



SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL

**Sociedad Nacional de Crédito
Institución de Banca de Desarrollo**


CÓDIGO DE CONDUCTA

**DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,
SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO, INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO
(SHF)**

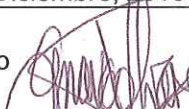
VERSIÓN

3


**CÓDIGO DE DOCUMENTO
SHF-CÓDIGO-CONDUCTA**

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo		 SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL
CÓDIGO	DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,	

CARÁTULA DE FIRMAS

ELABORÓ			
Puesto	Unidad Administrativa	Nombre / Firma	Fecha: Diciembre, 2010
Subdirector	Subdirección de Administración de Proyectos	Gerardo Ángel Álvarez del Pozo	


VISTO BUENO			Fecha Vo.Bo.: Diciembre, 2010
Puesto	Unidad Administrativa	Nombre / Firma	
Director General Adjunto	DGA de Operaciones Crediticias	Daniella Gurrea Martínez	
Encargado de la Dirección General Adjunta	DGA de Finanzas	Mario Novelo Gómez	
Director General Adjunto	DGA Jurídica Fiduciaria	Luis Ignacio J. Torcida Amero	
Director General Adjunto	DGA de Desarrollo e Innovación del Mercado de Vivienda	María Paloma Silva de Anzorena	
Encargados de la Dirección General Adjunta	DGA de Tecnología de la Información	Samuel Portillo Requejo e Irma A. Núñez Galicia	
Titular del Órgano Interno	Órgano Interno de Control	Jaime Pineda Rojas	
Director	Dirección de Contraloría Interna	Víctor Moisés Suárez Picazo	

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo		 SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL
CÓDIGO	DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,	

VISTO BUENO		
Instancia/ Puesto	Fecha	Sesión
Comité de Ética	20 de diciembre, 2010	Ordinaria duodécima
Comité de Auditoría	18 de marzo, 2011	Extraordinaria tercera


APROBACIÓN		
Instancia/ Puesto	Fecha	Sesión
Consejo Directivo	12 de septiembre, 2007	Ordinaria 35
Consejo Directivo	05 de agosto, 2009	Ordinaria 47
Consejo Directivo	26 de abril, 2011	Ordinaria 57

RESPONSABLE PRINCIPAL
Órgano Colegiado
Comité de Ética

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo		 SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL
CÓDIGO	DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,	

ÍNDICE

	Página
I. Introducción.....	5
II. Objetivo del Código de Conducta de los servidores públicos de la SHF.	5
III. Misión, Visión y Valores de la SHF.....	5
IV. Presentación.	6
V. Aplicabilidad.	7
VI. Interpretación.	7
VII. Principios Generales del Código de Conducta de los Servidores Públicos de SHF.	7
VIII. Principios Específicos del Código de Conducta de los Servidores Públicos de SHF.	8
1. Conocimiento y aplicación de la normatividad.....	8
2. Desempeño y uso del cargo público.....	9
3. Relaciones entre los servidores públicos de la SHF.	10
4. Eficiencia, eficacia y disciplina en el desempeño laboral.	12
5. Innovación y calidad como impulsores del desarrollo individual e institucional.	12
6. Relaciones con los clientes, proveedores, servidores públicos de otras dependencias o entidades gubernamentales y ciudadanía en general.	14
7. Salud, seguridad e higiene.....	15
8. Puntualidad.	16
9. Conflictos de intereses.....	17
10. Transparencia en el manejo de la información y en la asignación de recursos.....	18
11. Denuncia de actos irregulares.	19
IX. REFERENCIA HISTÓRICA (CONTROL DE CAMBIOS)	21
X. ANEXOS	21

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo		 SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL
CÓDIGO	DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,	

I. INTRODUCCIÓN.

El presente Código de Conducta de los Servidores Públicos de Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo en adelante Código de Conducta, se expide con el propósito de dar cumplimiento al Oficio-Circular No. SP/100/0762/02 por el que se da a conocer el Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de julio de 2002, considerando que es necesario reforzar este último y concientizar a los servidores públicos de la conducta que se espera de ellos en situaciones laborales concretas.

