



# **Código de Conducta del personal del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE**

## Contenido

<b>I.</b>	Introducción.....	3
<b>II.</b>	Glosario.....	4
<b>III.</b>	Misión de TURISSSTE.....	7
<b>IV.</b>	Visión de TURISSSTE.....	7
<b>V.</b>	Código de valores de TURISSSTE.....	7
<b>VI.</b>	Objetivo del Código de Conducta.....	8
<b>VII.</b>	Compromiso con la integridad.....	8
<b>VIII.</b>	Alcance del Código de Conducta.....	8
<b>IX.</b>	Marco legal.....	8
<b>X.</b>	Principios constitucionales.....	9
<b>XI.</b>	Valores.....	10
<b>XII.</b>	Reglas de integridad.....	12
<b>XIII.</b>	Código de Conducta del personal del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE.....	23
<b>XIV.</b>	Mantenimiento al Código de Conducta.....	26

## I. Introducción

En el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2013, se establece que para alcanzar la Meta Nacional “Un México en Paz”, es necesario fortalecer las instituciones mediante el combate a la corrupción y el fomento de una mayor rendición de cuentas, entendiendo que la corrupción no es un fenómeno aislado sino la consecuencia de distintas formas de trasgresión al Estado de Derecho, por lo que no puede combatirse de manera eficaz persiguiendo solamente a los individuos que han cometido faltas, sino construyendo garantías y creando políticas integrales que permitan disminuir sus conductas.

Para lograr la transformación de la función gubernamental y construir un buen gobierno creíble y confiable para los ciudadanos, fue y es vigente para el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) el contar con un Código de Conducta, que comprometa y concientice a las y los servidores públicos, en torno al alto valor social que tiene cada una de sus acciones en su desempeño laboral.

El Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE es un órgano desconcentrado del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, comprometido con las directrices gubernamentales y que opera bajo los principios Constitucionales siempre en búsqueda del bienestar de los derechohabientes, por ende, ha desarrollado su Código de Conducta, el cual consiste en un documento que guía el comportamiento y actuar de sus servidores públicos, estableciendo reglas sencillas y brindando seguimiento a través de su Comité, con el objeto de evitar y abatir prácticas indebidas, no transparentes y las conductas deshonestas en todos los ámbitos del quehacer institucional.

El Código de Conducta del personal del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE adopta valores emanados del Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal, así como del Código de Conducta de la Secretaría de la Función Pública, siendo éstos un catálogo de valores institucionales, de manera que cada individuo adopte de forma integral e interiorice en su actuar, lo plantado en dicho documento.

Con este Código de Conducta, se promueve la identidad institucional, la integridad pública, la ética profesional y los valores comunes que comparten las y los servidores públicos que laboran dentro del Sistema, siendo un mecanismo de compromiso y obligatoriedad en su actuar.

## II. Glosario

El lenguaje empleado en el Código de Conducta del personal del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, no busca generar ninguna distinción ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones en la redacción hechas hacia un género representan a ambos sexos.

Para efectos del presente Código de Conducta, se entenderá por:

**Acoso laboral:** Situación en la que una persona ejerce conductas de violencia verbales, físicas o ambas, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo

**Acoso sexual:** es una forma de violencia con connotación lasciva en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos;

**Acuerdo:** el ACUERDO que tiene por objeto emitir el Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal, las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, y los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, publicado el 20 de agosto de 2015 en el Diario Oficial de la Federación;

**Bases:** las Bases para la integración, organización y funcionamiento del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE;

**Calidad:** los estándares que deben observarse en la prestación de los seguros y servicios conforme a los principios y prácticas establecidas por las Normas Oficiales Mexicanas y que son generalmente aceptadas por la comunidad científica;

**Calidez:** el trato respetuoso, cordial, atento y con información que se proporciona al derechohabiente;

**Código de Conducta:** el instrumento emitido y aprobado por el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, que contempla los valores institucionales emanados del Código de

Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal y que las y los servidores públicos adoptan de manera integral;

**Código de Ética:** el Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal, contenido en el Acuerdo del Diario Oficial de la Federación del día 20 de agosto de 2015;

**Comité:** el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE. Órgano integrado en términos de los Lineamientos Generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético;

**Conflicto de Interés:** la situación que se presenta cuando los intereses personales, familiares o de negocios del servidor público pueden afectar el desempeño independiente e imparcial de sus empleos, cargos, comisiones o funciones;

**Datos personales:** cualquier información concerniente a una persona física identificada e identificable;

**Denuncia:** la narrativa que formula cualquier persona sobre un hecho o conducta atribuida a un servidor público, y que resulta presuntamente contraria al Código de Ética, al Código de Conducta o a las Reglas de Integridad;

**Discriminación:** es la distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo.

**Equidad de género:** el principio ético de justicia que consiste en eliminar los desequilibrios existentes en el acceso y control de los recursos entre mujeres y hombres y lograr el reconocimiento a las diferencias de género, sin que éstas impliquen una razón para discriminar;

**Ética:** rama de la filosofía considerada como el conjunto de principios, valores costumbres y normas que rigen la conducta humana;

**Hostigamiento sexual:** el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales o físicas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.

**Lineamientos:** los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés;

**Persona Asesora:** son personas asignadas, que orientan y acompañan a la Presunta Víctima por actos discriminatorios, conforme a lo señalado en el Protocolo de actuación de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés en la atención de presuntos actos de discriminación;

**Persona Consejera:** son personas designadas, que orientan y acompañan a la Presunta Víctima por actos de Hostigamiento sexual o Acoso sexual, conforme a lo señalado en el Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual;

**Personas servidoras públicas:** representantes de elección popular, los miembros del Poder Judicial de la Federación, los funcionarios y empleados y, en general, toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en el Congreso de la Unión o en la Administración Pública Federal, así como a los servidores públicos de los organismos a los que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos otorgue autonomía, quienes serán responsables por los actos u omisiones en que incurran en el desempeño de sus respectivas funciones.

