

# **PODER EJECUTIVO**

## **SECRETARÍA DE SALUD**

### **SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO**

JULIO CÉSAR RAMÍREZ ARGÜELLO, Coordinador General de Servicios de Salud del Estado de Querétaro, en ejercicio de las atribuciones que me confieren los artículos 9 segundo párrafo, 28, fracción V de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro; 5 párrafo segundo, 6, 55 fracciones I, V, IX y XIII de la Ley de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Querétaro; 2 del Acuerdo que sectoriza a las entidades paraestatales del Estado de Querétaro; Décimo Primero de los Lineamientos para la Emisión del Código de Ética a que se refiere el artículo 16 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 3 inciso b y 16 del Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y sus Entidades; 10 fracción VII del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Estatal denominado Servicios de Salud del Estado de Querétaro; y

#### **Considerando**

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro, en sus artículos 109, fracción III y 38, fracción III, respectivamente, establecen que los servidores públicos deberán observar en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones, los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia.

La Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro, en el último párrafo del artículo 3, dispone que el Gobierno se sustenta en el valor de la ética, por lo que todos los entes públicos deberán contar con un Código de Ética, para el establecimiento de una adecuada política, la creación de un comité de ética formalmente constituido y ejecutar la capacitación y difusión en dicho valor.

La Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 18 de julio de 2016, y la Ley del Sistema Estatal Anticorrupción de Querétaro, publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro el día 18 de abril de 2017, en sus artículos 5 y 2, fracción VIII y 5, respectivamente, establecen como objetivos, acciones y mecanismos permanentes aquéllos que aseguren la integridad y el comportamiento ético de los servidores públicos con la finalidad de contar con políticas eficaces de ética pública, atendiendo a los principios rectores del servicio público.

El 12 de octubre de 2018, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo por el que se dan a conocer los Lineamientos para la emisión del Código de Ética a que se refiere el artículo 16 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas emitido por el Comité Coordinador del Sistema Nacional Anticorrupción, cuyos artículos Octavo y Décimo Primero, establecen que el Código de Ética deberá precisar las reglas de integridad y que para la aplicación del Código de Ética se emitirá un Código de Conducta, mismo que contendrá conductas dirigidas a los servidores públicos, basadas en los principios, valores y reglas de integridad.

El 18 de octubre de 2019, se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", el Código de Ética de los servidores públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y sus Entidades, en el que se prevé que los Titulares de las Dependencias y Entidades emitirán el Código de Conducta en el que se especifique de manera puntual y concreta la forma en que los servidores públicos aplicarán los principios, valores y reglas de integridad contenidos en el Código de Ética.

El Plan Estatal de Desarrollo Querétaro 2016-2021, dentro del eje rector V, "Querétaro con buen gobierno" establece en la estrategia V.2 diversas líneas de acción orientadas a promover y fortalecer la transparencia, la legalidad y el combate a la corrupción y estas se traduzcan en mejor calidad de vida de la población queretana.

En cumplimiento con lo establecido en los artículos 7, fracción XIII, y 10, fracción VI del Decreto que crea el Organismo Público Descentralizado denominado Servicios de Salud del Estado de Querétaro, el Coordinador General de este organismo descentralizado sometió a aprobación de su máximo órgano de gobierno, el presente Código de Conducta, siendo aprobado según consta en el Acuerdo número JG1/2021/A03 de la Primera Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno de Servicios de Salud del Estado de Querétaro, celebrada el 03 de marzo del 2021.

La salud, como derecho social y constitucional, requiere contar con la infraestructura necesaria para desarrollar las actividades de promoción, prevención y atención en salud, así como la administración y distribución equitativa de los bienes y servicios de salud, a fin de hacer posible el cumplimiento al derecho a la protección de la salud y los principios de dignidad de la persona, beneficencia y ausencia de daño.

Para el cumplimiento de las atribuciones y la implementación de los programas y políticas en materia de salud en el Estado, la Secretaría de Salud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro se auxilia de las Entidades Paraestatales que le están sectorizadas, entre ellas, Servicios de Salud del Estado de Querétaro; por lo que resulta indispensable la existencia de un Código de Conducta que sea aplicable a esta entidad, la cual, de acuerdo a su respectiva normatividad, lleva a cabo actividades inherentes a la prestación de servicios de salud.

Derivado de lo anterior, es necesario emitir el Código de Conducta de Servicios de Salud del Estado de Querétaro, como instrumento normativo que precise la forma en que los servidores públicos aplicarán los principios, valores y reglas de integridad que rigen el actuar cotidiano, siendo un instrumento que contribuirá al desempeño eficiente, respetuoso, comprometido e igualitario; con el objetivo de fomentar un buen gobierno, y hacer cumplir el derecho humano a la salud contribuyendo a erradicar malas prácticas, corrupción y la impunidad.

