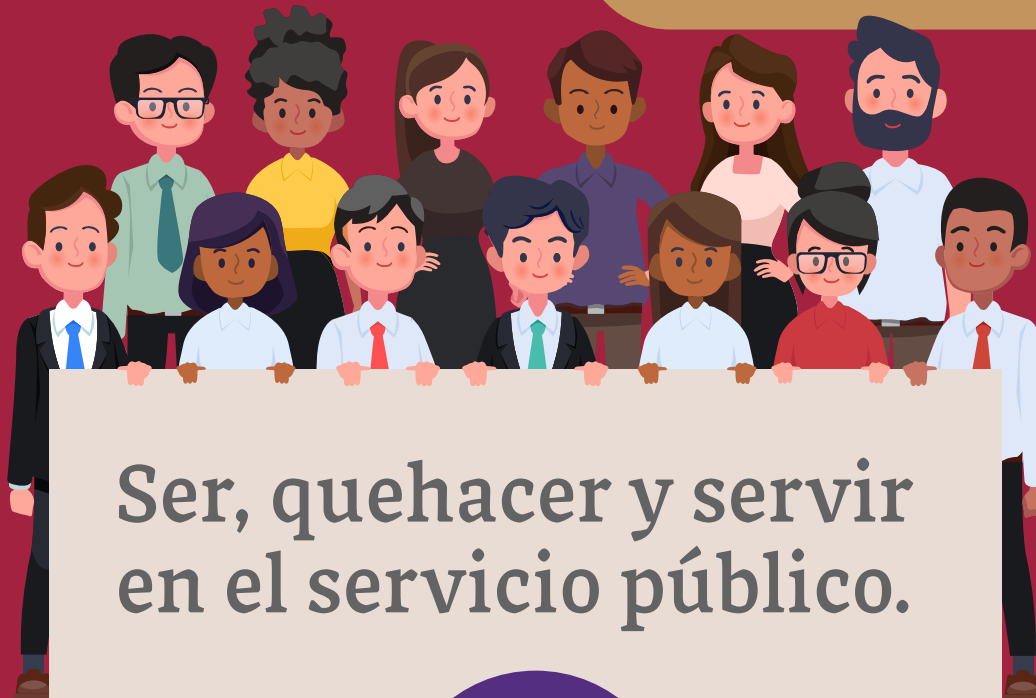




Por el Bienestar y la Cohesión Social.

Aportes para una mejor gestión municipal
cercana a la gente.

Manual 7





Presentación.

La Dirección General para el Bienestar y la Cohesión Social, adscrita a la Secretaría de Bienestar, pone en tus manos el tema “Ser, quehacer y servir en el servicio público”, el cual tiene como propósito que las personas servidoras públicas del municipio reflexionen acerca de la importancia de la vocación del servicio público, como un elemento que incide en el bienestar de la población; donde se garantice una atención de calidad al público usuario. Asimismo, se invita a realizar un análisis consiente de cómo habrán de ejercer el alto encargo de servir a la ciudadanía.

Es necesario que, como personas servidoras públicas, sepamos que podemos producir cambio en la forma de trabajar y ser los principales protagonistas e impulsores de esa transformación mediante la puesta en marcha de principios y valores en nuestro quehacer.

En México, como en todo el mundo, urgen servidores públicos con vocación de servicio, que sirvan a su comunidad; hombres y mujeres con empatía por su gente; profesionistas sencillos pero preparados, lo mismo en la academia que en la cultura; ciudadanos conscientes, seres humanos, rectos, íntegros y leales, así como solidarios y prestos al servicio.

Por ello, en este manual, te daremos información para reforzar la vocación de servicio público, a través de la exposición de los principios y valores tanto del Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal, como de la Guía Ética para la

Transformación de México, así como los valores que todo servidor público debe anteponer en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o funciones, enfocados en la construcción de una vida y una sociedad mejores, buscando siempre ser mejores servidores públicos.

“...creo que no hay vocación más alta, con respecto a una carrera, que el servicio público...”.