**Presunta Víctima:** la persona que ha sido afectada directa o indirectamente en su esfera jurídica al ser objeto de un presunto hostigamiento sexual o acoso sexual, o bien, que sufrió daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional o en general ha sido expuesta en peligro o lesión de sus derechos como consecuencia de la comisión de actos de discriminación;

**Principios Constitucionales:** aquellos valores contenidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que las y los servidores públicos deben observar en el desempeño de sus funciones.

**Reglamento:** el Reglamento Orgánico del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE;

**Reglas de integridad:** las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, señaladas en el Acuerdo del Diario Oficial de la Federación del día 20 de agosto de 2015;

**TURISSSTE:** el Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE;

**Unidad:** la Unidad de Ética, Integridad Pública y Prevención de Conflictos de Intereses de la Secretaría de la Función Pública, y

**Valor:** la característica que distingue la actuación de las y los servidores públicos tendientes a lograr credibilidad de las instituciones públicas y el fortalecimiento del servidor público.

### III. Misión de TURISSSTE

Brindar servicios turísticos de calidad para beneficio y satisfacción de nuestros derechohabientes.

### IV. Visión de TURISSSTE

Ser reconocidos como una empresa líder de Turismo Social comprometida en adaptarse a las necesidades de los derechohabientes.

### V. Código de valores de TURISSSTE

**Honestidad:** Actuamos con base en la verdad y armonizamos las palabras con los hechos.

**Respeto:** Buscamos vivir en equilibrio con nuestros semejantes.

**Trabajo en equipo:** Sumamos esfuerzos para multiplicar resultados. Así valoramos la labor de nuestros colaboradores y los ayudamos a alcanzar su máximo potencial, ya que ellos son el corazón del Sistema.

**Justicia:** Reconocemos las virtudes, trabajo y logros de las personas que integran nuestro equipo de trabajo.

## **VI. Objetivo del Código de Conducta**

Fomentar la ética y la integridad pública entre las personas servidoras públicas que laboran dentro del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, para actuar con apego a los principios y valores emanados del Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal, e implementar acciones para prevenir, atender y sancionar actos de transgresión a los derechos humanos.

## **VII. Compromiso con la integridad**

Se debe salvaguardar que todas las personas servidoras públicas actúen siempre de manera congruente con los principios y valores que se observan en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o función, para que impere en todo momento la ética que responda a la misión y visión de TURISSSTE y, al interés público de la sociedad mexicana.

## **VIII. Alcance del Código de Conducta**

El presente Código de Conducta es de observancia general y obligatoria para las personas servidoras públicas que laboran en TURISSSTE, en el ejercicio de sus atribuciones y responsabilidades.

## **IX. Marco legal**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Responsabilidades Administrativas
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción
- ACUERDO que tiene por objeto emitir el Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal, las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, y los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 2015.
- PROTOCOLO de actuación de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés en la atención de presuntos actos de discriminación.
- PROTOCOLO para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual.
- Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018
- Los demás ordenamientos legales, que de acuerdo al caso en concreto del que se tenga conocimiento, sean aplicables.

## X. Principios constitucionales

Los principios constitucionales que toda persona servidora pública debe observar en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o función, son los siguientes:

**Legalidad:** las personas servidoras públicas hacen solo aquello que las normas expresamente les confieren y en todo momento someten su actuación a las facultades que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas atribuyen a su empleo, cargo, o comisión, por lo que conocen y cumplen las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones.

**Honradez:** las personas servidoras públicas se conducen con rectitud sin utilizar su empleo, cargo o comisión para obtener o pretender obtener algún beneficio, provecho o ventaja personal o a favor de terceros, ni buscan o aceptan compensaciones, prestaciones, dádivas, obsequios o regalos de cualquier persona u organización, debido a que están conscientes que ello compromete sus funciones y que el ejercicio de cualquier cargo público implica un alto sentido de austeridad y vocación de servicio.

**Lealtad:** las personas servidoras públicas corresponden a la confianza que el Estado les ha conferido; tienen una vocación absoluta de servicio a la sociedad, y satisfacen el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general y bienestar de la población.

**Imparcialidad:** las personas servidoras públicas dan a la población en general el mismo trato, no conceden privilegios o preferencias a organizaciones o personas, ni permiten que influencias, intereses o prejuicios indebidos afecten su compromiso para tomar decisiones o ejercer sus funciones de manera objetiva.

**Eficiencia:** las personas servidoras públicas actúan conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño de sus funciones a fin de alcanzar las metas institucionales según sus responsabilidades y mediante el uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier ostentación y discrecionalidad indebida en su aplicación.

## XI. Valores

**Interés Público:** las personas servidoras públicas actúan buscando en todo momento la máxima atención de las necesidades y demandas de la sociedad por encima de intereses y beneficios particulares, ajenos a la satisfacción colectiva.

**Respeto:** las personas servidoras públicas se conducen con austeridad y sin ostentación, y otorgan un trato digno y cordial a las personas en general y a sus compañeros de trabajo, superiores y subordinados, considerando sus derechos, de tal manera que propician el diálogo cortés y la aplicación armónica de instrumentos que conduzcan al entendimiento, a través de la eficacia y el interés público.

**Respeto a los derechos humanos:** las personas servidoras públicas respetan los derechos humanos, y en el ámbito de sus competencias y atribuciones, los garantizan, promueven y protegen de conformidad con los Principios de: Universalidad que establece que los derechos humanos corresponden a toda persona por el simple hecho de serlo; de Interdependencia que implica que los derechos humanos se encuentran vinculados íntimamente entre sí; de Indivisibilidad que refiere que los derechos humanos conforman una totalidad de tal forma que son complementarios e inseparables, y de Progresividad que prevé que los derechos humanos están en constante evolución y bajo ninguna circunstancia se justifica un retroceso en su protección.

