



TLAXCALA
CONSTRUIR Y CRECER JUNTOS
GOBIERNO DEL ESTADO 2017-2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA DIFUSION,
CAPACITACION, VIGILANCIA, Y DETECCION DE LAS
POSIBLES VIOLACIONES A LOS CÓDIGOS DE ÉTICA Y DE
CONDUCTA DEL O.P.D SALUD DE TLAXCALA.**



TLX
CONSTRUIR Y CRECER JUNTOS
GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA 2017-2021

O.P.D. SALUD

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO
SALUD DE TLAXCALA

Septiembre 2019

AUTORIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

En cumplimiento a los artículos 30, 31 de la Ley de Salud del Estado de Tlaxcala reformado mediante decreto No. 132, de fecha 12 de abril de 2018, fracciones I, II y V, 17 21 24 de los Lineamientos Generales de Control Interno del Organismo Público para la Administración Pública Estatal, 17, 18 y 44 del Reglamento Interior y sus Normas de aplicación para la administración Pública Estatal, 17, 18 y 44 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado Salud de Tlaxcala, se elaboró el presente Manual de Procedimientos para la Difusión, Capacitación, Vigilancia y Detección de las Posibles Violaciones a los Códigos de Ética y de Conducta del O.P.D Salud de Tlaxcala.

REVISÓ


Lic. Marcelly Raymonder Pineda Sánchez
Servidor Público designado por el Comité
de Ética y de Conducta


Lic. José Alberto Baca Solís
Jefe de Oficina de Organización y Métodos

APROBÓ


Dr. Rafael Herrera Muñoz
Encargado de la Dirección de Atención
Primaria a la Salud en representación del
Comité de Ética y de Conducta


Dr. Luis Enrique Díaz Pérez
Director de Infraestructura y Desarrollo

AUTORIZÓ


Dr. René Lima Morales
Secretario de Salud y
Director General de Salud de Tlaxcala

CONTENIDO

1. Introducción.....	3
2. Marco Jurídico Administrativo	5
3. Relación de procedimientos:.....	9
4. Política de Calidad	9
5. Descripción de procedimientos.....	10
5.1. Procedimiento para la difusión y capacitación de los Códigos de Ética y de Conducta.....	10
5.2. Procedimiento para suscribir carta compromiso de apego a los Códigos de Ética y de Conducta.....	14
5.3. Procedimiento para vigilar, detectar y documentar las posibles violaciones a los Códigos de Ética y de Conducta.....	17
6. Glosario	24
7. Anexos	24

1. Introducción

Con el propósito de contribuir al mejor desempeño de las funciones que tiene encomendadas la Secretaría de Salud y Organismo Público Descentralizado Salud de Tlaxcala así como al logro de los objetivos institucionales, mediante el Modelo Macro Integrado de Control Interno se instruyó la creación del presente procedimiento de evaluación en el ámbito de sus atribuciones, elaborara un plan de evaluación que establezca las estrategias que permitan a la institución cumplir con sus objetivos de administrar y prestar los Servicios de Salud, con estándares de Comportamiento que brinde una atención de calidad y calidez a la población usuaria y beneficiaria, propiciar un ambiente de y sinergia armoniosa entre el personal del organismo, respetando en todo momento la transparencia y protección de datos personales los valores orientados a la persona, valores orientados al servicio público, valores orientados a la Calidad en el Servicio, valores orientados a la protección del medio ambiente. A efecto de cumplir con la instrucción referida, se realizaron sesiones de trabajo con los responsables de las distintas áreas Administrativas adscritas a la Secretaría de Salud y O.P.D Salud de Tlaxcala, a efecto de identificar los principales problemas que aquejan a la institución y proponer las alternativas para su atención, involucrando a los responsables de implementar las acciones contenidas en el plan para que compartan los objetivos de Misión y Visión institucionales.

El presente procedimiento de evaluación tiene como finalidad el determinar el actuar de los servidores públicos y hacer públicos los estándares éticos y de conducta que deben estar presentes en todo momento en el personal de Salud de Tlaxcala, para que coadyuven a la prestación de servicios con calidad, así mismo establece una guía de comportamiento esperado de cada servidor público siempre con referencia a las practicas comúnmente aceptadas en las profesiones de la salud, del servicio público y a las obligaciones laborales contraídas.

Los antecedentes normativos del comité son los siguientes:

- Publicación del Código de Ética del O.P.D Salud de Tlaxcala.
Documento publicado con fecha 20 de Septiembre del 2017, ante el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Tlaxcala inscrito en el Tomo XCVI Segunda Época No. 38 Segunda Sección.
- Publicación del Código de Conducta del O.P.D Salud de Tlaxcala.
Documento publicado con fecha 20 de Septiembre del 2017, ante el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Tlaxcala inscrito en el Tomo XCVI Segunda Época No. 38 Tercera Sección.
- Acta de Instalación del Comité de Ética de la Secretaría de Salud y Organismo Público Descentralizado Salud de Tlaxcala.
Sesión celebrada el once de diciembre del 2018, en las instalaciones que ocupa el Aula Central de Oficinas Centrales de la Secretaría de Salud y Organismo Público

Descentralizado Salud de Tlaxcala, ubicadas en Calle Ignacio Picazo Norte número 25, Colonia Centro, Santa Ana Chiautempan, Tlaxcala, estando presentes todos los integrantes del Comité.

El programa de Trabajo de Control Interno 2019. En su punto IX, Refiere la Programación Específica que describe lo siguiente:

Proceso.-1.- Ambiente de Control.

Objetivo.- Establecer las Bases del Control Interno de la Institución con base en la estructura, lineamiento de operación a fin de que los trabajadores se apoyen y ajusten sus actividades en la consecución y logro de los objetivos y metas del O.P.D Salud de Tlaxcala.

Actividades:

Elaborar un procedimiento específico de aplicación general que permita los Directivos de Salud de Tlaxcala La Evaluación del apego de los Servidores Públicos en los Códigos de Ética y Conducta.

2. Marco Jurídico Administrativo

Disposiciones Constitucionales Federales:

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
D.O.F. 05/02/1917 Última Reforma 07/07/2014.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tlaxcala.
P.O. 04/02/1982 Última Reforma 01/05/2004.

Leyes Federales:

1. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 29/12/1976. Última Reforma D.O.F. 19/03/2015.
2. Ley de Planeación.
D.O.F. 05/01/1983. Última Reforma D.O.F. 09/04/2012.
3. Ley General de Salud.
D.O.F. 07/02/1984. Última Reforma D.O.F. 17/03/2015.
4. Ley Federal del Procedimiento Administrativo.
D.O.F. 04/08/1994. Última Reforma D.O.F. 09/04/2012.
5. Ley Federal del Trabajo.
D.O.F. 1/05/1970. Última Reforma D.O.F. 30/11/2012.
6. Ley de Coordinación Fiscal.
D.O.F. 27/12/1978 Última Reforma 11/08/2014.
7. Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
D.O.F. 29/06/1992. Última Reforma D.O.F. 02/04/2014.
8. Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
D.O.F. 14/05/1986. Última Reforma D.O.F. 11/08/2014.
9. Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
D.O.F. 31/12/1982. Última Reforma D.O.F. 24/12/2013.
10. Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
D.O.F. 13/03/2002 Última Reforma D.O.F. 14/07/2014.
11. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
D.O.F. 11/06/2002. Última Reforma D.O.F. 14/07/2014.
12. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
D.O.F. 30/03/2006. Última Reforma D.O.F. 11/08/2014.
13. Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado.
D.O.F. 28/12/1936. Última Reforma D.O.F. 02/04/2014.
14. Ley General de Contabilidad Gubernamental.
D.O.F. 23/10/2006. Última Reforma D.O.F. 30/01/2018.
15. Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
D.O.F. 31/03/2007. Última Reforma D.O.F. 24/03/2016.