Con base en lo expuesto se expide el siguiente:

## **CÓDIGO DE CONDUCTA DE SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO**

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1.** El presente Código de Conducta tiene por objeto establecer la forma en que los servidores públicos adscritos a Servicios de Salud del Estado de Querétaro, aplicarán en el ámbito de su competencia y ejercicio de sus actividades los principios, valores y reglas de integridad contenidas en el Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y sus Entidades.

**Artículo 2.** Las disposiciones establecidas en este Código de Conducta son de observancia obligatoria para todos los Servidores Públicos que desempeñen un empleo, cargo o comisión en Servicios de Salud del Estado de Querétaro.

**Artículo 3.** Los servidores públicos sujetos a este código deberán firmar una Carta Compromiso con el propósito de dejar constancia de que conocen el Código de Conducta y, por lo tanto, asumen el compromiso de cumplirlo durante el desempeño de su empleo, cargo o comisión.

**Artículo 4.** Para efectos del presente Código de Conducta se entenderá por:

- a) Carta Compromiso: Instrumento a través de la cual el servidor público manifiesta conocer el Código de Ética y el Código de Conducta, así como de alinear su actuar y el desempeño del ejercicio público con estricto apego y observancia a los principios, valores y reglas de integridad contenidas en dichos documentos y a desempeñar el ejercicio público que le ha sido encomendado con estricta observancia a los mismos, el cual forma parte del presente instrumento como Anexo Único.
- b) Código de Conducta: El Código de Conducta de Servicios de Salud del Estado de Querétaro.
- c) Código de Ética: El Código de Ética de los servidores públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y sus Entidades.
- d) Comité: El Comité de Ética del Sector Salud, de conformidad con el Acuerdo de Sectorización para la Conformación de los Comités de Ética y Prevención de Conflictos de Intereses de las Dependencias del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y sus Entidades.
- e) Juicio Ético: Ejercicio individual de ponderación de principios y valores que lleve a cabo cada persona servidora pública, previo a la toma de decisiones y acciones vinculadas con el desempeño de su empleo, cargo o comisión.

- f) LGRA: Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- g) LRAQ: Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro.
- h) SESEQ: Servicios de Salud del Estado de Querétaro.

## CAPITULO II

### PRINCIPIOS, VALORES Y REGLAS DE INTEGRIDAD

**Artículo 5.** Los principios constitucionales y legales son de observancia obligatoria para los servidores públicos que desempeñan un empleo cargo o comisión en SESEQ, siendo los siguientes: legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, eficiencia, economía, disciplina, profesionalismo, objetividad, transparencia, rendición de cuentas, competencia por mérito, eficacia, integridad y equidad.

**Artículo 6.** Los valores que todo servidor público debe anteponer en el desempeño de su empleo, cargo o comisión en SESEQ, son los siguientes: Interés público, respeto, respeto a los derechos humanos, igualdad y no discriminación, equidad de género, entorno cultural y ecológico, cooperación y liderazgo,

Además de los valores anteriormente considerados, deberá observarse el que a continuación se menciona:

**Empatía.** Los servidores públicos se conducen con una actitud sensible y solidaria, de respeto a todos los individuos y apoyo hacia los usuarios, reconociendo con humildad el valor de la gente, sus capacidades, requerimientos y anhelos, siendo las personas y su bienestar nuestra prioridad.

**Artículo 7.** Las reglas de integridad que todo servidor público está obligado a observar en el desempeño de su empleo, cargo o comisión en SESEQ, son las siguientes:

- a) Actuación pública: Actuar con probidad, transparencia, honestidad, lealtad, respeto a cada individuo, cooperación, austeridad, sin ostentación, con humildad y con una clara orientación al interés público.
- b) Información pública: Actuar conforme a los principios de honradez, transparencia, accesibilidad, confidencialidad y resguardo de la documentación e información gubernamental que tiene bajo su responsabilidad, informando al ciudadano sobre nuestro hacer.
- c) Contrataciones públicas, Licencias, Permisos, Autorizaciones y Concesiones: Participar en los procesos de contrataciones públicas o en el ejercicio y otorgamiento de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones en materia de salud, con total transparencia, imparcialidad, honradez y legalidad, buscando en todo momento garantizarlas mejores condiciones para el Estado en el uso de los recursos para la adquisición de bienes, insumos y servicios y asegurando la transparencia y legalidad en los procesos de verificación y emisión de permisos o licencias.
- d) Programas gubernamentales: Garantizar que se realicen los trámites, servicios, procesos de atención, acciones de administración, control y evaluación relacionadas con el otorgamiento y operación de recursos de programas gubernamentales federales o estatales para que se realicen en apego a los principios de igualdad y no discriminación, imparcialidad, legalidad, transparencia y rendición de cuentas.
- e) Trámites y servicios: Atender a los usuarios de manera respetuosa, eficiente, oportuna, responsable, tolerante, imparcial, con igualdad y equidad, enfocándose en el proceso y asegurando la calidad desde el primer contacto con las personas, escuchar atentamente sus necesidades, brindar toda la información y orientación solicitada, comunicar de forma clara, entendible, amable y oportuna, con el propósito de acercar los servicios de salud a los ciudadanos.
- f) Recursos humanos: Participar en los procedimientos de recursos humanos o de planeación de estructuras, selección y contratación de personal para contar con recursos humanos calificados, con conocimientos técnicos acordes a la materia, honestos, comprometidos, capaces, adecuados, objetivos y sensibles con la ciudadanía, con apego a los principios de igualdad y no discriminación, legalidad, imparcialidad, profesionalismo, objetividad, integridad, equidad, transparencia y rendición de cuentas.
- g) Administración de bienes muebles e inmuebles: Administrar y hacer uso los bienes muebles e inmuebles, así como de los recursos materiales, insumos, medicamentos y equipamiento con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los fines y objetivos para los que están destinados.
- h) Procesos de evaluación: Participar en procesos de evaluación necesarios de acuerdo a resultados y desempeño, apegándose en todo momento a los principios de objetividad, legalidad, disciplina,

