



CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA JUNTA INTERMUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ZACATECAS

El presente Código de Conducta es de aplicación a los trabajadores y trabajadoras de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas, es un Organismo Público Paramunicipal, con personalidad jurídica y patrimonio propio; que tiene como principales funciones la prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento en los municipios de Guadalupe, Morelos, Vetagrande y Zacatecas.

Glosario

Actitud. Forma de actuar de una persona a partir de tres componentes: emociones, conocimientos y conducta.

Antivalor. Conductas que atentan contra el impulso de la vida y el bienestar y que cortan las aspiraciones humanas de ser mejores e intentar guiarse por algún ideal de excelencia.

Buen trato. Conjunto de actitudes y conductas que reflejan sensibilidad, igualdad, responsabilidad y amabilidad en la atención a las personas cumpliendo con estándares y protocolos de servicio por parte de sus trabajadoras y trabajadores.

Código de Conducta. Instrumento emitido por el Director General de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado y Saneamiento de Zacatecas, a propuesta de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.

Conflicto de interés. La situación que se presenta cuando los intereses personales, familiares o de negocios del servidor público puedan afectar el desempeño independiente e imparcial de sus empleos, cargos, comisiones o funciones.



Compañeras y compañeros de trabajo. Todas las personas que desempeñen un empleo, cargo para la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas.

Compromiso. Es una obligación contraída hasta su cumplimiento.

Conocimiento de leyes y reglamentos en el servicio público. Obligación de las y los servidores públicos de conocer y dar cumplimiento a las normas jurídicas inherentes al ejercicio de las funciones que tengan conferidas, así como las que regulen el trabajo, cargo o comisión que desempeñen. El desconocimiento de una ley o de una disposición o regulación normativa no exime de responsabilidad a las y los servidores públicos.

Corrupción. Mal uso de las funciones públicas para conseguir una ventaja ilegítima o generar una ganancia o beneficio económico ilegal para quien comete dicho acto o para alguien cercano a él, ella o un tercero, de manera secreta o privada con acciones que son contrarias al ordenamiento legal.

Deber. Cumplir con su obligación en lo moral o en lo laboral.

Derechos Humanos. Derecho constitucional, que protegen ciertos bienes jurídicos inherentes a la persona, tales como la salud, la libertad, la educación, la igualdad, la fraternidad, la propiedad y la seguridad, cuya precisión e identificación son producto histórico del desarrollo de la conciencia humana y la organización social.

Discriminación. Toda distinción, exclusión o restricción que basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas.



Hostigamiento sexual. Es 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, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.

Igualdad. Es un derecho humano que señala que todas las personas tenemos los mismos derechos y acceso a las mismas oportunidades, sin importar sexo, raza, color, etnia, idioma, religión, opinión política, origen nacional o social, edad, discapacidad, posición económica, orientación sexual o contexto cultural de cada persona.

1. Presentación. Los trabajadores (as) de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (en lo sucesivo JIAPAZ), conocemos la importancia y la trascendencia de la noble misión que le fue encomendada a nuestra Institución: garantizar los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento disposición de aguas residuales y tratamiento. Esta tarea requiere que todas nuestras actividades diarias estén apegadas a los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia, para que éstos marquen la pauta de las conductas que debemos observar mientras hacemos nuestro trabajo diario.

El Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de los Servidores Públicos de la JIAPAZ, es una guía que nos permitirá definir la forma en que debemos enfrentar nuestro quehacer cotidiano, nuestras relaciones interpersonales y nuestro compromiso en el cumplimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos del Organismo Operador en materia de agua.

Te invitamos a que lo conozcas, a que vivas y hagas tuyos los principios y valores que se plasman en este Código, recuerda que: ¡Nuestros valores los vivimos desde nuestro antepasado y los perfeccionamos con los valores familiares que nos inculcan a través de la vida!



2. Ámbito de aplicación Las disposiciones contenidas en este Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de las y los Servidores Públicos de la JIAPAZ, así como en el Acuerdo que tiene por objeto emitir el Código de Ética de los servidores públicos de la JIAPAZ, 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.

OBJETO Operar, administrar y conservar los sistemas de agua potable, alcantarillado y saneamiento, así como planear, programar, construir, rehabilitar, mantener y ampliar las obras e instalaciones que integran dichos sistemas. Una atención al usuario con calidad sin discriminación alguna y dando prioridad a personas con discapacidad, adultos mayores y embarazadas.