**Igualdad y no discriminación:** las personas servidoras públicas prestan sus servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción, o preferencia basada en el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o en cualquier otro motivo.

**Equidad de género:** las personas servidoras públicas, en el ámbito de sus competencias y atribuciones, garantizan que tanto mujeres como hombres accedan con las mismas condiciones, posibilidades y oportunidades a los bienes y servicios públicos; a los programas y beneficios institucionales, y a los empleos, cargos y comisiones gubernamentales.

**Entorno cultural y ecológico:** las personas servidoras públicas, en el desarrollo de sus actividades, evitan la afectación del patrimonio cultural de cualquier nación y de los ecosistemas del planeta; asumen una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente, y en el ejercicio de sus funciones y conforme a sus atribuciones, promueven en la sociedad la protección y conservación de la cultura y el medio ambiente, al ser el principal legado para las generaciones futuras.

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

**Cooperación:** las personas servidoras públicas colaboran entre sí y propician el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comunes previstos en los planes y programas gubernamentales, generando así una plena vocación de servicio público en beneficio de la colectividad y confianza de los ciudadanos en sus instituciones.

**Liderazgo:** las personas servidoras públicas son guía, ejemplo y promotores del Código de Ética y las Reglas de Integridad; fomentan y aplican en el desempeño de sus funciones los principios que la Constitución y la ley les impone, así como aquellos valores adicionales que por su importancia son intrínsecos a la función pública.

**Transparencia:** las personas servidoras públicas, en el ejercicio de sus funciones, protegen los datos personales que estén bajo su custodia; privilegian el principio de máxima publicidad de la información pública, atendiendo con diligencia los requerimientos de acceso y proporcionando la documentación que generan, obtienen, adquieren, transforman o conservan; y en el ámbito de su competencia, difunden de manera proactiva información gubernamental, como un elemento que genera valor a la sociedad y promueve un gobierno abierto.

**Rendición de cuentas:** las personas servidoras públicas asumen plenamente ante la sociedad y sus autoridades, la responsabilidad que deriva del ejercicio de su empleo, cargo o comisión, por lo que informan, explican y justifican sus decisiones y acciones, y se sujetan a un sistema de sanciones, así como a la evaluación y al escrutinio público de sus funciones por parte de la ciudadanía.

**Bien común:** las personas servidoras públicas actúan con valor de servicio y en beneficio de la Institución, de la sana convivencia entre todos las y los trabajadores y atendiendo con calidad las necesidades de la derechohabiente.

## **XII. Reglas de integridad**

### **Actuación pública**

La persona servidora pública que desempeña un empleo, cargo, comisión o función, conduce su actuación con transparencia, honestidad, lealtad, cooperación, austeridad, sin ostentación y con una clara orientación al interés público.

Vulneran esta regla, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:

- a) Abstenerse de ejercer las atribuciones y facultades que le impone el servicio público y que le confieren los ordenamientos legales y normativos correspondientes.
- b) Adquirir para sí o para terceros, bienes o servicios de personas u organizaciones beneficiadas con programas o contratos gubernamentales, a un precio notoriamente inferior o bajo condiciones de crédito favorables, distintas a las del mercado.
- c) Favorecer o ayudar a otras personas u organizaciones a cambio o bajo la promesa de recibir dinero, dádivas, obsequios, regalos o beneficios personales o para terceros.
- d) Utilizar las atribuciones de su empleo, cargo, comisión o funciones para beneficio personal o de terceros.
- e) Ignorar las recomendaciones de los organismos públicos protectores de los derechos humanos y de prevención de la discriminación, u obstruir alguna investigación por violaciones en esta materia.
- f) Hacer proselitismo en su jornada laboral u orientar su desempeño laboral hacia preferencias político-electorales.
- g) Utilizar recursos humanos, materiales o financieros institucionales para fines distintos a los asignados.
- h) Obstruir la presentación de denuncias administrativas, penales o políticas, por parte de compañeros de trabajo, subordinados o de ciudadanos en general.
- i) Asignar o delegar responsabilidades y funciones sin apearse a las disposiciones normativas aplicables.
- j) Permitir que servidores públicos subordinados incumplan total o parcialmente con su jornada u horario laboral.
- k) Realizar cualquier tipo de discriminación tanto a otros servidores públicos como a toda persona en general.
- l) Actuar como abogado o procurador en juicios de carácter penal, civil, mercantil o laboral que se promuevan en contra de instituciones públicas de cualquiera de los tres órdenes y niveles de Gobierno.
- m) Dejar de establecer medidas preventivas al momento de ser informado por escrito como superior jerárquico, de una posible situación de riesgo o de conflicto de interés.

- n) Hostigar, agredir, amedrentar, acosar, intimidar, extorsionar o amenazar a personal subordinado o compañeros de trabajo.
- o) Desempeñar dos o más puestos o celebrar dos o más contratos de prestación de servicios profesionales o la combinación de unos con otros, sin contar con dictamen de compatibilidad.
- p) Dejar de colaborar con otros servidores públicos y de propiciar el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comunes previstos en los planes y programas gubernamentales.
- q) Obstruir u obstaculizar la generación de soluciones a dificultades que se presenten para la consecución de las metas previstas en los planes y programas gubernamentales.
- r) Evitar conducirse bajo criterios de austeridad, sencillez y uso apropiado de los bienes y medios que disponga con motivo del ejercicio del cargo público.
- s) Conducirse de forma ostentosa, incongruente y desproporcionada a la remuneración y apoyos que perciba con motivo de cargo público.