Primeramente se enuncia el Objetivo del presente Código de Conducta, así como la Misión, Visión y Valores de SHF, para luego entrar a la presentación, aplicabilidad e interpretación de este ordenamiento, posteriormente se enuncian los Principios Generales y Específicos de este Código de Conducta, el cual contiene algunos ejemplos de lo que debe hacer y no hacer el servidor público que forme parte de esta Institución. Al referirse a servidor público, compañero de trabajo o colaborador, dichos términos son utilizados sin distinción de género.

II. OBJETIVO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE SHF.

Impulsar una conducta ejemplar en los servidores públicos de SHF en función de los principios y valores señalados en el Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal, a fin de cumplir con la Misión, Visión y Valores de la Institución, con el objeto de salvaguardar la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, y eficiencia en el desempeño de sus funciones, empleos, cargos y comisiones.

III. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE SHF.


a) Misión de SHF.

Liderar el desarrollo de soluciones de financiamiento para la vivienda en México.

b) Visión de SHF.

Ser una institución innovadora en soluciones para la vivienda social.

c) Valores de SHF.

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo		 SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL
CÓDIGO	DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,	


- Eficiencia.
- Trabajo en equipo.
- Integridad.
- Innovación.
- Compromiso.
- Actitud profesional.

IV. PRESENTACIÓN.

De acuerdo con las líneas estratégicas que prevé el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y el Desarrollo Administrativo 2001-2006, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 22 de abril de 2002, SHF, con base en el Oficio-Circular No. SP/100/0762/02 por el que se da a conocer el Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de julio de 2002, a fin de coadyuvar al seguimiento de la Convención Interamericana Contra la Corrupción, celebrada entre los Estados Miembros de la Organización de los Estados Americanos y en concordancia a las estrategias y líneas de acción del Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción 2008-2012, ha elaborado el presente Código de Conducta, con el propósito de describir la actuación que deben observar sus servidores públicos en situaciones concretas que se les presenten, atendiendo a las funciones y actividades propias de su cargo, haciendo mención de algunos ejemplos de manera enunciativa, más no limitativa.

En SHF, se mantiene el deseo permanente de mejorar el funcionamiento de esta Institución, con el propósito de que se cumplan de manera ideal su Misión, Visión y Valores, por lo que se ha elaborado este instrumento para orientar y exhortar a los servidores públicos de SHF a trabajar con honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia, definiendo algunas actitudes y conductas que deben ser observadas y respetadas en el desempeño de las funciones encomendadas.

En respuesta a la nueva cultura laboral que se promueve en el Gobierno Federal hacia los servidores públicos, se ha elaborado el presente Código de Conducta, el cual refleja los principios éticos y morales que se desea que rijan el comportamiento de los servidores públicos que laboran en SHF. Este Código de Conducta debe ser un apoyo que se refleje tanto en el desempeño individual de las labores como en los resultados que genere el trabajo en equipo.

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo		 SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL
CÓDIGO	DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,	

V. APLICABILIDAD.

Son sujetos de este Código de Conducta todas las personas que mantienen una relación laboral con SHF, toda vez que, en términos del primer párrafo del artículo 108 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se considera servidor público a toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la Administración Pública Federal y SHF al ser una entidad paraestatal, forma parte de la Administración Pública Federal.

VI. INTERPRETACIÓN.

La interpretación del presente Código de Conducta estará a cargo del Comité de Ética de Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo.


VII. PRINCIPIOS GENERALES DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE SHF.

El presente Código de Conducta está fundamentado en los siguientes valores, mismos que se encuentran definidos en el Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal:

- Bien Común.
- Integridad.
- Honradez.
- Imparcialidad.
- Justicia.
- Transparencia.
- Rendición de Cuentas.
- Entorno Cultural y Ecológico.
- Generosidad.
- Igualdad.
- Respeto.
- Liderazgo.

El servidor público de SHF debe, durante el ejercicio de sus funciones, aplicar los valores antes mencionados en todas las actividades que le sean encomendadas.

Este Código de Conducta pretende contribuir al desarrollo pleno de las capacidades y la completa realización laboral de los servidores públicos de SHF para que cada uno alcance sus objetivos profesionales dentro de la Institución al mismo tiempo que contribuye al fortalecimiento de la misma.