16. Ley General de Responsabilidades Administrativas.

D.O.F. 18/07/2016.

Leyes Estatales:

1. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Tlaxcala.
P.O. 07/04/1998 Última Reforma P.O.24/12/2014.
2. Ley de Salud del Estado de Tlaxcala.
P.O. 28/11/2000 Última Reforma P.O. 15/10/2014.
3. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Tlaxcala.
P.O. 31/12/2003. Última Reforma 19/05/2009.
4. Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Tlaxcala.
P.O. 12/01/1999. Última reforma 21/06/2011.
5. Ley de las Entidades Paraestatales del Estado de Tlaxcala.
P.O. 13/10/1995. Reforma P.O. 17/09/2008.
6. Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Tlaxcala y sus Municipios.
P.O. 30/10/2001. Última reforma 29/05/2013.
7. Ley Laboral de los Servidores Públicos del Estado de Tlaxcala y sus Municipios.
P.O. 31/12/2007. Última Reforma P.O. 06/12/2013.
8. Ley de Asistencia Social Para el Estado de Tlaxcala.
P.O. 31/03/2004. Última reforma 25/08/2006.
9. Ley de Fiscalización Superior del Estado de Tlaxcala y sus Municipios.
P.O. 10/11/2008. Última Reforma 27/09/2013.
10. Ley de Archivo del Estado de Tlaxcala.
P.O. 13/05/2011. Última reforma 13/05/2011

Códigos Estatales:

1. Código de Ética del OPD Salud de Tlaxcala.
D.O.F. 20/09/2017. Última Reforma 20/09/2017.
2. Código de Conducta del OPD Salud de Tlaxcala.
D.O.F. 20/09/2017. Última Reforma 20/09/2017.

Reglamentos Federales:

1. Reglamento Interior de la Secretaría de Salud.
D.O.F. 19.01.2004. Última Reforma D.OF. 10.01.2011.
2. Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
D.O.F. 11/06/2003.
3. Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

D.O.F. 28/06/2006. Última Reforma D.O.F. 31/10/2014.

4. Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

D.O.F. 26/01/1990. Última Reforma D.O.F. 23/11/2010.

5. Reglamento de Seguridad e Higiene de la Secretaría de Salud.

6. Reglamento de Escalafón de la Secretaría de Salud.

7. Reglamento de Capacitación de la Secretaría de Salud.

8. Reglamento de Asistencia de la Secretaría de Salud.

9. Reglamento de Productividad.

10. Reglamento de Becas.

Reglamentos Estatales:

1. Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado Salud de Tlaxcala.

P.O. 05/12/2012.

Convenios:

1. Convenio Específico en materia de Transparencia y de Recursos que Celebran la Secretaría de Salud y el Estado de Tlaxcala el día 28/02/2008.

D.O.F 12/04/2011.

2. Convenio Específico en Materia de Transparencia de Recursos que Celebra la Secretaría de Salud y el Estado de Tlaxcala para el Desarrollo de Infraestructura Físicas en Salud el Día.

D.O.F. 11/04/2011.

Acuerdos Federales:

1. Acuerdo de coordinación de la Secretaría de Salud y el Estado de Tlaxcala para la ejecución en la entidad del Programa de Calidad, Equidad y Desarrollo en Salud.

D.O.F. 22/09/2009.

Acuerdos Estatales:

1. Acuerdo que establece las políticas generales del ejercicio del presupuesto, las medidas de mejora y modernización de la gestión administrativa y los lineamientos de austeridad del gasto público para el ejercicio fiscal 2015.

P.O. 31/12/2014.

Decretos Federales:

1. Decreto por el que se expide la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos y se forma la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y la Ley de Coordinación Fiscal.

D.O.F. 13/03/2002.

2. Decreto para realizar la entrega-recepción del Informe de los asuntos a cargo de los Servidores Públicos y de los recursos que tengan asignados en el momento de separarse de su empleo, cargo o comisión.
D.O.F. 14/09/2005.
3. Decreto del Instituto Federal de Acceso a la Información Pública.
D.O.F. 05/06/2003.

Lineamientos Federales:

1. Lineamientos de Protección de Datos Personales.
D.O.F. 30/09/2005.
2. Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la administración pública federal en la recepción, procesamiento y trámite de las solicitudes de acceso a la información gubernamental que se formulen los particulares, así como en su resolución, notificación y la entrega de la información; en su caso, con exclusión de las solicitudes a datos personales y su corrección.
D.O.F. 12/06/2003.
3. Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la administración pública federal para notificar al Instituto Federal de Acceso a la Información Pública a los Índices de Expedientes Reservados.
D.O.F. 09/12/2003.
4. Lineamientos para el Manejo, Uso y Conservación del Expediente Único de Personal de la Secretaría de Salud.

Planes:

1. Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024
2. Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021.

3. Relación de procedimientos:

1. Procedimiento para la difusión y capacitación de los Códigos de Ética y de Conducta.
2. Procedimiento para suscribir carta compromiso de apego a los Códigos de Ética y de Conducta.
3. Procedimiento para vigilar, detectar y documentar las posibles violaciones a los Códigos de Ética y de Conducta.

4. Política de Calidad

Promover y vigilar que los servidores públicos de Salud de Tlaxcala conozcan y apliquen los preceptos éticos que rigen la conducta y actuación institucional, para brindar una atención de calidad a la población usuaria, así como propiciar un ambiente y sinergia laboral armónica en el Organismo.

5. Descripción de procedimientos

5.1. Procedimiento para la difusión y capacitación de los Códigos de Ética y de Conducta.

Objetivo.

Fortalecer el conocimiento y actuar de los servidores públicos para que apliquen los valores y criterios normativos en su actuar laboral para sensibilizarlos respecto a las normas vigentes en el código de ética y de conducta.

Alcance.

Todos los/las servidores(as) públicos(as) de Salud de Tlaxcala.

Políticas de operación.

- Todos los/las servidores(as) públicos(as) de Salud de Tlaxcala deberán recibir al menos una vez al año una capacitación en el código de ética y de conducta.
- Todo el personal de nuevo ingreso deberá recibir su curso de capacitación en el código de ética y de conducta, en los siguientes treinta días naturales a su incorporación.
- Los Directores(as), Jefes(as) de Departamento, Jefes(as) de Oficina, deberán promover al personal a su cargo la asistencia a los cursos de capacitación de código de ética y de conducta.
- los/las servidores(as) públicos(as) de Salud de Tlaxcala deberán cumplir con los valores y normas establecidos en los Códigos de Ética y de Conducta.
- El Comité de Ética aprobará el programa de trabajo que considera el calendario para la capacitación del Código de Ética y de Conducta, así como sus medios de difusión.
- El Jefe del Departamento de Recursos Humanos deberá coordinarse con el Comité de Ética, para participar en todas las sesiones para recabar las cartas compromiso de apego a los Códigos de Ética y Conducta, debidamente requisitadas.

Referencias Normativas.

- Código de Ética del OPD Salud de Tlaxcala.
- Código de Conducta del OPD Salud de Tlaxcala.
- Artículo 1 al 10 de Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado de Tlaxcala.
- Artículo 19 y 20 del Reglamento Interior del OPD Salud de Tlaxcala.
- Artículo 132, Fracción VIII, XVIII; Artículo 133, fracción II, V, IX, X, XIV, XVI, XVII, XX; Artículo 134, Fracción XXXI; de las Condiciones Generales de Trabajo.