economía, transparencia y rendición de cuentas, atender las recomendaciones que se deriven, buscando mejorar siempre nuestros resultados.

- i) Control interno: Promover y participar en la evaluación de los procesos en materia de control interno y administración de riesgos para generar, obtener, comunicar y utilizar información suficiente, oportuna y de calidad que permita reorientar la estrategia, con apego a los principios de legalidad, imparcialidad, disciplina, transparencia y rendición de cuentas para contribuir al cumplimiento de los objetivos, planes, programas y proyectos del Sector Salud.
- j) Procedimiento administrativo: Participar en procedimientos administrativos, de evaluación, supervisión y control teniendo una cultura de denuncia y respetando las formalidades esenciales de los procedimientos, y a la garantía de audiencia bajo los principios de legalidad, imparcialidad, objetividad, así como de respeto a los derechos humanos.
- k) Desempeño permanente con integridad: Conducir su actuación de forma íntegra, ética, eficaz y eficiente con certeza, cooperación y objetividad brindando un trato digno, respetuoso y cordial en todos los procesos de atención, cumpliendo con las funciones asignadas de acuerdo al puesto y cargo, siendo constantes en el propósito de crear valor para los ciudadanos.
- l) Cooperación con la integridad: Cooperar en la observancia y cumplimiento de los principios y valores intrínsecos en el servicio público para el fortalecimiento de la cultura ética y de servicio a la sociedad.
- m) Comportamiento digno: Conducir su actuación de forma digna bajo los principios del respeto a cada individuo y de liderazgo con humildad, enfocándose en los procesos y su flujo, sin proferir expresiones, adoptar comportamientos o hacer uso de lenguaje inapropiados, realizar acciones de hostigamiento, acoso laboral o sexual, con igualdad laboral y no discriminación, manteniendo para ello una actitud de total respeto hacia las personas con las que se tiene contacto en el ejercicio de sus funciones.

### CAPITULO III

#### CONDUCTAS DE FOMENTO A LA INTEGRIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO.

**Artículo 8.** Los servidores públicos de SESEQ deberán ajustar su actuación dentro del servicio público basándose en los principios, valores y reglas de integridad enunciados en el Código de Ética, y en el presente instrumento, teniendo como conductas esperadas por parte de todo el personal que trabaja en SESEQ, siendo los siguientes:

##### **A. Compromisos con la ciudadanía.**

**A.1 Actitud de servicio:** Atiendo a la ciudadanía en la resolución de los trámites y servicios que solicita siendo amable, respetuoso, incluyente, imparcial, responsable, empático y sensible a las situaciones de las personas, las escucho y transmito información clara verificando su comprensión. Promuevo una cultura responsable de transparencia y acceso a la información pública, abierta a quejas, denuncias y felicitaciones. Asumo con responsabilidad los derechos y obligaciones que tengo como servidor público y procuro en todo momento guardar el secreto profesional, así como a manejar de forma responsable la información confidencial y reservada en el ejercicio de mis actividades, conforme a lo establecido en la Ley y normatividad aplicable. Me abstengo de alterar, ocultar o eliminar de manera deliberada la información que sea pública.

Vinculada con:

Principios: Lealtad, profesionalismo, objetividad, eficiencia, equidad, imparcialidad.

Valores: Interés público, respeto, respeto a los derechos humanos, igualdad y no discriminación, equidad de género, empatía, cooperación, liderazgo.

Reglas de integridad: Actuación pública, trámites y servicios, desempeño permanente con integridad, comportamiento digno, programas gubernamentales, cooperación con la integridad e información pública.

