

2017



# CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL INER



INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDAS RESPIRATORIAS  
ISMAEL COSÍO VILLEGAS

<b>Introducción</b> .....	1
<b>Objetivo General</b> .....	3
<b>Objetivos Institucionales</b> .....	3
<b>Misión</b> .....	4
<b>Visión</b> .....	4
<b>Principios constitucionales que todo servidor público debe observar en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o función</b> .....	4
<b>Valores que todo servidor público debe anteponer en el desempeño de su empleo, Cargo, comisión o función</b> .....	5
<b>Valores institucionales de la administración pública federal</b> .....	9
<b>Valores institucionales</b> .....	9
<b>Valores que representan los principios éticos en los médicos</b> .....	10
<b>Glosario de valores institucionales</b> .....	11

## CAPITULO I

### REGLAS DE INTEGRIDAD PARA EL EJERCICIO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

1.1 Actuación pública.....	15
1.2 Información pública.....	17
1.3 Contrataciones públicas, Licencias, Permisos, Autorización y Concesiones .....	18
1.4 Programas gubernamentales .....	20
1.5 Trámites y servicios .....	21
1.6 Recursos humanos.....	22
1.7 Administración de bienes muebles e inmuebles.....	24
1.8 Procesos de evaluación.....	25
1.9 Control interno .....	25
1.10 Procedimiento administrativo .....	27
1.11 Desempeño permanente con integridad .....	28
1.12 Cooperación con la integridad.....	29
1.13 Comportamiento digno.....	30

## CAPÍTULO II

### ESTÁNDARES DE COMPORTAMIENTO

2.1 Estándares de trato profesional .....	31
2.2 Estándares de trato social .....	36
2.3 Estándares de conducta laboral .....	38

2.3.1 Ejercicio del cargo público .....	38
2.3.2 Relaciones entre el personal .....	38
2.3.3 Ambiente laboral.....	39
2.3.4 Asignación y uso de recursos del fondo público .....	40
2.3.5 Manejo, uso responsable y transparencia de la información.....	40
2.4 Estándares de uso de uniformes y vestimenta .....	41
2.4.1 Estándares de vestimenta y aseo personal.....	42
2.5 Estándares de uso de información.....	43
2.5.1 Usos correctos: tamaño, colores, proporciones y tipografía.....	43
2.5.2 Redes sociales e Internet .....	43
2.5.3 Entrevistas y declaraciones en medios de comunicación .....	44
2.6 Estándares en la formación, desarrollo del personal e investigación .....	44
2.6.1 Formación.....	44
2.6.2 Desarrollo de personal .....	46
2.6.3 Investigación. ....	46
2.7 Estándares sobre las relaciones extra-institucionales del personal de salud .....	48
2.8 Estándares de salud, seguridad e higiene, protección civil y medio ambiente .....	49
2.9 Estándares de Equidad de Género.....	50
2.9.1 Cultura Institucional para la Igualdad (Clima Laboral).....	52
2.10 Objetivos del Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres 2013-2018.....	54
2.11 Estándares de la No Discriminación.....	55
2.11.1 La Xenofobia.....	56
2.11.2 La Homofobia .....	58
2.11.3 La Violencia contra la Mujer .....	59
2.11.4 Día Naranja (Programa de Cultura Institucional para la Igualdad) .....	60
2.12 Estándares para Denuncias y asesoramiento en casos de hostigamiento y acoso sexual o laboral .....	61
2.12.1 La o el Consejero debe reunir las siguientes características: .....	62
2.12.2 Funciones de la o el Consejero.....	62
2.12.3 Medios de recepción para presentar una Denuncia.....	63
2.12.4 Requisitos para la atención de la Denuncia .....	64
2.12.4 Trámite de las Denuncias por incumplimiento al Código de Ética y hostigamiento y acoso sexual .....	65
2.12.5 Denuncias y sanciones .....	71
2.12.6 Denuncia .....	72
2.12.7 Sanción .....	73

**CAPÍTULO III****PROHIBICIONES**

3.1 Acciones prohibidas .....	74
-------------------------------	----

**CAPÍTULO IV****CARTAS DE LOS DERECHOS GENERALES**

4.1 Carta de los derechos generales de los pacientes .....	76
4.2 Carta de los derechos generales de las enfermeras y los enfermeros.....	79
4.3 Carta de los derechos generales del personal médico .....	81
<b>Glosario de términos</b> .....	84
<b>Bibliografía</b> .....	96
<b>Anexos (Para consulta de mayor información)</b> .....	101

## INTRODUCCIÓN

Las y los servidores públicos deben ser sinónimo de confianza para las y los ciudadanos. La humanidad, en general demanda que las instituciones públicas actúen bajo normas y conductas éticas, donde es de vital importancia establecer elementos orientados a generar resultados con responsabilidad social, principios, valores y calidad moral, con la finalidad de que en la actividad pública haya efectos de impacto que la sociedad espera.

Para lograr la innovación y cimentar una institución creíble e imparcial para las y los servidores públicos, es fundamental aplicar en el desempeño de sus empleos cargos, comisiones o funciones los siguientes valores: actitud de servicio, calidad, compromiso, compañerismo, comunicación asertiva, confidencialidad, cortesía, disponibilidad, eficacia, honestidad, honradez, igualdad, imparcialidad, integridad, liderazgo, profesionalismo, respeto, responsabilidad, solidaridad, sostenibilidad, tolerancia, trabajo en equipo y transparencia, los cuales están plasmados y definidos en el presente Código de Ética y Conducta.

Es decir, estos valores servirán como guía de actuación donde se comprometan y se concienticen las y los servidores públicos en aplicarlos, por ello, quienes laboramos en el Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias Ismael Cosío Villegas, debemos seguir el ejemplo de sus fundadores, y continuar con el compromiso profesional con apego a principios y valores.

Por lo tanto, invitamos a la comunidad del Instituto a apropiarse también de los Principios Constitucionales que todo servidor público debe observar en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o función, así como, de las Reglas de Integridad descritos en este Código de Ética y Conducta, los cuales conjuntan los derechos humanos fundamentales, las buenas prácticas médicas, de investigación científica y educación, los derechos de las y los pacientes, los valores institucionales, la igualdad de género, la no discriminación, así como los derechos de las diferentes profesiones relacionadas con la salud.

El propósito del presente Código de Ética y Conducta es el de reflejar frente a la sociedad, el compromiso de apegarse a principios éticos y bioéticos en sus tareas cotidianas, en busca de fortalecer la cultura de calidad e integridad que lo caracteriza.

Además, convenimos asumir la responsabilidad de hacer de nuestro centro de trabajo una Institución en continuo desarrollo, que amplíe su prestigio y reconocimiento social; donde sus integrantes se esfuercen cada día para mejorar la calidad y calidez brindada a las y los pacientes con sus familias; esto representa una forma de sustentar una buena imagen ante la sociedad.

Recordemos, el Código de Ética y Conducta es una guía orientadora de nuestro actuar diario, en la cual se concentran los valores institucionales y los de la Administración Pública Federal, los sociales, profesionales y personales, entre otros, que facilitan el cumplimiento de la Misión y Visión del Instituto.

Dr. Jorge Salas Hernández  
Director General del Instituto Nacional de  
Enfermedades Respiratorias Ismael Cosío Villegas

## OBJETIVO GENERAL

Identificar los compromisos, aplicar los valores y las reglas de integridad en nuestra Institución aunados a las actitudes positivas que debemos conservar en todo momento para enriquecer nuestra cultura e identidad institucional. Asimismo, ofrecer pautas que fortalezcan los deberes sumados a los valores y responsabilidad social que tienen las y los servidores públicos del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias Ismael Cosío Villegas.

## OBJETIVOS INSTITUCIONALES

1. Desarrollar y promover investigación básica y aplicada para la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de las enfermedades respiratorias.
2. Impartir enseñanza de posgrado a profesionales de la medicina y contribuir a la formación del personal de enfermería, de técnicos y auxiliares en el campo de las enfermedades respiratorias.
3. Proporcionar consulta externa y hospitalaria a pacientes que ameriten tratamiento especializado en materia de enfermedades respiratorias.
4. Asesorar a unidades médicas y centros de enseñanza para la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de enfermedades respiratorias.
5. Realizar y promover eventos y reuniones de carácter nacional e internacional para intercambiar experiencia y difundir los avances que logren en su área de acción.

## MISIÓN

Mejorar la salud respiratoria de los individuos y las comunidades a través de la investigación, la formación de recursos humanos y la atención médica especializada.

## VISIÓN

El INER debe ser la entidad nacional normativa en salud respiratoria y el principal sitio de enseñanza, investigación, promoción y atención de alta especialidad, con competitividad nacional e internacional.

### Principios Constitucionales que todo servidor público debe observar en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o función

- 1. Legalidad.** Las y los servidores públicos hacen sólo 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.
- 2. Honradez.** Las y 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.

3. **Lealtad.** Los servidores públicos 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.
4. **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.
5. **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.

**Valores que todo servidor público debe anteponer en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o función:**

1. **Interés Público.** Los servidores públicos 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.
2. **Respeto.** Los servidores públicos se conducen con austeridad y sin ostentación, al mismo tiempo, otorgan un trato digno y cordial a las personas en general, así como a las y los 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.

3. **Respeto a los Derechos Humanos.** Los servidores públicos respetan los derechos humanos, y en el ámbito de sus competencias y atribuciones, los garantizan, promueven y protegen de conformidad con los principios de:
  - a) Universalidad que establece que los derechos humanos corresponden a toda persona por el simple hecho de serlo.
  - b) de Interdependencia que implica que los derechos humanos se encuentran vinculados íntimamente entre sí;
  - c) de Indivisibilidad que refiere que los derechos humanos conforman una totalidad de tal forma que son complementarios e inseparables, y
4. de Progresividad que prevé que los derechos humanos están en constante evolución y bajo ninguna circunstancia se justifica un retroceso en su protección.
5. **Igualdad y no discriminación.** Los servidores públicos 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, 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 en cualquier otro motivo.
6. **Equidad de género.** Los servidores públicos, 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.

- 7. Entorno Cultural y Ecológico.** Los servidores públicos en el desarrollo de sus actividades evitan la afectación del patrimonio cultural del Instituto, 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.
- 8. Integridad.** Los servidores públicos actúan siempre de manera congruente con los principios que se deben observar en el desempeño de un 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.
- 9. Cooperación.** Los servidores públicos 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.
- 10. Liderazgo.** Los servidores públicos 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.

El liderazgo es el proceso de influir en otras personas y apoyarlas para que trabajen con entusiasmo en el logro de objetivos comunes. Se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, motivar e impulsar a un grupo para el desempeño de una acción orientada a un objetivo.

- 11. Transparencia.** Los servidores públicos 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.
  
- 12. Rendición de Cuentas.** Los servidores públicos 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, al mismo tiempo se sujetan a un sistema de sanciones, así como a la evaluación y al escrutinio público de sus funciones por parte de la ciudadanía.

## VALORES INSTITUCIONALES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL

- Bien común
- Entorno cultural y ecológico
- Generosidad
- Honradez
- Igualdad
- Imparcialidad
- Integridad
- Justicia
- Respeto
- Igualdad y no discriminación
- Cooperación
- Liderazgo
- Rendición de cuentas
- Legalidad
- Respeto
- Rendición de cuentas
- Lealtad
- Eficiencia
- Interés Público
- Respeto a los Derechos Humanos
- Equidad de género
- Transparencia

## VALORES INSTITUCIONALES

- Actitud de servicio
- Calidad
- Compañerismo
- Compromiso
- Comunicación asertiva
- Confidencialidad
- Cortesía
- Disponibilidad
- Eficacia
- Equidad
- Honestidad
- Honradez
- Igualdad
- Imparcialidad
- Integridad
- Liderazgo
- Profesionalismo
- Respeto
- Responsabilidad
- Solidaridad
- Sostenibilidad
- Tolerancia
- Trabajo en equipo
- Transparencia

## VALORES QUE REPRESENTAN LOS PRINCIPIOS ÉTICOS EN LOS MÉDICOS

1. Prioridad por el paciente
2. Búsqueda del conocimiento médico
3. Uso de la metodología científica
4. Trasmisión del saber médico
5. Reflexión laica

## GLOSARIO DE VALORES INSTITUCIONALES

**Actitud de servicio:** Es la capacidad y disposición para realizar un trabajo de manera positiva. Asimismo, es una forma de proyectarnos hacia los demás.

**Calidad:** Es el grado de aceptación o satisfacción que proporciona un producto o servicio a las necesidades y expectativas del cliente; es decir, cero defectos y hacer bien las cosas desde la primera vez.

**Compañerismo:** Es la capacidad de poder dar la mano a otros sin retirarla hasta haber logrado alcanzar o cumplir una meta en común. Nos permite intercambiar opiniones respetando las ideas de los demás; es un valor que nos ayuda a integrarnos a otras personas cuando se trabaja en grupo al conocer las actitudes de las y los integrantes. Va más allá del interés personal, en realidad es compartir los propósitos o logros para llegar a una meta común. Es aportar lo mejor de uno mismo.

**Compromiso:** Es la capacidad del individuo para tomar consciencia de la importancia que tiene el cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del plazo que se le ha estipulado. Dicha labor debe ser asumida con profesionalidad, responsabilidad y lealtad, es decir, con el mayor esfuerzo para lograr el objetivo con un alto estándar de calidad de atención que satisfaga y supere las expectativas del usuario; o bien, conseguir un beneficio propio o común.

**Comunicación asertiva:** Es la capacidad de expresar sentimientos, ideas u opiniones de manera libre, clara, sencilla, comunicándolos en el momento justo hacia la persona indicada. Es reflejo de seguridad en nosotros y autoestima cuando respetamos los derechos de los demás.