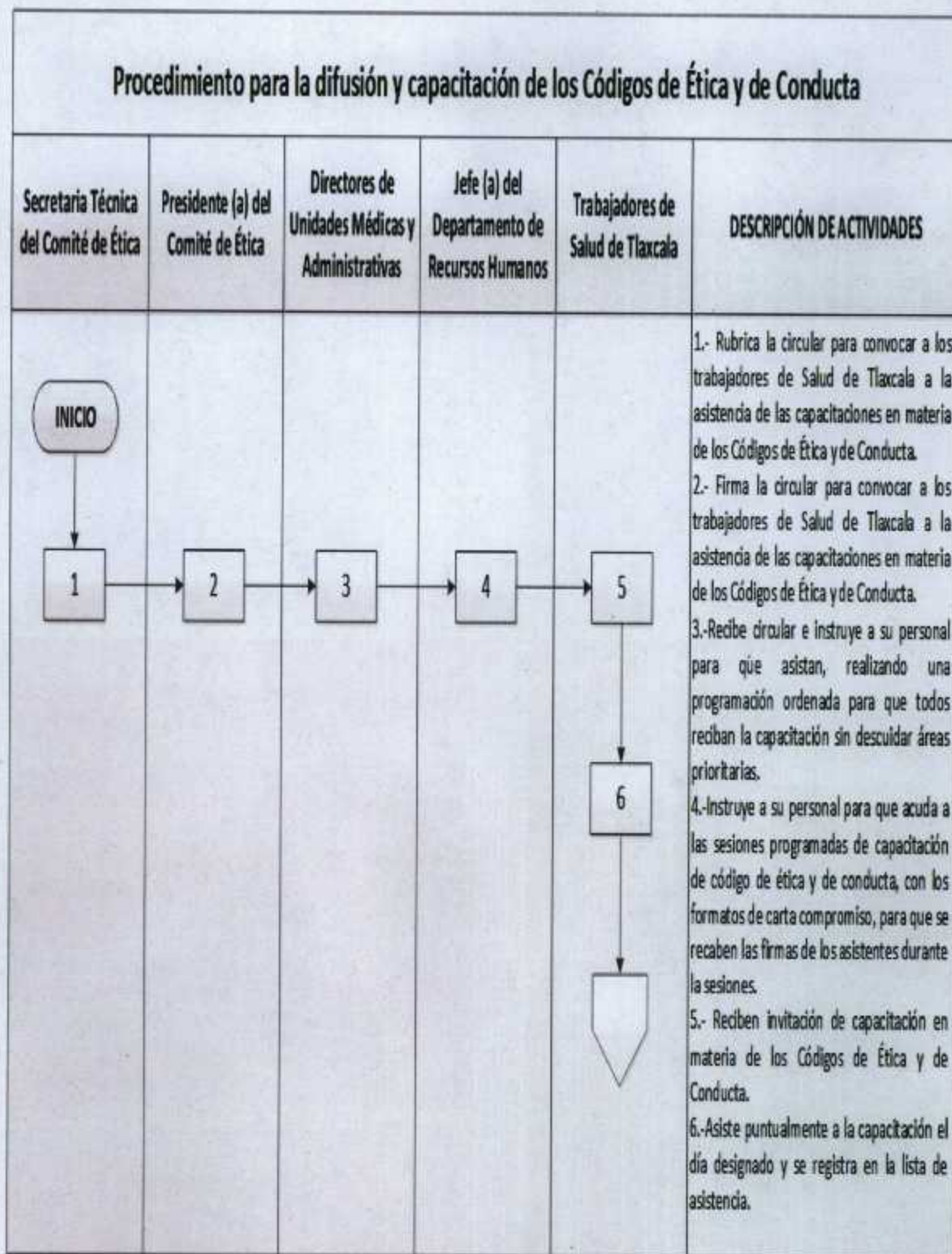
Descripción de actividades

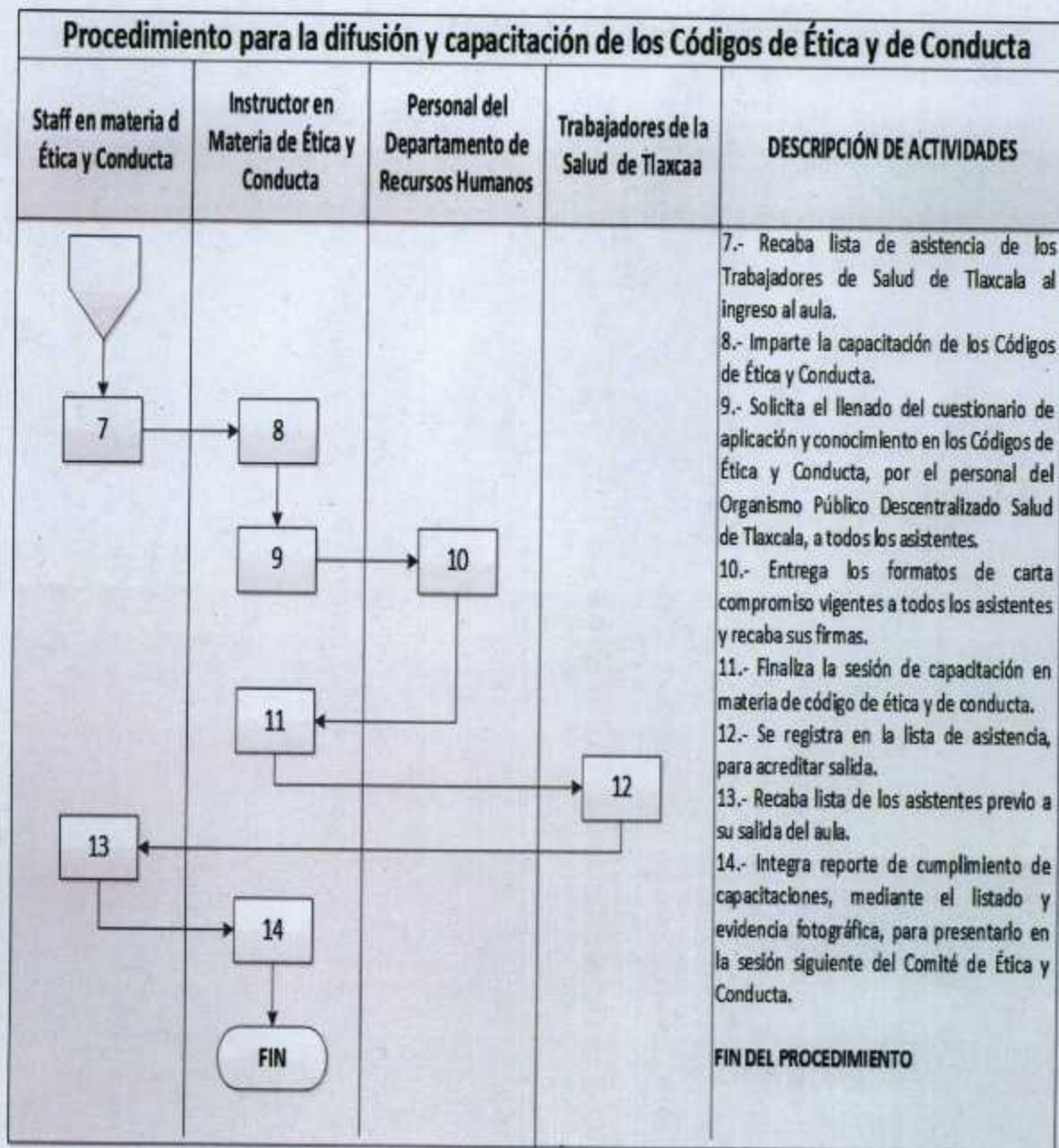
Procedimiento para la difusión y capacitación de los Códigos de Ética y de Conducta		
Responsable	No.	Actividad
Secretaría Técnica del Comité de Ética	1	Rubrica la circular para convocar a los trabajadores de Salud de Tlaxcala a la asistencia