### **Información pública**

La persona servidora pública que desempeña un empleo, cargo, comisión o función, conduce su actuación conforme al principio de transparencia y resguarda la documentación e información gubernamental que tiene bajo su responsabilidad.

Vulneran esta regla, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:

- a) Asumir actitudes intimidatorias frente a las personas que requieren de orientación para la presentación de una solicitud de acceso a información pública.
- b) Retrasar de manera negligente las actividades que permitan atender de forma ágil y expedita las solicitudes de acceso a información pública.
- c) Declarar la incompetencia para la atención de una solicitud de acceso a información pública, a pesar de contar con atribuciones o facultades legales o normativas.
- d) Declarar la inexistencia de información o documentación pública, sin realizar una búsqueda exhaustiva en los expedientes y archivos institucionales bajo su resguardo.
- e) Ocultar información y documentación pública en archivos personales, ya sea dentro o fuera de los espacios institucionales.
- f) Alterar, ocultar o eliminar de manera deliberada, información pública.
- g) Permitir o facilitar la sustracción, destrucción o inutilización indebida, de información o documentación pública.
- h) Proporcionar indebidamente documentación e información confidencial o reservada.
- i) Utilizar con fines lucrativos las bases de datos a las que tenga acceso o que haya obtenido con motivo de su empleo, cargo, comisión o funciones.

- j) Obstaculizar las actividades para la identificación, generación, procesamiento, difusión y evaluación de la información en materia de transparencia proactiva y gobierno abierto.
- k) Difundir información pública en materia de transparencia proactiva y gobierno abierto en formatos que, de manera deliberada, no permitan su uso, reutilización o redistribución por cualquier interesado.

### **Contrataciones públicas, Licencias, Permisos, Autorización y Concesiones**

La persona servidora pública que con motivo de su empleo, cargo, comisión o función o a través de subordinados, participa en contrataciones públicas o en el otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones, se conduce con transparencia, imparcialidad y legalidad; orienta sus decisiones a las necesidades e intereses de la sociedad, y garantiza las mejores condiciones para el Estado.

Vulneran esta regla, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:

- a) Omitir declarar conforme a las disposiciones aplicables los posibles conflictos de interés, negocios y transacciones comerciales que de manera particular haya tenido con personas u organizaciones inscritas en el Registro Único de Contratistas para la Administración Pública Federal.
- b) Dejar de aplicar el principio de equidad de la competencia que debe prevalecer entre los participantes dentro de los procedimientos de contratación.
- c) Formular requerimientos diferentes a los estrictamente necesarios para el cumplimiento del servicio público, provocando gastos excesivos e innecesarios.
- d) Establecer condiciones en las invitaciones o convocatorias que representen ventajas o den un trato diferenciado a los licitantes.
- e) Favorecer a los licitantes teniendo por satisfechos los requisitos o reglas previstos en las invitaciones o convocatorias cuando no lo están; simulando el cumplimiento de éstos o coadyuvando a su cumplimiento extemporáneo.
- f) Beneficiar a los proveedores sobre el cumplimiento de los requisitos previstos en las solicitudes de cotización.
- g) Proporcionar de manera indebida información de los particulares que participen en los procedimientos de contrataciones públicas.
- h) Ser parcial en la selección, designación, contratación, y en su caso, remoción o rescisión del contrato, en los procedimientos de contratación.
- i) Influir en las decisiones de otros servidores públicos para que se beneficie a un participante en los procedimientos de contratación o para el otorgamiento de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones.
- j) Evitar imponer sanciones a licitantes, proveedores y contratistas que infrinjan las disposiciones jurídicas aplicables.
- k) Enviar correos electrónicos a los licitantes, proveedores, contratistas o concesionarios a través de cuentas personales o distintas al correo institucional.

- l) Reunirse con licitantes, proveedores, contratistas y concesionarios fuera de los inmuebles oficiales, salvo para los actos correspondientes a la visita al sitio.
- m) Solicitar requisitos sin sustento para el otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones.
- n) Dar trato inequitativo o preferencial a cualquier persona u organización en la gestión que se realice para el otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones.
- o) Recibir o solicitar cualquier tipo de compensación, dádiva, obsequio o regalo en la gestión que se realice para el otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones.
- p) Dejar de observar el protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas y otorgamiento de licencias, permisos, autorizaciones, concesiones y sus prórrogas.
- q) Ser beneficiario directo o a través de familiares hasta el cuarto grado, de contratos gubernamentales relacionados con la dependencia o entidad que dirige o en la que presta sus servicios.

### **Programas gubernamentales**

La persona servidora pública que con motivo de su empleo, cargo, comisión o función o a través de subordinados, participa en el otorgamiento y operación de subsidios y apoyos de programas gubernamentales, garantiza que la entrega de estos beneficios se apegue a los principios de igualdad y no discriminación, legalidad, imparcialidad, transparencia y respeto.

Vulneran esta regla, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:

- a) Ser beneficiario directo o a través de familiares hasta el cuarto grado, de programas de subsidios o apoyos de la dependencia o entidad que dirige o en la que presta sus servicios.
- b) Permitir la entrega o entregar subsidios o apoyos de programas gubernamentales, de manera diferente a la establecida en la reglas de operación.
- c) Brindar apoyos o beneficios de programas gubernamentales a personas, agrupaciones o entes que no cumplan con los requisitos y criterios de elegibilidad establecidos en las reglas de operación.
- d) Proporcionar los subsidios o apoyos de programas gubernamentales en periodos restringidos por la autoridad electoral, salvo casos excepcional por desastres naturales o de otro tipo de contingencia declarada por las autoridades competentes.
- e) Dar trato inequitativo o preferencial a cualquier persona u organización en la gestión del subsidio o apoyo del programa, lo cual incluye el ocultamiento, retraso o entrega engañosa o privilegiada de información.