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo		 SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL
CÓDIGO	DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,	

VIII. PRINCIPIOS ESPECÍFICOS DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE SHF.

A continuación se enlistan los once principios específicos del Código de Conducta de los Servidores Públicos de SHF, cada uno de los cuales se divide en tres secciones; la primera es la disposición normativa en sí, es decir la descripción de la conducta que se espera del servidor público de SHF; en la segunda y tercera se mencionan algunos ejemplos de conductas de hacer y no hacer, respectivamente, relacionados con la disposición correspondiente. Cabe señalar que dichos ejemplos tienen como único propósito clarificar el espíritu y alcance de las disposiciones contenidas en este Código de Conducta, sin embargo la conducta que SHF espera de sus servidores públicos no se limita a dichos ejemplos.


1. Conocimiento y aplicación de la normatividad.

Todos los servidores públicos de SHF tienen la obligación de realizar las tareas que les han sido encomendadas con apego a las disposiciones normativas aplicables, siendo su obligación observar y cumplir la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Constitución), las leyes, los reglamentos y demás normatividad relacionada con sus actividades laborales. Entre otras deben conocer las Condiciones Generales de Trabajo de la Sociedad Hipotecaria Federal S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo y la Ley Reglamentaria de la Fracción XIII Bis del Apartado B del artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, como ordenamientos reguladores de su relación laboral con la SHF.

Los servidores públicos de SHF deben:

- Desempeñar su cargo, puesto o comisión con estricto apego a la Constitución, las leyes y a la normatividad aplicable, promoviendo que sus compañeros y colaboradores se sujeten a lo establecido por las mismas.
- Fomentar que sus compañeros y colaboradores conozcan y cumplan las leyes, reglamentos y demás normas aplicables a su cargo, puesto o comisión.
- Conocer sus derechos y obligaciones, así como asumir sus responsabilidades como servidor público.
- Sujetarse a las sanciones previstas en los ordenamientos correspondientes, en caso de incumplimiento de la normatividad aplicable.

Los servidores públicos de SHF no deben:

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo		 SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL
CÓDIGO	DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,	

- Excusarse del cumplimiento de la normatividad aplicable, argumentando el desconocimiento de la misma.

2. Desempeño y uso del cargo público.


Los servidores públicos de SHF tienen el compromiso de ejercer su cargo de manera responsable, y realizar las funciones y actividades que les hayan sido encomendadas, respetando los límites establecidos en la normatividad, y siguiendo la estrategia institucional.

Es obligación de los servidores públicos de SHF, realizar sus labores con entrega, asegurándose que sus acciones excluyan cualquier comportamiento que genere un daño o perjuicio a la Institución o al interés público, por lo que deben abstenerse de utilizar su cargo así como todos los insumos, identificaciones y documentos que los identifiquen como servidores públicos, para obtener beneficios personales económicos de influencias o privilegios, para si mismos, parientes por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado o cualquier tercero, más allá de los que les confiere la legislación aplicable.

Los servidores públicos de SHF deben:

- Ser leales a los intereses de SHF.
- Ejercer con diligencia las funciones propias de su cargo, absteniéndose de cualquier conducta que pueda ser contraria a los intereses de SHF o alguna de sus subsidiarias o cualquier otra persona jurídica en la que SHF participe como accionista.
- Orientar su trabajo a la consecución de los Objetivos y la Misión de SHF, aportando el máximo de sus capacidades, conocimientos y esfuerzo, sin esperar algún beneficio ajeno al que les corresponde de acuerdo con la normatividad aplicable.
- Actuar incondicionalmente con honestidad, congruencia y transparencia, anteponiendo el interés público a los intereses de los particulares.
- Evitar encontrarse en situaciones en las que sus intereses personales puedan entrar en conflicto con los intereses de SHF o alguna de sus subsidiarias o cualquier otra persona jurídica en la que SHF participe como accionista.
- Acatar las instrucciones de sus superiores conforme con la normatividad aplicable.
- Actuar con ética y profesionalismo en el desarrollo de sus funciones.