**Confidencialidad:** Es la cualidad que posee cierta información de mantenerse reservada para el conocimiento de una o más personas, además, se debe evitar ser expuesta en forma masiva. Al mismo tiempo, puede fundarse en normas legales o morales o en acuerdos de partes.

**Cortesía:** Es un acto a través del cual el individuo manifiesta y demuestra a otro, una atención adecuada con respeto con quienes interactúa. Es un valor que nos impulsa a crear buenas relaciones interpersonales, conjuntamente, da la posibilidad de labrar un buen camino hacia el éxito.

**Disponibilidad:** Grado en el que un servidor público está en el lugar, momento y tiempo en el que es requerido para el cumplimiento de sus funciones.

**Eficiencia:** Logro de los objetivos por medio del uso racional de los recursos disponibles en el menor tiempo y costo.

**Equidad:** Implica reconocer condiciones y aspiraciones diferenciadas para lograr el ejercicio de igualdad de derechos de oportunidad, tanto para las mujeres como para los hombres. Significa implementar mecanismos de justicia proporcional, con acciones afirmativas que aseguran el acceso y disfrute igualitario a bienes, recursos y toma de decisiones.

**Honestidad:** Comportamiento congruente con el pensamiento justo y verdadero, donde, se demuestra ante todo una actitud responsable, honrada y honesta asimismo y hacia los demás.

**Honradez:** Es la cualidad de ser digno de confianza en virtud de las buenas obras evidenciadas. Es sumamente valorada en cualquier ámbito, en la medida en que garantiza que el trato de la persona que la mantiene carecerá de dobles intenciones. En general se refleja en el hecho de evitar perjuicios a terceros de modo deliberado.

Además, la o el servidor público en ningún momento debe usar el cargo institucional para beneficio personal, ni aceptar prestación o compensación de alguna persona o institución, que pueda llevar a actuar a la falta de ética en las responsabilidades y obligaciones.

**Igualdad:** La o el servidor público debe prestar los servicios que le han sido encomendados a los todos miembros de la sociedad que tengan derecho a recibirlos sin importar: sexo, edad, origen étnico o nacional, condición social, condición de salud, credo, discapacidad, religión o preferencia sexual o política. Es un principio jurídico universal reconocido por la convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer.

**Imparcialidad:** Es el hecho de actuar conforme a las necesidades del usuario de manera justa. Es aplicar la justicia, la rectitud y la equidad en todas las facetas de nuestra vida.

**Integridad:** Adaptar la conducta pública o privada, de suerte tal que las acciones con las palabras sean honestas, dignas de credibilidad, con el firme propósito de promover una cultura de confianza y de verdad.

**Liderazgo:** Es la capacidad de comunicarse con un grupo de personas, influir en sus emociones para que compartan las ideas del grupo, permanezcan en el mismo y ejecuten las acciones o actividades necesarias para el cumplimiento de uno o varios objetivos.

**Profesionalismo:** Capacidad de desempeñar las actividades encomendadas con la garantía de dar un resultado con calidad de excelencia.

**Respeto:** Considerar sin excepción alguna la dignidad humana, los derechos y las libertades que le son inseparables, siempre con un trato amable y de tolerancia.

**Responsabilidad:** Capacidad de responder ante las necesidades del área y asumir las consecuencias derivadas de sus actos, intencionados o no y que puedan lesionar a otras personas procurando remediar los perjuicios causados.

**Solidaridad:** Es un tipo de ayuda que se da sin pedir ninguna recompensa o pago por el hecho, se aplica de manera desinteresada con el fin de cumplir un

propósito y objetivo de la institución. Dentro de este valor no existe diferencia hacia el origen étnico, religión o nacionalidad de las personas; ya que es una condición del ser humano mejorar sus actitudes y mantener una naturaleza de tipo social en el entorno en el que se desarrolla.

**Sostenibilidad:** Defiende la identidad como uno de los principales conceptos en los que hay que construir el desarrollo sostenible, no sólo desde la puesta en valor de la identidad existente y materializada en los medios físico y social; sino desde el fomento de nuevas identidades, individuales y colectivas. Esto supone, por una parte, una economía de medios y recursos; y por otra, la amplificación y consolidación de valores culturales.

**Tolerancia:** Entendida como respeto y consideración hacia la diferencia, como una posición de admitir en los demás una manera de ser y de obrar distinta a la propia; o como una aptitud de aceptación de la diversidad de pensamientos, opiniones, valores, creencias, costumbres y actitudes.

**Trabajo en equipo:** Es un aprendizaje en sí mismo que implica el proceso de adaptación, participación y compromiso de todos los niveles jerárquicos en la toma de decisiones y resolución de problemas, con la finalidad de cumplir objetivos y obtener resultados en forma oportuna en beneficio de la institución y de los servicios proporcionados.

**Transparencia:** El servidor público debe permitir y garantizar el acceso a la información gubernamental, sin más límite que el que imponga el interés público, y los derechos de privacidad de los particulares establecidos por la ley.

La transparencia en la o el servidor público también implica hacer un uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su aplicación.

## CAPITULO I

### REGLAS DE INTEGRIDAD PARA EL EJERCICIO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

#### 1.1 Actuación pública

La o el servidor público 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 la o el servicio público y que le confieren los ordenamientos legales y normativos correspondientes.
- b) Adquirir para sí o para terceros, bienes y/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 las y los compañeros de trabajo, o de ciudadanos en general.
- i)** Asignar o delegar responsabilidades y funciones sin apegarse a las disposiciones normativas aplicables.
- j)** Permitir que las y los servidores públicos incumplan total o parcialmente con su jornada u horario laboral.
- k)** Realizar cualquier tipo de discriminación a las y los 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 sus titulares de área o a las y los 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.

## 1.2 Información pública

La o el servidor público 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.

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

La o el servidor público 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 las y 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 las y los licitantes.
- e)** Favorecer a las y los licitantes al tener de manera satisfactoria 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 las y 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 las o 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.
- 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.

#### 1.4 Programas gubernamentales

La o el servidor público 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 de 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 excepcionales 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, el cual, incluye el ocultamiento, retraso o entrega engañosa o privilegiada de información.
- f) Discriminar a cualquier interesado o interesada 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.

### 1.5 Trámites y servicios

La o el servidor público que con motivo de su empleo, cargo, comisión o función participa en la prestación de trámites y en el otorgamiento de servicios, atiende a las y 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.

### 1.6 Recursos humanos

La o el servidor público que participa en procedimientos de recursos humanos, de planeación de estructuras o que desempeña 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 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 las y 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.
- ñ) 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.

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

La o el servidor público 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.

### **1.8 Procesos de evaluación**

La o el servidor público 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.

### **1.9 Control interno**

La o el servidor público 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 y Conducta, y las Reglas de Integridad.
- 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 las y 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.

### **1.10 Procedimiento administrativo**

La o el servidor público 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:**

- 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 y conducta y las Reglas de Integridad.
- 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 y conducta y las Reglas de Integridad.

### 1.11 Desempeño permanente con integridad

La o el servidor público 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 las y los servidores públicos.
- b) Realizar cualquier tipo de discriminación a las y los 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 cualquiera de las y los servidores públicos.
- 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, acusaciones o 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.

### **1.12 Cooperación con la integridad**

La o el servidor público 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.

### 1.13 Comportamiento digno

El servidor público 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.

## CAPÍTULO II

### ESTÁNDARES DE COMPORTAMIENTO

Son las obligaciones morales de trato social que asume el personal de salud al prestar sus servicios habituales y de excepción percibidas a los siguientes:

#### 2.1 Estándares de trato profesional

Describen las conductas de las y los integrantes del equipo de trabajo institucional con inclusión de sus líderes ante situaciones frecuentes, y de particularidad en la práctica profesional comúnmente aceptada de las ciencias de la salud y de acontecimientos esperados de la población que recibe sus servicios, para ello:

1. El personal en general, Titulares de Dirección, Departamentos o Áreas actuarán con integridad, con el aprovechamiento al máximo del tiempo de servicios prestados y la utilización racional de los recursos a su disposición, con el fin de proteger los intereses de las y los pacientes y de la institución, de igual manera, es necesario evitar el dispendio.

2. Aplicará el conocimiento científico, técnico y humanístico vigente generalmente aceptado en la atención de la salud en forma comprometida, oportuna y experta.
3. Se apegará a las indicaciones precisas y rigurosas de los procedimientos auxiliares de diagnóstico y tratamiento; asimismo, evitará la práctica de aquellos cuya utilidad sea debatible o ponga en riesgo innecesario a las y los pacientes.
4. Evitará la realización de técnicas y procedimientos en los siguientes casos: cuando haya poca capacidad para ejecutarlas o por falta de recursos indispensables en la institución.
5. Se capacitará u obtendrá más conocimientos para el desarrollo de las destrezas necesarias para el empleo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), lo cual será justificado a través de las certificaciones correspondientes a su disciplina.
6. Reconocerá sus limitaciones ante la insuficiencia de incapacidad para la intervención de personas, es decir, debe buscar el apoyo necesario donde se prevendrá la atención adecuada de las y los pacientes conforme a las normas institucionales.
7. Atenderá de forma integral a las y los pacientes, con respeto, trato digno e igualdad sin importar su sintomatología evidente. Los cuales, tienen derecho a ser informados, participar y decidir en los asuntos relacionados con su salud o la falta de ella.
8. Protegerá la vida, dignidad de las personas, su salud, economía e intereses. Debe evitar las maniobras u operaciones y tratamientos innecesarios o experimentales sin estar autorizados, ya que vulneran la práctica médica aceptada, o bien sus propios valores personales o de conciencia. En caso de presentarse algún suceso, deberá hacerlo del conocimiento de sus superiores.

9. Informará a las y los pacientes, a sus familiares o tutor legal, de manera veraz y oportuna el diagnóstico, tratamiento, pronóstico correspondientes o posibles. Estos datos se proporcionarán con mesura, confidencialidad, prudencia, calidez y respeto a la dignidad humana.
10. El personal médico del Instituto deberá ser explícito en dar a las y los pacientes información real, veraz y completa acerca del procedimiento, diagnóstico terapéutico o de rehabilitación, mismo que de acuerdo con la ciencia es el mejor que se le puede ofrecer.
11. Deberá facilitar a solicitud de las y los pacientes o tutor legal, la obtención de una segunda opinión según sea el caso.
12. Guardará confidencialidad sobre la información relativa de las y los pacientes. Ésta sólo se divulgará con autorización expresa del mismo o de su tutor legal, con excepción de las circunstancias previstas en la ley.
13. Cuando al personal médico se le solicite que decida cuál es el mejor tratamiento en un diagnóstico previo, tiene la obligación moral de decidir conforme a su leal entender y proceder los derechos fundamentales de la o el paciente, dada la confianza que este último le manifiesta.
14. Solicitará a las y los pacientes o a su representante legal, el consentimiento válidamente informado para la práctica normada o científicamente fundamentada en procedimientos o suministros de medicamentos que impliquen, riesgos y daños imprevistos que puedan afectar la función, integridad o estética de las y los pacientes. Se incluyen estudios de investigación o la donación de órganos donde habrá de cumplirse con los procedimientos legalmente establecidos.
15. El personal médico le hará saber a la o al paciente, los beneficios que pueden lograrse con lo ya mencionado en el punto anterior, y las posibles complicaciones o eventos negativos que puedan presentarse.

16. Respetará las decisiones de las y los pacientes o quien tutele sus derechos para aceptar o rechazar la práctica de maniobras exploratorias, diagnósticas terapéuticas y rehabilitadoras donde se solicita su autorización, la cual deberá ser documentada.
17. Se mantendrán informados a las y los pacientes sobre el curso de su enfermedad, el resultado de los exámenes practicados y las alternativas de procedimiento con la finalidad de valorar, con base en los riesgos y beneficios, el tratamiento que considere adecuado.
18. Si se requiere de intervención quirúrgica, el personal médico deberá explicar con honradez y sinceridad a las y los pacientes así como a sus familiares, las características del acto quirúrgico, sus riesgos, los resultados probables y de ser posible los costos del mismo.
19. Cuando esté ausente un familiar responsable y haya situaciones de incapacidad temporal o permanente de la o el paciente y este en peligro su vida, el personal médico deberá tomar la decisión de actuar, con la opinión previa de algún colega, asimismo, asentará la justificación de su acción en el expediente clínico.
20. Proporcionarán atención de urgencia a las y los pacientes cuando este en peligro su vida, un órgano o una función, sin distinción de etnia, color, género, preferencia sexual, edad, creencia religiosa, discapacidad o toda aquella característica por la cual una persona pueda ser discriminada, con el propósito de estabilizar sus condiciones clínicas para que pueda recibir el tratamiento adecuado donde corresponda.
21. Integrará con cuidado el expediente clínico de las y los pacientes en forma escrita. El cual quedará, ordenado, legible, claro y completo conforme lo establecen las normas.