- f) Discriminar a cualquier interesado para acceder a los apoyos o beneficios de un programa gubernamental.
- g) Alterar, ocultar, eliminar o negar información que impida el control y evaluación sobre el otorgamiento de los beneficios o apoyos a personas, agrupaciones o entes, por parte de las autoridades facultadas.
- h) Entregar, disponer o hacer uso de la información de los padrones de beneficiarios de programas gubernamentales diferentes a las funciones encomendadas.

### **Trámites y servicios**

La persona servidora pública que con motivo de su empleo, cargo, comisión o función participa en la prestación de trámites y en el otorgamiento de servicios, atiende a los usuarios de forma respetuosa, eficiente, oportuna, responsable e imparcial.

Vulneran esta regla, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:

- a) Ejercer una actitud contraria de servicio, respeto y cordialidad en el trato, incumpliendo protocolos de actuación o atención al público.
- b) Otorgar información falsa sobre el proceso y requisitos para acceder a consultas, trámites, gestiones y servicios.
- c) Realizar trámites y otorgar servicios de forma deficiente, retrasando los tiempos de respuesta, consultas, trámites, gestiones y servicios.
- d) Exigir, por cualquier medio, requisitos o condiciones adicionales a los señalados por las disposiciones jurídicas que regulan los trámites y servicios.
- e) Discriminar por cualquier motivo en la atención de consultas, la realización de trámites y gestiones, y la prestación de servicios.
- f) Recibir o solicitar cualquier tipo de compensación, dádiva, obsequio o regalo en la gestión que se realice para el otorgamiento del trámite o servicio.

### **Recursos humanos**

La persona servidora pública que participa en procedimientos de recursos humanos, de planeación de estructuras o que desempeña en general un empleo, cargo, comisión o función, se apega a los principios de igualdad y no discriminación, legalidad, imparcialidad, transparencia y rendición de cuentas.

Vulneran esta regla, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:

- a) Dejar de garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a la función pública con base en el mérito.
- b) Designar, contratar o nombrar en un empleo, cargo, comisión o función, a personas cuyos intereses particulares, laborales, profesionales, económicos o

- de negocios puedan estar en contraposición o percibirse como contrarios a los intereses que les correspondería velar si se desempeñaran en el servicio público.
- c) Proporcionar a un tercero no autorizado, información contenida en expedientes del personal y en archivos de recursos humanos bajo su resguardo.
  - d) Suministrar información sobre los reactivos de los exámenes elaborados para la ocupación de plazas vacantes a personas ajenas a la organización de los concursos.
  - e) Seleccionar, contratar, nombrar o designar a personas, sin haber obtenido previamente, la constancia de no inhabilitación.
  - f) Seleccionar, contratar, nombrar o designar a personas que no cuenten con el perfil del puesto, con los requisitos y documentos establecidos, o que no cumplan con las obligaciones que las leyes imponen a todo ciudadano.
  - g) Seleccionar, contratar, designar o nombrar directa o indirectamente como subalternos a familiares hasta el cuarto grado de parentesco.
  - h) Inhibir la formulación o presentación de inconformidades o recursos que se prevean en las disposiciones aplicables para los procesos de ingreso.
  - i) Otorgar a un servidor público subordinado, durante su proceso de evaluación, una calificación que no corresponda a sus conocimientos, actitudes, capacidades o desempeño.
  - j) Disponer del personal a su cargo en forma indebida, para que le realice trámites, asuntos o actividades de carácter personal o familiar ajenos al servicio público.
  - k) Presentar información y documentación falsa o que induzca al error, sobre el cumplimiento de metas de su evaluación del desempeño.
  - l) Remover, cesar, despedir, separar o dar o solicitar la baja de servidores públicos de carrera, sin tener atribuciones o por causas y procedimientos no previstos en las leyes aplicables.
  - m) Omitir excusarse de conocer asuntos que puedan implicar cualquier conflicto de interés.
  - n) Evitar que el proceso de evaluación del desempeño de los servidores públicos se realice en forma objetiva y en su caso, dejar de retroalimentar sobre los resultados obtenidos cuando el desempeño del servidor público sea contrario a lo esperado.
  - o) Eludir, conforme a sus atribuciones, la reestructuración de áreas identificadas como sensibles o vulnerables a la corrupción o en las que se observe una alta incidencia de conductas contrarias al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o al Código de Conducta.

### **Administración de bienes muebles e inmuebles**

La persona servidora pública que con motivo de su empleo, cargo, comisión o función, participa en procedimientos de baja, enajenación, transferencia o destrucción de bienes muebles o de administración de bienes inmuebles, administra

los recursos con eficiencia, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que están destinados.

Vulneran esta regla, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:

- a) Solicitar la baja, enajenación, transferencia o destrucción de bienes, cuando éstos sigan siendo útiles.
- b) Compartir información con terceros ajenos a los procedimientos de baja, enajenación, transferencia o destrucción de bienes públicos, o sustituir documentos o alterar éstos.
- c) Recibir o solicitar cualquier tipo de compensación, dádiva, obsequio o regalo, a cambio de beneficiar a los participantes en los procedimientos de enajenación de bienes muebles e inmuebles.
- d) Intervenir o influir en las decisiones de otros servidores públicos para que se beneficie a algún participante en los procedimientos de enajenación de bienes muebles e inmuebles.
- e) Tomar decisiones en los procedimientos de enajenación de bienes muebles e inmuebles, anteponiendo intereses particulares que dejen de asegurar las mejores condiciones en cuanto a precio disponible en el mercado.
- f) Manipular la información proporcionada por los particulares en los procedimientos de enajenación de bienes muebles e inmuebles.
- g) Utilizar el parque vehicular terrestre, marítimo o aéreo, de carácter oficial o arrendado para este propósito, para uso particular, personal o familiar, fuera de la normativa establecida por la dependencia o entidad en que labore.
- h) Utilizar los bienes inmuebles para uso ajeno a la normatividad aplicable.
- i) Disponer de los bienes y demás recursos públicos sin observar las normas a los que se encuentran afectos y destinarlos a fines distintos al servicio público.