Jacob Joseph “Jack” Lew

Ser

El servidor público, al **SER** un representante del gobierno, **puede** y ante todo **debe** fortalecer la confianza de los ciudadanos en las instituciones. No cualquiera, ni por sus logros académicos, puede **SER** el encargado de servir al pueblo. El Servidor Público debe tener conciencia del significado y trascendencia de su trabajo y estar al servicio de los ciudadanos y las ciudadanas.

El Servidor Público debe **ser** la persona orientada, principalmente, por el deseo de servir y atender las necesidades de las personas. Por eso la vocación de servicio es uno de los principios y valores fundamentales del Servidor Público.

Para **SER** servidor público se requieren ciertos atributos específicos:

- Una voluntad férrea
- Rectitud a toda prueba
- Bondad provista de sensatez
- Una serenidad imperturbable
- Amplia cultura
- Indiscutible preparación oratoria
- Salud física y mental
- Una intachable aptitud para servir a sus semejantes.



*¡El interés superior del servidor público debe ser,
ante todo y contra todo, el bien común,
en todo momento y en todo lugar!*

Quehacer

El quehacer del servidor público es reconocer y sublimar el alto nivel de responsabilidad que se tiene, y saber que las decisiones y acciones que llevamos a cabo repercuten en un amplio número de personas.

El principal quehacer que tenemos, como servidores públicos, es “entender, atender y resolver” las necesidades de aquellos a los que servimos, orientándonos, permanentemente, a su satisfacción y a superar sus expectativas.

Asimismo, debemos observar buena conducta dentro y fuera de los horarios de trabajo.

La función pública se debe entender como una verdadera aptitud e inspiración. El quehacer del servidor público debe estar enfocado por completo a servir a los ciudadanos y, por tanto, estar dispuesto a entrar en el proceso de transformación personal para alcanzar cambios en la sociedad, comenzando por los cambios de sus propios principios, valores y aptitudes.

Servir

En ese quehacer diario, debemos servir con cordialidad, humanidad, rapidez y sentido de oportunidad los planteamientos y solicitudes de las usuarias y los usuarios.

Servir en forma constante con respeto a las y los ciudadanos, tener discreción de los asuntos que lleguen a nuestro conocimiento, guardar respeto y motivar a nuestros compañeros de trabajo al mejoramiento continuo y al trabajo colectivo.

¿Por qué es importante que los servidores públicos municipales conozcan el Código de Ética?

Es importante que cada persona adscrita al servicio público, tenga presente en su actuar diario, los principios y valores establecidos en el Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal, el cual fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de febrero del 2019.

Asimismo, los códigos, lineamientos o normativas municipales que tengan como objetivo fortalecer la cultura de la legalidad y la construcción y preservación de un estado de derecho con instituciones organizadas y personas servidoras públicas con un desempeño basado en los principios y valores éticos.

Mediante estos instrumentos se pretende reafirmar, difundir y promover los principios éticos, e incorporar y fortalecer otras normas de conducta que han ido surgiendo en el mundo y en el país como resultado de la reflexión sobre temas de moral social y del avance o mejora del nivel cultural y la formación de un determinado grupo poblacional.

Por lo anterior, te invitamos a que conozcas las normas que rigen en tu municipio y que debes acatar, como personas servidora pública, pues nuestro actuar se debe fundar y motivar en estos ordenamientos para el bien común de nuestra comunidad.



Actividad

1

Completa las siguientes oraciones:

El Servidor Público debe tener conciencia del significado y trascendencia de su trabajo y estar al servicio de _____ y _____.

El principal _____ que tenemos como servidores públicos, es “entender, atender y resolver” las necesidades de aquellos a los que _____.

El _____ del servidor público debe estar enfocado por completo a servir a _____.

Debemos _____ con cordialidad, humanidad, rapidez y sentido de oportunidad los planteamientos y solicitudes de _____ y _____.

Principios constitucionales

La ética pública se rige por la aplicación de principios constitucionales:

- I. El principio de legalidad.
- II. El principio de honradez
- III. El principio de lealtad
- IV. El principio de imparcialidad
- V. El principio de eficiencia

I. Principio de legalidad.

Fomentar el cumplimiento a las normas jurídicas, con un estricto sentido de vocación de servicio a la sociedad.