**Manual de Procedimientos para la Difusión, Capacitación,
Vigilancia y Detección de las Posibles Violaciones a
los Códigos de Ética y de Conducta**

		de las capacitaciones en materia de los Códigos de Ética y de Conducta.
Presidente del Comité de Ética	2	Firma la circular para convocar a los trabajadores de Salud de Tlaxcala a la asistencia de las capacitaciones en materia de los Códigos de Ética y de Conducta.
Directores de unidades médicas y administrativas	3	Recibe circular e instruye a su personal para que asistan, realizando una programación ordenada para que todos reciban la capacitación sin descuidar áreas prioritarias.
Jefe del Departamento de Recursos Humanos	4	Instruye a su personal para que acuda a las sesiones programadas de capacitación de código de ética y de conducta, con los formatos de carta compromiso, para que se recaben las firmas de los asistentes durante la sesiones.
Trabajadores de Salud de Tlaxcala	5	Reciben invitación de capacitación en materia de los Códigos de Ética y de Conducta.
Trabajadores de Salud de Tlaxcala	6	Asiste puntualmente a la capacitación el día designado y se registra en la lista de asistencia.
Staff en materia de Ética y Conducta.	7	Recaba lista de asistencia de los Trabajadores de Salud de Tlaxcala al ingreso al aula.
Instructor en materia de Ética y Conducta.	8	Imparte la capacitación de los Códigos de Ética y Conducta.
Instructor en materia de Ética y Conducta.	9	Solicita el llenado del Cuestionario de aplicación y conocimiento en los Códigos de Ética y Conducta, por el personal del Organismo Público Descentralizado Salud de Tlaxcala, a todos los asistentes.
Personal del Departamento de Recursos Humanos	10	Entrega los formatos de carta compromiso vigentes a todos los asistentes y recaba sus firmas.
Instructor en materia de Ética y Conducta.	11	Finaliza la sesión de capacitación en materia de código de ética y de conducta.
Trabajadores de Salud de Tlaxcala	12	Se registra en la lista de asistencia, para acreditar salida.
Staff en materia de Ética y Conducta.	13	Recaba lista de los asistentes previo a su salida del aula.
Instructor en materia de Ética y Conducta.	14	Integra reporte de cumplimiento de capacitaciones, mediante el listado y evidencia fotográfica, para presentarlo en la sesión siguiente del Comité de Ética y Conducta.
Fin del procedimiento		

Diagrama de flujo:





Formatos:

- Lista de asistencia.
- Cuestionario de aplicación y conocimiento en los Códigos de Ética y Conducta, por el personal del Organismo Público Descentralizado Salud de Tlaxcala.
- Cartas compromiso de apego a los Códigos de Ética y Conducta.
- Integra reporte de cumplimiento.

5.2. Procedimiento para suscribir carta compromiso de apego a los Códigos de Ética y de Conducta.

Objetivo.

Asegurar la disposición de los servidores públicos para conocer, aplicar y respetar los valores y criterios normativos en su actuar laboral de los códigos de ética y de conducta vigentes.

Alcance.

Todos los/las servidores(as) públicos(as) de Salud de Tlaxcala.

Políticas de operación.

- Todos los/las servidores(as) públicos(as) de Salud de Tlaxcala deberán suscribir la carta compromiso a su ingreso laboral y renovarlo anualmente.
- El Departamento de Recursos Humanos será responsable de recabar las cartas compromiso e integrarla al expediente laboral de cada trabajador, durante su ingreso y renovación anualmente.
- El Comité de Ética y de Conducta será responsable de dar seguimiento a la suscripción y actualización de las cartas compromiso.
- El Comité de Ética y de Conducta será responsable de aprobar anualmente el formato de carta compromiso de apego a los Códigos de Ética y Conducta.

Referencias Normativas.

- Código de Ética del OPD Salud de Tlaxcala.
- Código de Conducta del OPD Salud de Tlaxcala.
- Artículo 1 al 10 de Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado de Tlaxcala.
- Artículo 19 y 20 del Reglamento Interior del OPD Salud de Tlaxcala.
- Artículo 132, Fracción VIII, XVIII; Artículo 133, fracción II, V, IX, X, XIV, XVI, XVII, XX; Artículo 134, Fracción XXXI; de las Condiciones Generales de Trabajo.

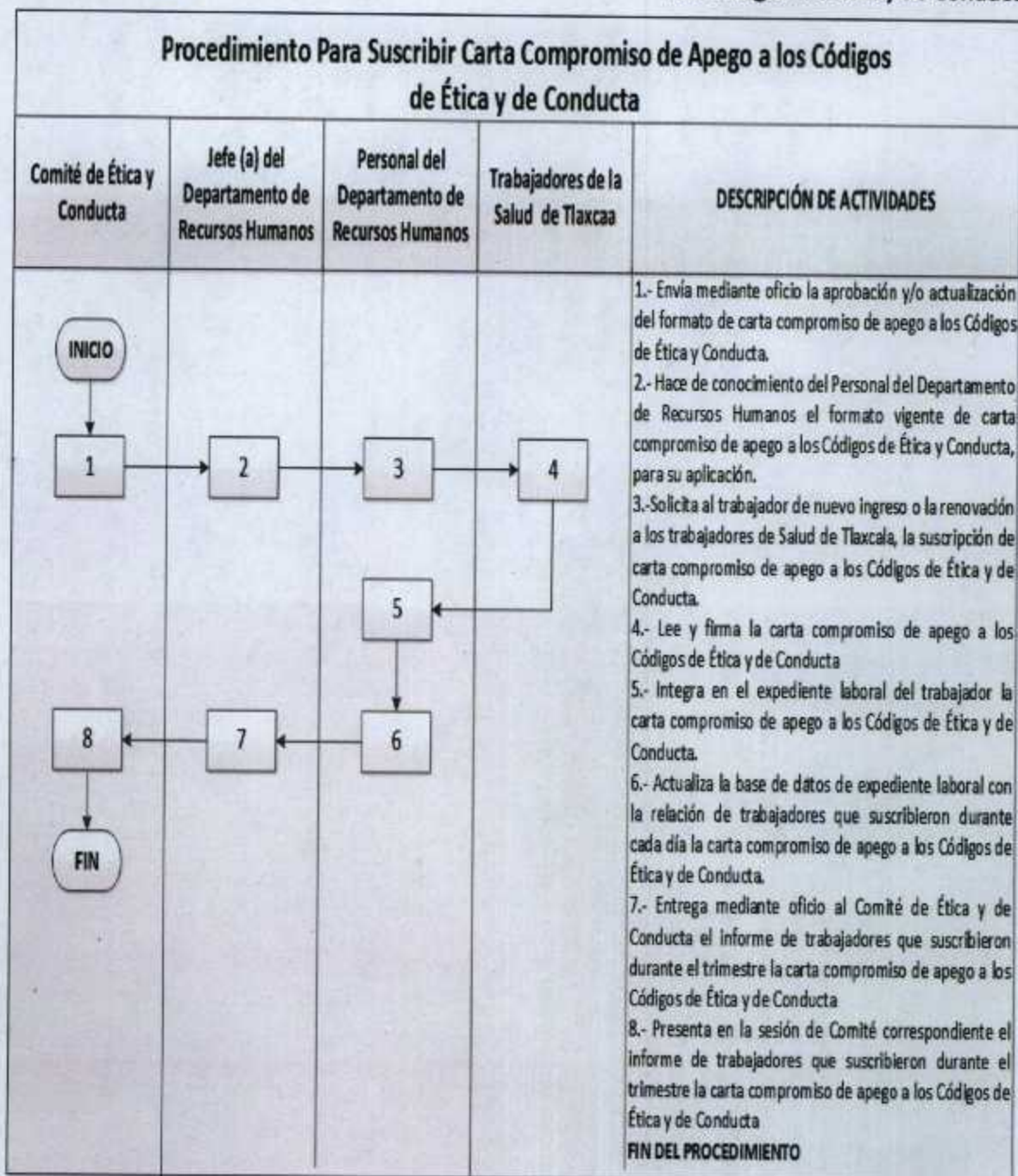
Descripción del Procedimiento.

