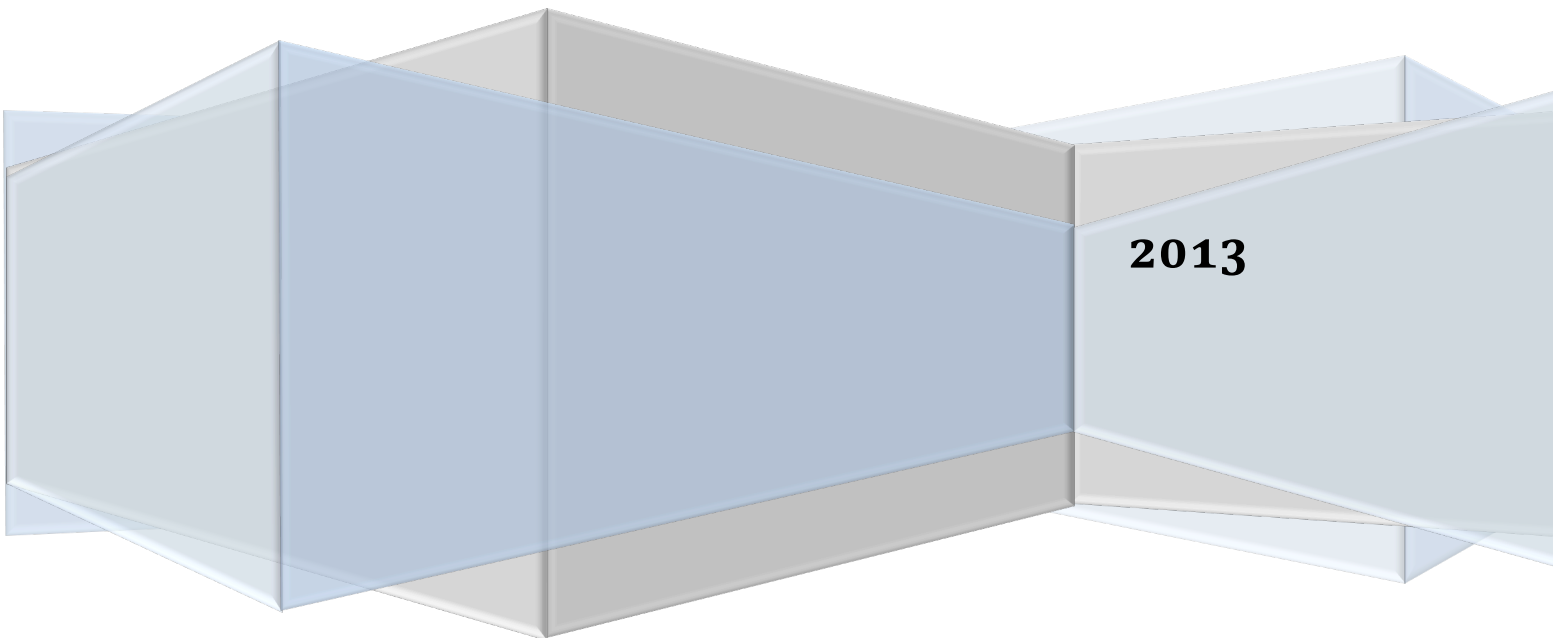




“LINEAMIENTOS DE ÉTICA ISSEG”



Instituto de Seguridad Social del Estado de Guanajuato

Carretera Guanajuato - Juventino Rosas Km.10, Guanajuato, Gto. C.P.36250 Tel. (473) 735 14 00
www.isseg.mx



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

OBJETIVO DE LOS LINEAMIENTOS

DEFINICIONES Y ALCANCES

FIN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA y COMERCIAL

FILOSOFÍA DEL ISSEG

DE LA ACTUACIÓN ÉTICA

RELACIÓN CON CLIENTES

RELACIÓN CON PROVEEDORES

COMPROMISO CON EMPLEADOS

COMPROMISO CON DERECHOHABIENTES

USO DE INFORMACIÓN

RESGUARDO DE LOS ACTIVOS DEL INSTITUTO

CONFLICTO DE INTERESES

ACTIVIDADES POLÍTICAS

COMITÉ DE ÉTICA



INTRODUCCIÓN

Los Lineamientos de Ética son la normativa interna que rige el comportamiento obligatorio de los integrantes del Instituto de Seguridad Social del Estado de Guanajuato (ISSEG).

Entre los principales postulados de los Lineamientos están: la relación con clientes y proveedores, el compromiso con derechohabientes y empleados, el de confidencialidad de la información, el de conflicto de intereses, etc.