22. Entregarán a petición de las y los pacientes o su representante legal o de una autoridad judicial un resumen clínico del caso, cuando les sea requerido.
23. A las y los pacientes hospitalizados se les debe comunicar la razón de presentar exámenes de laboratorio o de gabinete, informar los horarios, y hacer de su conocimiento los requisitos para los estudios requeridos por el especialista.
24. Informarán a las y los pacientes el tipo de tratamiento indicado, la dosis de los medicamentos que van a ser suministrados en un horario específico de manera estricta de acuerdo a la orden del médico tratante.
25. El personal proporcionará los alimentos a las y los pacientes con buena actitud de servicio, en los horarios establecidos de la unidad hospitalaria y acordes a la indicación del médico tratante.
26. Aplicará de manera correcta los cuadros básicos y catálogos de insumos sectoriales, recurriendo a las opciones más indicadas que éstos ofrecen y conforme al nivel de atención donde presten sus servicios.
27. La o el Servidor público se apegará invariablemente a las normas oficiales, así como a los programas, protocolos y procedimientos establecidos en la institución para el diagnóstico, tratamiento o rehabilitación de las y los pacientes.
28. La o el servidor público evitará realizar un procedimiento que pueda significar ensañamiento terapéutico, o bien afectar las acciones de reanimación que claramente haya prohibido la o el paciente de conformidad con los familiares, paralelo al marco normativo de la institución.
29. El personal médico revisará y/o actualizará, la existencia del consentimiento informado para las indicaciones de la o el paciente con respecto a las decisiones previstas del tratamiento continuo dado en

terapia intensiva; ya que debe contar con su representante legal para que tome sus precauciones cuando no exista el pleno uso de sus facultades mentales. Al mismo tiempo, se realizará la nota de seguimiento en el expediente clínico.

- 30.** La atención hospitalaria de las y los pacientes en fase terminal incluirá cuidados hasta el último momento de su vida. La calidad técnica y moral de los mismos debe asegurar que reciba el apoyo que merece por su condición de persona humana y pueda morir con dignidad en el Instituto u Hospital o en su domicilio.
- 31.** Las y los pacientes en peligro de muerte deben ser tratados con medidas que permitan el alivio a su sufrimiento, aun cuando signifiquen dosis elevadas de agentes tranquilizantes o analgésicos, soporte psicológico, social, probable cirugía, radiaciones, antibioticoterapia, entre otros.
- 32.** El profesional de la salud deberá encaminar sus actividades a la educación continua con el fin de adquirir nuevos conocimientos, habilidades y destrezas para ser un profesional integral y superar la calidad del ejercicio de su labor.

## 2.2 Estándares de trato social

Se refiere al tipo de comportamiento de los profesionales de la salud en su relación con las y los pacientes, sus familiares y responsable legal.

- a)** La relación como profesional será: amable, personalizada, respetuosa, con trato justo, eficiente y cordial, orientado por el espíritu de servicio, por una actitud de apertura, acercamiento, transparencia y rendición de cuentas hacia las y los pacientes o a quien tutele sus derechos. Además, habrá que dirigirse por su nombre, sin diminutivos ni familiaridades.
- b)** El equipo de salud se esforzará por establecer vínculos de comunicación efectiva con las y los pacientes, además de sus allegados, para obtener su confianza en la institución que presta sus servicios y en el personal que los atiende.

- c) El trato del equipo de trabajo deberá ser digno y considerado de acuerdo a la condición sociocultural de las y los pacientes, de sus convicciones personales y morales, con acato a su intimidad, independientemente de su edad, género, color, creencia religiosa, discapacidad, orientación sexual, entre otras, como circunstancias personales.
- d) Proporcionar información suficiente, clara, oportuna y veraz a quien le corresponda; misma que deberá ser entregada con prudencia y consideración hacia la sensibilidad de las y los pacientes y sus familiares, con la finalidad de favorecer su aceptación gradual, en caso de haber noticias desfavorables.
- e) Evitar establecer relaciones de índole sexual con las y los pacientes y/o familiares, quebrantando la confianza, las emociones o la influencia derivada de sus vínculos profesionales.
- f) El personal profesional de salud deberá evitar comentar en público aspectos médicos, de la institución y sociales de las y los pacientes, quienes confían en su discreción.
- g) Corresponde actuar como ejemplo de integridad profesional ante las y los pacientes al llevar una vida sana, libre de adicciones y la práctica de algún tipo de ejercicio físico.
- h) Mostrar una adecuada presentación y lenguaje apropiado por el personal profesional que presta servicios de salud, por ser valiosos en la relación con las y los pacientes.
- i) Preparar a las y los pacientes, que irremediablemente van a morir, también a sus familiares, junto con los demás integrantes del servicio de salud, para que con lucidez mental dispongan de sus bienes, se despidan de sus seres queridos y resuelvan sus conflictos de consciencia y asuntos religiosos.
- j) El personal de salud respetará profundamente el secreto profesional confiado al personal médico y a los demás servidores públicos, es decir, evitará comentar con ligereza o desdén los hechos de vida de las o los pacientes.

- k) Asumir un proceder apropiado en la conducta diaria, con los principios y valores que establece el presente Código de Ética y Conducta.

### 2.3 Estándares de conducta laboral

Equilibrar el proceder acorde al comportamiento apropiado del equipo trabajo hacia: Titulares de Dirección, Departamentos, Áreas, Servicios o Coordinaciones en el Instituto y con las y los compañeros de trabajo.

#### 2.3.1 Ejercicio del cargo público

**Todo el personal del Instituto, sin distinción de jerarquía deberá:**

- a) Organizar el trabajo paralelo al cumplimiento de la Misión, Visión, Valores institucionales afín con este Código de Ética y Conducta.
- b) Ejercer el cargo o autoridad de manera responsable y sólo para las funciones y actividades que le son encomendadas.
- c) Cuidar la imagen de la institución y evitar poner en riesgo el prestigio de la misma.
- d) Emplear la máxima capacidad, conocimientos, habilidades, destrezas y esfuerzo, sin esperar beneficio propio.
- e) Demostrar iniciativa en la mejora continua, innovación y calidad para optimizar día a día los procesos del trabajo institucional.
- f) Portar el gafete institucional en un lugar visible dentro de las instalaciones del INER.
- g) Respetar los horarios de inicio y fin de labores establecidos, así como el horario de comida asignado.
- h) Actuar siempre con transparencia, honestidad e integridad.

#### 2.3.2 Relaciones entre el personal

**Todo el personal del Instituto, sin distinción de jerarquía deberá:**

- a) Originar un trato amable y cordial entre las y los servidores públicos, conducidos a una situación de respeto, basado en la colaboración profesional, sin evitar hacer comentarios y acciones que lesionen el prestigio o la imagen de los demás o del Instituto.

- b) Reconocer los méritos y esfuerzo obtenido por las y los servidores públicos.
- c) Evitar conductas y actitudes ofensivas, lenguaje soez, prepotente o abusivo.
- d) Respetar el espacio de trabajo y los bienes asignados a las y los servidores públicos, así como sus objetos personales.
- e) Trabajar en un ambiente libre de hostigamiento y acoso sexual y/o laboral, sin importar el género.
- f) Evitar presentar denuncias injustificadas o infundadas en contra de otros servidores públicos.
- g) Reportar ante la autoridad competente cualquier falta irregular que sea detectada o que se oponga a lo señalado en el presente Código de ética y conducta.

### 2.3.3 Ambiente laboral

**Todo el personal del Instituto, sin distinción de jerarquía deberá:**

- a) Contribuir diariamente para realizar con calidad las funciones encomendadas, con la finalidad de observar siempre medidas de seguridad e higiene.
- b) Mantener el lugar de trabajo limpio y ordenado.
- c) Crear un ambiente de cordialidad, compañerismo y tolerancia.
- d) Contribuir a la solución de conflictos que se presenten. Al mismo tiempo, conducirse con imparcialidad, responsabilidad, equidad, honestidad y respeto, hacia las y los compañeros de trabajo, con la o el paciente y familiares dentro del Instituto.
- e) Respetar las condiciones de uso y seguridad en las instalaciones, tanto en las oficinas como en el estacionamiento, baños, vestidores, elevadores, pasillos, escaleras, comedor y áreas verdes del Instituto.
- f) Respetar las Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaría de Salud, y las disposiciones legales y administrativas por las cuales se rige el INER.

#### 2.3.4 Asignación y uso de recursos del fondo público

**Todo el personal del Instituto, sin distinción de jerarquía deberá:**

- a) Administrar de manera responsable, transparente y eficiente los recursos públicos, así como conservar y mantener en buen estado los bienes que le han sido asignados. Éstos deberán de ser utilizados exclusivamente para cumplir con las actividades propias de su labor en la institución.
- b) Aplicar criterios de racionalidad y ahorro de los recursos materiales y financieros. Evitar hacer uso de ellos para fines personales o en beneficio de terceros.
- c) Manejar con moderación y responsabilidad los recursos materiales asignados para el cumplimiento de las funciones.
- d) Colaborar honestamente con los procesos de auditoría interna o externa, así como; con los correspondientes a la supervisión, asesoría o evaluación.
- e) Proteger los vehículos oficiales.
- f) Realizar oportunamente la comprobación de los recursos financieros que sean proporcionados, ya sea para cumplir una comisión oficial o para realizar alguna adquisición de conformidad con la normatividad correspondiente.
- g) Asignar en forma transparente e imparcial los recursos materiales, financieros y humanos del Instituto.
- h) Evitar la utilización de los recursos e instalaciones institucionales para fines políticos.

#### 2.3.5 Manejo, uso responsable y transparencia de la información

**Todo el personal del Instituto, sin distinción de jerarquía deberá:**

- a) Ofrecer a la sociedad los mecanismos adecuados para el acceso libre y transparente a la información que genera el Instituto. Únicamente será negada cuando ésta sea confidencial o se encuentre reservada por razones legales o por respeto a la privacidad de terceros.

- b)** Abstenerse de utilizar con propósito de difusión la información concerniente a «datos personales», la que se considere de índole profesional o personal, a menos que se cuente con el consentimiento correspondiente.
- c)** Actuar con imparcialidad e integridad del cuidado y dedicación en la elaboración y preparación de la información interna.
- d)** Cuidar la información, es decir, evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebida de la misma.
- e)** Clasificar como confidencial o reservado los documentos cuyo contenido así lo amerite.
- f)** Mantener actualizadas las disposiciones legales y administrativas que sean aplicables al Instituto.
- g)** Evitar copiar o introducir programas informáticos (software) o extraer hardware sin autorización, y sin contar con licencia de uso en los equipos de cómputo propiedad del Instituto.
- h)** Evitar comunicar o permitir la salida de información oficial de cualquier índole sin autorización previa al personal, a extraños e incluso a medios de comunicación, y fuera de las conductas o de lo que establece la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental o la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- i)** Mostrar discreción al discutir por accidente cualquier información confidencial, ni mencionar secretos propios del Instituto en conversaciones sociales o en el ámbito de las relaciones laborales.

## 2.4 Estándares de uso de uniformes y vestimenta

**Todo el personal del Instituto, sin distinción de jerarquía deberá:**

Usar bata blanca: con logotipo del INER, corresponde a:

- a)** El personal médico que esté en contacto con pacientes, ya sea en el área clínica o en hospitalización.
- b)** Dentro de las instalaciones y en el horario del Instituto.

- c) A las funciones y los espacios en los que el médico dé consulta y/o esté en contacto con la o él paciente.

### Uniforme y calzado quirúrgico

- a. El uniforme quirúrgico debe usarse exclusivamente al área de trabajo.
- b. El objetivo de los mismos es evitar la introducción o transporte de gérmenes a los diferentes espacios hospitalarios.

### Otros uniformes

- a) Los demás profesionales de la salud deberán portar el uniforme según lo indique la normativa vigente.

### Higiene, seguridad e imagen pública

Se debe evitar el uso de la bata y los uniformes quirúrgicos cuando el profesional de la salud:

- a. Esté fuera de las instalaciones del INER
- b. Esté comiendo en cualquier tipo de establecimiento
- c. Esté fuera de sus actividades profesionales

#### 2.4.1 Estándares de vestimenta y aseo personal

**Todo el personal del Instituto que así lo requiera su servicio, sin distinción de jerarquía deberá:**

Usar la bata blanca y los uniformes quirúrgicos de la siguiente manera:

- a. Limpios, bien planchados y en adecuadas condiciones de uso (sin manchas, ni roturas).
- b. De la medida apropiada del médico (ni ajustados, ni demasiado holgados).

El peinado, la barba y el bigote deberán:

- a) El cabello y el vello facial estar limpios y aliñados.
- b) Para el peinado se sugiere evitar el uso excesivo de geles o fijadores.

## El uso de zapatos, corbata, accesorios y maquillaje

- a) Los zapatos de quirófano sólo podrán ser usados durante las actividades quirúrgicas.
- b) Se sugiere día a día el uso de corbata limpia, planchada y en adecuadas condiciones.
- c) Los accesorios deberán ser discretos y en ningún momento poner en riesgo la intervención médica o la seguridad de las y los pacientes.
- d) El maquillaje se usará en forma moderada.

## 2.5 Estándares de uso de información

### Todo el personal del Instituto, sin distinción de jerarquía deberá:

- a) Salvaguardar la identidad gráfica, el logotipo y el nombre del INER por ser marcas registradas que pertenecen al Instituto.
- b) Sólo podrán ser utilizados para actividades académicas y/o institucionales y por el personal activo del Instituto.
- c) Quien utilice el nombre o la identidad gráfica del INER, deberá seguir los lineamientos del Manual de Identidad Gráfica, los cuales se enuncian a continuación:

#### 2.5.1 Usos correctos: tamaño, colores, proporciones y tipografía

- a) Sólo el Director General podrá autorizar el uso de la identidad gráfica y/o el nombre del INER para cualquier situación diferente a la mencionada en los puntos anteriores.
- b) Para el caso de publicaciones y/o materiales impresos de cualquier tipo (libros, folletos, volantes, lonas, etc.) que vayan a circular fuera del Instituto, el Jefe de Departamento del área responsable deberá contar con la autorización por escrito del Director General.