Procedimiento para suscribir carta compromiso de apego a los Códigos de Ética y de Conducta		
Responsable	No.	Actividad
Comité de Ética y de Conducta	1	Envía mediante oficio la aprobación y/o actualización del formato de carta compromiso de apego a los Códigos de Ética y Conducta.
Jefe(a) del Departamento de Recursos Humanos	2	Hace de conocimiento del Personal del Departamento de Recursos Humanos el formato vigente de carta compromiso de apego a los Códigos de Ética y Conducta, para su aplicación.

**Manual de Procedimientos para la Difusión, Capacitación,
Vigilancia y Detección de las Posibles Violaciones a
los Códigos de Ética y de Conducta**

Personal del Departamento de Recursos Humanos	3	Solicita al trabajador a su ingreso o la actualización a los trabajadores, la suscripción de carta compromiso de apego a los Códigos de Ética y de Conducta.
Trabajadores(as) de Salud de Tlaxcala	4	Lee y firma la carta compromiso de apego a los Códigos de Ética y de Conducta
Personal del Departamento de Recursos Humanos	5	Integra en el expediente laboral del trabajador la carta compromiso de apego a los Códigos de Ética y de Conducta.
Personal del Departamento de Recursos Humanos	6	Actualiza la base de datos de expediente laboral con la relación de trabajadores que suscribieron durante cada día la carta compromiso de apego a los Códigos de Ética y de Conducta.
Jefe(a) del Departamento de Recursos Humanos	7	Entrega mediante oficio al Comité de Ética y de Conducta el informe de trabajadores que suscribieron durante el trimestre la carta compromiso de apego a los Códigos de Ética y de Conducta
Comité de Ética y de Conducta	8	Presenta en la sesión de Comité correspondiente el informe de trabajadores que suscribieron durante el trimestre la carta compromiso de apego a los Códigos de Ética y de Conducta
Fin del procedimiento		

Diagrama de flujo.



Formatos.

- Cartas compromiso de apego a los Códigos de Ética y Conducta.

5.3. Procedimiento para vigilar, detectar y documentar las posibles violaciones a los Códigos de Ética y de Conducta.

Objetivo.

Determinar las actividades institucionales para atender las quejas o denuncias que se tramiten ante el Comité para la investigación y reporte de los servidores públicos de Salud de Tlaxcala que han cometido una posible violación a los valores o criterios normativos en su actuar laboral de los códigos de ética y de conducta vigentes.

Alcance.

Todos los/las servidores(as) públicos(as) de Salud de Tlaxcala.

Políticas de operación.

- Las quejas o denuncias presentadas se deberán ratificar dentro de los cinco días hábiles siguientes, de lo contrario se tendrá por no presentada.
- El Comité de Ética y Conducta no admitirá quejas o denuncias anónimas, ni aquellas que resulten evidentemente improcedentes, infundadas o no expongan conductas o prácticas contrarias a la ética o conducta, dentro del ámbito de su competencia, o éstas consistan en la reproducción de una queja o denuncia ya examinada y determinada anteriormente.
- El peticionario que no responda hasta a dos solicitudes de requerimientos para aclarar los hechos de los que se inconforma, será concluida la queja o denuncia por falta de interés.
- El Comité de Ética y de Conducta deberán incorporar al expediente laboral las resoluciones de las quejas y denuncias de peticionarios y los presuntamente responsables.
- El Comité de Ética y de Conducta tendrá una bitácora actualizada de todas las quejas o denuncias presentadas, así como las resoluciones de las mismas, para su presentación en las sesiones ordinarias o extraordinarias que celebre el Comité.
- Las soluciones de queja y denuncias por conciliación entre las partes no se integrarán al expediente laboral del peticionario (a) ni del presunto responsable. Excepto en casos de reincidencia entre ambos.

Referencias Normativas.

- Código de Ética del OPD Salud de Tlaxcala.
- Código de Conducta del OPD Salud de Tlaxcala.
- Artículo 1 al 10 de Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado de Tlaxcala.
- Artículo 19 y 20 del Reglamento Interior del OPD Salud de Tlaxcala.
- Artículo 132, Fracción VIII, XVIII; Artículo 133, fracción II, V, IX, X, XIV, XVI, XVII, XX; Artículo 134, Fracción XXXI; de las Condiciones Generales de Trabajo.

Descripción del Procedimiento.

Procedimiento para vigilar, detectar y documentar las posibles violaciones a los Códigos de Ética y de Conducta		
Responsable	No.	Actividad
Peticionario (a)	1	Selecciona alguna de las opciones para presentar su queja o denuncia: a) Personalmente, ante el o los servidores públicos designados por el Secretario Técnico del Comité de Ética y Conducta – continua actividad No. 2 b) Por escrito libre presentado ante el Secretario Técnico del Comité de Ética y Conducta – continua actividad No. 2 c) Correo electrónico institucional dirigido al Secretario Técnico del Comité de Ética y Conducta (comite.eticayconducta@saludtlax.gob.mx) – continua actividad No. 3
Servidor Público designado por el Secretario Técnico del Comité de Ética y Conducta.	2	Recibe la una queja o denuncia de forma personal y el formato de Anexo 1, debidamente requisitado y avalado por la firma o huella digital del Peticionario (a). Continúa actividad No. 4
Servidor Público designado por el Secretario Técnico del Comité de Ética y Conducta.	3	Recibe la queja o denuncia por correo electrónico que contiene escaneado el formato de Anexo 1, debidamente requisitado y avalado por la firma o huella digital del Peticionario (a).
Servidor Público designado por el Secretario Técnico del Comité de Ética y Conducta.	4	Revisa la queja, recaba la información necesaria que permita determinar o no la admisibilidad de la queja o denuncia, así como para realizar las acciones de procedencia del levantamiento de la queja. Si – Continúa actividad No. 5 No- finaliza el procedimiento. Corregir flecha
Servidor Público designado por el Secretario Técnico del Comité de Ética y Conducta.	5	Convoca al Peticionario (a) para que en el término de 5 días hábiles posteriores a la queja o denuncia acuda a entrevista para la ratificación, recapitulación o suplencia de la queja o denuncia. Asigna día, hora y lugar.
Peticionario (a)	6	Acude el día, hora y lugar al que fue convocado para la entrevista