OBJETIVO DE LOS LINEAMIENTOS

Art. 1°. Estos Lineamientos tienen como objetivo promover un comportamiento apegado a los valores, lineamientos internos y política de calidad, que los servidores públicos adscritos al Instituto deben observar en el desempeño de su cargo, para el logro de los propósitos del mismo. Mediante él se pretende preservar y elevar el compromiso de proporcionar seguridad social a los derechohabientes, los servicios que brinda a la sociedad, y asegurar la transparencia y la rendición de cuentas en las funciones que desempeña. El cumplimiento de los mismos prestigia a quien los cumple y da certeza a la labor del Instituto.

DEFINICIONES Y ALCANCES

Art. 2°. Para los efectos de los presentes Lineamientos de Ética se entenderá por:

FUNCIONES ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES. Toda actividad temporal o permanente, remunerada u honorífica, realizada por una persona en nombre del Instituto, en cualquiera de sus niveles jerárquicos.

SERVIDOR PÚBLICO. Toda persona que desempeñe una función, empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en el ISSEG, o por encargo de éste.

LINEAMIENTOS DE ÉTICA. El presente instrumento jurídico, que plasma las líneas generales de conducta de los servidores públicos del ISSEG, con apego a los Valores

Instituto de Seguridad Social del Estado de Guanajuato

Carretera Guanajuato - Juventino Rosas Km.10, Guanajuato, Gto. C.P.36250 Tel. (473) 735 14 00

www.isseg.mx



Institucionales, lineamientos internos y políticos de calidad, y que no sustituye, modifica o determina los reglamentos y las leyes vigentes, por lo que su observancia es personal.

ÉTICA. Disciplina Filosófica que determina y distingue las buenas de las malas costumbres de actuación de los funcionarios públicos, en el cumplimiento de sus responsabilidades.

VALOR. Cualidad de los actos realizados por los servidores públicos en cumplimiento del mandato que les corresponde.

ÁMBITO DE APLICACIÓN. Estos Lineamientos de Ética rigen para todos los trabajadores del Instituto.

INTERPRETACIÓN. El Comité de Ética es el órgano institucional facultado para dictar los procedimientos inherentes a estos Lineamientos de Ética, así como para la interpretación, modificación o derogación del mismo.

COMPROMISO. El ingreso al Instituto implica, para los servidores públicos, tomar el compromiso del cumplimiento de los presentes Lineamientos de Ética.

DIFUSIÓN. El Comité de Ética establecido al interior del Instituto, dará la más amplia difusión a los Lineamientos de Ética del ISSEG entre su personal.

FIN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA y COMERCIAL

Art. 3º. El fin primordial de las funciones administrativas y comerciales del ISSEG es brindar un excelente servicio a los usuarios de las mismas, ordenadas por las disposiciones legales. El servidor público del Instituto tiene el deber de encaminar sus actos a satisfacer las necesidades de los usuarios, por medio de los servicios que proporciona, en el marco de las atribuciones que le confiere la Ley.



FILOSOFÍA DEL ISSEG

Art. 4º- El Instituto de Seguridad Social tiene como filosofía:

MISIÓN

Garantizar el pago de las jubilaciones, pensiones y seguros, así como el otorgamiento de prestaciones, actuando con transparencia y estricto apego a la Ley de Seguridad Social del Estado de Guanajuato, con el fin de coadyuvar al bienestar de todos nuestros asegurados y sus familias.

Para el logro de su misión el ISSEG cuenta con un equipo de trabajo honrado, profesional y comprometido.

VISIÓN

Ser una **Institución humanista**, reconocida a nivel nacional como líder en materia de seguridad social, que cuente con un **fondo de pensiones perenne**, a través de la ejecución de un modelo de **administración eficiente** que contribuya, de esta forma, al **bienestar familiar** de nuestros asegurados.

VALORES

- **Compromiso** con la sociedad guanajuatense, derechohabientes y nuestro Instituto, a través de una esmerada labor diaria que derive en finanzas sanas y suficientes para el pago de las pensiones de las generaciones actuales y futuras, así como en la satisfacción de nuestros asegurados.
- **Orgullo** de pertenecer al Instituto, el cual a través de su labor diaria, coadyuva al bienestar social y la calidad de vida de nuestros derechohabientes, siendo cada uno de nosotros pieza fundamental en esta noble y trascendental labor.
- **Amabilidad** en el servicio a los derechohabientes y en la atención a nuestros clientes, a quienes nos debemos como servidores públicos, para ser reconocidos por nuestra actitud cordial, gentil y cálida.