Directriz: Artículo 7, fracción III, V, VIII de la LGRA y artículo 5 de la LRAQ.

**A.2 Atención a usuarios:** Ofrezco un trato cordial, tolerante, con equidad de género, igualdad y no discriminación. Respeto las ideas, creencias, prácticas y derecho de expresión de toda persona. Realizo mis actividades con eficacia y respeto a cualquier persona. Desarrollo mi trabajo con eficiencia y

profesionalismo, cumplo con mis funciones, las asignadas y aquellas que me corresponden de acuerdo a mi función y a mi cargo, asumiendo con responsabilidad los derechos, obligaciones y prohibiciones que tengo como servidor público.

Vinculada con:

Principios: Imparcialidad, equidad, profesionalismo, objetividad, disciplina, eficiencia, honradez, competencia por mérito.

Valores: Respeto, empatía, respeto a los derechos humanos, igualdad y no discriminación, equidad de género, interés público, cooperación, liderazgo.

Reglas de integridad: Actuación pública, trámites y servicios, desempeño permanente con integridad, comportamiento digno, cooperación con la integridad, administración de bienes, Contrataciones públicas, Licencias, Permisos, Autorizaciones y Concesiones, recursos humanos y procesos de evaluación.

Directriz: Artículo 7, fracción III, V, VIII de la LGRA y artículo 5 de la LRAQ.

**A.3 Dar valor al ciudadano:** Entiendo al servicio público como una contribución y beneficio para la ciudadanía, por lo que debo conducirme de forma ética, transparente, eficaz, eficiente, responsable, respetuosa, con apego a la legalidad en la administración de los recursos humanos, financieros y materiales que faciliten y simplifiquen los procesos de atención y la accesibilidad a nuestros trámites y servicios para los ciudadanos.

Vinculada con:

Principios: Legalidad, profesionalismo, objetividad, integridad, eficiencia, economía, transparencia, rendición de cuentas.

Valores: Cooperación, liderazgo, interés público respeto a los derechos humanos, empatía, entorno cultural y ecológico.

Reglas de integridad: Actuación pública, trámites y servicios, desempeño permanente con integridad, comportamiento digno, programas gubernamentales, cooperación con la integridad, administración de bienes muebles e inmuebles, Contrataciones públicas, Licencias, Permisos, Autorizaciones y Concesiones, control interno, procesos de evaluación, información pública y recursos humanos.

Directriz: Artículo 7, fracción III, V, VIII de la LGRA y artículo 5 de la LRAQ.

**A.4 Seguridad y salud:** Entiendo que es importante cuidar de mí, mi seguridad y la de todos los usuarios, así como de la infraestructura, equipamiento, bienes e insumos asignados para la operación en el Sector Salud, por lo que me capacito, atiendo las indicaciones, lineamientos, controles y medidas establecidas con la finalidad de evitar accidentes o eventos adversos secundarios que pudieran generar un riesgo.

Vinculada con:

Principios: Profesionalismo, objetividad, eficiencia, equidad, disciplina, economía, transparencia y rendición de cuentas.

Valores: Respeto, Respeto a los derechos humanos, igualdad y no discriminación, cooperación y empatía.

Reglas de integridad: Comportamiento digno, administración de bienes, recursos humanos, cooperación con la integridad, control interno, procesos de evaluación.

Directriz: Artículo 7, fracción I, VI de la LGRA y artículo 5 de la LRAQ.

**A.5 Impacto ecológico:** Me comprometo a desarrollar acciones en mi trabajo que contribuyan a la protección del medio ambiente, realizando acciones que fomenten el ahorro de energía, agua, reciclaje de papel, economía en el uso de insumos y recursos, y el manejo adecuado de residuos peligrosos biológico infecciosos provenientes de las diferentes unidades de atención en salud.

Vinculada con:

Principios: Eficiencia, disciplina, economía, rendición de cuentas.

Valores: Interés público, cooperación, entorno cultural y ecológico.

Reglas de integridad: Actuación pública, administración de bienes, control interno, cooperación con

la integridad e información pública.

Directriz: Artículo 7, fracción VI, de la LGRA y artículo 5 de la LRAQ.

**A.6 Participo en el combate a la corrupción:** Mi comportamiento es ejemplar e íntegro, busco siempre la excelencia en el desarrollo de mis actividades en el servicio público. Actúo con apego a los principios éticos y me comprometo con el combate a la corrupción; denuncio cualquier acto u omisión contrario a la ley o a la ética, del que tenga conocimiento.

Vinculada con:

Principios: Honradez, imparcialidad, profesionalismo, integridad, legalidad y transparencia, Rendición de Cuentas.

Valores: Interés público, Liderazgo y cooperación.

Reglas de integridad: Actuación pública, desempeño permanente con la integridad, cooperación con la integridad, y Contrataciones públicas, Licencias, Permisos, Autorizaciones y Concesiones.