#### 2.5.2 Redes sociales e Internet

- a. La publicación de información y/o fotografías de instalaciones físicas, de equipo médico, de trabajo, de personas, pacientes, familiares y trabajadores requiere de previa autorización por escrito de la o las

personas y del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación Social.

- b. El manejo de las redes sociales oficiales del INER son coordinadas por la Secretaría de Salud y el Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación Social.

### 2.5.3 Entrevistas y declaraciones en medios de comunicación

- a) Las entrevistas a cualquier medio de comunicación deben ser coordinadas por el Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación Social.
- b) Existen voceros oficiales y son ellos los únicos autorizados para otorgar entrevistas como representantes del INER.

## 2.6 Estándares en la formación, desarrollo del personal e investigación

Se establece el comportamiento de los equipos de trabajo de la institución, relacionado con las actividades de formación de nuevo personal y actualización para el desarrollo o capacitación para el trabajo; y el de investigación científica para la generación de nuevo conocimiento o mejor comprensión de la realidad inmediata.

### 2.6.1 Formación

1. Sólo participarán en actividades educativas las y los alumnos, tanto de escuelas como de facultades reconocidas y acreditadas con las que el Instituto tenga suscrito un convenio.
2. Se evitará conforme a las normas institucionales y programas académicos, la práctica inexperta o sin supervisión de las y los alumnos de diversos grados o grupos de las diferentes carreras de salud.
3. Podrán compartir su tiempo laboral con el período convenido para las actividades docentes o de investigación.
4. En todas las actividades de enseñanza o de investigación se antepondrá el respeto y el bienestar de las y los pacientes.

5. Fomentar en las y los alumnos una actitud de servicio, trato cordial y respetuoso hacia las y los pacientes, sus familiares, compañeros y compañeras, a sus superiores y, en general, al personal que colabora en las actividades asistenciales, cuidando que la formación que reciban sea integral.
6. Las y los profesores deben evitar comentarios sobre los casos clínicos frente a las y los pacientes o junto al personal administrativo, hacer observaciones que puedan dañar su sensibilidad o dar lugar a interpretaciones indebidas. Conjuntamente fomentar en sus grupos de estudiantes la discreción en estos casos.
7. El trato de las y los docentes hacia el alumnado será el siguiente:
  - a) Dar clases apropiadas y acordes al temario.
  - b) Facilitar una disciplina no punitiva, libre de acoso y maltrato a estudiantes y de igualdad de género, es decir, libre de homofobia, xenofobia u hostigamiento y/o acoso sexual a las y los alumnos.
  - c) Respeto a los derechos de las y los estudiantes
  - d) Intervenir en casos de *bullying* o maltrato entre pares. También es tarea de los docentes gestionar y, en su caso, atender este tipo de situaciones y evitar cualquier discriminación.
  - e) Exponer temas para prevenir el maltrato entre pares.
8. Brindar asesoría (tutoría) de atención psicopedagógica en casos necesarios como duelos y pérdidas, problemas de adaptación, entre otros.
9. Apegarse a los estándares de la disciplina y no a lo que dicta la experiencia propia sin desacreditar el trabajo de los colegas.

### 2.6.2 Desarrollo de personal

- 1) Formar parte de las actividades de capacitación y desarrollo que se brindan y promueven, dentro y fuera del Instituto.
- 2) Manifestar disposición para lograr la mejora continua en el desempeño laboral.
- 3) Identificar con igualdad de oportunidades el desarrollo laboral del personal de acuerdo con sus conocimientos, habilidades, destrezas y experiencia.
- 4) Brindar al personal que así lo solicite, las facilidades necesarias para tomar cursos de formación y/o capacitación que promueve el Instituto.
- 5) Asistir con entusiasmo y responsabilidad a cada uno de los cursos de capacitación en los que se inscriba la o el servidor público.
- 6) La o el servidor público se comprometerá en actualizar sus conocimientos para desarrollar con eficacia y eficiencia sus funciones.
- 7) A la o el servidor público se le invita; informar a su superior sobre el desarrollo de sus labores, logros y carencias. También, presentará sugerencias e ideas para mejorar la calidad del servicio en el que desempeña su empleo cargo, comisión o función.
- 8) Apoyar a las nuevas generaciones de educandos en su formación, así como en su desarrollo personal, ejercitar sus aptitudes y actitudes con la finalidad de instruir profesionistas con la más alta calidad técnica y humana.

### 2.6.3 Investigación.

1. Promover y apoyar la realización de proyectos de investigación innovadores que aporten conocimiento y se traduzcan en bienes o servicios para la población.
2. La realización de proyectos de investigación siempre acatará las normas institucionales anteponiendo la seguridad de las y los pacientes,

respetando su aceptación o negativa de participar en el estudio o abandonarlo, sin que por esto demerite la calidad de su atención.

3. Es deber del investigador colaborar en una relación de mutuo acuerdo y respeto con las y los pacientes, de manera que la comunidad obtenga resultados que favorezcan a un avance médico más eficiente.
4. Evitar el manejo de materiales, tecnologías, equipos, medicamentos que están en estudio.
5. En investigación clínica, el propósito fundamental es lograr el avance científico de las diferentes enfermedades respiratorias en beneficio de las y los pacientes.
6. Las y los responsables de los protocolos de investigación y artículos para revistas, deben respetar la confidencialidad de las nuevas ideas, sin utilizar ni apropiarse del conocimiento obtenido en el seguimiento de los mismos protocolos.
7. El personal médico es responsable de revisar la seguridad, la eficiencia y la eficacia de las nuevas tecnologías y procedimientos, además, debe ser de conocimiento a la observación del servidor público.
8. Se respetará el consentimiento informado de las y los pacientes para participar en proyectos de investigación, mismos que protegen sus derechos y dignidad humana.
9. El consentimiento informado que obtenga el personal médico de las y los pacientes deberá ser por escrito, con testigos y un contenido claro de los riesgos a los que se está expuesto. Conjuntamente, los datos deben ser privados y confidenciales, así como los beneficios que se esperan obtener, y tendrá derecho y libertad para retirarse del estudio en cualquier momento.

10. Se deberá dar a conocer de manera clara y honesta la relación del personal de investigación con el organismo patrocinador y los compromisos que se adquieren.
11. En todos sus aspectos, la investigación clínica está sujeta a lo dispuesto en la Ley General de Salud, y en la demás normatividad nacional y convenios internacionales.
12. El personal evitará generar proyectos de investigación sin la aprobación correspondiente del Comité de Ciencia y Bioética en Investigación.
13. Actuar con honestidad e integridad en todas las actividades de investigación, docencia y administración que corresponda desarrollar, a fin de ser dignos de confianza, es decir, tomar decisiones de forma abierta y ser responsables de las mismas.

## 2.7 Estándares sobre las relaciones extra-institucionales del personal de salud

Concernientes a la relación que mantenga el personal que brinda sus servicios en una Institución con organismos académicos, profesionales, o bien de investigación o con fabricantes y distribuidores de insumos para la salud.

### Las y los servidores públicos deberán:

- 1) Cooperar en las participaciones individuales o grupales relacionadas con experiencias institucionales profesionales, y ser compartidas con la autoridad responsable.
- 2) Participar en sociedades, asociaciones o academias será exclusivamente a título personal, además, se asume como compromiso salvaguardar el buen nombre e imagen del Instituto.
- 3) En ningún momento ni circunstancia serán favorecidas las ganancias de las sociedades, academias o asociaciones externas sobre intereses institucionales.

- 4) No se deberá reunir a las y los pacientes para probar medicamentos, material o equipo médico, sin la debida autorización institucional y el seguimiento de un protocolo formal.
- 5) El personal médico debe evitar que por motivos económicos o de otra índole, éstos puedan influir en el ejercicio libre e independiente del juicio profesional en beneficio de las y los pacientes.
- 6) La relación con la industria farmacéutica con proveedores de material o equipos, requiere transparencia y honestidad. Los regalos u otros beneficios prometidos pueden sesgar la prescripción y la recomendación de medicamentos, materiales o equipos de manera consciente o inconsciente.
- 7) Evitar recibir pago alguno de las y los pacientes o de sus familiares por consultas o atenciones hospitalarias. En caso de servicios subrogados (convenios institucionales con seguros de salud privados), abstenerse de solicitar pagos adicionales relacionados a los servicios prestados.
- 8) De ningún modo podrá atender a las y los pacientes de algún otro personal médico, ni cuestionar su profesionalismo.
- 9) Impedir que se utilice el nombre o imagen de algún servidor público o del Instituto para anunciar equipos, medicamentos o publicidad personal, por ser contrario a las prácticas aceptadas de las profesiones de la salud.

## 2.8 Estándares de salud, seguridad e higiene, protección civil y medio ambiente

### Las y los servidores públicos deberán:

1. Cuidar y conservar una presentación apropiada, con el respetivo uso de uniformes de acuerdo a su área de trabajo.

2. Participar en las actividades de protección civil, seguridad e higiene y de resguardo al medio ambiente que promuevan las áreas y autoridades correspondientes.
3. Portar los aditamentos necesarios para la protección de su integridad física, cuando así se requiera para el desarrollo de sus actividades.
4. Reportar toda situación que pudiera ser de riesgo para la salud, seguridad e higiene del servidor público o para el entorno ambiental del Instituto.
5. Identificar las zonas de libre circulación, entradas y salidas de acceso restringido, rutas de evacuación, zonas de menor riesgo y de concentración, así como la ubicación de los equipos de seguridad.
6. Proteger el medio ambiente y minimizar el impacto de las operaciones del Instituto en tierra, aire y agua.
7. Aplicar las normas y procedimientos establecidos para el cuidado de las personas en situaciones de emergencia.
8. Reutilizar la papelería y el material de oficina.
9. Contribuir a que los sanitarios se conserven limpios para evitar algún tipo de enfermedad.
10. Abstenerse de fumar dentro de las instalaciones del Instituto en cumplimiento a la Ley de Protección a la Salud de los no Fumadores en el Distrito Federal.
11. Cumplir con la normatividad que aplique al Instituto en materia ambiental, de salud y de protección civil.

### **2.9 Estándares de Equidad de Género**

Su objetivo es ofrecer a todas las personas, independientemente de su género, las mismas condiciones, oportunidades y tratamiento, pero teniendo en cuenta

las características particulares de cada uno para garantizar el acceso de las personas a sus derechos, por lo tanto:

**Las y los servidores públicos deberán:**

1. Hacer a un lado la discriminación por: motivos de origen étnico, género, edad, condición social o de salud, discapacidad, religión, preferencia sexual, estado civil, hacia las y los pacientes, compañeras o compañeros de trabajo y público en general, o bien, cualquier otro que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o quebrantar los derechos de las personas.
2. Tomar decisiones en los ámbitos de la vida social, económica, política, cultural y familiar.
3. Aceptar las diferencias entre hombres y mujeres.
4. Aceptar también los derechos humanos.
5. Buscar el ideal de un equilibrio en el que ninguno de ambos sexos se beneficie de manera injusta en perjuicio del otro.
6. Acceder con justicia e igualdad al uso, control y beneficio de los mismos bienes y servicios del Instituto.

Asimismo, la igualdad consiste en garantizar las mismas oportunidades y condiciones a mujeres y hombres y la equidad en aplicar medidas y/o acciones que tomen en cuenta las características o situaciones diferentes (sexo, género, clase, etnia, edad, religión, ideología, etcétera) para que las personas efectivamente gocen de igualdad.

La igualdad de género es un principio constitucional que estipula que hombres y mujeres son iguales ante la ley”, lo que significa que todas las personas, sin distinción alguno tenemos los mismos derechos y deberes frente al Estado y la sociedad en su conjunto.

Se entiende por igualdad de género “el principio por el cual se reconoce que las necesidades y características de mujeres y hombres son valoradas y tomadas en cuenta de la misma manera, de modo que sus derechos, responsabilidades y oportunidades no dependen de su sexo, asimismo, se debe eliminar toda forma de discriminación”; lo anterior, de acuerdo con la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2008 que establece los requisitos para la certificación de las prácticas para la igualdad laboral entre mujeres y hombres.

### **2.9.1 Cultura Institucional para la Igualdad (Clima Laboral)**

#### **Acciones que Promueven la Cultura Institucional para la Igualdad.**

Con el propósito de generar conciencia colectiva para promover el respeto y el conocimiento de los principios de la igualdad sustantiva para asegurar un clima laboral óptimo y un trato de respeto entre mujeres y hombres, se enuncian las diez recomendaciones para promover un buen clima laboral en nuestro Instituto, las cuales se describen a continuación:

1. Respetar los principios y valores establecidos en la normatividad.
2. Realizar las tareas encomendadas con responsabilidad, eficiencia, eficacia y efectividad, así como con respeto y alto sentido profesional.
3. Conservar y promover buenas relaciones humanas con nuestras y nuestros compañeros de trabajo.
4. Mantener una actitud incluyente y no discriminar a nadie por ningún motivo. Evitar comentarios, bromas, chistes y expresiones degradantes, sexistas y misóginas.
5. Comunicarse con un lenguaje de respeto, sin adjetivos que descalifiquen. No utilizar palabras soeces o altisonantes.
6. Reconocer siempre el buen desempeño, la disposición y la colaboración de las personas con quienes se labora.

7. Establecer un trato respetuoso con todas las personas que nos rodean, sin distinciones derivadas de la jerarquía organizacional.
8. Promover el respeto, el apoyo, la solidaridad entre todas las áreas y personas que forman parte de nuestra institución.
9. Procurar una comunicación asertiva y manifestar mi desacuerdo ante expresiones irrespetuosas u ofensivas de otra persona.
10. Motivar y promover el espíritu de equipo en nuestra área.

