



# CÓDIGO DE CONDUCTA PARA OBSERVACIÓN DEL PERSONAL DE LA ADMINISTRACIÓN PORTUARIA INTEGRAL DE MANZANILLO

**JUNIO 2020**



*[Handwritten blue ink marks, signatures, and scribbles are present throughout the page, including a large checkmark on the right side and various initials and lines at the bottom.]*



## INDICE

- INTRODUCCION
- GLOSARIO
- MISION Y VISIÓN
- CÓDIGO DE ÉTICA:
  - PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES
  - VALORES
  - REGLAS DE INTEGRIDAD
- APARTADOS DEL CÓDIGO DE CONDUCTA





**GLOSARIO**

- a) **Código de Conducta.** - El instrumento emitido por el titular de cada una de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, a propuesta del Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Interés para orientar la actuación de los/as servidores/as públicos/as en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones ante situaciones concretas que se les presenten y que deriven de las funciones y actividades propias de la institución;
- b) **Código de Ética.** - El Código de Ética de las/los servidoras/es públicas/os de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 2015.
- c) **Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI).** - El órgano de consulta y asesoría integrado en términos de los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los/as servidores/as públicos/as y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, integrado al interior de la Entidad, para coadyuvar en la emisión, aplicación y cumplimiento del Código de Ética, Reglas de Integridad y Código de Conducta;
- d) **Entidad.** - La Administración Portuaria Integral de Manzanillo, S.A. de C.V. en términos de lo dispuesto por los artículos 3º., 45, 46 y 47 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal;
- e) **UEEPCI.** - Unidad Especializada en Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la Secretaría de la Función Pública;
- f) **Acuerdo.** - Acuerdo que tiene por objeto emitir el Código de Ética de los servidores/as públicos/as del Gobierno Federal, las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, y los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los los/las servidores/as públicos/as y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los CEPCI;
- g) **Lineamientos.** - Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores/as públicos/as y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los CEPCI, publicados en el Diario Oficial de la Federación mediante Acuerdo del 20 de agosto de 2015;
- h) **Conflicto de Interés.** - La situación que se presenta cuando los intereses personales, familiares o de negocios de los/las servidores/as públicos/as puedan afectar el desempeño independiente e imparcial de sus empleos, cargos, comisiones o funciones;



Handwritten blue ink marks and signatures on the right margin, including a large 'X', a checkmark, and several illegible signatures.

Handwritten blue ink marks and signatures on the left margin, including a large 'X' and several illegible signatures.



- i) **Delación.** - 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, Reglas de Integridad y al Código de Conducta;
- j) **Reglas de Integridad.** - Las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, señaladas en el Acuerdo.
- k) **SSECCOE.** - Sistema de Seguimiento, Evaluación y Coordinación de las actividades de los Comités de Ética y Prevención de Conflictos de Interés.

### INTRODUCCIÓN

Para lograr la transformación de la función gubernamental y construir un buen gobierno, creíble y confiable para los ciudadanos, es fundamental para las instituciones contar con un código de conducta que contribuya, concientizando a las y los servidores públicos en torno al alto valor social que tiene cada una de sus acciones en el entorno social.

El Código de Conducta es un conjunto de normas tendientes a reforzar y delimitar la actuación de los/las servidores/as públicos/as en el ejercicio de sus funciones o actividades que desempeñen en el marco de su empleo, cargo o comisión; el apego y respeto a las leyes y a los Valores inscritos en el Código de Ética y a las Reglas de Integridad.

Las normas contenidas en el presente documento son un marco de referencia para que la conducta de los que formamos parte de esta Administración Portuaria Integral de Manzanillo, así como de las personas físicas o morales que tiene alguna relación con nosotros, se rijan bajo principios de ética e integridad.

Además, el Código de Conducta es una parte importante del Programa Operativo de Transparencia y Combate a la Corrupción, ya que constituye una declaración formal de las normas y reglas de comportamiento de los los/las servidores/as públicos/as de esta Administración Portuaria Integral de Manzanillo S.A. de C.V.