Directriz: Artículo 7, fracciones X, XI, XII y XIII, de la LGRA y artículo 5 de la LRAQ.

## **B. Compromisos con mis compañeros**

**B.1 Trabajo en equipo:** Me comprometo a mostrar un comportamiento digno que fomente la colaboración armónica, promueva la cooperación y el desempeño permanente con profesionalismo e integridad, realizo las funciones que me han sido conferidas de acuerdo al puesto y cargo que ocupó, actuando con respeto a mis compañeros y a cualquier persona usuaria de los servicios de salud, adoptando el pensamiento científico, enfocándome en los procesos, mejorando su flujo y buscando la perfección de los mismos, pensando sistémicamente, asegurando la calidad en el lugar donde se otorgan los servicios con la finalidad de cumplir con nuestra misión generando valor para el ciudadano y acercándonos a nuestro propósito.

Vinculada con:

Principios: Profesionalismo, objetividad, eficiencia, equidad, imparcialidad, integridad, disciplina, honradez, lealtad, competencia por mérito, economía.

Valores: Liderazgo, respeto, liderazgo, cooperación y empatía.

Reglas de integridad: Actuación pública, trámites y servicios, desempeño permanente con integridad, comportamiento digno, cooperación con la integridad, administración de bienes, Contrataciones públicas, Licencias, Permisos, Autorizaciones y Concesiones, control interno, recursos humanos, procesos de evaluación.

Directriz: Artículo 7, fracción I, V de la LGRA y artículo 5 de la LRAQ.

**B.2 Garantizo la igualdad de género y la no discriminación:** Brindo a mis compañeros de trabajo, así como a cualquier persona, un trato igualitario y sin discriminación alguna por nacionalidad, origen étnico, género, edad, capacidades distintas, condición social o económica, física, salud, religión, opiniones, orientación sexual, identidad de género, características sexuales, estado civil o cualquier circunstancia que atente contra la dignidad humana.

Asimismo, contribuyo a garantizar la igualdad de género en el servicio público con el propósito de generar ambientes laborales seguros. Valoro y tomo en cuenta de igual manera las características y necesidades de hombres y mujeres, de modo que sus derechos, responsabilidades y oportunidades laborales no dependan de su sexo. Utilizo un lenguaje claro, preciso y respetuoso en toda comunicación y documentos institucionales.

Vinculada con:

Principios: Imparcialidad, Profesionalismo, Integridad y Equidad.

Valores: Respeto, Equidad de género, Cooperación, Igualdad y no discriminación.

Reglas de Integridad: Desempeño permanente con integridad y Cooperación con la Integridad.

Directriz: Art. 7, fracciones IV y VII de la LGRA y Art. 5 de la LRAQ.

**B.3 No tolero ni fomento el acoso sexual y el hostigamiento sexual:** Garantizo un ambiente de trabajo libre de acoso y hostigamiento sexual para quienes me rodean. Es mi compromiso y convicción velar por la integridad y dignidad de mis compañeros y de todas las personas con quienes tengo trato, por lo que, no permito ni tolero faltar al respeto, hostigar, amenazar o acosar sexualmente a ninguna persona. Soy consciente de que los comentarios o preguntas sobre la vida sexual o amorosa de mis compañeros son consideradas como hostigamiento o acoso sexual. Si observo o recibo una queja de hostigamiento o acoso sexual, lo denuncio.

Vinculada con:

Principios: Profesionalismo, Integridad y Equidad.

Valores: Respeto a los Derechos Humanos.

Reglas de Integridad: Comportamiento digno.

Directriz: Art. 7, fracción VII de la LGRA y Art. 5 de la LRAQ.

**B.4 Promuevo un ambiente de trabajo libre de acoso laboral:** Contribuyo a mantener un ambiente y clima laboral cordial. Evito y denuncio cualquier acto u omisión que atente contra la igualdad, dañe la autoestima, la salud, integridad y libertades laborales. No permito amenazas o intimidación a otros compañeros para que actúen de forma contraria a lo establecido en la normatividad aplicable. Trato con respeto a los compañeros que laboran en mi equipo de trabajo, respetando sus derechos.

Vinculada con:

Principios: Disciplina, Profesionalismo e Integridad.

Valores: Respeto, Igualdad y No discriminación.

Reglas de Integridad: Desempeño permanente con integridad y Cooperación con la integridad.

Directriz: Art. 7, fracción VII de la LGRA y Art. 5 de la LRAQ.