Instituto de Seguridad Social del Estado de Guanajuato

Carretera Guanajuato - Juventino Rosas Km.10, Guanajuato, Gto. C.P.36250 Tel. (473) 735 14 00

www.isseg.mx



- **Responsabilidad** de nuestras acciones y actividades diarias, conscientes de la importancia de que al cumplir con nuestras obligaciones para fortalecer las reservas del Instituto, garantizamos el pago de jubilaciones y pensiones, que son un derecho que los trabajadores se han ganado a través de años de trabajo.
- **Eficiencia** en nuestras actividades diarias, siempre buscando los procesos y productos idóneos para lograr los mejores resultados con el mínimo de los recursos, logrando de esta forma, fortalecer el Fondo de Pensiones y garantizar las jubilaciones y prestaciones a cada derechohabiente del Instituto.
- **Honestidad** en el ejercicio de nuestra funciones y el manejo de los recursos, con total transparencia y rendición de cuentas, siempre congruentes en el pensar, decir y actuar, para ser un ejemplo de la integridad del Instituto.
- **Lealtad** al Instituto y sus principios, cumpliendo con honor y gratitud nuestras funciones, con el compromiso de ser un ejemplo a nivel nacional, por nuestros valores morales y éticos.
- **Respeto** por nosotros mismos, por nuestros compañeros, derechohabientes y sociedad, al reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo, así como sus derechos.

POLÍTICA DE CALIDAD

En el ISSEG nuestro principal compromiso es satisfacer y anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes, brindando una respuesta oportuna y consistente, esforzándonos en mejorar día con día nuestras actividades, en un ambiente de respeto y colaboración, en el propósito de hacer bien las cosas y lograr los resultados esperados con la menor cantidad de recursos.

DE LA ACTUACIÓN ÉTICA

Art. 5°- Como servidor público pondré especial empeño en:

APEGO A LAS ATRIBUCIONES. Los servidores públicos sólo pueden actuar en total acuerdo con las atribuciones conferidas por la normatividad aplicable en el Instituto.

VOLUNTAD DE SERVICIO. Deberán actuar con absoluta entrega al cargo que desempeñan, sin otra prioridad que el servicio en sí.



RECTITUD EN LA ACTUACIÓN. Toda acción, autorización, negativa y uso de los recursos se apegarán a la norma y se determinarán de acuerdo a los objetivos contemplados en los proyectos, planes, programas y acciones, sin beneficiar indebidamente intereses personales o de terceros.

TRANSPARENCIA EN EL ACTUAR. Las actuaciones estarán libres de opacidad. El distintivo de este Instituto será la transparencia en todas sus manifestaciones.

ANÁLISIS DE RIESGO EN LA TOMA DE DECISIONES. Toda decisión deberá estar bien fundamentada y tomará en cuenta, en lo posible, los riesgos inherentes, habida cuenta de la responsabilidad que encaran las malas elecciones.

CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE. El cuidado del medio ambiente es tarea de todos, así lo entendemos y a ello se encaminarán los esfuerzos de todos.

RENDICIÓN DE CUENTAS. Cada uno de los trabajadores del Instituto, rinde cuentas de su actuación en los tiempos y ante las instancias previamente establecidas, los asegurados del Instituto y la sociedad en general.

CONFLICTO DE INTERESES. Situación en que un interés interfiere con la capacidad de los empleados o la Institución, para actuar de acuerdo con el interés de otra parte y no con el del ISSEG.

RELACIÓN CON CLIENTES

Art. 6°. Atendemos a los clientes con amabilidad, proporcionándoles un servicio o un producto de calidad, buscando siempre la comunicación personalizada, bajo las mejores condiciones que el ISSEG puede ofrecer en cada línea de negocio.

Los empleados del Instituto debemos actuar con responsabilidad y compromiso para satisfacer las necesidades de los clientes, con una posición de respeto, calidad, eficiencia y cortesía.



RELACIÓN CON PROVEEDORES

Art. 7o.- **Adquisiciones.**- El ISSEG cuenta con un padrón de proveedores, que creen en los mismos valores éticos que esta Institución y cuentan con un sólido prestigio y honestidad comprobada en sus negociaciones.

En la adquisición de bienes o servicios, el ISSEG no otorga tratos preferenciales, sino que se basa en la política de equidad y en condiciones comerciales que obedecen a factores como el precio, servicio y calidad, también está provisto de un mecanismo que facilita la evaluación de dichas opciones y factores en la búsqueda de derivar siempre en la mejor opción de adquisición de un bien o servicio.

Art. 8º. **Obsequios.**- Los integrantes del ISSEG no aceptan favores o regalos, subsidios o viajes gratuitos, hospedaje, apoyos económicos o cualquier otra cortesía o atención proveniente de proveedores, de algún prestador de servicios, o de persona moral o física que tenga alguna relación con el Instituto.