Así mismo, la igualdad sustantiva cuenta con dos grandes bases y estas son:

- a. Igualdad de oportunidades, en todos los aspectos, ya sea en el ámbito laboral, económico, político y social.
- b. Trato entre las mujeres y hombres para asegurar relaciones respetuosas de convivencia, sin discriminación hacia ellas.

Por lo tanto, alcanzar la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres y erradicar la violencia contra ellas en la sociedad mexicana, exige transformar a profundidad, estructuralmente, las diversas formas de relaciones de género imperantes que generan desigualdades entre mujeres y hombres, y reconocer que la población femenina tiene los mismos derechos que los varones, lo cual, impide que se les margine, discrimine, segregue, excluya o violenta.

Es importante destacar que la política de igualdad entre mujeres y hombres cuenta en México con dos mecanismos normados por ley para su instrumentación: el Sistema Nacional de Igualdad entre Mujeres y Hombres y el Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.

Ambos sistemas requieren de modificaciones sustantivas para que el Instituto Nacional de las Mujeres, como órgano rector de la política de igualdad sustantiva y no discriminación contra las mujeres, oriente, diseñe, monitoree y evalúe la

política de igualdad nacional y su concreción en los programas sectoriales, institucionales, especiales y regionales que son los que instrumentan las acciones planteadas en el Programa Nacional de Desarrollo 2013-2018.

### **2.10 Objetivos del Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres 2013-2018**

El propósito de este programa es alcanzar la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres, en un marco de respeto irrestricto a los derechos humanos de las mujeres y las niñas en un contexto de democracia participativa. Para ello, se hará uso de la planeación, programación y presupuesto con perspectiva de género, con el fin de contar con políticas públicas centradas en reducir las brechas de desigualdad que hoy se observan entre mujeres y hombres.

El programa cuenta con objetivos transversales, acompañados de las principales estrategias para alcanzarlos y con sus líneas de acción.

Del mismo modo, los indicadores con sus respectivas metas para el 2018 se vinculan con el diagnóstico de la situación actual y con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo. A continuación, se hace mención de los objetivos de dicho programa:

#### **Indicadores de los seis objetivos transversales:**

1. Alcanzar la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres y propiciar un cambio cultural respetuoso de los derechos de las mujeres.
2. Prevenir, atender, sancionar, así como erradicar la violencia contra mujeres y niñas y garantizarles acceso a una justicia efectiva.
3. Promover el acceso de las mujeres al trabajo remunerado, empleo decente y recursos productivos en un marco de igualdad.
4. Fortalecer las capacidades de las mujeres para participar activamente en el desarrollo social y alcanzar el bienestar.

5. Generar entornos seguros y amigables de convivencia familiar y social, actividades de tiempo libre y movilidad segura para las mujeres y las niñas.
6. Incorporar las políticas de igualdad de género en los tres órdenes de gobierno y fortalecer su institucionalización en la cultura organizacional.

Este programa permitirá, en congruencia con el Plan Nacional de Desarrollo, con la Ley de Planeación y con la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, contar con políticas, programas y presupuestos diseñados con perspectiva de género, alineados y articulados entre sí. Con ello, se impulsará la institucionalización de la perspectiva de género en todo el quehacer gubernamental.

### **2.11 Estándares de la No Discriminación**

Se refieren a todas aquellas acciones, conductas, actitudes que tengan por objeto la discriminación, distinción, exclusión o restricción a que toda persona se desarrolle en condiciones de igualdad de los derechos humanos, es un acto de racismo, por lo tanto:

#### **Las y los servidores públicos evitan:**

1. Negar el acceso a la educación pública o privada por tener una discapacidad, otra nacionalidad o credo religioso.
2. Prohibir la libre elección de empleo o restringir las oportunidades de acceso, permanencia y ascenso en el mismo, por ejemplo a consecuencia de la corta o avanzada edad.
3. Establecer las diferencias en los salarios, y las prestaciones y las condiciones laborales para trabajos iguales, como puede ocurrir con las mujeres.

4. Negar o condicionar los servicios de atención médica o impedir la participación en las decisiones sobre su tratamiento médico o terapéutico dentro de sus posibilidades o medios.
5. Impedir la participación, en condiciones equitativas, en el Instituto o de cualquier otra índole a causa de una discapacidad.
6. Negar o condicionar el acceso a cargos públicos por el sexo o por el origen étnico.

Además, El racismo es una violación de los derechos humanos y de la dignidad humana; sin embargo, es una situación que ha existido desde hace mucho tiempo y a la que hoy todavía se enfrentan millones de personas en el mundo.

Por lo tanto, el Derecho a la no discriminación, es la prerrogativa que tiene todo ser humano o grupo social por su presunta o real identidad o diferencia respecto de otros individuos o grupos, a un trato digno y equitativo, exigible al Estado como garante del orden público interno y en especial de las libertades fundamentales”, de acuerdo al glosario de derechos humanos y no discriminación del CONAPRED.

### 2.11.1 La Xenofobia

El 21 de Marzo de cada año se celebra el Día Internacional de la Eliminación de la Discriminación Racial. Declarado por la Asamblea General de Naciones Unidas, esta jornada recuerda la tragedia racista ocurrida en 1960 en la ciudad de Sharpeville, en Sudáfrica, y nos invita al compromiso colectivo para la erradicación de esta lacra social.

La ética de la tolerancia y la educación intercultural junto a la integración social y la garantía de los derechos humanos, son factores necesarios para avanzar en esa lucha permanente para la eliminación de la discriminación racial en favor de la convivencia democrática. Sobre todo, para construir un mundo mejor donde impere el lema: ¡Sólo una raza, la raza humana!

“Por lo tanto, la xenofobia esta representada por una actitud que consiste en atribuir a los integrantes de cualquier grupo humano, como un signo distintivo e irremediable, una serie de defectos que se dan, como diría Gobineau, con “lamentable imparcialidad entre todos los hombres”.

La xenofobia se alimenta de prejuicios nacionales que son históricos y culturales. Tanto la xenofobia como el racismo tienen como primera consecuencia la discriminación del otro y su segregación como un sujeto absolutamente diferente” (Borja, 1997).

Según Wieviorka existirían al menos dos tipos de racismo, el racismo "excluyente" o diferenciador que ve como única actitud frente al diferente la segregación y hasta el exterminio y el racismo "dominador" que apunta a la adaptación del "extraño" en forma subordinada y funcional al interés del dominador". (Almeida, 1999).

Con relación al racismo dominador las violaciones de derechos humanos más frecuentes particularmente en el caso de inmigrantes irregulares se manifiestan en, restricciones y violaciones al derecho al trabajo, la seguridad social, la educación, la vivienda, la salud, la diversidad cultural, la reunificación familiar y la falta de acceso a la justicia, pues su condición "clandestina" amordaza la posibilidad de exigir los derechos por temor a ser expulsados.

Finalmente, y dado que la discriminación en sus diversas manifestaciones es lo contrario al reconocimiento, respeto y valoración del otro u otra quisiera terminar citando a Octavio Paz quien nos plantea literalmente lo vital de esta relación. "La vida no es de nadie, todos damos la vida-pan de sol para los otros, los otros todos que nosotros somos, soy otro cuando soy, los actos míos son más míos si son también de todos, para que pueda ser he de ser otro, salir de mí, buscarme entre los otros, los otros que no son si yo no existo, los otros que me dan plena existencia.

### 2.11.2 La Homofobia

Es el temor rechazo o aversión hacia las personas en razón de su orientación, preferencia sexual, identidad y expresión de género, basadas en estereotipos, prejuicios y estigmas, expresada en actitudes y conductas discriminatorias que vulneran la igualdad, dignidad, derechos y libertades de toda persona, que pueden generar diversos tipos de violencia.

Asimismo, en el artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, prohíbe entre otras, toda discriminación motivada por preferencias sexuales o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y las libertades de las personas, por consiguiente:

#### Las y los servidores públicos deberán:

1. Respetar, garantizar, proteger, satisfacer y promover el derecho a la no discriminación dentro del Instituto y en cualquier lugar para que todas las personas tengan la posibilidad de disfrutar y ejercer sus derechos humanos sin ningún tipo de discriminación.
2. Combatir la reproducción de prácticas homofóbicas al interior del Instituto y en los servicios que brindan, con la finalidad, de avanzar hacia la efectiva equiparación de derechos y condiciones entre las personas y asentar el principio de igualdad como valor central de las políticas públicas en una sociedad democrática.
3. Luchar contra la homofobia, que se presenta en la atención y prestación de servicios o en la negación de éstos en las instituciones públicas o privadas contra las personas de la diversidad sexual o contra quienes se presume que pertenecen a esos colectivos.
4. Asumir el reto de superar el desequilibrio entre las condiciones de vida de las personas a través de medidas concretas o positivas.

## La lucha contra la homofobia.

Exige un cambio estructural para modificar conductas y favorecer la aparición de una cultura social y política de igualdad, reciprocidad y respeto a las personas de la diversidad sexual. Sólo a través del respeto a las y los otros en su condición de iguales se pueden alcanzar el reconocimiento de los derechos humanos y de las libertades fundamentales de las demás personas y la aceptación de que las personas, caracterizadas naturalmente por su diversidad, tienen derecho a vivir en paz y a ser como son o como deseen ser sin que se les discrimine o estigmatice.

### 2.11.3 La Violencia contra la Mujer

La violencia contra mujeres y niñas es una de las violaciones a los derechos humanos más sistemáticas y extendidas. Está arraigada en estructuras sociales construidas en base al género más que en acciones individuales o acciones al azar; trasciende límites de edad, socios económicos, educacionales y geográficos; afecta a todas las sociedades; y es un obstáculo importante para eliminar la inequidad de género y la discriminación a nivel global. (Asamblea General de las Naciones Unidas, 2006)

Las Naciones Unidas definen la violencia contra las mujeres como “todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada”. (Asamblea General Resolución 48/104 declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer, 1993).

Entre la violencia en general y particularmente la de género, ha habido múltiples experiencias internacionales las cuales, han demostrado que la violencia es evitable a través de estrategias que permiten identificar y reaprender a establecer

relaciones interpersonales libres de violencia, con reconocimiento de los derechos humanos de las personas y en específico de las mujeres y niñas.

En 1993, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) reconoció que “la violencia contra la mujer constituye una manifestación de relaciones de poder históricamente desiguales entre el hombre y la mujer, que han conducido a la dominación de la mujer y a la discriminación en su contra por parte del hombre e impedido su adelanto pleno”, comprender la violencia desde sus diferentes enfoques, social, psicológico, antropológico, económico facilita contar con un marco de referencia que incorpore toda esta complejidad en el abordaje de este tema desde el ámbito de la salud.

La OMS estableció una tipología de la violencia según la naturaleza de la agresión (física, psicológica, sexual y privaciones o desatención) y por otro lado la relación del agresor con la víctima: autoinfligida, interpersonal y colectiva.

En México, actualmente el abordaje de la violencia contra las mujeres, se encuentra enmarcado en la aplicación de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia promulgada en el año 2007, que tiene por objetivo la coordinación entre los tres órdenes de gobierno para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, para garantizar su acceso a una vida libre de violencia conforme a los principios de igualdad y de no discriminación.

#### 2.11.4 Día Naranja (Programa de Cultura Institucional para la Igualdad)

La campaña del Secretario General de las Naciones Unidas, Ban Ki-moon, “**ÚNETE**” para poner fin a la Violencia contra las Mujeres, proclamó el día **25 de cada mes como el Día Naranja**, un día para ampliar la concienciación y la actuación para la eliminación de la violencia contra las mujeres y niñas. Como un color vibrante y optimista, el cual, representa el futuro libre de violencia contra las mujeres y niñas de la campaña ÚNETE.

El 17 de diciembre de 1999, la Asamblea General de las Naciones Unidas designó el 25 de noviembre como el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres. La ONU invitó a gobiernos, organizaciones internacionales y asociaciones de la sociedad civil a organizar actividades dirigidas a sensibilizar a la población con respecto a este problema.

El Día Naranja convoca activistas, gobernantes y miembros de las Naciones Unidas, con el fin de movilizarse en el tema de la prevención y la eliminación de la violencia contra las mujeres y niñas, no sólo una vez al año, el 25 de noviembre (el Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres), sino todos los meses.

Además, el día Naranja resalta el compromiso mundial de adopción de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Este documento reconoce que la igualdad de género, el empoderamiento de la mujer y la eliminación de la violencia contra las mujeres y las niñas son factores centrales para el desarrollo sostenible.

El objetivo número 5 de la Agenda es "Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas". Además, otros 12 objetivos de desarrollo sostenible incorporan, de manera transversal, metas de igualdad de género, aunque, uno de los más grandes obstáculos para el logro de la igualdad de género es la violencia contra las mujeres, una pandemia global que afecta 1 en cada 3 mujeres a lo largo de sus vidas. Ningún país del mundo está inmune a esta pandemia.

La Asamblea General de las Naciones Unidas de este año es la oportunidad para los gobiernos de adoptar los primeros pasos cruciales y establecer sus compromisos para la eliminación de la violencia contra las mujeres y niñas, hasta 2030.

## **2.12 Estándares para Denuncias y asesoramiento en casos de hostigamiento y acoso sexual o laboral**

Como persona valiosa que se es, tienes el derecho de denunciar de manera libre algún caso particular que suceda dentro y fuera de la Institución relacionado al hostigamiento y acoso sexual o laboral. La atención será de forma eficiente,

segura y confidencial; al mismo tiempo, si hay situaciones de falsas acusaciones, las medidas administrativas podrán ser en tu perjuicio.