3. MISIÓN Brindar a la poblaciones de Guadalupe, Morelos, Vetagrande y Zacatecas un servicio Hidrosanitario de calidad, continuo y eficiente; mediante la colaboración y coordinación del personal competente y el óptimo aprovechamiento de sus recursos disponibles para satisfacer las necesidades de los usuarios; mejorando la calidad de vida y promoviendo el pleno desarrollo en un entorno sustentable de tranquilidad, equidad y prosperidad.

4. VISIÓN Ser un Organismo Público Descentralizado Paramunicipal, autosustentable cercana a la ciudadanía, que proporciona un servicio eficaz y eficiente, que satisface las necesidades actuales y futuras de la población, contando con una infraestructura hidrosanitaria, que promueve el uso eficiente del agua potable, así como el tratamiento y reutilización de aguas servidas.



5. VALORES

Inclusión: Hacer partícipe a toda la sociedad en las actividades para un desarrollo integral que no genere distinción alguna.

Honestidad: Practicar en las labores diarias la verdad y rectitud.

Responsabilidad: Ser conscientes de que en nuestro actuar como servidores públicos incide en la vida de los habitantes de los municipios de Guadalupe, Morelos, Vetagrande y Zacatecas asumir que nuestro servicio debe de ser dado de la mejor manera posible.

Justicia: Poder ejercer la igualdad, la equidad y la armonía por medio de la práctica del servicio regido por las normas que aseguran el bienestar de los habitantes de los municipios.

Subsidiaria: Apoyar a que la población realice un adecuado uso de los recursos.

6. PRINCIPIOS

Innovación: Generar y utilizar herramientas de nueva creación que garanticen e impulsen el desarrollo de la JIAPAZ.

Colaboración; El comunicarnos nos brinda mayor capacidad de reflexión, esto influye en nuestro ambiente y forma de trabajo, lo cual genera resultados favorables que impulsan el desarrollo.

4 Adaptación; Generar la capacidad de aceptar lo nuevo y hacerlo parte de nuestro trabajo cotidiano.

Armonía: Buscar un equilibrio en todas y cada una de nuestras actividades diarias.

I. Legalidad.- Los Servidores públicos al servicio de la JIAPAZ, tienen la obligación de hacer únicamente aquello que las Leyes 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.

II. Honradez.- Los servidores públicos 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.

III. Lealtad.- Los servidores públicos corresponden a la confianza que el Director General de la JIAPAZ 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.

IV. Imparcialidad.- Los servidores públicos dan a los ciudadanos y 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.

V. Eficiencia.- Los servidores públicos 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.



7. **Valores** de la JIAPAZ el objetivo de cumplir con la misión de prestadores de servicios hidrosanitarios, los trabajadores de la JIAPAZ nos comprometemos de manera individual, colectiva y conocer, promover, para hacer nuestros los siguientes valores específicos y conductas.

a. Buen trato y vocación de servicio

Compromiso Realizaré las funciones que me corresponden, tratando bien a todas las personas con quien interactúo y considerando siempre como prioridad mi contribución en la atención a la población usuaria de los servicios hidrosanitarios.

- Otorgar buen trato a la población usuaria de los servicios, así como a mis compañeras y compañeros de trabajo.
- Saludar, escuchar y responder a todas las personas con las que interactúo.
- Conocer y cumplir con los protocolos de buen trato al atender a personas o al interactuar con mis compañeros y compañeras de trabajo.
- Contribuir a que mi ambiente laboral se caracterice por el buen trato y la cooperación entre compañeras y compañeros sin distinción del nivel jerárquico.
- Comunicarme de manera clara y directa, así como trabajar en equipo con mis autoridades, mis compañeras, compañeros de trabajo y con el personal a mi cargo.
- Orientar y atender de forma oportuna, clara y amable a la población y usuaria de los servicios, así como a mis compañeros y compañeras de trabajo.