Los servidores públicos de SHF no deben:

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo		 SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL
CÓDIGO	DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,	


- Hacer mal uso de los recursos públicos, humanos, materiales, financieros, documentales o de cualquier otra índole que estén a su alcance.
- Dar a sus herramientas de trabajo un uso distinto a aquel que es propio de sus labores.
- Utilizar los documentos que los acreditan como servidores públicos de SHF para obtener beneficios distintos a los señalados en la legislación laboral que resulta aplicable, ni para ellos mismos ni para terceras personas.
- Aceptar ni solicitar personalmente o a través de otra persona: dinero, regalos, ni dádivas de ningún tipo, así como cualquier otra compensación por la realización de sus labores, distinta a la remuneración de SHF.
- Aceptar o solicitar privilegios o descuentos de bienes y servicios como gratificación a su trabajo o al cargo público.
- Influir en las decisiones de otros servidores públicos, con el propósito de obtener un provecho o una ventaja personal, familiar o a favor de terceros con los cuales tengan una relación profesional, de negocios o laboral.
- Permitir, obligar o solicitar a sus compañeros de trabajo o colaboradores que favorezcan o perjudiquen a algún partido político, institución o persona alguna, utilizando recursos públicos (financieros, materiales o humanos) o presionándolos mediante amenazas o engaños.

3. Relaciones entre los servidores públicos de SHF.

Los servidores públicos de SHF deben conducirse con cortesía y respeto hacia todos sus compañeros de trabajo y colaboradores, promoviendo un trato amable y cordial, independientemente del género, capacidad especial, edad, religión, origen, nivel jerárquico o cualquier otra característica que oriente a una diferencia. Lo anterior, considerando que un ambiente laboral sano y armonioso, en donde impere el respeto y la buena comunicación, propicia la colaboración y el desarrollo de las labores en óptimas condiciones.

Los servidores públicos de SHF deben:


- Respetarse mutuamente, evitando la crítica negativa, buscando mantener un clima de convivencia y respeto a la libertad personal.
- Ofrecer a sus compañeros de trabajo y colaboradores un trato basado en el respeto mutuo, en la cortesía y la equidad, sin imposiciones arbitrarias de jerarquía, evitando conductas y actitudes ofensivas o utilizando un lenguaje procaz, soez, prepotente o abusivo.
- Considerar las funciones de sus colaboradores para asignarles las responsabilidades y labores que resulten adecuadas a sus capacidades.

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo		 SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL
CÓDIGO	DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,	

- Trabajar en equipo cuando así sea solicitado, compartiendo la información y habilidades que posee cada servidor público.
- Escuchar respetuosamente las opiniones de los compañeros y colaboradores.
- Mostrar apertura y colaboración en el desarrollo de proyectos con instancias internas y externas de SHF, respetando la competencia de cada una.
- Reportar ante la autoridad competente, cualquier falta que detecten que contravenga cualquier disposición normativa.
- Respetar las disposiciones normativas relacionadas con la convivencia laboral que resultan aplicables.

Los servidores públicos de SHF no deben:

- Discriminar a persona alguna en el otorgamiento de una prestación a la que tenga derecho, o restringir sus derechos laborales por razón de su edad, género, paternidad, maternidad, estado de gravidez, estado civil, raza, idioma, religión, ideología, preferencias, color de piel, nacionalidad, origen o posición social, trabajo o profesión, posición económica, carácter físico, discapacidad, estado de salud o nivel cultural.
- Participar con otros servidores públicos en la realización de conductas contrarias a la normatividad.
- Impedir la ejecución de los actos que tienen encomendados o incumplir sus obligaciones, con el fin de impedir o suspender las actividades de SHF.
- Hacer uso indebido de una posición jerárquica faltando al respeto, hostigando, amenazando o acosando a los demás, o bien, ofrecer un trato preferencial injustificado a sus compañeros o colaboradores.
- Sustraer, esconder o robar las pertenencias de sus compañeros de trabajo o colaboradores.
- Utilizar su posición para solicitar favores económicos, materiales, físicos o de cualquier índole ajenos a la relación laboral a sus compañeros de trabajo o colaboradores.
- Utilizar sus herramientas de trabajo para otras actividades distintas a las que por su naturaleza deben desempeñar en SHF.
- Ingerir alimentos o bebidas que le provoque distracción de sus actividades laborales o que pudieran causar algún deterioro a los materiales de trabajo que le hayan sido asignados; y en caso de tomar un breve receso para tales efectos, hacerlo en las áreas destinadas para ese fin.
- Realizar actividades de lucro dentro de las instalaciones de SHF y en el horario de la jornada laboral.
- Presentar denuncias injustificadas o infundadas de otros servidores públicos.