Por otra parte, las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, establecen la forma en que los servidores públicos deberán desempeñarse en materia de actuación e información pública, contrataciones públicas, licencias, permisos, autorización y concesiones, programas gubernamentales, trámites y servicios, recursos humanos, administración de bienes muebles e inmuebles, procesos de evaluación, control interno,



*[Handwritten blue ink marks and signatures are present throughout the page, including a large checkmark on the left, a large loop on the right, and various initials and scribbles at the bottom.]*



procedimiento administrativo, desempeño permanente con integridad y cooperación con la integridad.

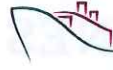
### OBJETIVO

Estimado(a) colaborador(a):

El presente Código de Conducta tiene por objeto normar la actuación de las personas servidoras públicas de esta Entidad que los orienten en su actuación a fin de lograr que cada uno, día con día, realice el máximo esfuerzo por combatir la corrupción que existe en nuestro país, siempre alineados a los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que fungen como pilares de la Administración Pública Federal, modernizar y hacer más eficiente la Administración Pública y por construir una sociedad más transparente así, como precisar las conductas que deberán observar en situaciones específicas que se les presenten en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones.



*[Handwritten signatures and marks in blue ink are scattered across the page, including a large checkmark at the top right, a signature on the right margin, and several initials and scribbles at the bottom.]*



## CARTA COMPROMISO

Es fundamental que nos distingamos como servidores (as) públicos (as) y que seamos capaces de actuar con honestidad predicando con el ejemplo, al reflejar en nuestras actividades y en nuestra relación con los demás, los valores de transparencia, integridad, rendición de cuentas y responsabilidad.

Este documento es el fruto del esfuerzo del personal de la Administración Portuaria Integral de Manzanillo, S.A. de C.V., quienes en forma muy entusiasta lo enriquecieron con sus aportaciones y comentarios.

Así, en el Código de Conducta, se detalla un conjunto de compromisos que hoy hacemos ante la sociedad y ante la plantilla laboral de la empresa, inspirados en la visión y misión de esta Administración Portuaria Integral.

Es por ello que quiero invitarte a que hagamos de nuestro Código de Conducta una norma de trabajo; que en nuestras responsabilidades diarias nos comprometamos con los "Principios Constitucionales, así como con los "Valores del Código de Ética"; y que este esfuerzo nos ayude a servir mejor a México y a sentir el orgullo de pertenecer a una institución que cultiva valores de integridad, ética y transparencia.

Manifiesto mi compromiso de que el mismo sea un instrumento de trabajo que utilizaré y consultaré para guiar mi conducta dentro y fuera de las instalaciones públicas de la Administración Portuaria Integral de Manzanillo, S.A. de C.V. Me comprometo a denunciar cualquier acto en el que se observe un incumplimiento al Código de Ética y Conducta, haciéndolo con responsabilidad y respeto.

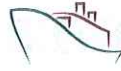
Estoy consciente y de acuerdo con las sanciones que laboralmente puedan ocurrir en caso del incumplimiento del mismo por mí o mis compañeros de trabajo.

Nombre y firma de la persona servidora pública

Fecha



Handwritten signatures and marks in blue ink, including a large signature on the left, a circular mark on the right, and various scribbles at the bottom.



## ÁMBITO DE APLICACIÓN

- Este ordenamiento aplica a todo el personal de la Administración Portuaria Integral de Manzanillo, S.A. de C.V.

Todas las personas que laboran en el Sector Público deben conocer, respetar y hacer cumplir la Constitución, las Leyes, los Reglamentos y la normatividad aplicable y en aquellos casos no contemplados por dichos ordenamientos, deberán conducirse con apego a los "Valores del Código de Ética"; ya que, de sorprenderse a cualesquier servidor(a) público(a) realizando conductas inapropiadas o ilícitas o cualquier hecho contrario a lo establecido en el presente Código de Conducta, se denunciará ante un superior o autoridad competente. De igual manera, es importante mencionar, que también se debe reconocer los méritos obtenidos por los diferentes servidores(as) en el estricto cumplimiento de este Código.



*[Handwritten signatures and marks in blue ink are present throughout the page, including a large 'X' on the right side and various initials and scribbles at the bottom.]*



**CÓDIGO DE ÉTICA  
DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL**

**PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES**

**Que todo/a servidor/a público/a debe observar en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o función.**

**Legalidad.** - Los/las servidores/as públicos/as hacen sólo aquello que las normas expresamente les confieren y en todo momento 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.**- Los/las servidores/as públicos/as 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.** - Los/las servidores/as públicos/as 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.** - Los/las servidores/as públicos/as 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.