Así mismo, el Artículo 12 de la Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Guanajuato y sus Municipios, en su fracción I, prohíbe a los servidores públicos: “Solicitar, exigir, aceptar o recibir por sí o por interpósita persona, por cualquier motivo, prestaciones, servicios, dinero o cualquier otro bien, que no estén previstos en leyes o reglamentos, aprovechándose del cargo que ostente”.

COMPROMISO CON LOS EMPLEADOS

Art. 9o.- El ISSEG tiene un fuerte compromiso con sus empleados, por lo que se preocupa por cubrir, entre otros puntos importantes del Desarrollo Humano, lo siguiente:

CAPACITACIÓN.-Los empleados se capacitan continuamente, con la finalidad de cumplir con la calidad en el servicio al cliente, buscando el desarrollo de sus capacidades y habilidades que a su vez se verá reflejado en su manera de actuar.

SEGURIDAD E HIGIENE.- Contamos con normas y procedimientos que son utilizados de manera adecuada para prevenir accidentes, eliminar las condiciones inseguras del ambiente y a instruir, convenciendo a los empleados, acerca de la necesidad de la implementación de prácticas preventivas.

Nos preocupamos por la integridad física de los trabajadores, por eso tenemos una Comisión de Seguridad e Higiene, para fomentar la cultura de prevención de accidentes y enfermedades, además de tener brigadas de emergencia, quienes están capacitadas para atender cualquier contingencia que se presente en cumplimiento de la normatividad aplicable en materia de seguridad e higiene en el Instituto.

Instituto de Seguridad Social del Estado de Guanajuato

Carretera Guanajuato - Juventino Rosas Km.10, Guanajuato, Gto. C.P.36250 Tel. (473) 735 14 00

www.isseg.mx



IMAGEN.- Los empleados del Instituto portamos y cuidamos la imagen oficial del ISSEG, y así se fortalece el posicionamiento y fácil identificación con los usuarios y clientes, tanto en el área Institucional como en la Comercial.

COMPROMISO CON LOS DERECHOHABIENTES

Art. 10.- El Instituto tiene una alta responsabilidad en el manejo de los recursos de los derechohabientes, por lo que la administración se maneja con honestidad, transparencia, eficacia y eficiencia, por medio de un equipo de trabajo profesional.

El trato a los derechohabientes es de calidad y calidez, atendiendo sus solicitudes de prestaciones o servicios, de forma ágil y oportuna y con cuidado y esmero personalizado.

Los derechohabientes son la razón de ser del Instituto, por lo que es muy importante el compromiso de cada uno de los trabajadores en el logro de metas y objetivos, para el cumplimiento de los planes y programas Institucionales, que serán la base de la viabilidad del ISSEG.

CONFLICTO DE INTERESES

Art. 11.- Existe un conflicto de intereses cuando cualquier empleado interviene en decisiones relacionadas con asuntos en los que confluyen a la vez intereses que son propios, de familiares directos, o compartidos con terceras personas.

Por ello, el ISSEG cuenta con empleados altamente comprometidos con su trabajo y que actúan con honradez y apego a los lineamientos de ética, cuando existe cualquier situación en la que cabe la posibilidad de obtener un beneficio económico o de cualquier tipo, ajeno al que corresponden sus incentivos institucionales.

Todo el personal del Instituto tiene la responsabilidad, al enterarse de un conflicto de intereses, de informar a su jefe inmediato.

USO DE LA INFORMACIÓN

Art. 12.- La información que manejan los empleados es confidencial, deben evitar el mal uso de la misma en beneficio personal o de los derechohabientes, de los proveedores, etc.



RESGUARDO DE LOS ACTIVOS DEL INSTITUTO

Art. 13.- Los empleados del Instituto deben proteger los bienes que tengan asignados para el desarrollo de su trabajo y evitar el uso personal de los mismos.

ACTIVIDADES POLÍTICAS

Art. 14.- El Instituto respeta las diversas preferencias y creencias políticas fuera del ámbito de trabajo. Ningún funcionario deberá utilizar los instrumentos asignados para cumplir con sus funciones, en beneficio de actividades políticas.

COMITÉ DE ETICA

Art. 15.- Con base en las disposiciones del Gobierno del Estado, se creó el Comité de Ética del ISSEG, que tiene como función principal la de contribuir y promover el cumplimiento de estos Lineamientos, así como de analizar la omisión de los principios establecidos en este documento y de establecer las sanciones que se deriven.



ANEXO 1

_____ a _____ de _____ de _____

Yo _____
declaro haber leído los "Lineamientos de Ética del ISSEG"

Por lo que expreso mi compromiso, responsabilidad y cumplimiento y acuso de recibo el haber leído y comprendido lo que en ellos se manifiesta.

Nombre y firma del empleado