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo		 SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL
CÓDIGO	DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,	

4. Eficiencia, eficacia y disciplina en el desempeño laboral.

Los servidores públicos de SHF deben de esforzarse por alcanzar y cumplir las metas, objetivos y programas de SHF desempeñando su cargo para procurar la creación de valor en beneficio de SHF, actuando diligentemente y adoptando decisiones razonadas y cumpliendo los demás deberes que les correspondan por virtud de este Código de Conducta y demás normatividad aplicable, jerarquizando, conforme a la relevancia institucional o a las instrucciones recibidas, las responsabilidades en cada proyecto y proceso en que participen, con orden, puntualidad, limpieza y esmero en todo lo que emprendan.

Los servidores públicos de SHF deben:


- Asegurarse que en el desarrollo de sus responsabilidades mantengan su enfoque en los Objetivos de SHF, esforzándose por no distraerse o entretenerse en actividades ajenas a su trabajo, que afecten el tiempo de su jornada laboral y el buen desempeño de sus labores.
- Aprender a realizar las tareas que les sean asignadas en el menor tiempo posible y utilizando las mejores técnicas, haciendo lo que se debe y estando en lo que se hace.
- Respetar las líneas de actuación, allegándose de los elementos e información necesarios para el desempeño de su actividad.

Los servidores públicos de SHF no deben:

- Retrasar o permitir dilaciones en el desempeño de su actividad.
- Ausentarse de su lugar de trabajo sin contar con la debida autorización de su superior jerárquico inmediato.
- Conformarse con dar lo mínimo de su esfuerzo para cumplir con las obligaciones que les hayan sido asignadas.

5. Innovación y calidad como impulsores del desarrollo individual e institucional.

Los servidores públicos de SHF deben establecer el compromiso de procurar de manera permanente la capacitación para la actualización, formación profesional y desarrollo de sus habilidades, de tal forma que puedan ejercer sus funciones de manera eficiente y al mismo tiempo adquieran virtudes humanas que les permitan ser más competentes en el cumplimiento de sus deberes, elevando de esta forma su calidad de vida y la de quienes dependen de ellos.


SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo		 SHF SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL
CÓDIGO	DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,	

Los servidores públicos de SHF deben:

- Aprovechar las oportunidades de capacitación y desarrollo que ofrece SHF y demostrar la disposición necesaria para lograr la mejora continua en su desempeño.
- Procurar y actualizar sus conocimientos en la materia de su trabajo, con eficiencia y calidad para el cumplimiento de sus funciones.
- Otorgar a sus colaboradores las facilidades necesarias para que alcancen un mayor desarrollo personal y profesional con igualdad de oportunidades.
- Brindar las facilidades necesarias a sus colaboradores para que puedan tomar los cursos de capacitación y actualización que organice y promueva el área de capacitación.
- Conocer, promover, adquirir y fomentar en ellos mismos y en sus compañeros de trabajo y colaboradores la obtención y la práctica de virtudes humanas tales como la generosidad, la lealtad, la prudencia, la justicia, el orden, la perseverancia, la fortaleza, la veracidad, honradez y constancia para ser mejores y poder ayudar más a los que los rodean.
- Aprovechar las actividades organizadas por SHF, ya sean académicas, profesionales y de formación personal, siempre que estén relacionadas con sus funciones.
- Impulsar la organización de reuniones y cursos de actualización.
- Dar periódicamente información a sus compañeros de trabajo y colaboradores sobre áreas de oportunidad de mejora.
- Opinar y sugerir sobre los sistemas y modos de operación actuales a fin de promover su modificación o actualización con el propósito de mejorar el desempeño de las funciones de SHF.
- Establecer objetivos e iniciativas, cuantificables y alcanzables, así como procurar cumplirlos a cabalidad, de acuerdo con la estrategia institucional.
- Informar a su superior jerárquico inmediato sobre el desarrollo de las labores, logros y carencias de su área, así como presentar sugerencias e ideas para mejorar la calidad del servicio prestado.

Los servidores públicos de SHF no deben:

- Impedir el acceso de sus compañeros de trabajo y colaboradores a oportunidades de desarrollo académico, profesional y humano.
- Mostrar desidia o desinterés en lo que supone un esfuerzo adicional para formarse y adquirir una mayor calidad humana y competencia profesional.
- Desaprovechar las oportunidades para actualizar o enriquecer sus conocimientos o para elevar su desarrollo humano y profesional.
- Apartarse de la estrategia institucional.