**Eficiencia.** - Los/las servidores/as públicos/as 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



Handwritten blue ink marks and signatures are present throughout the page, including a large 'X' on the left margin, a large arrow pointing upwards on the left, and various initials and scribbles on the right and bottom margins.





responsabilidades y mediante el uso responsable y claro de sus recursos públicos, eliminando cualquier ostentación y discrecionalidad indebida en su aplicación.

**VALORES**

**Que todo servidor/a público/a debe anteponer en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o funciones:**

- **Interés Público.** -

Asumo un compromiso irrenunciable de actuar 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, respetando las normas establecidas.

- **Integridad.** -

Ceñiré mi conducta pública y privada, de modo tal que mis acciones y mis palabras sean honestas y dignas de credibilidad fomentando una cultura de confianza y de verdad.

- **Transparencia.** -

Garantizaré el acceso a la información gubernamental, sin más límite que el que imponga el interés público y los derechos de privacidad de particulares, establecidos por la ley, así como el uso y aplicación transparente de los recursos públicos, fomentando su manejo responsable.

- **Rendición de cuentas.** -

Proveeré la eficacia y la calidad en la gestión de la administración pública, contribuyendo a su mejora continua y a su modernización, teniendo como principios fundamentales la optimización de sus recursos y la rendición de cuentas.



X  
10  
2  
118  
8



- **Entorno cultural y ecológico.** -

Los/las servidores/as públicos/as 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.

- **Igualdad y no discriminación.** -

Haré regla invariable de mis actos y decisiones al procurar igualdad de oportunidades para 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, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la identidad de género, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la expresión de género, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o en cualquier otro motivo.

- **Respeto.** -

Respetaré sin excepción alguna la dignidad de la persona humana y los derechos y libertades que le son inherentes, siempre con trato amable y tolerancia para todas las personas.

- **Liderazgo.** -

Promoveré y apoyaré estos compromisos con mi ejemplo personal, abonando a los principios morales que son base y sustento de una sociedad exitosa en una patria ordenada y generosa.



Handwritten blue ink marks and signatures are present throughout the page, including a large 'X' on the left, a signature on the right, and various scribbles and lines at the bottom.



- **Respeto a los Derechos Humanos.** -

Respetaré los derechos humanos en el ámbito de mis competencias y atribuciones a toda persona por el simple hecho de serlo.

- **Equidad de género.** -

Respetaré en el ámbito de mis competencias y atribuciones garantizar 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.

- **Cooperación.** -

Colaboraré en trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comunes en los planes y programas de la Entidad en beneficio a la colectividad y confianza de los ciudadanos.

**I. CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN DE LAS LEYES**

- Todos(as) los(as) servidores(as) públicos de la Entidad tienen la obligación de realizar las tareas que nos han sido encomendadas con estricto apego a los ordenamientos legales aplicables.

\* Por lo tanto, los(as) servidores(as) públicos deberemos de:

- o Conocer y aplicar la Ley y las Normas que regulan nuestro cargo, puesto o comisión.
- o Promover entre el personal a nuestro cargo el cumplimiento de las Leyes y normativa aplicable.



Handwritten blue ink marks and signatures on the right margin, including a large 'X' and several illegible signatures.





**REGLAS DE INTEGRIDAD**  
**Para el Ejercicio de la Función Pública.**

1. Actuación pública
2. Información pública
3. Contrataciones públicas, Licencias, Permisos, Autorización y Concesiones
4. Programas Gubernamentales
5. Trámites y Servicios
6. Recursos Humanos
7. Administración de Bienes muebles e inmuebles
8. Procesos de evaluación
9. Control Interno
10. Procedimiento Administrativo
11. Desempeño permanente con integridad
12. Cooperación con la integridad
13. Comportamiento digno

**1. Actuación pública**

Los/las servidores/as públicos/as que desempeñen 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



*[Handwritten blue scribbles and marks on the left margin]*

*[Handwritten blue scribbles and marks on the right margin]*

*[Handwritten blue scribbles and marks at the bottom of the page]*



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 a 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/as públicos/as 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.