### 2.12.1 La o el Consejero debe reunir las siguientes características:

- a) Generar confianza en las personas que expongan hechos o conductas de Hostigamiento sexual y Acoso sexual;
- b) Respetar la expresión de sentimientos sin proferir juicios de valor;
- c) Actuar con empatía ante la situación que enfrenta la persona;
- d) Mostrar tranquilidad y proyectar seguridad;
- e) Tener equilibrio entre distancia y cercanía emocional;
- f) Transmitir mensajes claros mediante lenguaje accesible, claro y simple;
- g) Comunicar a la Presunta víctima con precisión y claridad que no tiene injerencia en la resolución de la problemática planteada, y
- h) Expresar con pertinencia el alcance de su función y del acompañamiento que puede otorgar.

### 2.12.2 Funciones de la o el Consejero

- a. Dar atención de Primer contacto y, en caso de urgencia, auxiliar a la Presunta víctima para que reciba atención especializada que corresponda;
- b. Proporcionar la información pertinente, completa, clara y precisa a las personas que le consulten sobre conductas relacionadas con el Hostigamiento sexual y Acoso sexual, en su caso, orientarlas sobre las instancias que son competentes para conocer los hechos;
- c. Apoyar y auxiliar a la Presunta víctima en la narrativa de los hechos ante el Comité o ante la persona titular del área de quejas del Órgano interno de control, en la toma de la declaración respectiva;
- d. Atender los exhortos o llamados del Comité, para otorgar asesoría u opinión sobre casos de Hostigamiento sexual y Acoso sexual;
- e. Excusarse de intervenir en el supuesto de que pudiera actualizarse un Conflicto de interés en términos de las disposiciones jurídicas aplicables; o bien, actuar conforme a las instrucciones que reciba de la Oficialía Mayor para actuar en determinado sentido;

- f. Hacer del conocimiento por escrito del Órgano interno de control, al Instituto y a la CONAVIM, cuando el Comité o alguna Servidora o servidor público se niegue a realizar acciones derivadas de la aplicación del presente Protocolo, y a la Secretaría cuando la negativa sea del propio Órgano interno de control;
- g. Brindar atención a la Presunta víctima conforme a las disposiciones jurídicas aplicables y el Protocolo;
- h. Turnar en un plazo no mayor a tres días hábiles a la Secretaria o al secretario Ejecutivo del comité y/o al Órgano interno de control, a través del área de quejas, las Denuncias de las que tenga conocimiento en la atención directa del Primer contacto;
- i. Analizar si de la narrativa de los hechos de la Presunta víctima se identifican conductas de Hostigamiento sexual y Acoso sexual descritas en la Regla de Integridad de Comportamiento Digno para orientar y acompañar adecuadamente a la Presunta víctima;
- j. Capturar las Denuncias en el Registro en un plazo no mayor de tres días hábiles contados a partir de su recepción en los formatos y herramientas que determine la Secretaría, y
- k. Dar seguimiento ante el Comité respecto al desahogo y atención de las Denuncias previstas en el Protocolo.

### 2.12.3 Medios de recepción para presentar una Denuncia

A efecto de facilitar la presentación de una Denuncia por incumplimiento al Código de Ética y Conducta de las y los servidores públicos del INER, se establecen los siguientes medios para su recepción:

- a) Correo electrónico: Se realizará denuncia vía internet a través de la siguiente cuenta: [cometica@iner.gob.mx](mailto:cometica@iner.gob.mx) especialmente creada para tal efecto.
- b) Buzón: Es el medio de las Denuncias por casos de hostigamiento y acoso sexual o laboral.

- c) En caso de presentarse alguna Denuncia por probables conductas de hostigamiento sexual y acoso sexual, se tendrá que atender de conformidad a los establecido en el **PROTOCOLO** para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de Agosto de 2016., acudir de forma directa y personal con la Consejera.

#### 2.12.4 Requisitos para la atención de la Denuncia

La Secretaria Ejecutiva verificará que contengan como datos mínimos los siguientes:

- a) **Datos de identificación y contacto de quien presenta la denuncia como son:** Nombre completo, cargo que desempeña, área de adscripción, correo electrónico, teléfono o extensión, edad, domicilio, entidad federativa, delegación o municipio (para avisos anónimos remitirse al inciso e).
- b) **Datos de la o el servidor público involucrado:** Nombre, cargo que desempeña, lugar de adscripción. De no contar con dicha información cualquier otro dato que facilite su identificación, como su media filiación, que podrá consistir en:
- Sexo, estatura, complexión, edad aproximada, color de ojos, piel, cabello, tipo de boca, cejas, nariz y señas particulares, y
  - En su caso, lugar de ubicación de sus oficinas o centro de trabajo, así como cualquier otra característica adicional que permita su identificación.
- c) **Narración de los hechos:** se redactará en primera persona, evitando incluir apreciaciones subjetivas, vagas e imprecisas y deberá contener:
- Tiempo: día, mes, año y hora aproximada de los hechos.
  - Lugar: sitio específico donde se registraron los hechos.
  - Modo o circunstancias de ejecución: narración progresiva y concreta de los hechos, se explicará con detalle el orden en que acontecieron, el trámite o servicio realizado, nombres de las personas involucradas y su participación (inconforme, acompañantes, las y los servidores públicos).

- d) **Pruebas:** de contar con algunas se deberán vincular aquellas que aporte u ofrezca la persona que presenta la Denuncia al transcribirse la narración de los hechos y medios probatorios de la conducta, entre éstos, los de al menos un tercero que haya conocido de los hechos.
- e) En caso de que sea un aviso anónimo, en esta sección deberán proporcionarse los datos de contacto de al menos una persona a la que le conste los hechos como lo son: nombre completo, teléfono, cargo que desempeña y área de adscripción.
- f) **Protección de datos personales:** En cumplimiento a los “*Lineamientos de protección de datos personales*” se utilizará la siguiente leyenda para informar a la persona sobre el uso y destino de sus datos:

Los datos personales recabados serán protegidos y serán incorporados y tratados en el sistema de datos personales “*Aviso de incumplimiento al Código de Ética y Conducta de las y los servidores públicos del INER*”, con fundamento en el Mecanismo de comunicación para atender los casos de incumplimiento del Código de Ética y Conducta de las y los servidores públicos del INER, cuya finalidad es la identificación y posible comunicación con las y los quejosos o denunciantes de los casos de incumplimiento del Código de Ética y Conducta de las y los servidores públicos del INER.

Para efectos de recepción de la Denuncia, el personal podrá descargar el “Formato para presentar una Denuncia” que estará disponible vía electrónica en la Página Web Institucional: [iner.salud.gob.mx](http://iner.salud.gob.mx), y de manera impresa en los buzones asignados para el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.

#### 2.12.4 Trámite de las Denuncias por incumplimiento al Código de Ética y hostigamiento sexual y acoso sexual

##### a) Recepción:

La Secretaria Ejecutiva del Comité revisará diariamente el correo electrónico, a fin de identificar e integrar las denuncias a las que asignará un número de folio y respaldará dicha información en una base de datos para su seguimiento, en un plazo máximo de **3 días hábiles a partir de recibir la Denuncia**. De igual forma, deberá difundir entre el personal la información necesaria para la presentación de las Denuncia, así como el formato correspondiente.

La Secretaria Ejecutiva solicitará por única vez que la Denuncia cumpla con los elementos previstos para hacerla del conocimiento del Comité, y de no contar con ellos solicitará que se subsane el máximo 3 días hábiles después de recibida la Denuncia, en caso de incumplimiento de los requisitos se archivará el expediente como concluido. La información contenida podrá ser considerada como un antecedente para el Comité cuando ésta involucre reiteradamente a una o un servidor público en particular.

Una vez recibida la Denuncia, la Secretaria Ejecutiva responderá a la persona que lo presentó, indicando que ha tomado el conocimiento del asunto, al correo electrónico que haya señalado, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, siguientes a la fecha de recepción.

En caso de haber omisiones en la Denuncia se deberán subsanar en un plazo máximo de 5 días hábiles.

#### **b) Presentación y atención por parte del Comité**

La Secretaria Ejecutiva, someterá los casos de las Denuncias acciones recibidas al pleno del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, a fin de que éste determine si los hechos en materia de los mismos se ubican dentro del ámbito de su competencia.

En caso de no competencia del Comité para conocer la Denuncia, la Presidenta deberá orientar a la persona para que la presente ante la instancia correspondiente, en un plazo que no excederá de **5 días hábiles** posteriores a la sesión celebrada.

De considerar el Comité que existe probable incumplimiento al Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal, a las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública o al Código de Ética y Conducta de las y los servidores públicos del INER, entrevistará a la o el servidor público involucrado y de estimarlo necesario, para allegarse de mayores elementos, a las y los testigos y a la persona que presentó la Denuncia.

Para los casos de violencia laboral, en los que se incluyen hostigamiento sexual y acoso sexual, se ofrecerá a la persona que presentó la Denuncia el acompañamiento de la o el Consejero del Subcomité de Hostigamiento y Acoso Sexual y/o Laboral.

La Presidenta del Comité podrá determinar medidas preventivas previas en caso de que la Denuncia describa conductas en las que supuestamente se hostigue, agreda, amedrente, acose, intimide o amenace a una persona, sin que ello signifique tener como cierto los hechos.

Por acuerdo del pleno del Comité, la Secretaria Ejecutiva remitirá a las y los integrantes del Comité, copia de la Denuncia y, en su caso, anexos, al **día hábil siguiente de que los requisitos de la Denuncia estén completos.**

El Comité realizará reuniones de trabajo en las que se analizará si se cuenta con elementos suficientes para determinar si hay o no incumplimiento al Código de Ética y Conducta de las y los servidores públicos del INER.

En caso de ser necesario podrá contactar y entrevistar a quien considere pertinente para recabar más elementos, para efecto de la calificación del caso, que puede ser: **Probable incumplimiento al Código de Ética y Conducta, o de no competencia para conocer probable la Denuncia.**

El Comité calificará la Denuncia **dentro de los 30 días hábiles siguientes** a partir de que los requisitos estén completos.

El Comité, remitirá su informe y la documentación soporte con la propuesta de atención a los casos analizados a la Secretaria Ejecutiva, para su presentación en la siguiente sesión del Comité, en un plazo máximo a **20 días hábiles** después de recibida la Denuncia.

En sesión de trabajo en pleno del Comité se recibirá y analizará la información presentada y emitirá el acuerdo respectivo. De estimar una probable responsabilidad administrativa, dará vista al Órgano Interno de Control, en un plazo no mayor a **5 días hábiles.**

La Secretaría Ejecutiva informará a quien presentó la Denuncia, en un lapso no mayor a 5 días hábiles posteriores a la fecha de la resolución de la calificación, lo determinado por acuerdo de Comité.

La atención de la Denuncia deberá concluirse por el Comité dentro de un plazo máximo de **tres meses** contados a partir de que se califique como probable incumplimiento.

Para los casos en que se señalen supuestos que infringen normatividad en material laboral, penal o de derechos humanos, se enviará de igual manera al Departamento de Relaciones Laborales y/o Departamento de Asuntos Jurídicos, según corresponda, para que en el ámbito de sus atribuciones determine lo procedente.

Tratándose de un asunto penal en el que las o los servidores públicos involucrados estén adscritos al Departamento de Relaciones Laborales y/o Departamento de Asuntos Jurídicos, se remitirá únicamente al Órgano Interno de Control para que en el ámbito de sus atribuciones determine lo procedente, a fin de presentar una querrela correspondiente ante las autoridades competentes.

“La circunstancia de presentar una Denuncia, no otorga a la persona que la promueve el derecho de exigir una determinada actuación del Comité” (En el acuse de recibo se deberá incluir dicha leyenda).

En las determinaciones por acuerdo del Comité, en la atención de Denuncias por incumplimiento, no procederá el recurso de revisión.

Cuando los hechos narrados en una Denuncia afecten únicamente a la persona que lo presentó, los integrantes del Comité comisionados para su atención, podrán intentar una conciliación entre las partes involucradas, siempre con el interés de respetar los principios y valores contenidos en el Código de Ética y Conducta de las y los servidores públicos del INER y en las Reglas de Integridad.

El Comité mantendrá estricta confidencialidad del nombre y demás datos de las personas que presenten una Denuncia, así como de las y los señalados, y/o las y los terceros involucrados a los que les conste los hechos.

### Seguimiento a las Denuncias e informes al Comité de Ética

En las sesiones ordinarias del Comité, la Secretaria Ejecutiva, en los asuntos generales informará sobre la presentación de Denuncias, en caso de existir alguna, en los periodos intermedios entre cada sesión, así como los avances o gestión de los que ya se encuentren en trámite.

Sólo para el caso de la recepción de una Denuncia que a su consideración puede afectar a una colectividad o pueda generar un riesgo irreparable, la Secretaria Ejecutiva convocará a una sesión extraordinaria del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés para su análisis.

### Denuncia por incumplimiento:

Se registrará en una bitácora que se hará del conocimiento del Comité, la cual será administrada y actualizada periódicamente por la Secretaria Ejecutiva, incluyendo en ésta los siguientes datos:

- No. de folio.
- Datos de la o el inconforme (nombre, dirección, teléfono, correo electrónico, etc.).
- Nombre(s) de la/las o el/los servidor/es públicos señalados/as.
- Área de adscripción del inconforme(s) y señalado(s)/a(s).
- Valores y/o reglas de integridad presuntamente vulnerados/as.
- Seguimiento interno.
- Fecha de recepción
- Fecha de resolución.
- Resolución.
- Fecha de notificación de la Resolución.

En caso de presentarse alguna Denuncias por probables conductas de hostigamiento sexual y acoso sexual, se tendrá que atender de conformidad a los establecido en el PROTOCOLO para la prevención, atención y sanción del

hostigamiento sexual y acoso sexual, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de Agosto de 2016.