### **Procesos de evaluación**

La persona servidora pública que con motivo de su empleo, cargo, comisión o función, participa en procesos de evaluación, se apega en todo momento a los principios de legalidad, imparcialidad y rendición de cuentas.

Vulneran esta regla, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:

- a) Proporcionar indebidamente la información contenida en los sistemas de información de la Administración Pública Federal o acceder a ésta por causas distintas al ejercicio de sus funciones y facultades.
- b) Traspasar el alcance y orientación de los resultados de las evaluaciones que realice cualquier instancia externa o interna en materia de evaluación o rendición de cuentas.
- c) Dejar de atender las recomendaciones formuladas por cualquier instancia de evaluación, ya sea interna o externa.

- d) Alterar registros de cualquier índole para simular o modificar los resultados de las funciones, programas y proyectos gubernamentales.

### **Control interno**

La persona servidora pública que en el ejercicio de su empleo, cargo, comisión o función, participa en procesos en materia de control interno, genera, obtiene, utiliza y comunica información suficiente, oportuna, confiable y de calidad, apegándose a los principios de legalidad, imparcialidad y rendición de cuentas.

Vulneran esta regla, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:

- a) Dejar de comunicar los riesgos asociados al cumplimiento de objetivos institucionales, así como los relacionados con corrupción y posibles irregularidades que afecten los recursos económicos públicos.
- b) Omitir diseñar o actualizar las políticas o procedimientos necesarios en materia de control interno.
- c) Generar información financiera, presupuestaria y de operación sin el respaldo suficiente.
- d) Comunicar información financiera, presupuestaria y de operación incompleta, confusa o dispersa.
- e) Omitir supervisar los planes, programas o proyectos a su cargo, en su caso, las actividades y el cumplimiento de las funciones del personal que le reporta.
- f) Dejar de salvaguardar documentos e información que se deban conservar por su relevancia o por sus aspectos técnicos, jurídicos, económicos o de seguridad.
- g) Ejecutar sus funciones sin establecer las medidas de control que le correspondan.
- h) Omitir modificar procesos y tramos de control, conforme a sus atribuciones, en áreas en las que se detecten conductas contrarias al Código de Ética, las Reglas de Integridad o al Código de Conducta.
- i) Dejar de implementar, en su caso, de adoptar, mejores prácticas y procesos para evitar la corrupción y prevenir cualquier conflicto de interés.
- j) Inhibir las manifestaciones o propuestas que tiendan a mejorar o superar deficiencias de operación, de procesos, de calidad de trámites y servicios, o de comportamiento ético de los servidores públicos.
- k) Eludir establecer estándares o protocolos de actuación en aquellos trámites o servicios de atención directa al público o dejar de observar aquéllos previstos por las instancias competentes.

### **Procedimiento administrativo**

La persona servidora pública que en el ejercicio de su empleo, cargo, comisión o función, participa en procedimientos administrativos tiene una cultura de denuncia,

respetar las formalidades esenciales del procedimiento y la garantía de audiencia conforme al principio de legalidad.

Vulneran esta regla, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:

- a) Omitir notificar el inicio del procedimiento y sus consecuencias.
- b) Dejar de otorgar la oportunidad de ofrecer pruebas.
- c) Prescindir el desahogo de pruebas en que se finque la defensa.
- d) Excluir la oportunidad de presentar alegatos.
- e) Omitir señalar los medios de defensa que se pueden interponer para combatir la resolución dictada.
- f) Negarse a informar, declarar o testificar sobre hechos que le consten relacionados con conductas contrarias a la normatividad, así como al Código de Ética, las Reglas de Integridad y al Código de Conducta.
- g) Dejar de proporcionar o negar documentación o información que el Comité y la autoridad competente requiera para el ejercicio de sus funciones o evitar colaborar con éstos en sus actividades.
- h) Inobservar criterios de legalidad, imparcialidad, objetividad y discreción en los asuntos de los que tenga conocimiento que impliquen contravención a la normatividad, así como al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o al Código de Conducta.

### **Desempeño permanente con integridad**

La persona servidora pública que desempeña un empleo, cargo, comisión o función, conduce su actuación con legalidad, imparcialidad, objetividad, transparencia, certeza, cooperación, ética e integridad.

Vulneran esta regla, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:

- a) Omitir conducirse con un trato digno y cordial, conforme a los protocolos de actuación o atención al público, y de cooperación entre servidores públicos.
- b) Realizar cualquier tipo de discriminación tanto a otros servidores públicos como a toda persona en general.
- c) Retrasar de manera negligente las actividades que permitan atender de forma ágil y expedita al público en general.
- d) Hostigar, agredir, amedrentar, acosar, intimidar o amenazar a compañeros de trabajo o personal subordinado.
- e) Ocultar información y documentación gubernamental, con el fin de entorpecer las solicitudes de acceso a información pública.
- f) Recibir, solicitar o aceptar cualquier tipo de compensación, dádiva, obsequio o regalo en la gestión y otorgamiento de trámites y servicios.