- ñ) 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.
- o) 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.
- p) 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.
- q) Evitar conducirse bajo criterios de austeridad, sencillez y uso apropiado de los bienes y medios que disponga con motivo del ejercicio del cargo público.
- r) Conducirse de forma ostentosa, incongruente y desproporcionada a la remuneración y apoyos que perciba con motivo de cargo público.

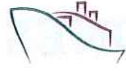
## 2. Información pública

Los/las servidores/as públicos/as que desempeñen 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.
- l) No respetar la privacidad y confidencialidad de la información de quienes buscan atención médica y de quienes puede ser parte de alguna investigación de rastreo de contactos en casos de COVID-19.

### 3. Contrataciones públicas, Licencias, Permisos, Autorización y Concesiones

Los/las servidores/as públicos/as 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, 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 presenten 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 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 la 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.
- ñ) 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.





- o) Dejar de observar el protocolo de actuación, en materia de contrataciones públicas y otorgamiento de licencias, permisos, autorizaciones, concesiones y sus prórrogas.
- p) 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.

#### 4. Programas gubernamentales

Los/las servidores/as públicos/as 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 las 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.

## 5. Trámites y Servicios

Los/las servidores/as públicos/as que con motivo de su empleo, cargo, comisión o función participa 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, incumplimiento protocolos de actuación o atención al público.
- b) Otorgar información falsa sobre el proceso y requisitos para acceder a consultas, gestiones y servicios.
- c) Proporcionar servicios de forma deficiente, retrasando los tiempos de respuesta, consultas, gestiones y servicios.
- d) Exigir, por cualquier medio, requisitos o condiciones adicionales a los señalados por las disposiciones jurídicas que regulan los servicios.
- e) Discriminar por cualquier motivo en la atención de consultas, gestiones, y la prestación de servicios.
- f) Recibir o solicitar cualquier tipo de compensación, dádiva, obsequio o regalo en la gestión que realice para el otorgamiento de los servicios.

## 6. Recursos Humanos

Los/las servidores/as públicos/as que participa en procedimientos de recursos humanos, de planeación de estructuras o que desempeñe en general un empleo, cargo, comisión o función, se apeg 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 a 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) Selecciona, contratar, designar o nombrar directa o indirectamente como subalternos a familiares hasta el cuarto grado de parentesco.
- h) Inhibir la formulación o prestación de inconformidades o recursos que se prevean en las disposiciones aplicables para los procesos de ingreso.
- i) Otorgar a un servidor/a público/a 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 al Código de Ética, Código de Conducta y las Reglas de Integridad.

**7. Administración de bienes muebles e inmuebles**

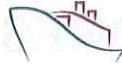
Los/las servidores/as públicos/as que con motivo de su empleo, cargo, comisión o función, participa en procedimientos de baja, enajenación, transferencia o destrucción de bienes muebles o de administración de bienes inmuebles, administra los recursos con eficiencia, transparencia y honradez para satisfacer 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.



Handwritten blue ink marks, including a large checkmark on the left, a large '2' on the right, and various scribbles and lines throughout the page.



- 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.

### 8. Procesos de evaluación

Los/las servidores/as públicos/as 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) Trascudir 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.



## 9. Control Interno

Los/las servidores/as públicos/as 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 y servicios o de comportamientos ético de los/las servidores/as públicos/as.
- k) Eludir establecer estándares o protocolos de actuación en aquellos servicios de atención directa al público o dejar de observar aquéllos previstos por las instancias competentes.



## 10. Procedimiento Administrativo

Los/las servidores/as públicos/as que en el ejercicio de su empleo, cargo, comisión o función, participa en procedimientos administrativos tiene una cultura de denuncia, respeta 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:**

- 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 a Código de Conducta.
- 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.
- 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.

## 11. Desempeño permanente con integridad

Los/las servidores/as públicos/as 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:**

- Omitir conducirse con un trato digno y cordial, conforme a los protocolos de actuación o atención al público, y de cooperación entre servidores/as públicos/as.
- Realizar cualquier tipo de discriminación tanto a otros servidores/as públicos/as como a toda persona en general.
- 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 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 tengan 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, acusaciones o delaciones 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.