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo		 SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL
CÓDIGO	DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,	

6. Relaciones con los clientes, proveedores, servidores públicos de otras dependencias o entidades gubernamentales y ciudadanía en general.


Los servidores públicos de SHF tienen la obligación de ofrecer a toda persona un trato respetuoso, imparcial y equitativo, debiendo, en caso de resultar procedente, dar seguimiento, atención y respuesta oportuna a las peticiones de los clientes, proveedores, servidores públicos de otras dependencias o entidades gubernamentales y ciudadanía en general.

Los servidores públicos de SHF deben:

- Brindar cuando les sea solicitado, y de acuerdo a las funciones de las diversas unidades administrativas de SHF, la orientación e información necesaria a los clientes, proveedores, servidores públicos de otras dependencias o entidades gubernamentales y ciudadanía en general que acudan a SHF a presentar una petición, promoción, queja o denuncia de conformidad con las disposiciones normativas aplicables.
- De acuerdo a sus funciones procurar dar seguimiento, atención y respuesta oportuna e imparcial a cualquier tercero.
- Proteger la secrecia, en los términos de la normatividad aplicable.
- Ofrecer un trato respetuoso, diligente y cordial a los servidores públicos de otras áreas del gobierno de nuestro país, dentro de un marco de colaboración institucional.
- Evitar participar en situaciones que pudieran representar un conflicto de interés.

Los servidores públicos de SHF no deben:

- Retardar o dificultar la información y atención que requieran las demás instancias de los gobiernos federal, local y de otros países cuando se soliciten por vías oficiales establecidas y con la debida autorización de su superior jerárquico inmediato.
- Dar un trato injusto o prepotente a los clientes, proveedores, servidores públicos de otras dependencias o entidades gubernamentales y ciudadanía en general.

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo		 SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL
CÓDIGO	DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,	


- Entorpecer o retardar la correcta atención de las promociones, denuncias o quejas de los clientes, proveedores, servidores públicos de otras dependencias o entidades gubernamentales y ciudadanía en general.
- Solicitar o recibir, ya sea para si mismos o para un tercero, dinero o cualquier otra dádiva con el fin de hacer o dejar de hacer algo relacionado con sus funciones.

7. Salud, seguridad e higiene.

Los servidores públicos de SHF deben cuidar y mantener una presentación personal digna, con limpieza y pulcritud, como señal de respeto que merecen las demás personas, en términos de las disposiciones que al respecto emita la administración de SHF. Asimismo, evitaren poner en riesgo su salud y seguridad o la de sus compañeros, promoviendo y desarrollando acciones de protección al medio ambiente y poniendo en práctica las medidas de protección civil. De igual forma, son responsables de mantener un ambiente de trabajo en condiciones higiénicas y seguras.

Los servidores públicos de SHF deben:

- Esmerarse, en la medida de sus posibilidades, en el cuidado de su apariencia personal, como una muestra del reconocimiento de su dignidad y la de las demás personas, haciendo hincapié en la limpieza y el decoro.
- Contribuir a que las instalaciones, especialmente las cocinetas y sanitarios, se conserven permanentemente limpios.
- Procurar mantener su área de trabajo limpia y ordenada.
- Respetar el espacio de trabajo y bienes asignados a los demás compañeros de trabajo y colaboradores, así como sus pertenencias personales.
- Cuidar y hacer uso adecuado de las instalaciones de SHF.
- Respetar las disposiciones de uso y seguridad en las instalaciones, tanto en las oficinas, como, en su caso, estacionamiento, baños, elevadores, pasillo, escaleras y comedor.
- Reportar toda situación que pudiese representar un riesgo para la salud, seguridad, higiene o al entorno ambiental de SHF.
- Participar activamente en las acciones de Protección Civil.
- Utilizar racionalmente el agua, los instrumentos y materiales de trabajo y la energía eléctrica de SHF; apagando cuando no se utilicen: la luz, las computadoras y los equipos que requieran de energía, acatando oportunamente las recomendaciones del área correspondiente.

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo		 SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL
CÓDIGO	DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,	

- Reutilizar la papelería y el material de oficina, las veces que la situación lo permita o lo amerite, cuidando de manera muy especial y en todo momento aquella documentación que contenga información confidencial o reservada en términos de la legislación aplicable y toda aquella en la que se deba observar secrecía.
- Presentar ante las instancias correspondientes las sugerencias e iniciativas que permitan lograr ahorros o mejora en las condiciones de trabajo.