## **C. Compromisos con mi trabajo.**

**C.1 Responsabilidad del puesto:** Desempeño y doy cumplimiento a mis funciones en estricto apego con la normatividad aplicable y lineamientos en la materia. Valoro mi trabajo como parte de la actuación pública que contribuye al logro de objetivos y metas de programas gubernamentales, donde el beneficio es la salud y bienestar de la ciudadanía. Atiendo y cumplo las tareas y funciones encomendadas de manera responsable, hago un manejo apropiado de la información, de los insumos, bienes, medicamentos y servicios. Hago uso adecuado de los recursos informáticos, equipo médico y de los servicios que se otorgan en general, manejo los recursos materiales y financieros, de manera responsable, con austeridad y disciplina. Doy aviso a mi jefe inmediato ante cualquier irregularidad o problema que requiera de algún nivel superior de intervención o de toma de decisiones. Conozco las conductas u omisiones que dan lugar a faltas administrativas y evito cometer las mismas.

Vinculada con:

Principios: Profesionalismo, objetividad, eficiencia, integridad, legalidad, honradez, lealtad, competencia por mérito, economía, transparencia, rendición de cuentas.

Valores: Interés público, respeto, cooperación, liderazgo, empatía, entorno cultural y ecológico.

Reglas de integridad: Actuación pública, desempeño permanente con integridad, programas gubernamentales, administración de bienes, control interno, procesos de evaluación, información pública, procedimiento administrativo, Contrataciones públicas, Licencias, Permisos, Autorizaciones y Concesiones.

Directriz: Artículo 7, fracción I, II, V, VI, VIII de la LGRA y artículo 5 de la LRAQ

**C.2 Manejo los recursos materiales, financieros e informáticos con eficiencia y austeridad:** Utilizo y administro con austeridad, racionalidad y disciplina los recursos públicos e informáticos que están bajo mi responsabilidad, sujetándome en todo momento a los principios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez, para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.

Asimismo, evito el uso distinto de los recursos informáticos, al que requieren mis actividades como servidor público, me abstengo de instalar programas o aplicaciones ajenos a la infraestructura informática autorizada.

Vinculada con:

Principios: Honradez, Eficiencia, Economía, Profesionalismo y Eficacia.

Valores: Entorno Cultural y Ecológico.

Reglas de Integridad: Contrataciones Públicas, Licencias, Permisos, Autorización y Concesiones, y Administración de bienes muebles e inmuebles.

Directriz: Art. 7, fracciones II y VI de la LGRA y Art. 5 de la LRAQ.

**C.3 Desarrollo profesional:** Me mantengo actualizado y busco mejorar mis conocimientos, habilidades y técnicas para otorgar servicios de mayor calidad y excelencia en el ejercicio de mis funciones, que me permitan mejorar la evaluación de mi desempeño y sus resultados. Participo en los programas de capacitación institucional a fin de fortalecer mis conocimientos y competencias profesionales, para estar actualizado en materia de normatividad y mejores prácticas nacionales e internacionales

Vinculada con:

Principios: Profesionalismo, objetividad, eficiencia, integridad, disciplina, competencia por mérito.

Valores: Liderazgo.

Reglas de integridad: Actuación pública, desempeño permanente con integridad, comportamiento digno, recursos humanos, cooperación con la integridad, control interno y procesos de evaluación.

Directriz: Artículo 7, fracción I, V de la LGRA y artículo 5 de la LRAQ.

**C.4 Identifico y gestiono los conflictos de interés:** En la atención, tramitación o resolución de asuntos de mi competencia, informo a mi jefe inmediato de los intereses personales, familiares o de negocios que puedan entrar en conflicto con el desempeño responsable e imparcial de mis obligaciones, y evito que influencias o intereses de otras personas ajenas, afecten mi compromiso para tomar decisiones o realizar mis actividades de manera objetiva.

Vinculada con:

Principios: Imparcialidad, Profesionalismo, Objetividad e Integridad.

Valores: Interés Público.

Reglas de Integridad: Desempeño permanente con la integridad y Cooperación con la integridad, Contrataciones públicas, Licencias, Permisos, Autorizaciones y Concesiones.

Directriz: Art. 7, fracciones IX, X, XI y XII de la LGRA y Art. 5 de la LRAQ.

**C.5 Manejo apropiadamente la información:** Garantizo a la sociedad, con base en la normatividad, los mecanismos adecuados que permitan verificar el acceso transparente a la información que se encuentre en los archivos de Servicios de Salud del Estado de Querétaro, observando el principio de máxima publicidad y las disposiciones específicas en materia de acceso a la información pública y protección de datos personales, impulsando con ello la transparencia y rendición de cuentas. Asimismo, como excepción a la máxima publicidad, protejo el uso de la información que este bajo mi responsabilidad y a la que tenga acceso, haciendo uso adecuado de los medios físicos y digitales disponibles. Manejo de manera responsable la información confidencial o reservada, en el ejercicio de mis actividades, conforme a lo establecido en la Ley de la materia. Me abstengo de alterar, ocultar o eliminar de manera deliberada la información que sea pública.

Vinculada con:

Principios: Legalidad, Objetividad, Transparencia y Rendición de Cuentas.