## 12. Cooperación con la integridad

Los/las servidores/as públicos/as 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 integro, 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 ineficiencia, corrupción y conductas antiéticas.
- c) Recomendar, diseñar y establecer mejores prácticas a favor del servicio público.

### 13. Comportamiento digno

Los/las servidores/as públicos/as 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.
- ñ) Difundir rumores o cualquier tipo de información sobre la vida sexual de una persona.
- o) Expresar insultos o humillaciones de naturaleza sexual.
- p) Mostrar deliberadamente partes íntimas del cuerpo a una o varias personas.



*[Handwritten signatures and marks in blue ink]*

*[Handwritten notes and signatures in blue ink on the right margin]*



**Apartados del Código de Conducta**

- 1. Observancia de las leyes y normas vigentes**
- 2. Ejercicio ético de la función pública**
- 3. Conflicto de intereses**
- 4. Rendición de cuentas y acceso a la información**
- 5. Toma de decisiones**
- 6. Confidencialidad**
- 7. Desarrollo personal**
- 8. Relaciones entre servidoras/es públicas/os de API Manzanillo**
- 9. Relaciones con las/os clientas/es o usuarias/os de servicios de API Manzanillo**
- 10. Relación con personas que tienen o tuvieron COVID-19.**
- 11. Uso de los recursos materiales y financieros**
- 12. Salud, seguridad y medio ambiente**
- 13. Servicios de calidad y mejora continua**

*[Handwritten blue ink marks and signatures on the right margin]*





## 1. Observancia de las leyes y normas vigentes

### **Tengo el compromiso de:**

Desempeñar las funciones encomendadas basándome en el verdadero espíritu de la ley, para lo cual seré leal a la Constitución, las leyes, los reglamentos y los principios éticos que tengan como consecuencia una aplicación justa.

### **Debo**

- Comunicar las dudas fundadas sobre la aplicación de una ley o la procedencia de las órdenes que reciba a las instancias que al efecto se determinen.
- Contar con los conocimientos normativos necesarios para poder ejercer plenamente mis funciones.
- Actuar conforme a derecho y aplicar las normas legales y reglamentarias y los procedimientos establecidos en el ejercicio de mis funciones.
- Presentar, en los casos que proceda, con oportunidad y veracidad mi declaración de situación patrimonial.
- Abstenerme de girar instrucciones que contravengan las leyes y disposiciones vigentes.

## 2. Ejercicio ético de la función pública

### **Tengo el compromiso de:**

Desempeñar el encargo público con conocimiento, de manera honesta y con rectitud, sin necesidad que el ciudadano o alguna organización me otorguen gratificación o compensación alguna por la prestación del servicio y conducirme siempre de acuerdo a la normatividad vigente.



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten notes and signatures on the right margin]*



**Debo**

- Cumplir la jornada de trabajo con puntualidad, procurando que, en el desarrollo de la misma, las actividades se realicen con eficiencia y eficacia.
- Asumir con responsabilidad mis obligaciones inherentes al cargo, respetando en todo momento los derechos ciudadanos y la no discriminación previstos en las leyes.
- Denunciar todo tipo de actos de corrupción, de conductas irregulares o de uso inadecuado de recursos públicos.

Abstenerme de solicitar o aceptar dádivas o cualquier beneficio de persona o entidad alguna que pretenda obtener un trato preferencial en la realización de gestiones o actividades reguladas por esta Entidad.

- Abstenerme de llevar a cabo actividades ajenas a mis funciones dentro del horario laboral.
- Desempeñar el trabajo con empeño y transparencia, aplicando todos los conocimientos y habilidades a mi alcance, con la mayor disposición y esfuerzo posibles, para que mi actuación sirva de ejemplo y contribuya al logro de la misión y visión de API Manzanillo.

**3. Conflicto de intereses.**

**Tengo el compromiso de:**

Evitar situaciones en las cuales mis intereses interfieran con los de API Manzanillo, en cualquier situación que pueda beneficiarme indebidamente.

**Debo**

- Después de haber ocupado un cargo, puesto o comisión al interior de esta Entidad, abstenerme dentro del término legal, de asesorar o representar personalmente a una persona física o moral participante en un procedimiento relacionado con asuntos del área donde hubiera desempeñado mis funciones.