- g) Realizar actividades particulares en horarios de trabajo que contravengan las medidas aplicables para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos.
- h) Omitir excusarse de intervenir en cualquier forma en la atención, tramitación o resolución de asuntos en los que tenga interés personal, familiar, de negocios, o cualquier otro en el que tenga algún conflicto de interés.
- i) Aceptar documentación que no reúna los requisitos fiscales para la comprobación de gastos de representación, viáticos, pasajes, alimentación, telefonía celular, entre otros.
- j) Utilizar el parque vehicular terrestre, marítimo o aéreo, de carácter oficial o arrendado para este propósito, para uso particular, personal o familiar, fuera de la normativa establecida por la dependencia o entidad en que labore.
- k) Solicitar la baja, enajenación, transferencia o destrucción de bienes muebles, cuando éstos sigan siendo útiles.
- l) Obstruir la presentación de denuncias sobre el uso indebido o de derroche de recursos económicos que impidan o propicien la rendición de cuentas.
- m) Evitar conducirse con criterios de sencillez, austeridad y uso adecuado de los bienes y medios que disponga con motivo del ejercicio del cargo público.
- n) Conducirse de manera ostentosa, inadecuada y desproporcionada respecto a la remuneración y apoyos que se determinen presupuestalmente para su cargo público.

### **Cooperación con la integridad**

La persona servidora pública en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o función, coopera con la dependencia o entidad en la que labora y con las instancias encargadas de velar por la observancia de los principios y valores intrínsecos a la función pública, en el fortalecimiento de la cultura ética y de servicio a la sociedad.

Son acciones que, de manera enunciativa y no limitativa, hacen posible propiciar un servicio público íntegro, las siguientes:

- a) Detectar áreas sensibles o vulnerables a la corrupción.
- b) Proponer, en su caso, adoptar cambios a las estructuras y procesos a fin de inhibir ineficiencias, corrupción y conductas antiéticas.
- c) Recomendar, diseñar y establecer mejores prácticas a favor del servicio público.

### **Comportamiento digno**

La persona servidora pública en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o función, se conduce en forma digna sin proferir expresiones, adoptar comportamientos, usar lenguaje o realizar acciones de hostigamiento o acoso sexual, manteniendo para ello una actitud de respeto hacia las personas con las que tiene o guarda relación en la función pública.

Vulneran esta regla, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:

- a) Realizar señales sexualmente sugerentes con las manos o a través de los movimientos del cuerpo.
- b) Tener contacto físico sugestivo o de naturaleza sexual, como tocamientos, abrazos, besos, manoseo, jalones.
- c) Hacer regalos, dar preferencias indebidas o notoriamente diferentes o manifestar abiertamente o de manera indirecta el interés sexual por una persona.
- d) Llevar a cabo conductas dominantes, agresivas, intimidatorias u hostiles hacia una persona para que se someta a sus deseos o intereses sexuales, o al de alguna otra u otras personas.
- e) Espiar a una persona mientras ésta se cambia de ropa o está en el sanitario.
- f) Condicionar la obtención de un empleo, su permanencia en él o las condiciones del mismo a cambio de aceptar conductas de naturaleza sexual.
- g) Obligar a la realización de actividades que no competen a sus labores u otras medidas disciplinarias en represalia por rechazar proposiciones de carácter sexual.
- h) Condicionar la prestación de un trámite o servicio público o evaluación escolar a cambio de que la persona usuaria, estudiante o solicitante acceda a sostener conductas sexuales de cualquier naturaleza.
- i) Expresar comentarios, burlas, piropos o bromas hacia otra persona referentes a la apariencia o a la anatomía con connotación sexual, bien sea presenciales o a través de algún medio de comunicación.
- j) Realizar comentarios, burlas o bromas sugerentes respecto de su vida sexual o de otra persona, bien sea presenciales o a través de algún medio de comunicación.
- k) Expresar insinuaciones, invitaciones, favores o propuestas a citas o encuentros de carácter sexual.
- l) Emitir expresiones o utilizar lenguaje que denigre a las personas o pretenda colocarlas como objeto sexual
- m) Preguntar a una persona sobre historias, fantasías o preferencias sexuales o sobre su vida sexual.
- n) Exhibir o enviar a través de algún medio de comunicación carteles, calendarios, mensajes, fotos, afiches, ilustraciones u objetos con imágenes o estructuras de naturaleza sexual, no deseadas ni solicitadas por la persona receptora.
- o) Difundir rumores o cualquier tipo de información sobre la vida sexual de una persona.
- p) Expresar insultos o humillaciones de naturaleza sexual.
- q) Mostrar deliberadamente partes íntimas del cuerpo a una o varias personas.

## **XIII. Código de Conducta del personal del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE**

### **1. Conocimiento y aplicación de las leyes y normas**

Las personas servidoras públicas del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, se comprometen a conocer, respetar y hacer cumplir la Constitución, leyes, reglamentos y en general toda la normatividad aplicable al ámbito de su competencia y actuación, además de estar actualizados en los diversos cambios legislativos que al respecto se establezca.

### **2. Uso del cargo público**

Las personas servidoras públicas del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, se abstienen de utilizar su empleo, cargo o comisión para obtener beneficios personales o de tipo económico, privilegios, favores sexuales o de cualquier otra índole, a cambio de beneficiar o perjudicar a terceros, ya que deberán actuar con: objetividad, responsabilidad e imparcialidad en beneficio de la sociedad y el Instituto, de manera honesta y con rectitud sin conceder preferencias o privilegios indebidos a proveedores, organización o persona alguna.

### **3. Honradez en el servicio público**

Las personas servidoras públicas del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, se comprometen a mantener una conducta impecable en el ejercicio de sus funciones y no utilizar el cargo público para obtener algún provecho o ventaja personal a favor de sí mismos o terceros.