Que garantice:

- El profesionalismo.

Valores asociados:

- El respeto a los derechos humanos,
- El liderazgo

II. El principio de honradez.

Fomentar la rectitud en el ejercicio del empleo, cargo o comisión.



Que garantice:

- La transparencia
- La rendición de cuentas

Valor asociado:

- El respeto

III. El principio de lealtad.

Buscar que las personas servidoras públicas correspondan a la confianza que el Estado les ha conferido.



Que garantice:

- La integridad

Valores asociados:

- El interés público
- El entorno cultural y ecológico

IV. El principio de imparcialidad.

Fomentar el acceso neutral y sin discriminación de todas las personas, a las mismas condiciones, oportunidades y beneficios institucionales y gubernamentales.



Valores asociados:

- La equidad de género e igualdad
- La no discriminación
- La regla de integridad de comportamiento digno

V. El principio de eficiencia.

Consolidar los objetivos gubernamentales a través de una cultura de servicio público austero, orientada a resultados y basada en la optimización de recursos.



Que garantice:

- La eficacia
- La economía
- La disciplina

Valor asociado:

- La Cooperación

Valores

Valores que todo servidor público debe anteponer en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o funciones.

1 Interés público:

- ✓ Buscar en todo momento la máxima atención de las necesidades y demandas de la sociedad por encima de intereses y beneficios particulares.

2 Respeto

- ✓ Conducirse con austeridad y sin ostentación.
- ✓ Otorgar un trato digno y cordial a las personas en general y a sus compañeros de trabajo, considerando sus derechos.
- ✓ Propiciar el diálogo cortés.
- ✓ Propiciar la aplicación armónica de instrumentos que conduzcan al entendimiento, a través de la eficacia y el interés público.

3 Respeto a los Derechos Humanos

Respetar los derechos humanos, garantizarlos, promoverlos y protegerlos de conformidad con los principios de:

- ✓ Universalidad
- ✓ Interdependencia
- ✓ Indivisibilidad
- ✓ Progresividad

4 Igualdad y no discriminación

Prestan sus servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción, o preferencia por:

Origen étnico o nacional	Color de piel
Cultura	Sexo
Género	Edad
Discapacidad	Condición social
Económica	Salud o jurídica
Religión	Apariencia física
Características genéticas	Situación migratoria
Embarazo	Lengua
Opiniones	Orientación sexual
Identidad o filiación política	Estado civil
Situación familiar	Idioma
Responsabilidades familiares	Antecedentes penales
Cualquier otro motivo	



5 Equidad de género

Garantizar que tanto mujeres como hombres accedan con las mismas condiciones, posibilidades y oportunidades a

- ✓ Los bienes y servicios públicos

- ✓ Los programas y beneficios institucionales
- ✓ Los empleos, cargos y comisiones gubernamentales

6 Entorno cultural y ecológico

- ✓ Evitar la afectación del patrimonio cultural de cualquier nación y de los ecosistemas del planeta.
- ✓ Asumir una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente.
- ✓ Promover en la sociedad la protección y conservación de la cultura y el medio ambiente, al ser el principal legado para las generaciones futuras.

7 Integridad

- ✓ Actuar siempre de manera congruente con los principios que se deben observar en el desempeño de un empleo, cargo, comisión o función, convencidos en el compromiso de ajustar su conducta para que impere en su desempeño una ética que responda al interés público y generen certeza plena de su conducta frente a todas las personas con las que se vincule u observen su actuar.

8 Cooperación

- ✓ Colaborar entre sí y propiciar el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comunes previstos en los planes y programas gubernamentales.
- ✓ Generando con ello una plena vocación de servicio público en beneficio de la colectividad y confianza de los ciudadanos en sus instituciones.

9 Liderazgo

- ✓ Ser guía, ejemplo y promotores del Código de Ética y las Reglas de Integridad.
- ✓ Fomentar y aplicar en el desempeño de sus funciones los principios que la Constitución y la ley les impone.
- ✓ Fomentar aquellos valores adicionales que por su importancia son intrínsecos a la función pública.