Los servidores públicos de SHF no deben:


- Instalar en las áreas de trabajo, aparatos eléctricos que pongan en riesgo la seguridad propia, la de los demás compañeros o de la Institución.
- Consumir sustancias tóxicas, psicotrópicas, enervantes o bebidas alcohólicas dentro del área de trabajo o asistir al trabajo bajo la influencia de las mismas.
- Permitir o mantener en sus oficinas, posibles fuentes de incendio como velas, inciensos, veladoras, cigarrillos, puros, o cualquier otra sustancia flamable o potencialmente fuente de incendio.
- Desperdiciar papelería que pudiese ser reutilizada.
- Descuidar el aspecto y el trato personal en detrimento de su función.
- Guardar o conservar alimentos o bebidas en los escritorios, archiveros y otros muebles no apropiados de sus lugares de trabajo, así como dinero u objetos de valor.
- Consumir cigarrillos, puros o pipas dentro de las instalaciones de la Institución.
- Desatender las recomendaciones que reciba en materia de protección civil o seguridad.

8. Puntualidad.

Los servidores públicos de SHF, se deben comprometer a cumplir las tareas, encargos, trabajos asignados y compromisos derivados de sus actividades laborales en tiempo.

Los servidores públicos de SHF deben:

- Iniciar puntualmente su jornada de trabajo, sin dilación alguna que pueda afectar el servicio, aprovechando el tiempo para realizar exclusivamente las responsabilidades y funciones que tienen asignadas.

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo		 SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL
CÓDIGO	DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,	

- Cumplir con el horario de comida establecido, por lo que harán el esfuerzo necesario para ajustarse a ese lapso, evitando tener que compensar el tiempo posteriormente.
- Priorizar y cumplir sus compromisos en tiempo.

Los servidores públicos de SHF no deben:

- Prolongar más de lo estrictamente necesario e injustificadamente las pausas que se presenten durante su horario de trabajo.
- Efectuar algún cambio de horario sin aviso o autorización.
- Retardar por incapacidad o desidia la solución de alguna situación que sea su responsabilidad.

9. Conflictos de intereses.


Los servidores públicos de SHF deben evitar situaciones en las que sus intereses personales puedan entrar en conflicto con los de SHF o terceros que mantengan alguna relación jurídica con la misma, y no causar algún perjuicio a SHF o a terceros, así como prevenir cualquier situación en la que exista la posibilidad de obtener un beneficio económico o de cualquier género, que sea ajeno a los que les corresponden por su trabajo o que represente potencialmente un conflicto de intereses.

Los servidores públicos de SHF deben:

- Actuar con honradez y con apego a la normatividad.
- Informar a su superior jerárquico inmediato cualquier actividad dentro de su desempeño laboral que involucre algún interés económico personal o el de sus parientes hasta el tercer grado por consanguinidad o afinidad.

Los servidores públicos de SHF no deben:

- Intervenir, con motivo del desempeño de sus actividades laborales, en asuntos que estén relacionados con sus intereses económicos personales, o el de sus parientes hasta el tercer grado por consanguinidad o afinidad.

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo		 SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL
CÓDIGO	DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,	

10. Transparencia en el manejo de la información y en la asignación de recursos.


Los servidores públicos de SHF ofrecerán al público en general los mecanismos adecuados para el acceso libre y transparente a la información que genera SHF, siempre que ésta no se encuentre reservada por razones legales, o bien, por respeto a la privacidad de terceros, tomando en consideración que al ser SHF una Institución de banca de desarrollo, sus servidores públicos deben conocer el alcance del secreto bancario y fiduciario y respetarlo en todo momento. Por otra parte, los bienes, instalaciones, recursos humanos y financieros de la Institución serán utilizados únicamente para cumplir con la misión de la SHF, adoptando criterios de racionalidad y austeridad.

Los servidores públicos de SHF deben:

- Resguardar la información a la que tengan acceso con motivo de sus funciones en términos de la normatividad aplicable.
- Custodiar y utilizar con diligencia y precaución la información pública gubernamental solicitada o de la que dispongan los servidores públicos de SHF por el ejercicio de sus funciones, únicamente para los fines requeridos por la SHF y conforme con lo que establece la normatividad aplicable.
- Actuar con el debido cuidado en la elaboración, preparación y manejo de la información interna.
- Mantenerse actualizados de las disposiciones normativas que sean aplicables a SHF.
- Utilizar los recursos materiales y financieros de la SHF, realizando eficientemente su trabajo con racionalidad y austeridad.