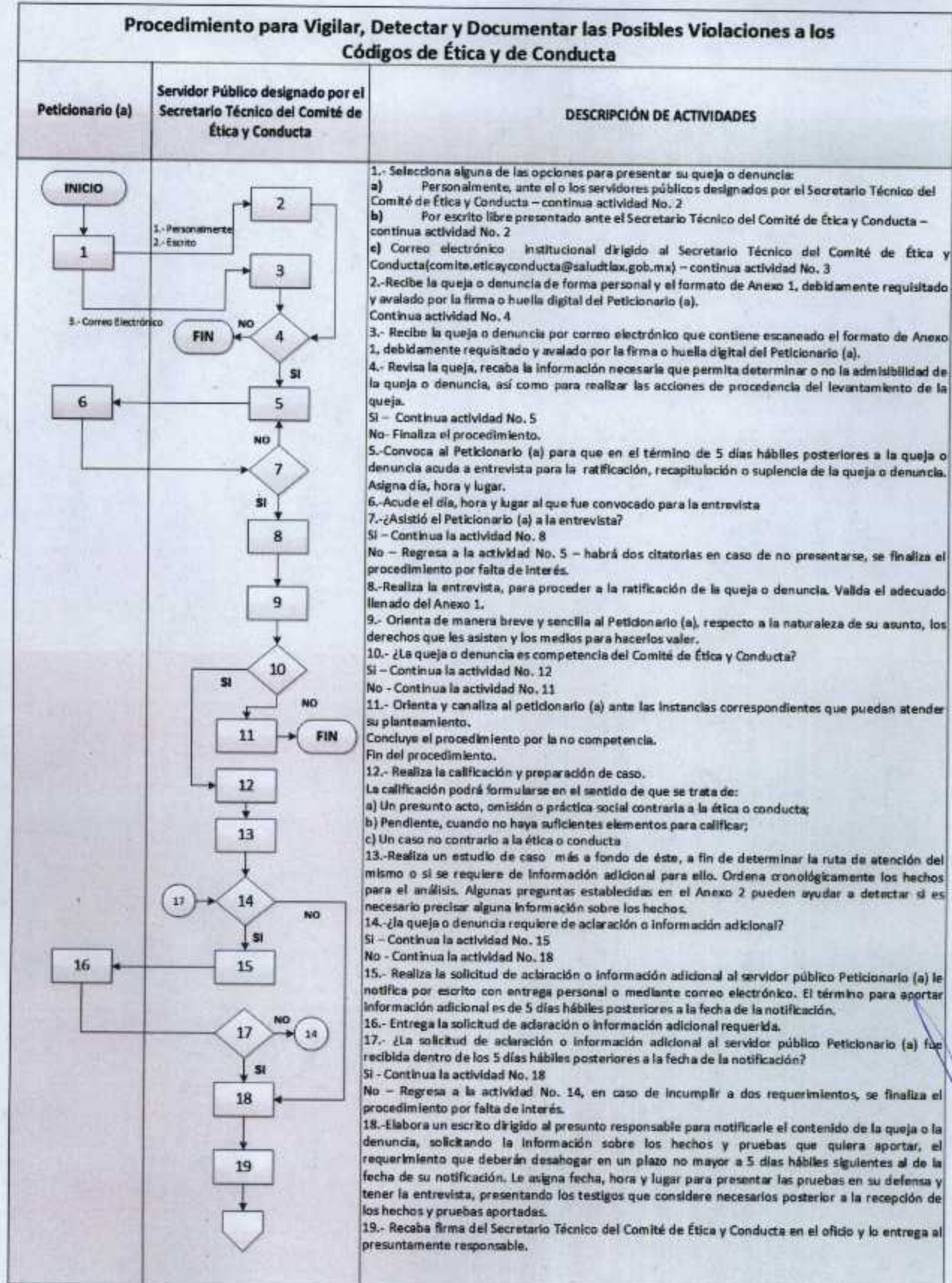
Servidor Público designado por el Secretario Técnico del Comité de Ética y Conducta.	7	¿Asistió el Peticionario (a) a la entrevista? Si – Continúa la actividad No. 8 No – Regresa a la actividad No. 5 – habrá dos citatorias en caso de no presentarse, se finaliza el procedimiento por falta de interés.
Servidor Público designado por el Secretario Técnico del Comité de Ética y Conducta.	8	Realiza la entrevista, para proceder a la ratificación de la queja o denuncia. Valida el adecuado llenado del Anexo 1.
Servidor Público designado por el Secretario Técnico del Comité de Ética y Conducta.	9	Orienta de manera breve y sencilla al Peticionario (a), respecto a la naturaleza de su asunto, los derechos que les asisten y los medios para hacerlos valer.
Servidor Público designado por el Secretario Técnico del Comité de Ética y Conducta.	10	¿La queja o denuncia es competencia del Comité de Ética y Conducta? Si – Continúa la actividad No. 12 No - Continúa la actividad No. 11
Servidor Público designado por el Secretario Técnico del Comité de Ética y Conducta.	11	Orienta y canaliza al peticionario (a) ante las instancias correspondientes que puedan atender su planteamiento. Concluye el procedimiento por la no competencia. Fin del procedimiento.
Servidor Público designado por el Secretario Técnico del Comité de Ética y Conducta.	12	Realiza la calificación y preparación de caso. La calificación podrá formularse en el sentido de que se trata de: a) Un presunto acto, omisión o práctica social contraria a la ética o conducta; b) Pendiente, cuando no haya suficientes elementos para calificar; c) Un caso no contrario a la ética o conducta
Servidor Público designado por el Secretario Técnico del Comité de Ética y Conducta.	13	Realiza un estudio de caso más a fondo de éste, a fin de determinar la ruta de atención del mismo o si se requiere de información adicional para ello. Ordena cronológicamente los hechos para el análisis. Algunas preguntas establecidas en el Anexo 2 pueden ayudar a detectar si es necesario precisar alguna información sobre los hechos.
Servidor Público designado por el Secretario Técnico	14	¿La queja o denuncia requiere de aclaración o información adicional?