10 Transparencia

- ✓ Proteger los datos personales que estén bajo su custodia.
- ✓ Privilegiar el principio de máxima publicidad de la información pública, atendiendo con diligencia los requerimientos de acceso y proporcionando la documentación que generan, obtienen, adquieren, transforman o conservan.
- ✓ Difundir de manera proactiva información gubernamental, como un elemento que genera valor a la sociedad y promueve un gobierno abierto.

11 Rendición de cuentas

- ✓ Asumir plenamente ante la sociedad y sus autoridades la responsabilidad que deriva del ejercicio de su empleo, cargo o comisión, por lo que informar, explicar y justificar sus decisiones y acciones, y sujetarse a un sistema de sanciones, así como a la evaluación y al escrutinio público de sus funciones por parte de la ciudadanía.



Actividad

2

Te invitamos a que relaciones, mediante líneas, cada uno de los siguientes principios y valores con su significado.

Principios y valores

Principio de legalidad

El principio de eficiencia

El principio de imparcialidad

Equidad de género

El principio de lealtad

Interés público

El principio de honradez

Conceptos

Fomentar la rectitud en el ejercicio del empleo, cargo o comisión

Buscar que las personas servidoras públicas correspondan a la confianza que el Estado les ha conferido.

Garantizar que tanto mujeres como hombres accedan con las mismas condiciones, posibilidades y oportunidades.

Consolidar los objetivos gubernamentales a través de una cultura de servicio público austero, orientada a resultados y basada en la optimización de recursos.

Buscar en todo momento la máxima atención de las necesidades y demandas de la sociedad por encima de intereses y beneficios particulares.

Fomentar el acceso neutral y sin discriminación de todas las personas, a las mismas condiciones, oportunidades y beneficios institucionales y gubernamentales.

Fomentar el cumplimiento a las normas jurídicas, con un estricto sentido de vocación de servicio a la sociedad.

Ahora, conozcamos algunos de los valores que deberían guiar nuestro actuar, como personas servidoras públicas, para una verdadera transformación en nuestro país.

¿Qué es la Guía Ética para la Transformación de México?

No es una ley, no se trata de una norma jurídica de ningún tipo, es un documento para el debate, para la discusión, para la reflexión y, por lo tanto, la incorporación de los valores y principios que ahí se exponen.

¡Es absolutamente voluntaria!



Se propone reforzar la vocación de servicio a través de la exposición de los principios y valores, generalmente, considerados como positivos para la construcción de una vida y una sociedad mejores, en torno a ser mejores personas y mejores servidores públicos.

Para ello veremos algunos valores éticos tomados de dicha Guía, particularmente, aquellos que tienen mayor relación con la vocación del servidor público.

Del trabajo:

El trabajo adquiere su pleno sentido cuando se realiza para los demás.

- ✓ El trabajo nos asegura el sustento
- ✓ Nos vincula con nuestros semejantes
- ✓ Nos ofrece una forma de realización personal
- ✓ Es universal como derecho y como un deber

Cuando realices el tuyo, ten siempre presente a la ciudadanía, sujeta de derechos y pon en tu tarea lo mejor de ti mismo.

- ✓ Defiende tus derechos laborales
 - ✓ No permitas que te exploten
 - ✓ Respeta los derechos de tus colegas
 - ✓ Procura mejorar y ampliar los de tus empleados
 - ✓ Respeta y honra el fruto del trabajo ajeno
- ✓ No destruyas, a menos que sea para construir algo mejor
 - ✓ No desperdicies insumos
 - ✓ No deseches cosas que aún puedan tener utilidad.

De la autoridad y el poder

El poder sólo tiene sentido y se convierte en virtud cuando se pone al servicio de los demás.

- ✓ El poder es la facultad de actuar y tomar decisiones en nombre de otros.
 - ✓ La autoridad es la confianza que otros depositan en ti para que actúes en función de sus necesidades y de su interés.
- ✓ Uno y otra sólo tienen sentido ético cuando se ejercen para servir a los demás.