Valores: Cooperación e Interés Público.

Reglas de Integridad: Información Pública y Control Interno.

Directriz: Art. 7, fracción VI de la LGRA y Art. 5 de la LRAQ.

#### **D. Específicos.**

- i. Atiendo a la ciudadanía de forma amable y empática, la oriento, brindo el servicio de salud con compromiso, comunicación abierta, profesionalismo de forma responsable e imparcial, atendiendo al principio del secreto profesional.
- ii. Cumpro con la normatividad vigente en materia de salud, registrando en el expediente clínico



- toda acción o intervención realizada de manera responsable, transparente y profesional.
- iii. Atiendo a los programas de salud establecidos de nivel federal, sus estrategias y líneas de acción y llevo a cabo los procesos necesarios para su aplicación a nivel estatal.
  - iv. Promuevo la atención con calidad a la ciudadanía en los diferentes niveles de servicios de salud y de especialidades médicas de conformidad con su capacidad técnica y resolutive, a fin de eficientar el uso de los recursos.
  - v. En el ejercicio de las facultades para contribuir al desarrollo administrativo del Sector Salud, promuevo e impulso el progreso administrativo e integral basado en criterios de eficiencia, eficacia, efectividad y simplificación administrativa, absteniéndome de obstaculizar la aplicación de esquemas de control interno, mejora regulatoria, de mejora continua y de calidad que permitan su crecimiento y fortalecimiento en el Estado.
  - vi. En la elaboración, aplicación, promoción y emisión de políticas públicas, líneas de acción, estrategias y cualquier normativa, soy imparcial y mi actuar está sustentado en las normas tendientes a beneficiar el interés público en materia de salud.
  - vii. Actúo a favor de los sectores público y privado en la promoción de acciones tendientes a la prevención, promoción y fomento a la salud, atendiendo con profesionalismo, objetividad y sensibilidad atendiendo la normativa y legalidad vigente.
  - viii. Contribuyo a tutelar el derecho humano a la salud y a elevar la calidad de los servicios de salud en el Estado que están disponibles para toda la ciudadanía, atendiendo con probidad, profesionalismo, transparencia, confidencialidad, imparcialidad y equidad, para promover una buena práctica de la medicina.
  - ix. Desarrollo las opiniones médicas de manera objetiva e imparcial, basadas en la normatividad aplicable dentro del ámbito médico, con apego al principio de legalidad.
  - x. Actúo con compromiso, respeto, equidad, empatía, objetividad e imparcialidad a fin de brindar servicios de salud con capacidad técnica, seguridad y calidad que sean resolutivos y oportunos.
  - xi. Administro los recursos que se me asignen de manera responsable, disciplinada, honesta, eficaz y eficiente, a fin de rendir cuentas de manera transparente y responsable.
  - xii. Cumpla con las funciones y tareas que me sean asignadas para contribuir a mejorar la salud y bienestar de la ciudadanía, proponiendo acciones de mejora continua en los servicios de salud que brinda el Estado.
  - xiii. Promuevo en el ámbito de mi competencia y de acuerdo con la normatividad aplicable el fomento, la vigilancia sanitaria y la protección contra riesgos sanitarios como parte fundamental para el desarrollo y crecimiento del Estado.

Vinculada con:

Principios: Legalidad, honradez, imparcialidad, eficiencia, economía, disciplina, profesionalismo, objetividad, competencia por mérito, transparencia, rendición de cuentas, eficacia, integridad y equidad.

Valores: Interés público, respeto, respeto a los derechos humanos, igualdad y no discriminación, equidad de género, compromiso, empatía, cooperación, interés público, liderazgo, entorno cultural y ecológico.

Reglas de integridad: Actuación pública, información pública, trámites y servicios, desempeño permanente con integridad, comportamiento digno, cooperación con la integridad, Contrataciones públicas, Licencias, Permisos, Autorizaciones y Concesiones, programas gubernamentales, trámites y servicios, administración de bienes muebles e inmuebles, procesos de evaluación, control interno, recursos humanos, procedimiento administrativo, cooperación con la integridad.

Directriz: Artículo 7, fracción III, V, VIII de la LGRA y artículo 5 de la LRAQ.

#### **CAPITULO IV JUICIOS ETICOS**

**Artículo 9.** En caso de algún conflicto sobre la aplicación y cumplimiento de los principios y valores en una situación determinada, los servidores públicos de Servicios de Salud del Estado de Querétaro, previo a la toma de decisiones y acciones vinculadas con el desempeño de su empleo, cargo o comisión, deberán realizar un juicio ético, a través de un ejercicio individual de ponderación que puede comprender las preguntas siguientes:

1. ¿Mi actuar está ajustado a la normativa a la que estoy obligado observar?
2. ¿Mi conducta se ajusta al Código de Conducta?
3. ¿Mi conducta se encuentra alineada a las facultades de Servicios de Salud del Estado de Querétaro?
4. ¿He comprendido todas las consecuencias que puede tener el ejercicio de esta decisión?