Los servidores públicos de SHF no deben:

- Retirar de las oficinas los bienes que se les proporcionan para el desempeño de sus funciones para utilizarlos con fines personales.
- Copiar o reproducir por ningún medio los programas de cómputo a los que tengan acceso en el desempeño de sus funciones.
- Utilizar con fines distintos a estrictamente relacionados con los objetivos de SHF los documentos, información o materiales elaborados o manejados internamente.
- Sustraer o plagiar para fines personales los servicios contratados por SHF.
- Alterar documentos o comprobantes de gastos, viáticos o de cualquier otra índole.

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo		 SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL
CÓDIGO	DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,	

- Utilizar, compartir, alterar u ocultar información que perjudique las funciones y la estrategia de SHF, o con el fin de favorecer o perjudicar indebidamente a un tercero.
- Introducir o usar *software* no autorizado en los equipos de cómputo de SHF.
- Comunicar, entregar o permitir la salida de comunicación oficial de cualquier índole a personal no autorizado, a terceros o a medios de comunicación, sin la debida autorización fuera de la normatividad aplicable.
- Hacer un uso inadecuado o divulgar la información no autorizada de los clientes o proveedores y de cualquier persona.
- Aprovechar o explotar en beneficio propio, sin la autorización respectiva, oportunidades de negocio que correspondan a la SHF, sus subsidiarias o cualquier otra persona jurídica en la que SHF participe como accionista.

11. Denuncia de actos irregulares.


Los servidores públicos de la SHF deben denunciar ante su superior jerárquico inmediato, o bien, ante algún otro de sus superiores, directamente ante el Secretario del Comité de Ética de la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo o ante la autoridad competente, las conductas ilícitas o contrarias a lo establecido por este Código de Conducta o por la normatividad aplicable.

Los servidores públicos de SHF deben:


- Informar de situaciones o conductas contrarias a la normatividad aplicable a su superior jerárquico inmediato, o en su caso, a algún otro superior jerárquico del área a la que este adscrito, al Secretario del Comité de Ética de Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo, sin menoscabo de lo señalado por la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Denunciar la comisión de cualquier ilícito del que tenga conocimiento que se realice dentro o fuera de las instalaciones de SHF, en contra de SHF o de cualquiera de sus compañeros de trabajo o colaboradores.
- Concientizar a sus compañeros de trabajo y colaboradores de los delitos y faltas en que incurrir quienes realizan alguna de las conductas mencionadas en el siguiente apartado.

Los servidores públicos de SHF no deben:

- Llevar a cabo conductas u omisiones que vayan en contra de la normatividad aplicable.
- Abstenerse de reportar cualquier acto contrario a las disposiciones normativas aplicables y a lo dispuesto en este Código de Conducta.

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo		 SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL
CÓDIGO	DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,	


- Encubrir conductas u omisiones que contravengan la normatividad aplicable y que pongan en riesgo los intereses de SHF o de sus compañeros.

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo		 SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL
CÓDIGO	DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,	

IX. Referencia histórica (control de cambios)

Sección de cambio	Fecha de cambio	Número de versión	Descripción del cambio
N/A	N/A	1	Versión inicial
Misión	Junio, 2009	2	Se adecua la misión de acuerdo a la reforma planteada en la estrategia institucional de SHF de 2009
Número siete del apartado VIII Principios específicos del Código de Conducta de los Servidores Públicos de SHF.	Junio, 2009	2	El cambio consistió en que los servidores públicos de SHF NO DEBEN consumir cigarrillos, puros o pipas dentro de las Instalaciones de la Institución (SHF). Antes indicaba que dicha actividad se permitía en las áreas destinadas para tales efectos.
Número once del apartado VIII Principios específicos del Código de Conducta de los Servidores Públicos de SHF.	Diciembre, 2010	3	El cambio consistió en agregar la frase "sin menoscabo de lo señalado por la Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos"

X. Anexos

SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo		 SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL
CÓDIGO	DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL,	

Anexo	Descripción
1	No contiene