Handwritten blue ink marks and signatures on the right margin, including a large checkmark, a circle, and several initials.

Handwritten blue ink signatures and scribbles at the bottom of the page.



- Excusarme de intervenir en cualquier forma en la atención, tramitación o resolución de los asuntos en los que tenga interés personal, familiar o de negocios.
- Informar por escrito al jefe inmediato sobre la atención, trámite o resolución de un asunto en el cual, por su naturaleza, no sea posible excusarme.
- Observar las instrucciones que por escrito me haga mi jefe inmediato, para solucionar los conflictos de esta naturaleza.
- Estoy obligada/o a presentar la declaración de posible conflicto de interés al iniciar o concluir un cargo, así como de manera anual o en cualquier momento en el que se considera pudiera ocurrir un posible conflicto de interés en mi responsabilidad.

#### 4. Rendición de cuentas y acceso a la información

##### **Tengo el compromiso de:**

Proporcionar la información gubernamental que la sociedad me solicite sobre mi función y desempeño sin más límite que el establecido por las leyes y el respeto a los derechos de privacidad de particulares.

##### **Debo**

- Proporcionar la documentación e información que sea requerida según lo establecido en las disposiciones legales correspondientes.
- Cerciorarme de que la comunicación sea genuina y la información sea exacta antes de utilizarla en un documento oficial.
- Preparar la información que se me solicite, utilizando los canales autorizados.
- Cuidar la información que esté a mi cargo, evitando su uso, sustracción, destrucción, ocultamiento o inutilización indebida.



*[Handwritten blue scribbles and marks on the left margin]*

*[Handwritten blue scribbles and marks on the right margin, including a large '2' and 'comp']*

*[Handwritten blue signatures and scribbles at the bottom of the page]*



- Abstenerme de utilizar, alterar o manipular la información a mi cargo para un beneficio personal o de un grupo o en perjuicio de la Institución.

### 5. Toma de decisiones

#### **Tengo el compromiso de:**

Que las decisiones que tome como servidor/a público/a se apeguen a la ley y demás ordenamientos que regulen mi actuación, así como a los valores contenidos en el Código de Ética.

#### **Debo**

- Actuar con criterios de justicia y equidad cuando se tome una decisión, evitando en todo momento beneficiar o perjudicar indebidamente a otra persona.
- Asumir mis responsabilidades en el ejercicio de mis funciones.
- Escuchar las opiniones de mis subalternos, cuando proceda, en la resolución de los asuntos.
- Dar solución de manera inmediata a los problemas que estén dentro de mi responsabilidad, evitando cuando sea posible turnarlos de manera innecesaria a otras instancias.

### 6. Confidencialidad

#### **Tengo el compromiso de:**

Que la información que se considere confidencial y reservada debe permanecer con ese carácter, de acuerdo con las políticas y leyes vigentes.

#### **Debo**

- Custodiar y cuidar la información que sea catalogada como confidencial para evitar su uso en perjuicio de los objetivos de la



Handwritten blue notes and signatures on the right margin, including a large checkmark, a signature, and the word "des" written vertically.

Handwritten blue notes and signatures on the left margin, including a large checkmark and a signature.

Handwritten signature in blue ink at the bottom right.



- Entidad, o en beneficio privado de cualquier tipo.
- Actuar con lealtad en la realización de los trabajos que se me encomienden, observando siempre la institucionalidad hacia API Manzanillo.
- Evitar la realización de negocios, utilizando información reservada a la que tenga o haya tenido acceso con motivo de mi empleo, cargo o comisión.

## 7. Desarrollo personal

### **Tengo el compromiso de:**

Participar en el proceso de cambio y desarrollo del capital humano de esta Entidad, para obtener una cultura de servicio y procurar la innovación en mi ámbito laboral.

### **Debo**

- Mantener actualizados mis conocimientos para el adecuado desarrollo de mis responsabilidades.
- Promover e incentivar al personal a mi cargo, para que desarrolle mayores conocimientos y habilidades.
- Asistir a los cursos de capacitación que organice y promueva la Entidad, para desarrollar conocimientos y habilidades que permitan un mejor desempeño de mi función.
- Mantener una actitud positiva y comprometida con los objetivos de la Entidad, trabajando en equipo con mis compañeras/os de trabajo.
- Promover el empleo de personas con capacidades diferentes o adultos en plenitud, en puestos de trabajo acorde a sus conocimientos y aptitudes.
- Respetar el principio de no discriminación y, en particular, garantizar la igualdad de trato a los ciudadanos con independencia de su nacionalidad, sexo, origen racial o



Handwritten blue ink marks, including checkmarks, arrows, and signatures, are present throughout the page.