- Implementar estrategias que propicien permanentemente la mejora de la atención y los servicios institucionales, así como el desarrollo de mi trabajo.
- Atender con oportunidad las quejas y/o solicitudes de la población y usuarios.
- Participar de forma comprometida en las actividades de sensibilización y capacitación relacionadas con el buen trato y vocación de servicio que establezca el Organismo Operador.
- Recordar que mis acciones impactan a las personas con las que interactúo, a su familia y también a la sociedad.

b. Respeto a los derechos humanos y a la igualdad

Compromiso Contribuiré con mis acciones laborales y personales a la promoción, el respeto, la protección y garantía de los derechos humanos, a la igualdad y la no discriminación; al acceso a la información y la protección de datos personales, para fortalecer la imagen interna y externa de la JIAPAZ.

Acciones

- Cumplir con mis funciones otorgando un trato igualitario a las personas y brindar acceso a los servicios a toda persona que tenga derecho a recibirlos, sin condicionarlos por sus características (raza, color, etnia, sexo, idioma, religión, opinión política, origen nacional o social, edad, discapacidad, posición económica, orientación sexual, entre otras).



- Conocer los derechos humanos y la obligación que tengo como persona servidora pública de promoverlos, respetarlos, protegerlos y garantizarlos.
- Reconocer los estereotipos asociados al género de las personas y evitar la discriminación a partir de ellos.
- Conocer y aplicar las Claves para el Trato Adecuado a Personas con Discapacidad.
- Evitar cualquier forma de violencia, hostigamiento o acoso sexual y/o laboral hacia cualquier persona de mi entorno laboral o de la población derechohabiente y usuaria.
- Dar acceso a la información pública a la persona que lo requiera, a sus datos personales o a la rectificación de éstos cuando sea solicitado y acredite su derecho.
- Hacer un manejo de los datos personales de conformidad con los propósitos para los cuales se hayan obtenido.
- Preservar y cuidar la información a mi cargo, de acuerdo con los criterios de protección de datos personales y confidencialidad.
- Desarrollar estrategias para promover, proteger y garantizar los derechos humanos, el respeto a la igualdad, la no discriminación, el acceso a la información y la protección de datos personales.

c. Integración y prevención de conflictos de interés en el uso del cargo y en la asignación de recursos públicos.

Compromiso



Desempeñaré mis funciones con estricto apego al marco normativo, buscando siempre el beneficio de la población usuaria, manifestando mi lealtad a la JIAPAZ utilizando los recursos humanos, financieros y materiales únicamente para cumplir con la misión del mismo.

Acciones

- Hacer del conocimiento de mi superior jerárquico cualquier conflicto de interés que tuviera o conociera de alguien, que en su cargo o comisión presente una situación donde los intereses personales, familiares, o de negocios pudieran afectar el desempeño laboral.
- Cuidar que mis acciones vayan dirigidas siempre en beneficio del Instituto evitando que mis propios intereses puedan influir en la toma de decisiones.
- Actuar en cumplimiento con mi deber, sin tomar atribuciones que me beneficien en lo personal o a un tercero.
- Cumplir con mis obligaciones evitando cualquier acción que me lleve al incumplimiento de mi integridad como persona servidora pública.
- Conocer y aplicar las leyes, reglamentos y normas con las cuales se regula mi cargo, puesto o comisión, asumiendo una cultura de buen trato, protección a los derechos humanos, igualdad, transparencia, legalidad y rendición de cuentas en el cumplimiento de mis funciones.
- Repudiar, combatir y denunciar cualquier acto de violencia física y/o emocional que afecte a la población usuaria de los servicios, así como al personal institucional.



- Repudiar, combatir y denunciar actos de corrupción, fraude, discriminación, vandalismo o cualquier otro que afecte la operación de los servicios otorgados y los bienes muebles e inmuebles de la JIAPAZ.
- Orientar mi trabajo siempre al cumplimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos del Instituto, aportando el máximo de mi capacidad, conocimiento y esfuerzo.
- Denunciar cualquier incumplimiento a las disposiciones de este Código de Conducta.
- Hacer uso eficiente y responsable de los recursos humanos, financieros y materiales para desempeñar mis funciones, bajo los lineamientos de austeridad, ahorro, transparencia, honestidad y con apego a la normatividad aplicable a la JIAPAZ.
- Proporcionar información fehaciente y oportuna, atender todas las solicitudes de servicio que se encuentren bajo mi responsabilidad, disminuir los tiempos de atención y/o trámites, haciendo partícipes en su modificación al personal involucrado en su autorización, dirección y operación.
- Actuar con atención a la verdad, para fomentar la confianza en la población usuaria, así como en la de mis compañeras y compañeros de trabajo.

d. Superación personal y profesional

Compromiso

Perfeccionaré mis actitudes, capacidades conocimientos personales y profesionales para propiciar la mejora continua y la innovación en mi



trabajo y para fomentar un ambiente de trabajo positivo y propositivo con mis compañeras y compañeros de trabajo.