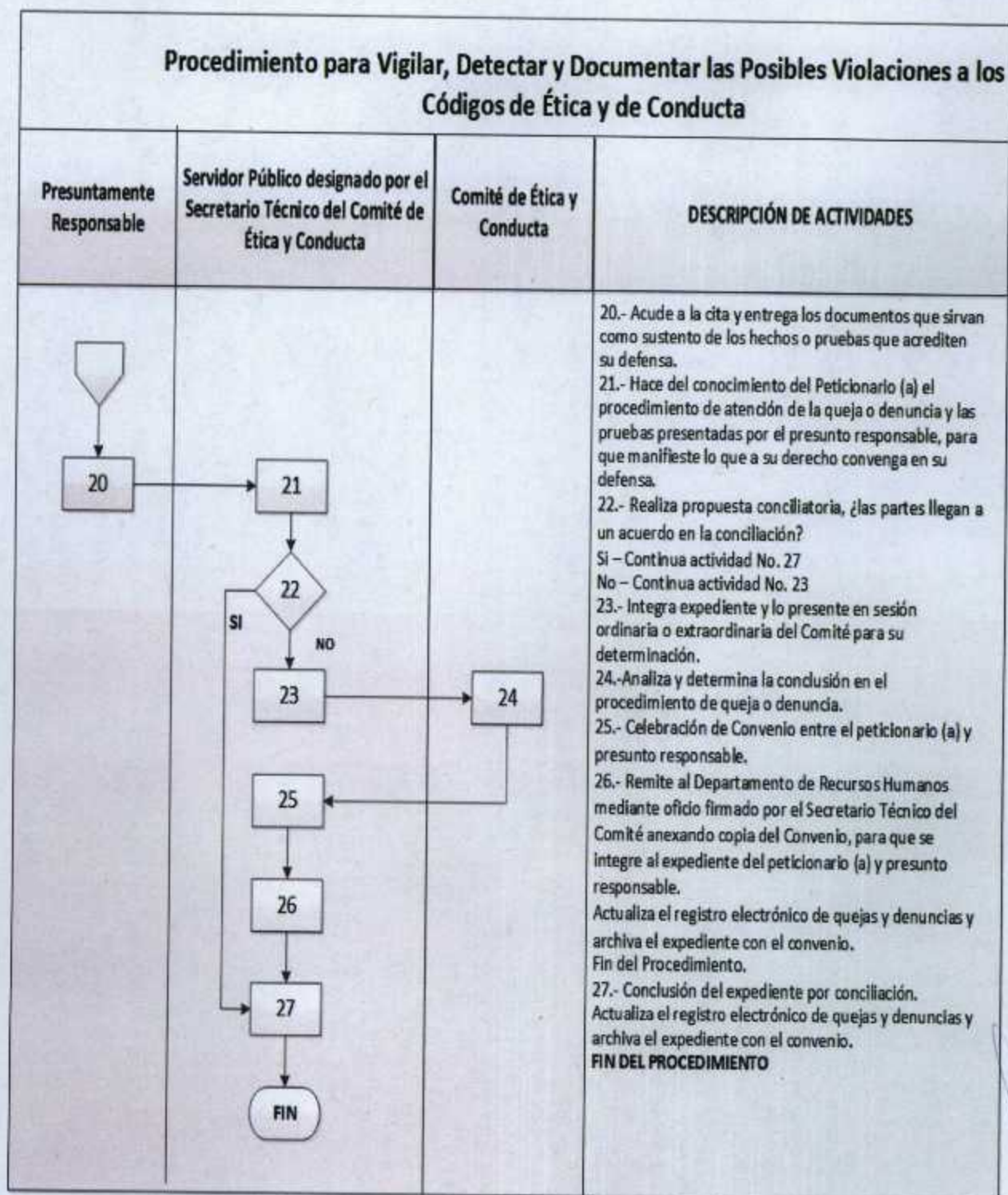
**Manual de Procedimientos para la Difusión, Capacitación,
Vigilancia y Detección de las Posibles Violaciones a
los Códigos de Ética y de Conducta**

del Comité de Ética y Conducta.		Si – Continúa la actividad No. 15 No - Continúa la actividad No. 18
Servidor Público designado por el Secretario Técnico del Comité de Ética y Conducta.	15	Realiza la solicitud de aclaración o información adicional al servidor público Peticionario (a) le notifica por escrito con entrega personal o mediante correo electrónico. El término para aportar información adicional es de 5 días hábiles posteriores a la fecha de la notificación.
Peticionario (a)	16	Entrega la solicitud de aclaración o información adicional requerida.
Servidor Público designado por el Secretario Técnico del Comité de Ética y Conducta.	17	¿La solicitud de aclaración o información adicional al servidor público Peticionario (a) fue recibida dentro de los 5 días hábiles posteriores a la fecha de la notificación? Si - Continúa la actividad No. 18 No – Regresa a la actividad No. 14, en caso de incumplir a dos requerimientos, se finaliza el procedimiento por falta de interés.
Servidor Público designado por el Secretario Técnico del Comité de Ética y Conducta.	18	Elabora un escrito dirigido al presunto responsable para notificarle el contenido de la queja o la denuncia, solicitando la información sobre los hechos y pruebas que quiera aportar, el requerimiento que deberán desahogar en un plazo no mayor a 5 días hábiles siguientes al de la fecha de su notificación. Le asigna fecha, hora y lugar para presentar las pruebas en su defensa y tener la entrevista, presentando los testigos que considere necesarios posterior a la recepción de los hechos y pruebas aportadas.
Servidor Público designado por el Secretario Técnico del Comité de Ética y Conducta.	19	Recaba firma del Secretario Técnico del Comité de Ética y Conducta en el oficio y lo entrega al presuntamente responsable.
Presuntamente responsable	20	Acude a la cita y entrega los documentos que sirvan como sustento de los hechos o pruebas que acrediten su defensa.
Servidor Público designado por el Secretario Técnico del Comité de Ética y Conducta.	21	Hace del conocimiento del Peticionario (a) el procedimiento de atención de la queja o denuncia y las pruebas presentadas por el presunto responsable, para que manifieste lo que a su derecho convenga en su defensa.
Servidor Público designado	22	Realiza propuesta conciliatoria, ¿las partes llegan a un

por el Secretario Técnico del Comité de Ética y Conducta.		acuerdo en la conciliación? Si – Continúa actividad No. 27 No – Continúa actividad No. 23
Servidor Público designado por el Secretario Técnico del Comité de Ética y Conducta.	23	Integra expediente y lo presente en sesión ordinaria o extraordinaria del Comité para su determinación.
Comité de Ética y Conducta.	24	Analiza y determina la conclusión en el procedimiento de queja o denuncia.
Servidor Público designado por el Secretario Técnico del Comité de Ética y Conducta.	25	Celebración de Convenio entre el peticionario (a) y presunto responsable.
Servidor Público designado por el Secretario Técnico del Comité de Ética y Conducta.	26	Remite al Departamento de Recursos Humanos mediante oficio firmado por el Secretario Técnico del Comité anexando copia del Convenio, para que se integre al expediente del peticionario (a) y presunto responsable. Actualiza el registro electrónico de quejas y denuncias y archiva el expediente con el convenio. Fin del Procedimiento.
Servidor Público designado por el Secretario Técnico del Comité de Ética y Conducta.	27	Conclusión del expediente por conciliación. Actualiza el registro electrónico de quejas y denuncias y archiva el expediente con el convenio.
Fin del procedimiento		

Diagrama de flujo.





Formatos.

- Cartas compromiso de apego a los Códigos de Ética y Conducta.

6. Glosario

- **Adscripción:** Centro de trabajo vigente asignado y registrado en el Kárdex del trabajador.
- **Centro de Trabajo:** Las unidades médicas y administrativas de la Secretaría de Salud y O.P.D Salud de Tlaxcala.
- **Conciliación:** Medio alternativo para solucionar conflictos, a través del cual, las partes resuelven por sí mismas y mediante el acuerdo, un conflicto con la intervención o colaboración de un tercero.
- **Conciliador:** Sujeto que pacta, acuerda, concierta y reconcilia, partidario a conciliar o concordar las interferencias o resolución de conflictos.
- **O.P.D:** Organismo Público Descentralizado Salud de Tlaxcala.
- **Propuesta Conciliatoria:** Proceso informal en donde las partes, asistidas por el conciliador, se comunican en forma activa a fin de lograr un acuerdo y mejorar sus relaciones.
- **Salud de Tlaxcala:** Hace referencia a la Secretaría de Salud y el Organismo Público Descentralizado Salud de Tlaxcala.

7. Anexos

Formato de Anexo 1 para registro de quejas o denuncias.

Formato de Anexo 1 para registro de quejas o denuncias.

Datos de la persona que presenta la denuncia

Nombre: Centro de trabajo y área
Teléfono: Correo electrónico:

Datos del servidor público contra quien se presenta la denuncia

Nombre: Centro de trabajo y área
Cargo o puesto:

Fecha del suceso:
Valor violentado del Código de Ética:
Conducta violentada del Código de Conducta:
Breve narración del hecho o conducta:

Pretención del peticionario:

Datos de una persona que haya sido testigo de los hechos

Nombre: Centro de trabajo y área
Correo electrónico: Teléfono:

Cartas compromiso de apego a los Códigos de Ética y Conducta

En el Estado de Tlaxcala a ____ de ____ del año ____.