étnico, religión o creencias, incapacidad, edad y orientación sexual.

### 8. Relaciones entre servidores/as públicos/as de API Manzanillo

**Tengo el compromiso de:**

Respetar a mis compañeros y compañeras de trabajo para una sana relación, que promueva el trato adecuado y cordial, independientemente del nivel jerárquico, edad, género o religión.

**Debo**

- Observar buena conducta en mi empleo y dirigirme con cortesía a mis compañeros de trabajo, evitando la crítica destructiva y actitudes prepotentes o lenguaje inadecuado.
- Evitar hostigamiento, acoso o intimidación hacia mis compañeros y compañeras de trabajo.
- Respetar los espacios comunes, evitando realizar cualquier otra actividad que incomode a los demás, o que ponga en riesgo su integridad física.

### 9. Relaciones con las/os clientas/es o usuarias/os de servicios de API Manzanillo

**Tengo el compromiso de:**

Ofrecer un trato justo y de calidad a todas aquellas personas que tengan que realizar algún trámite o servicio ante la API Manzanillo, observando como norma de conducta el estricto apego a la normatividad aplicable.

**Debo**

- Difundir claramente los derechos y obligaciones de las/os clientas/es o usuarias/os en los trámites que realicen ante esta Entidad.



Handwritten blue ink signatures and marks are present throughout the page, including a large signature on the left side and several smaller ones on the right side.



- Buscar la participación de la sociedad en las acciones de transparencia que se promuevan.
- Establecer una relación basada en la calidad y satisfacción del cliente o usuario.
- Portar gafete dentro de las instalaciones, así como en el cumplimiento de cualquier comisión oficial, permitiendo que los/as clientes y la ciudadanía en general me identifiquen.
- Dar una difusión amplia de los servicios que ofrece la API Manzanillo y de los requisitos que se necesitan.

**10. Relación con personas que tienen o tuvieron COVID-19.**

**Tengo el compromiso de:**

Contribuir a un ambiente de trabajo sano en el que no exista discriminación en torno de la reciente pandemia, respetando la integridad física, moral y laboral de las personas, utilizando mecanismos de comunicación correctos para evitar la estigmatización de las personas afectadas por el COVID-19.

**Debo:**

- Respetar la privacidad y confidencialidad de la información de quienes buscan atención médica y de quienes puede ser parte de alguna investigación de rastreo de contactos.
- Comunicar pronto el riesgo, o la ausencia de riesgo, relacionado con el contacto de productos, personas y lugares.
- Corregir el lenguaje negativo que puede causar estigma al difundir información precisa acerca de cómo se propaga el virus.
- Evitar vincular la enfermedad con lugares u orígenes étnicos.
- Referirme a ellos/as como "personas que tienen COVID-19", "personas que están siendo tratadas por COVID-19", "personas que se están recuperando de COVID-19",



Handwritten blue ink marks and signatures are present throughout the page, including a large checkmark on the left, a signature on the right, and various initials and lines at the bottom.



“personas que podrían tener COVID-19”, “personas que se presume tienen COVID-19” o “personas que han muerto luego de contraer COVID-19”

- Decir que las personas “adquieren” o “contraen” la COVID 19. No se debe decir que las personas “transmiten la COVID-19”, “infectan a otras personas” o “propagan el virus”.
- Pronunciarse en contra de los comportamientos negativos, como las afirmaciones negativas en los medios sociales.
- Asegurarse de utilizar imágenes en los comunicados que reflejen diversas comunidades en vez de reforzar los estereotipos.
- Usar los canales de medios, incluidos los medios sociales y de comunicación, para pronunciarse en contra de la estereotipación de grupos de personas que son estigmatizados por el COVID-19.
- Agradecer a los trabajadores de la salud, el personal de respuesta a emergencias y demás personas en puestos importantes.
- Sugerir recursos virtuales para los servicios de apoyo para la salud mental u otros servicios sociales para personas estigmatizadas o discriminadas.
- Hablar con exactitud sobre el riesgo de contraer la COVID-19, basándose en datos propios de la ciencia y en las últimas recomendaciones oficiales.
- Evitar transmitir rumores no confirmados ni utilizar expresiones que generen miedo como “peste”, “apocalipsis”, etcétera.
- Dar hincapié en la eficacia de las medidas de prevención y tratamiento.
- Difundir información basada en hechos: La estigmatización se puede prolongar debido a la falta de conocimiento sobre cómo se transmite, cómo se trata la enfermedad y cómo se previene la infección.