Si usas el poder en provecho propio o de tus allegados incurres en corrupción, pervertes el cargo, traicionas la confianza depositada en ti, destruyes tu dignidad y tu prestigio, dañas a tu familia y a tus personas cercanas y no conocerás la satisfacción de servir a los demás.

Obligaciones de las personas servidoras públicas

- ✓ Cumplir el servicio que le sea encomendado.
- ✓ Formular y ejecutar los planes, programas y presupuestos.
- ✓ Utilizar los recursos que tenga asignados y las facultades que le hayan sido atribuidas.
- ✓ Rendir cuentas sobre el ejercicio de las funciones que tenga conferidas.
- ✓ Custodiar y cuidar la documentación e información.
- ✓ Observar buena conducta en su empleo.

Para finalizar

No hay mayor *alegría* que la *felicidad* de los demás.

Trabajando, estás, en realidad, *amando a la vida*.

Y amarla, a través del *trabajo*, es estar muy cerca del más recóndito secreto de la vida.

La vida es *oscuridad* cuando *no hay actividad* ninguna.

Y todo *saber es vano* cuando *no hay trabajo*.

Y todo *trabajo es vacío* cuando *no hay amor*.

Cuando *trabajas con amor* estás en *armonía* contigo mismo y con los demás.

¡El trabajo es amor hecho presencia!





Actividad

3

Reflexiona y resuelve los siguientes dilemas éticos:

1. Tu jefe te pide que hagas algo que va en contra de tus valores personales. ¿Qué haces?

- a) Haces lo que te pide el jefe ()
- b) Le dices al jefe que no puedes hacerlo porque va en contra de tus valores ()
- c) Buscas una solución alternativa que satisfaga las necesidades de la empresa y no vaya en contra de tus valores ()

2. Tu mejor amigo te cuenta un secreto que podría perjudicar a otra persona. ¿Qué haces?

- a) Le prometes a tu amigo que no dirás nada ()
- b) Le dices a tu amigo que debe contarle la verdad a la otra persona ()
- c) Le dices a la otra persona lo que tu amigo te ha contado ()

3. Estás en una situación en la que puedes mentir para conseguir un beneficio personal, pero sabes que, si lo haces, perjudicarás a otra persona. ¿Qué haces?

- a) Mientes para conseguir el beneficio personal ()
- b) No mientes y te arriesgas a perder el beneficio ()
- c) Buscas una solución alternativa que no perjudique a la otra persona ()

4. Estás en una cena con amigos y uno de ellos empieza a hablar mal de otra persona que conocen en común. ¿Qué haces?

- a) Te unes a la conversación y también hablas mal de esa persona ()
- b) Te mantienes al margen y no dices nada ()
- c) Defiendes a la persona y cambias el tema de conversación ()

5. Tu jefe te pide que mientas a un proveedor de servicio para cerrar el contrato, pero sabes que esa mentira podría perjudicar al proveedor a largo plazo. ¿Qué haces?

- a) Mientes para cerrar el contrato ()
- b) No mientes y pierdes el contrato ()
- c) Buscas solución alternativa para cerrar el contrato sin mentir al cliente ()

Cada una de las respuestas que hayas dado tiene que ver con tus valores, principios y experiencia de vida.

Te invitamos a ser parte del cambio en el servicio público, comparte con tus compañeras(os) de trabajo, familiares e integrantes de tu comunidad. Juntos haremos del ser, del quehacer y del servir una nueva forma de vida.



Referencias bibliográficas:

Ley General de Responsabilidades Administrativas. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016. Tomado de: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGRA.pdf>

Código de Ética de la Administración Pública Federal. en el Diario Oficial de la Federación el 8 de febrero del 2022. Tomado de: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5642176&fecha=08/02/2022#gsc.tab=0

Guía Ética para la Transformación de México. Presidencia de la República | 26 de noviembre de 2020. Tomado de: <https://www.gob.mx/presidencia/documentos/guia-etica-para-la-transformacion-de-mexico?idiom=es>



**Alas para
el Cambio**