### **4. Uso y asignación de recursos**

Los recursos financieros, materiales, humanos y de cualquier otra índole del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, son para el uso del mismo y no para uso personal, por lo cual, las personas servidoras públicas se comprometen a cuidarlos y utilizarlos para cumplir con el trabajo encomendado, adoptando siempre conductas de racionalidad.

### **5. Uso transparente y responsable de la información interna**

Las personas servidoras públicas del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, se comprometen a evitar, por cualquier motivo, el uso incorrecto de la información a la que se tiene acceso, conforme a la Ley General de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

De igual forma, proporcionar a la sociedad los mecanismos adecuados para la consulta y acceso libre y transparente de la información que se genera, respetando y protegiendo la información, siempre en cumplimiento a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

## **6. Rendición de cuentas permanente**

Las personas servidoras públicas del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, se encuentran obligados a rendir cuentas por el simple hecho de ser servidores públicos, sin embargo, se comprometen a desempeñar sus funciones asignadas en forma adecuada y se sujetan a la evaluación de la propia sociedad, así como de los órganos fiscalizadores.

## **7. Conflicto de intereses**

Las personas servidoras públicas del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, mantienen el compromiso de actuar con honradez e imparcialidad y con apego a la ley y a las normas, en las relaciones con las personas que interactúan con el Sistema de Agencias Turísticas, tratando con esto, evitar situaciones en las cuales pudieran entrar en conflicto los intereses personales con los intereses de terceros.

## **8. Toma de decisiones**

Las personas servidoras públicas del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, se comprometen a que todas las decisiones que tomen en el ejercicio de sus funciones, deberán estar apegadas a las leyes, reglamentos y normatividad aplicable, así como al Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal y las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública.

## **9. Imparcialidad e integridad**

Las personas servidoras públicas del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, están comprometidos a actuar con honestidad, sin conceder preferencias o privilegios indebidos a proveedores, organización o persona alguna, así mismo a respetar y promover en todo momento la normatividad aplicable conforme a su objeto establecido en el Artículo 2 de su Reglamento Orgánico, así como de los Derechos Humanos.

## **10. Atención a petición, quejas y denuncias de la sociedad**

El Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, se compromete a fomentar una cultura responsable para propiciar la presentación de quejas y denuncias, y mantiene la obligación de promover, dar seguimiento, atención y respuesta

oportuna e imparcial a todas las peticiones, quejas y denuncias de los derechohabientes, de conformidad con la normatividad aplicable.

### **11. Igualdad en el servicio**

El Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, a través del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, tiene la obligación de otorgar los seguros, prestaciones y servicios encomendados, a todos los miembros de la sociedad que tengan derecho a recibirlos, sin importar su sexo, edad, raza, credo, religión o preferencias, comprometiéndose a respetar las leyes y normatividad aplicable con el simple efecto de erradicar conductas discriminatorias.

### **12. Relación con la sociedad y con los derechohabientes**

Las personas servidoras públicas del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, mantienen el compromiso permanente de ofrecer a todos los ciudadanos un trato digno, justo, cordial, equitativo, orientado y de tolerancia, siempre por un espíritu de calidad y calidez en el servicio.

### **13. Relaciones entre servidores públicos de TURISSSTE**

Las personas servidoras públicas del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, se comprometen a conducirse con profesionalismo, dignidad y respeto hacia ellos mismos y hacia todos sus compañeros de trabajo, procurando el trato amable y cordial, sin importar su lugar de nacimiento, edad, género, origen étnico, condición física, religión, preferencias sexuales o políticas, condición socioeconómica o cultural.

### **14. Relaciones con otras dependencias y entidades de los gobiernos federal y locales**

Las personas servidoras públicas del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, se comprometen a ofrecer a las personas servidoras públicas de otras dependencias y entidades del gobierno federal y de los gobiernos estatales y municipales, el apoyo, la atención, la información, la colaboración y el servicio que requieran, con amabilidad, oportunidad, confiabilidad, veracidad y generosidad, con total apego a la legalidad.

### **15. Salud, higiene, seguridad y mejoramiento ecológico y cultural**

El Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, tiene el compromiso constante de desarrollar acciones para proteger y mejorar el medio ambiente, así como evitar poner en riesgo la salud y seguridad del entorno común, comprometiéndose a mantenerse actualizado en temas de salud, seguridad y mejoramiento ecológico y

cultural con el fin de preservar el entorno laboral y social. Debiendo de participar activamente en las prácticas de acciones de protección civil, utilizar racionalmente el papel, agua y energía eléctrica, así como reutilizar el papel y material de oficina las veces que sea posible.

#### **16. Desarrollo permanente, integral y mejora continua**

Las personas servidoras públicas del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, mantienen el compromiso permanente de capacitarse profesionalmente para la actualización, formación profesional y desarrollo de habilidades, para obtener una cultura de servicio y ser más competentes en el cumplimiento de su desempeño.

#### **17. Servicios de calidad y calidez**

El Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, está comprometido a proporcionar un servicio profesional oportuno y transparente, con trato digno sin discriminación y con sentido humano, por alcanzar las metas, objetivos y programas del Instituto, jerarquizando las responsabilidades en cada proyecto y participando de forma ordenada, puntual, limpia y con esmero.

### **XIV. Mantenimiento al Código de Conducta**

El Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE deberá revisar y mantener actualizado, conforme a la normatividad vigente, el presente Código de Conducta, toda vez que sea autorizado por la mayoría de sus miembros y que las necesidades así lo ameriten. Para tales efectos, se llevará a cabo anualmente y será sometido a consideración por los miembros del Comité durante alguna Sesión ordinaria o extraordinaria.

Si así se requiere, el Comité podrá apoyarse por algún Subcomité temporal creado para estos fines. Será a través de la persona a cargo de la Secretaría Ejecutiva, quien estará a cargo de su organización y funcionamiento.