En caso de que alguna de las respuestas a dichas preguntas se estime negativa o genere alguna duda, se recomienda acudir con su jefe inmediato o con el Comité, a fin de recibir la asesoría que corresponda.

## **CAPITULO V DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO**

**Artículo 10.** El comité promoverá, supervisará y hará cumplir el presente Código, sin embargo, la responsabilidad primaria de adoptarlo y mantener una cultura ética en Servicios de Salud del Estado de Querétaro, recae en todos los servidores públicos que las integran.

En caso de presenciar o identificar alguna conducta, irregularidad, acto u omisión contrarios a este Código, se deberá hacer del conocimiento al Comité.

**Artículo 11.** En caso de que las conductas denunciadas puedan constituir alguna responsabilidad administrativa o hechos de corrupción, se dará vista al Órgano Interno de Control competente, para que inicie la investigación correspondiente en función de la normatividad aplicable.

## **CAPITULO VI INSTANCIA DE ASESORÍA, CONSULTA E INTERPRETACIÓN**

**Artículo 12.** Los casos no previstos en este Código, serán resueltos por el Comité, a propuesta de su presidente.

## **TRANSITORIOS**

**PRIMERO.** El presente Código de Conducta entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”.

**SEGUNDO.** Se abroga el Código de Conducta de Servicios de Salud del Estado de Querétaro, publicado en Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”, el 5 de mayo de 2020.

Dado en la ciudad de Santiago de Querétaro, Qro., a los 19 días del mes de marzo del año 2021.

**Dr. Julio César Ramírez Argüello**  
**Coordinador General de Servicios de Salud del Estado de Querétaro.**  
Rúbrica

## Anexo Único

**SECRETARÍA  
DE SALUD - SESEQ****Carta compromiso de cumplimiento del Código de Ética de los servidores públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y sus Entidades y del Código de Conducta de Servicios de Salud del Estado de Querétaro**

Como servidor público hago constar que he recibido, leído y aceptado las conductas de actuación contenidas en el Código de Ética de los servidores públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y sus Entidades, y el Código de Servicios de Salud del Estado de Querétaro, por lo que me comprometo a conducir mis actos con estricto apego a estos Códigos, con la finalidad de preservar la confianza que usuarios, colaboradores, autoridades y público en general han depositado en esta Entidad, así como de alinear mi actuar y el desempeño del ejercicio público con estricto apego y observancia de los principios, valores y reglas de integridad contenidas en dichos documentos.

Comprendo y entiendo la importancia y trascendencia que los Códigos de Ética y de Conducta, tienen para Servicios de Salud del Estado de Querétaro, por ello ratifico que actualmente no existe conflicto de interés alguno ni situaciones que me impidan su cumplimiento.

Me comprometo a seguir las normas que regulan mis actos como servidor público y promover su cumplimiento entre mis superiores, subordinados, homólogos o cualquier persona con quien tenga trato con motivo de mi trabajo, realizar mis funciones con actitud de servicio y bajo los principios normativos establecidos, así como a denunciar cualquier irregularidad, acto u omisión contrarios a estos Códigos, en tanto me encuentre prestando mis servicios en Servicios de Salud del Estado de Querétaro.

Leída la presente Carta Compromiso y entendido su contenido y alcance.

Nombre Completo: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_  
Área de Adscripción: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Firma**

Santiago de Querétaro, Qro., a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.



SECRETARÍA  
DE SALUD - SESEQ  
Dirección de Planeación

-----CERTIFICACIÓN-----

En la Ciudad de Santiago de Querétaro, Qro., a 01 de julio año 2021 dos mil veintiuno, el que suscribe, **Lic. Raúl Rodríguez Reyes**-, Director de Planeación del Organismo Público Descentralizado denominado Servicios de Salud del Estado de Querétaro. **CERTIFICO**. Que la presente copia consta de 13 trece fojas útiles por un solo lado la cual concuerda fiel y exactamente con el original, documento que tuve a la vista y con el cual se cotejó, consistente en **CODIGO DE CONDUCTA DE SESEQ**, expedido el pasado 19 diecinueve de marzo del año 2021 dos mil veintiuno, por el Dr. Julio Cesar Ramirez Arguello Secretario de Salud y Coordinador General de Servicios de Salud del Estado de Querétaro. Lo anterior con fundamento en el Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Estatal denominado "Servicios de Salud del Estado de Querétaro" (SESEQ), artículo 11 fracción II, inciso a, artículo 15 fracción XVI, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro, "La Sombra de Arteaga", el pasado día 30 treinta de junio del año 2021 dos mil veintiuno. -----

  
**Lic. Raúl Rodríguez Reyes**  
Director de Planeación