Para lo cual existe la figura de la “Consejera”, quien será la encargada de orientar y acompañar a la presunta víctima ante las autoridades competentes.

## PROCEDIMIENTO

1.- Presentar la Denuncia ante la Consejera, quien apoyará y auxiliará a la presunta víctima en la narrativa de los hechos ante el Comité o ante el Titular del Órgano Interno de Control.

2.- La Consejera en un plazo no mayor a tres días hábiles contados a partir de la recepción de la Denuncia, turnará a la Secretaría Ejecutiva del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, y/o al Órgano Interno de Control, a través del Área de Quejas, las Denuncias de las que tenga conocimiento en la atención directa del primer contacto.

3.- Los casos de Hostigamiento y Acoso sexual se desahogaran conforme a lo dispuesto para la atención de Denuncias por probable incumplimiento al Código de ética de las y los servidores públicos del INER, con excepción de que en la sustanciación de estos casos no procederá la **Conciliación**.

4.- La Presidenta del Comité sin prejuzgar sobre la veracidad de los hechos, y atendiendo a las circunstancias de los casos podrá dictar medidas que tiendan a la protección de la presunta víctima, lo siguiente:

- Reubicación física.
- Cambio de Unidad Administrativa.
- Cambio de horario de trabajo.
- O las que sean necesarias para garantizar la integridad

Así mismo la Presidenta determinará la vigencia que tendrán las medidas de protección y solicitará a la presunta víctima anuencia para la aplicación de las referidas medidas.

5.- El Comité comunicará a la presunta víctima y a la Consejera, las observaciones o recomendaciones adoptadas por éste, para que, en su caso, dé el acompañamiento correspondiente.

6.- El Comité dará vista al órgano Interno de Control de las Conductas que puedan constituir responsabilidad administrativa en términos de la normatividad aplicable en la materia.

7.- Una vez remitido al Órgano Interno de Control, éste dará inicio a la investigación correspondiente, en caso de que el informe del Comité no cuente con los elementos suficientes para advertir circunstancias de tiempo, modo y lugar, la persona titular del dicha área podrá solicitar la presentación de la presunta víctima para esos efectos, en relación lo establecido en las disposiciones jurídicas aplicables.

8.- El Órgano Interno de Control fincará las responsabilidades a que haya lugar e impondrá en su caso, las sanciones administrativas respectivas.

### 2.12.5 Denuncias y sanciones

**Es responsabilidad de la o el Consejero (Encargado de recibir las Denuncias):**

- 1) Tener conocimiento de las políticas y procedimientos a seguir por la institución en materia de hostigamiento y acoso sexual y/o laboral.
- 2) Tratar con dignidad y respeto a las personas involucradas en la queja.
- 3) Investigar de manera imparcial y confidencial los casos de hostigamiento y acoso sexual y/o laboral.
- 4) Informar a la persona que presente la queja sobre el avance de las investigaciones.
- 5) Informar regularmente al personal sobre las políticas de hostigamiento y acoso sexual y/o laboral de los procedimientos de queja.
- 6) Asegurar que las personas encargadas de tramitar las quejas asistan a sesiones de capacitación sobre hostigamiento y acoso sexual y/o laboral.

- 7) Actuar de inmediato al tener conocimiento de una situación de hostigamiento y acoso sexual y/o laboral.
- 8) Captar y sistematizar las denuncias recibidas en la entidad sobre hostigamiento y acoso sexual y/o laboral.
- 9) Recibir y orientar, implica el acompañamiento a la parte quejosa durante el proceso y la explicación de los recursos institucionales disponibles para su atención; y con ello, las ventajas de ejercer sus derechos.
- 10) Informar a la persona de que se trata de una acusación seria, que se atenderá de forma eficiente, segura, discrecional, garantizándole siempre su seguridad dentro del sitio de trabajo. Por el contrario, los casos en que se trate de falsas acusaciones, las medidas administrativas podrán ser en su perjuicio.
- 11) Orientar sobre las vías de acción a las que podrá recurrir para interponer su queja o en su caso, la alternativa de solución mediante otras vías de resolución (Métodos informales de resolución).
- 12) Recibir las quejas que surjan en forma verbal, escrita o por cualquier medio electrónico ante el Subcomité de Hostigamiento y Acoso Sexual y/o Laboral, las cuales deberán ser ratificadas dentro del término de tres días hábiles siguientes de su presentación. Una vez recibida una queja, se hará entrega de un número de folio/expediente para el avance o resultado de la misma.
- 13) Informar que la queja sólo podrá presentarse dentro del plazo de un año, a partir de que se hubiere iniciado la ejecución de los hechos presuntamente de hostigamiento, acoso sexual y/o laboral.

#### 2.12.6 Denuncia

**Las y los servidores públicos tienen la responsabilidad y obligación de:**

- 1) Expresar ante el superior o la autoridad competente, las conductas ilícitas o contrarias a lo establecido por el presente Código.
- 2) Promover la creación de una cultura responsable de quejas y denuncias.

- 3) Brindar la información y orientación necesaria para las y los ciudadanos que acudan a presentar una petición, o Denuncia, incluyendo el hostigamiento y acoso sexual.
- 4) Precisar el seguimiento en tiempo y forma de las quejas y/o denuncias efectuadas por las y los ciudadanos o por las y los servidores públicos de acuerdo a las políticas y lineamientos establecidos para tal efecto.
- 5) Las quejas y/o denuncias serán recibidas por el Presidente del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, quien las presentará en sesión ante el referido Comité, donde serán analizadas y se determinará el ámbito de atención para cada queja y/o denuncia, ya sea de tipo laboral, penal o administrativo.

#### **2.12.7 Sanción**

Ser responsable de los actos que realicen las y los servidores públicos; y en su caso, hacerse acreedor de la sanción que corresponda cuando su conducta sea contraria a lo establecido en el presente Código.

**La aplicación de las sanciones se hará de acuerdo a los procedimientos establecidos para tal efecto y será de conformidad con:**

- 1) La Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos
- 2) La Ley Federal del Trabajo
- 3) La Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado
- 4) Las Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaría de Salud
- 5) Y las demás de orden Civil y Penal

## CAPÍTULO III

### PROHIBICIONES

#### 3.1 Acciones prohibidas

1. Aceptar y/o solicitar personalmente o a través de otra persona regalos, favores sexuales y cualquier otra compensación para agilizar un trámite, asignar un contrato o dar información.
2. Aceptar y solicitar privilegios o descuentos de bienes y servicios como gratificación de las funciones propias de su cargo, empleo o comisión.
3. Utilizar el horario laboral para realizar actividades ajenas a las funciones principales del puesto que desempeñe.
4. Interpretar las normas para buscar un beneficio personal, familiar o para favorecer o perjudicar a un tercero.
5. Ostentarse como profesionalista si carece de título y cédula profesional correspondiente.
6. Utilizar el servicio de fotocopiado institucional para asuntos personales.
7. Sustraer el papel sanitario de los baños, dibujar en las paredes, puertas y maltratar de forma intencional el funcionamiento de los retretes.
8. Instalar en las computadoras programas sin licencia o que tengan una finalidad distinta a la laboral.
9. Utilizar el servicio de Internet para revisar páginas o sitios inapropiados tales como pornografía u otros, con el fin de beneficiarse económicamente por una actividad distinta al puesto que desempeña.

10. Evadir las responsabilidades inherentes a su cargo, así como posponer la toma de decisiones que son necesarias de acuerdo a su función o comisión.
11. Hacer uso indebido de una posición de jerarquía para faltar al respeto, hostigar, amenazar y acosar; o bien, ofrecer un trato preferencial injustificado a sus colaboradores y colaboradoras.
12. Robar pertenencias del personal y del Instituto.
13. Utilizar aparatos de sonido que interfieran con el desarrollo de su trabajo y el de las y los compañeros.
14. Fumar en las oficinas o realizar cualquier otra actividad que pueda incomodar al personal en general.
15. Presentar denuncias o quejas injustificadas o infundadas.
16. Empezar cualquier acción que ponga en riesgo la salud y seguridad de los demás.
17. Dejar de asistir a los cursos en que se encuentra inscrito.
18. Inhibir a las y los usuarios o a las y los pacientes y público en general, en la presentación de quejas y denuncias.
19. Negarse a cooperar con las y los pacientes, con el personal o con la institución misma al mencionar que la función se encuentra fuera de la descripción de sus actividades laborales.
20. Evitar dar un trato injusto o prepotente a las y los ciudadanos con los que interactúa.

## CAPÍTULO IV

### CARTAS DE LOS DERECHOS GENERALES

#### 4.1 CARTA DE LOS DERECHOS GENERALES DE LOS PACIENTES

Con estos derechos se busca mejorar la calidad de los servicios de salud para abatir las desigualdades entre entidades, instituciones y niveles de atención. Lo que implica, entre otras aristas garantizar un trato digno a los usuarios en general, al proporcionarles información completa desde una atención oportuna.

Por lo anterior, se destaca la importancia del respeto a los derechos de las y los pacientes fomentando una cultura de servicios orientada a satisfacer sus demandas, con la finalidad de respetar su dignidad, autonomía, garantizar la confidencialidad de la información generada en la relación del personal médico y paciente, así como brindar una atención que minimice los múltiples puntos de espera.

##### a) Recibir atención médica adecuada

La y el paciente tiene derecho a que la atención médica se le brinde por personal especializado de acuerdo a su estado de salud. Además, ser informado cuando sea referido a otro médico o institución de salud.

##### b) Recibir trato digno y respetuoso

La y el paciente tiene derecho a que el personal médico, de enfermería y demás personal de salud, le brinde una atención de calidad, se identifique, le otorgue un trato digno, un respeto a sus ideologías morales; principalmente aquellas relacionadas con sus condiciones socioculturales, de género, de pudor y a su intimidad; cualquier que sea el padecimiento que presente y se haga extensivo a las y los familiares o acompañantes.

**c) Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz**

La y el paciente o en su caso el responsable legal, tiene derecho a que el personal médico tratante le proporcione la información completa sobre el diagnóstico, pronóstico y tratamiento; se exprese siempre en forma clara, comprensible, oportuna, veraz, y acorde con la realidad, con el fin de favorecer el conocimiento pleno del estado de salud de la y el paciente y esta sea siempre veraz, y ajustada a la realidad.

**d) Decidir libremente sobre su atención**

La y el paciente o en su caso el responsable legal, tiene derecho a decidir con libertad, de manera personal y sin ninguna forma de presión, aceptar o rechazar cada procedimiento diagnóstico o tratamiento terapéutico propuesto, así como el uso de medidas extraordinarias de supervivencia en pacientes terminales.

**e) Otorgar o no su consentimiento válidamente informado**

La y el paciente o en su caso o el responsable legal, de acuerdo a lo señalado en la normativa, tiene derecho a expresar su consentimiento, siempre por escrito, cuando acepte sujetarse con fines de diagnóstico o terapéuticos a procedimientos que impliquen un riesgo, para lo cual deberá ser informado previamente en forma clara y completa en qué consiste, además de hacer mención de los beneficios que se esperan, así como de las complicaciones o eventos negativos que pudieran presentarse a consecuencia del acto médico.

Lo anterior incluye las situaciones en las cuales la y el paciente decida participar en estudios de protocolo o en donación de órganos.

**f) Ser tratado con confidencialidad**

La y el paciente tiene derecho a que toda la información que exprese el personal médico se maneje con estricta confidencialidad sin divulgarse y por autorización expresa de su parte, incluso la que derive de algún estudio de investigación que

se haya realizado de manera voluntaria. Lo cual no limita la obligación al personal médico de informar a la autoridad en los casos previstos por la ley.

#### **g) Contar con facilidades para obtener una segunda opinión**

La y el paciente tiene derecho a recibir por escrito la información necesaria para obtener una segunda opinión sobre el diagnóstico, pronóstico o tratamiento relacionados con su estado de salud.

#### **h) Recibir atención médica en caso de urgencia**

Cuando está en peligro la vida, órgano o función, la y el paciente tiene derecho a recibir atención por personal médico en cualquier establecimiento de salud, sea público o privado, con el propósito de estabilizar sus condiciones.

#### **i) Contar con un expediente clínico**

La y el paciente tiene derecho a que el conjunto de datos relacionados con la atención médica que reciba sean asentados en forma veraz, clara, precisa, legible y completa en un expediente clínico que deberá cumplir con la normativa aplicable. De ser necesario y cuando lo solicite, obtener por escrito un resumen clínico veraz de acuerdo con el fin requerido.

#### **j) Ser atendido cuando se inconforme por la atención médica recibida**

La y el paciente tiene derecho a ser escuchado y recibir respuesta por la instancia correspondiente cuando se inconforme por la atención médica recibida a través de servidores públicos y servidoras públicas. Así mismo, tiene derecho a disponer de vías alternas como son las judiciales, para tratar de resolver un conflicto.

## **4.2 CARTA DE LOS DERECHOS GENERALES DE LAS ENFERMERAS Y LOS ENFERMEROS**

La carta de los derechos generales de las enfermeras y los enfermeros tiene un sustento normativo de gran importancia toda vez que los derechos invocados derivan de los derechos alineados que derivan de nuestra Carta Magna y de las leyes emanadas de ella, tal es el caso de la Ley Federal del Trabajo, la Ley General de Salud, así como otros ordenamientos complementarios que sustentan la práctica profesional de la enfermería. Destaca de igual forma que esta Carta detente entre sus disposiciones a la Declaración Universal de los Derechos Humanos, lo cual le confiere una mayor solidez:

### **a) Ejercer la enfermería con libertad, sin presiones de cualquier naturaleza y en igualdad de condiciones interprofesionales.**

Tienen derecho a que se les otorgue las facilidades para ejercer la gestión y ejecución del cuidado de enfermería en intervenciones independientes o dependientes al usuario y usuaria, familia y comunidad basado en su juicio profesional, sustentado en el método de enfermería, dentro de un marco ético legal, científico y humanista.