CARTA COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA Y CÓDIGO DE CONDUCTA PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SECRETARÍA DE SALUD Y ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO SALUD DE TLAXCALA

Por medio de la presente, yo _____ que desempeño el puesto laboral de _____ adscrito a _____ manifiesto que he recibido en formato electrónico el Código de Ética y el Código de Conducta de la Secretaría de Salud y Organismo Público Descentralizado Salud de Tlaxcala y manifiesto que he leído íntegramente ambos códigos y que comprendo que todos sus principios o valores éticos, reglas específicas de conducta, misión, visión y estándares de conducta son de carácter obligatorio para todo servidor(a) público de este Organismo.

Me comprometo a conducirme bajo los preceptos del Código de Ética y Código de Conducta, sé que con esto contribuyo a desarrollar un mejor ambiente de trabajo en el cual podemos destacar como equipo y así brindar mejores servicios a la ciudadanía, preservando la confianza que se ha depositado en la Secretaría de Salud y Organismo Público Descentralizado Salud de Tlaxcala.

Me comprometo a denunciar ante el Órgano de Control Interno, cualquier acto en el que se observe un incumplimiento al Código de Ética y Código de Conducta, haciéndolo con responsabilidad y respeto.

Por lo anterior, con mi firma en el presente documento, ratifico mi compromiso de cumplir con ambos códigos y a través de su aplicación, mejorar el desempeño de mis funciones y actividades en esta Secretaría de Salud y Organismo Público Descentralizado Salud de Tlaxcala.

Para su adecuado resguardo este documento será integrado en mi expediente laboral y estoy consciente que se me requerirá periódicamente mi firma para la actualización del presente compromiso.

Nombre completo y firma del servidor público

Ignacio Picozo Nte. No. 25
Col. Centro Chiautempan, Tlax. C.P. 90800
Teléfonos: (246) 46 2 10 60

Lista de Asistencia

LISTA DE ASISTENCIA

REUNION DE _____

FECHA: dd/mm/aaaa HORA: --:-- HRS LUGAR: _____

No.	NOMBRE	CARGO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA

Cuestionario de aplicación y conocimiento en los Códigos de Ética y Conducta, por el personal del Organismo Público Descentralizado Salud de Tlaxcala.

**Cuestionario de aplicación y conocimiento en los Códigos de Ética y Conducta,
por el personal del Organismo Público Descentralizado Salud de Tlaxcala.**

Nombre: _____ Fecha: _____
Unidad de Adscripción: _____ Puesto: _____

Objetivo: Conocer el grado de aplicación y cumplimiento de los Códigos de Ética y de Conducta durante el desempeño de sus labores para contribuir al ambiente laboral y al fortalecimiento de las acciones de control interno.

Marcar con una x la respuesta que considere pertinente.

- ¿Se tiene publicado en el periódico Oficial los Códigos de Ética y de Conducta de la Secretaría de Salud y O.P.D Salud de Tlaxcala?
☐ Sí ☐ No ☐ No lo sé
- ¿Se encuentran publicados en la página oficial de internet del O.P.D Salud de Tlaxcala los Códigos de Ética y de Conducta?
☐ Sí ☐ No ☐ No lo sé
- ¿Firmaste carta compromiso de apego a los valores y normas de conducta contenidos en el Código de Ética y Conducta del Organismo?
☐ Sí ☐ No, escribe el motivo: _____

- En una escala del 1 al 10, ¿Los Códigos de Ética y Conducta del O.P.D Salud de Tlaxcala son claros y tienen un lenguaje sencillo? Donde 1 es bajo y 10 es alto.
 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 -
- ¿Los Códigos de Ética y Conducta me permiten identificar la clasificación de valores de O.P.D Salud de Tlaxcala?
☐ Sí ☐ No ☐ No lo sé
- ¿En tu desempeño laboral aplicas los valores y normas de conducta contenidos en el Código de Ética y Conducta del Organismo?
☐ Siempre ☐ A veces
☐ Casi siempre ☐ Nunca
- ¿Consideras que en el O. P. D Salud de Tlaxcala, los compañeros de trabajo aplican los valores y normas de conducta contenidos en el código de Ética y Conducta?
☐ Siempre ☐ A veces

Ignacio Picazo Norte No. 25
Col. Centro, Santa Ana Chiautempan, Tlax. C.P. 90800
Tel. (246) 46 2 10 60, ext. 8075 y 8073

☐ Casi siempre

☐ Nunca

8. En el área en que desarrollas tus actividades, los compañeros aplican los valores contenidos en el Código de Ética y Conducta?

☐ Siempre

☐ A veces

☐ Casi siempre

☐ Nunca

9. Marca el valor del Código de Ética que aplicas con más frecuencia en tus actividades laborales, iniciando en 1 el de mayor aplicación y hasta llegar al 10 siendo el de aplicación menos frecuente.

☐ Honestidad

☐ Transparencia

☐ Legalidad

☐ Respeto

☐ Justicia

☐ Eficacia

☐ Confidencialidad

☐ Eficiencia

☐ Equidad de Género

☐ Liderazgo

10. ¿En tu área de trabajo existe discriminación debido al: género, preferencias sexuales, creencias, apariencia física u otros factores?

☐ Siempre

☐ A veces

☐ Casi siempre

☐ Nunca

11. ¿Consideras que tu desempeño laboral es responsable y objetivo?

☐ Siempre

☐ A veces

☐ Casi siempre

☐ Nunca

12. ¿Consideras que tus compañeros de O.P.D Salud de Tlaxcala son objetivos y responsables en el desempeño de sus actividades laborales?

☐ Siempre

☐ A veces

☐ Casi siempre

☐ Nunca

13. ¿Tu jefe inmediato evalúa el desempeño de tus actividades laborales?

☐ Siempre

☐ A veces

☐ Casi siempre

☐ Nunca

14. ¿Consideras que el personal que labora en O.P.D Salud de Tlaxcala, cuenta con las aptitudes, conocimientos y experiencia necesarios para el desempeño de sus actividades?

☐ Siempre

☐ A veces

☐ Casi siempre

☐ Nunca

15. ¿Consideras que el personal que labora en O.P.D Salud de Tlaxcala, da preferencia a sus intereses personales o de otra índole con el desempeño de sus actividades?

Siempre

A veces

☐ Casi siempre

Nunca

16. ¿Consideras que tu jefe inmediato aplica los valores éticos y normas de conductas en el desempeño de sus funciones?

☐ Siempre

A veces

Casi siempre

Nunca

17. ¿Conoce el procedimiento para vigilar, detectar y documentar las posibles violaciones a los Códigos de Ética y de Conducta?

Si

No

No lo sé

18. ¿En tu área laboral se toman en consideración las ideas de mejora continua e innovación?

Si

No

No lo sé

19. ¿Sugieres alguna propuesta para mejorar el contenido de los Código de Ética y Conducta?

Agregar algún valor

¿Cuál?:

☐ Quitar algún valor

¿Cuál?:

Así está bien estructurado

20. ¿Consideras importante portar el gafete institucional en un lugar visible, como parte del fomento a la pertenencia institucional y la seguridad?

____ Siempre

A veces

☐ **Casi siempre**

Nunca

21. ¿Con que frecuencia portas en un lado visible la identificación oficial "gafete" del O.P.D Salud de Tlaxcala?

Siempre

A veces

Casi sempre

Nunca

22. Observaciones y/o Sugerencias:

Ignacio Picazo Norte No. 25
Col. Centro, Santa Ana Chiautempan, Tlax. C.P. 90800
Tel. (246) 46 2 10 60, ext. 8075 y 8073