Acciones Orientar mi trabajo siempre al cumplimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos del Instituto, aportando el máximo de mi capacidad, conocimiento y esfuerzo.

- Asumir las consecuencias de los errores y aciertos que cometa en el desempeño de mis funciones.
- Mostrar lealtad a los intereses de la JIAPAZ, siempre buscando el bien de la población usuaria de mis compañeras y compañeros de trabajo.
- Reconocer los méritos obtenidos por mis compañeras y compañeros de trabajo, evitando apropiarme de sus ideas, proyectos, resultados o iniciativas.
- Tener presente que mis compañeras y compañeros de trabajo son parte esencial de una familia por lo que ellas y ellos tienen como yo, responsabilidades en el entorno familiar.
- Participar en las actividades de capacitación y adiestramiento que me proporciona la Institución, asumiendo el compromiso y responsabilidad de mi propio desarrollo personal y profesional u otorgar capacitación y adiestramiento cuando las necesidades así lo requieran.
- Actualizar mis conocimientos, habilidades y destrezas, así como fortalecer mis competencias de manera permanente, para el adecuado desarrollo de mis funciones y actividades encomendadas.



- Aplicar los conocimientos adquiridos en mi área de trabajo, a fin de mejorar la calidad de los servicios que brinda la JIAPAZ.
- Participar en los eventos de prevención de contingencia establecidos por las áreas correspondientes de la JIAPAZ, a fin de prevenir riesgos de trabajo.
- Participar y fomentar las actividades de cuidado por el agua, promoción cultural y deportiva que me brinde y promueva la JIAPAZ.
- Cumplir con las medidas y disposiciones de control, respeto, uso y seguridad de todas las instalaciones, incluyendo estacionamientos y sanitarios, señaladas por las áreas de seguridad e higiene y de Protección Civil.
- Apoyar en la realización de labores de Protección Civil, de fumigación y de limpieza en mi centro de trabajo, como nos indican las áreas competentes, a fin de evitar entorpecer el ejercicio de sus funciones.
- Realizar mis funciones y tomar decisiones evitando afectar a toda costa la salud y seguridad de otras personas, así como el patrimonio ecológico de mi entorno.
- Señalar la razón o motivos específicos cuando se llame la atención a una persona, hacerlo en privado, de forma oportuna.
- Reportar a las autoridades correspondientes respecto a cualquier situación que ponga en riesgo a las compañeras y compañeros de trabajo, sus respectivas familias, la población derechohabiente y usuaria, o bien al entorno ecológico.



- Contribuir al cuidado del medio ambiente, reutilizando el material de oficina cuando sea posible (papel, sobres, tarjetas, carpetas, etc.) y disminuir el consumo del mismo, apagando las luces y desconectando aparatos eléctricos y electrónicos, cuando no se usen.
- Contribuir a la higiene, orden, seguridad y buena imagen de la JIAPAZ llegar puntualmente a mis deberes, mantener limpio y organizado mi lugar de trabajo, incluyendo mi uniforme (en caso de portarlo), portar el gafete institucional en un lugar visible, mostrarlo al personal de seguridad de las puertas de acceso y permitirle la inspección de bolsas y mochilas.

8. Compromiso personal

Me comprometo a ser ejemplo de la aplicación del Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de las y los Trabajadores de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas y a motivar a mis compañeras y compañeros para que adopten y observen su cumplimiento, a fin de proporcionar los servicios de manera eficiente, con buen trato, calidad y seguridad a la población usuaria para preservar un sano ambiente de trabajo.

Dado en la Ciudad de Zacatecas, Zac., a los xxxxxx días del mes de Abril del dos mil diecinueve. El Director General de la JIAPAZ. Dr. Felipe Benjamín de León Mojarro.

Aprobado por mayoría en sesión ordinaria xxxx del Consejo Directivo de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas JIAPAZ en fecha xx de Abril de 2019.