## 11. Uso de los recursos materiales y financieros

### **Tengo el compromiso de:**

Conservar y cuidar los recursos que utilizo para cumplir con mi obligación, bajo criterios de racionalidad y ahorro.

### **Debo**

- Utilizar los instrumentos e instalaciones de trabajo para la función que fueron diseñados, sin distraer su uso para cuestiones ajenas a la Entidad o para satisfacer intereses personales.
- Usar los recursos que me sean asignados con moderación y cuidado (teléfono, Internet, correo electrónico, papelería, entre otros).
- Encaminar directa o indirectamente mi actividad al óptimo aprovechamiento de los recursos en beneficio de la sociedad.
- Realizar oportunamente la comprobación de los recursos económicos que me sean proporcionados, ya sea para realizar alguna comisión oficial, o para llevar a cabo alguna adquisición.
- Abstenerme de utilizar los recursos que se me otorguen para fines distintos a los que originalmente están destinados.

## 12. Salud, seguridad y medio ambiente

### **Tengo el compromiso de:**

Coadyuvar, en el ámbito de mis responsabilidades a que el personal cuente con un ambiente de trabajo seguro y saludable, además de proteger al medio ambiente.





**Debo**

- Observar las disposiciones en materia de salud y seguridad que emitan las autoridades competentes.
- Apoyar las labores de protección civil, de fumigación y de limpieza en mi centro de trabajo.
- Reportar cualquier situación que ponga en riesgo a los compañeros de trabajo, o bien al entorno ecológico.
- Mantener mi espacio de trabajo limpio, ordenado y seguro.
- Cumplir con las disposiciones de uso y seguridad de todas las instalaciones que se encuentren en los edificios de la API Manzanillo.

**13. Servicio de calidad y mejora continúa**

Esta Entidad proporciona los siguientes servicios:

- Servicios de Infraestructura Portuarias;
- Servicios Portuarios; y
- Asignación y seguimiento de Contratos de Cesión Parcial de Derechos y Obligaciones y de Prestación de Servicios Portuarios.

**Tengo el compromiso de:**

Proporcionar un servicio de forma honesta, respetuosa, eficiente, oportuna, responsable e imparcial para que la gestión de la Entidad sea eficaz y de calidad, contribuyendo a la mejora continua, optimizando sus recursos y su modernización.



*[Handwritten notes and signatures in blue ink on the left margin]*

*[Handwritten notes and signatures in blue ink on the right margin]*





**Debo**

- Brindar al público un servicio de calidad y una administración abierta, que busque permanentemente la mejora en los servicios que ofrece.
- Contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas fijados por la Entidad.
- Mantener permanentemente actualizados mis conocimientos para estar en condiciones de prestar un servicio eficiente, ágil y transparente.
- Facilitar al cliente/a o usuario/a, la información que requiera para la obtención del servicio, entendiendo la necesidad de éstos de recibir con oportunidad y dentro de los plazos establecidos el servicio requerido.
- Revisar permanentemente los procesos establecidos para eliminar actividades y/o requisitos que no agregan valor a los mismos, propiciando la participación del personal involucrado.
- Comunicar a mis superiores cualquier iniciativa que pueda hacer más ágil y sencilla la realización de un trámite o servicio.

**Tengo prohibido:**

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



Handwritten notes and signatures in blue ink on the right margin, including a large signature and the word "sus".

Handwritten notes and signatures in blue ink on the left margin, including a large signature.



Autorizó

*[Handwritten signature in blue ink]*

**Cap. Héctor Mora Gómez**

Dirección  
General

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*



*[Handwritten number 8]*