### **b) Desempeñar sus intervenciones en un entorno que garantice la seguridad e integridad personal y profesional.**

Tienen derecho a trabajar en instalaciones seguras y apropiadas que les permita desarrollar sus actividades en las mejores condiciones de protección para su salud e integridad personal. Cuando las características de sus actividades impliquen riesgos para la salud, tienen derecho a que se les dote de los insumos indispensables para minimizar el riesgo laboral.

### **c) Contar con los recursos necesarios que les permita el óptimo desempeño de sus funciones.**

Tienen derecho a recibir de la institución donde presten sus servicios, el material, equipo y personal requeridos para el desarrollo de su trabajo conforme a la

normativa y las necesidades del área o servicio en el que desempeñan sus actividades profesionales.

**d) Abstenerse de proporcionar información que sobrepase su competencia profesional y laboral.**

En términos de la obligación en el ámbito de su responsabilidad laboral al cuidado de la persona, tiene derecho a no revelar la información que sobrepase su competencia profesional y laboral.

**e) Recibir trato digno por parte de los pacientes y sus familiares, y del personal relacionado con su trabajo, independientemente del nivel jerárquico.**

En todos los ámbitos de su ejercicio, tienen derecho a recibir trato digno por parte de las y los pacientes y sus familiares, así como, también de los profesionales y personal relacionado con su práctica profesional, independientemente del nivel jerárquico.

**f) Tener acceso a diferentes alternativas de desarrollo profesional en igualdad de oportunidades que los demás profesionales de la salud.**

Tienen derecho a acceder sin discriminación alguna, a un sistema de educación, actualización, capacitación y desarrollo profesional de acuerdo a la normativa de la institución donde labora.

**g) Tener acceso a las actividades de gestión, docencia e investigación de acuerdo a sus competencias y en igualdad de oportunidades interprofesionales.**

Tienen derecho a ser considerados para participar en actividades de gestión, investigación y docencia como parte de su desarrollo profesional.

**h) Asociarse libremente para impulsar, fortalecer y salvaguardar sus intereses profesionales.**

Tienen derecho a integrarse en organizaciones, asociaciones o colegios que les representen para impulsar su desarrollo profesional, la superación de sus agremiados, y para la vigilancia del ejercicio profesional conforme a la legislación vigente. Así mismo, la organización del organismo colegiado será libre y sin presiones.

**i) Acceder a posiciones de toma de decisión de acuerdo con sus competencias en igualdad de condiciones que otros profesionistas y sin discriminación alguna.**

Tienen derecho, como cualquier profesionista sin discriminación alguna y de acuerdo con sus capacidades, a ocupar cargos directivos y de representación para tomar decisiones estratégicas y operativas en las organizaciones de su interés profesional.

**j) Percibir remuneración por los servicios profesionales prestados.**

Tienen derecho de acuerdo con su situación laboral o contractual, a percibir una remuneración por los servicios profesionales que presten.

#### **4.3 CARTA DE LOS DERECHOS GENERALES DEL PERSONAL MÉDICO**

Los derechos que a continuación se enumeran tienen como propósito hacer explícitos los principios básicos en los cuales se sustenta la práctica médica, reflejo, en cierta forma del ejercicio absoluto irrestricto de la libertad profesional de quienes brindan servicios de atención médica, los cuales constituyen prerrogativas ya contempladas, en ordenamientos jurídicos de aplicación general.

Consecuentemente, estos derechos no pretenden confrontarse con los de las y los pacientes, pues ambos se vinculan con un conjunto de valores universales propios de una actividad profesional profundamente humanista como la medicina.

**a) Ejercer la profesión en forma libre y sin presiones de cualquier naturaleza**

El personal médico tiene derecho a que se le respete su juicio clínico (diagnóstico y terapéutico); y su libertad prescriptiva así como su probable decisión de declinar la atención de alguna o algún paciente siempre que tales aspectos sustenten sobre las bases éticas científicas y normativas.

**b) Laborar en instalaciones apropiadas y seguras que garanticen su práctica profesional**

El personal médico tiene derecho a contar con lugares de trabajo e instalaciones que cumplan con medidas de seguridad e higiene, incluidas las que marca la ley de conformidad con las características del servicio a otorgar.

**c) Tener a su disposición los recursos que requiere su práctica profesional**

Es un derecho del personal médico recibir del establecimiento donde presta su servicio: personal idóneo, equipo, instrumentos e insumos necesarios, de acuerdo con el servicio a otorgar.

**d) Abstenerse de garantizar resultados en la atención médica**

El personal médico tiene derecho a no emitir juicios concluyentes sobre los resultados esperados de una atención médica.

**e) Recibir trato respetuoso por parte de las y los pacientes, sus familiares, así como, del personal relacionado con su trabajo profesional.**

El personal médico tiene derecho a recibir de las y los pacientes y sus familiares un trato respetuoso; así como, información completa, veraz y oportuna relacionada con el estado de salud.

**f) Tener acceso a educación médica continua y ser considerado en igualdad de oportunidades para su desarrollo profesional**

El personal médico tiene derecho a la educación continua de actualización médica y a ser considerado en igualdad de oportunidades para su desarrollo profesional.

**g) Tener acceso a actividades de investigación y docencia en el campo de su profesión**

El personal médico tiene derecho a participar en actividades de investigación y enseñanza como parte de su desarrollo profesional.

**h) Asociarse para promover sus intereses profesionales**

El personal médico tiene derecho a asociarse en organizaciones, asociaciones y colegios para su desarrollo profesional, con el fin de promover la superación de sus miembros y vigilar el ejercicio profesional de conformidad con lo prescrito en la ley.

**i) Salvaguardar su prestigio profesional**

El personal médico tiene derecho a la defensa de su prestigio profesional y a que la información sobre el curso de una probable controversia se trate con privacidad, y en su caso a pretender el resarcimiento del daño causado.

La salvaguarda de su prestigio profesional demanda de los medios de comunicación respeto al principio de legalidad y a la garantía de audiencia; de tal forma, que no se presuma la comisión de ilícitos hasta en tanto no se resuelva legalmente cualquier controversia por la atención médica brindada.

**j) Recibir remuneración por los servicios prestados**

El personal médico tiene derecho a ser remunerado por los servicios profesionales que preste, de acuerdo a su condición laboral contractual o a lo pactado con el paciente.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Autonomía:** Es la capacidad que tiene una persona para conducirse por sí misma y tomar sus propias decisiones.

**Acoso laboral:** Es toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo. Ley 1010. Acoso laboral, *Congreso de Colombia, 10 de marzo de 2008.*

**Acoso sexual:** Es una forma de violencia 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, con independencia de que se realice en uno o varios eventos.

**Asertividad:** Es una habilidad social para comunicarnos con claridad, expresar nuestras ideas con los demás y entablar relaciones interpersonales ganar-ganar, que parte del respeto hacia los que te rodean y hacia uno mismo, gestionando los conflictos de forma directa, abierta y honesta. La asertividad es una cualidad inherente al liderazgo.

**Beneficencia:** Es uno de los principios de la bioética que exige buscar activamente el bien de las y los pacientes, con la finalidad de prevenir su enfermedad, quitarla o aliviarla. En general los beneficios deben ser maximizados respecto a los daños.

**Bien común:** Todas las decisiones con las acciones de las y los servidores públicos deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades en beneficio de la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad.

**Bioética:** Estudio sistemático de la conducta humana en el ámbito de las ciencias de la vida y de la salud, analizadas a luz de los valores y principios morales de las profesiones humanitarias. Incluye las decisiones, el entorno ecológico, demográfico y ambiental. Además, tiene como finalidad el análisis racional e interdisciplinario de los problemas morales de la biomedicina y su vinculación con el ámbito del derecho y las ciencias humanas. Implica elaborar lineamientos éticos con bases racionales y metodológicamente científicas.

**Código de bioética:** Guía de conducta en el ejercicio profesional, a fin de resolver diferencias en la prestación de los servicios a las y los pacientes y sus familiares; así como entre las relaciones personales y profesionales que intervienen en acontecimientos de la vida, particularmente correspondidos con la medicina y la salud.

**Código de conducta:** Es una herramienta en la que están plasmadas las normas, los derechos y estándares básicos que en práctica se comprometen a cumplir las y los servidores públicos en el Instituto, en su comunidad y el medio ambiente. Conjuntamente, el personal debe practicar una conducta honorable libre de casos de hostigamiento y acoso sexual y/o laboral, asimismo deben evitar la discriminación dentro y fuera de la institución.

**Congruencia:** Guía y promueve los valores y comportamientos institucionales a través del ejemplo personal, establecido hacia un compromiso consigo mismo, con el equipo de trabajo, la institución y la ciudadanía.

**Consentimiento informado:** Autorización que expresa, firma y documenta oficialmente la o el paciente o su responsable legal ante testigos para aceptar o no la atención médica que se le ofrezca, en diagnósticos terapéuticos u otros procedimientos para una participación amplia y comprensible de los beneficios, riesgos e incluso complicaciones que puedan presentársele.

**Cuadro básico y catálogos de insumos del sector salud:** Conjunto ordenado de medicamentos, equipo médico, instrumental, material de curaciones y otros

insumos. El cual es seleccionado por expertos interinstitucionales para ser utilizados en el primero, segundo y tercer nivel de atención, respectivamente.

**Cultura:** Conjunto de los rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o un grupo social. Esta misma engloba, además de las artes y las letras, los modos de vida, derechos fundamentales del ser humano, los sistemas de valores, tradiciones, creencias, y que la cultura da al hombre la capacidad de reflexionar sobre sí mismo. Es ella la que hace de nosotros seres humanos racionales, críticos y éticamente comprometidos (Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural, 2001).

**Datos personales:** Se define como la información concerniente a una persona física identificada o identificable, donde se confirma lo siguiente: nombre, domicilio, teléfono, nivel de estudios, ocupación, estado de salud, religión, preferencia sexual, entre otros.

**Deontología médica:** Se traduce como tratado de los deberes y se refiere al conocimiento de lo que es justo y conveniente (conjunto de reglas y normas) dado en la práctica de la medicina.

**Derecho:** Se entiende como el conjunto de normas que regulan el comportamiento humano. Es el instrumento normativo con que cuenta el Estado para promover la integración social, satisfacer las necesidades colectivas, establecer pautas de comportamiento y decidir los conflictos suscitados; y hacer efectivos los principios constitucionales y los derechos fundamentales.

**Desigualdad de género:** Consecuencia de la subordinación de las mujeres que tienen su sustento en las prácticas culturales discriminatorias y excluyentes que se presentan en todos los órdenes de la vida y en las diversas instituciones, naturalizadas hasta el punto de pasar desapercibidas hasta que se analizan

con perspectiva de género (Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y No Discriminación contra las Mujeres, 2013-2018).

**Derechos generales de las y los pacientes:** Compromisos establecidos por el Estado para la oportuna y eficiente atención de la salud.

**Derechos Humanos de las Mujeres:** Se refiere a los derechos que son parte inalienable, integrante e indivisible de los derechos humanos universales contenidos en la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), la Convención sobre los Derechos de la Niñez, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem Do Pará) y demás instrumentos internacionales en la materia.

**Dignidad humana:** Cualidad constitutiva de la persona, que la singulariza y concretiza en un ser único insustituible. Conjunto de valores que hacen merecer a la persona ante sí misma respeto, consideración y solidaridad en lo que se refiere a su integridad, bienestar, desarrollo y libertad.

**Discriminación:** Es toda 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.

También, se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la

discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia (Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación).

**Discriminación contra la mujer:** Toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera; artículo 5 fracción III de la Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.

**Eficacia:** Correcta actuación en la satisfacción de necesidades específicas para alcanzar los objetivos.

**Eficiencia:** Obtención de los mejores resultados en el logro de los objetivos por medio del uso racional de los recursos disponibles, en el menor tiempo y costo.

**Empoderamiento:** Se refiere al conjunto de procesos vitales amplios que permiten adquirir capacidades y habilidades para fortalecer los recursos emocionales, intelectuales, económicos, políticos y sociales que permiten a cada mujer o grupo de mujeres, enfrentar, y erradicar las diversas formas de opresión, subordinación y sumisión de sus vidas (Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y No Discriminación contra las Mujeres, 2013-2018).

**Empoderamiento de las Mujeres:** Es un proceso por medio del cual las mujeres transitan de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión a un estadio de conciencia, autodeterminación y autonomía, el cual se manifiesta en el ejercicio del poder democrático que emana del goce pleno de sus derechos y libertades. (Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia).

**Ensañamiento terapéutico:** Se refiere al tratamiento extraordinario del que nadie puede esperar ningún tipo de beneficio para la o el paciente; al mismo tiempo se le prolonga la agonía sin esperanza de vida.

**Entorno cultural y ecológico:** El servidor público debe evitar la afectación de nuestro patrimonio cultural y del ecosistema donde vivimos. Debe asumir una responsabilidad, respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente de nuestro país, reflejados en sus decisiones y actos. Nuestra cultura y el entorno ambiental: Son nuestro principal legado para las generaciones futuras. Los servidores públicos también tienen la responsabilidad de promover en la sociedad su protección y conservación.

**Equidad de género:** Consiste en garantizar condiciones de igualdad en derechos y oportunidades para que mujeres y hombres se desarrollen plenamente. Además, es un principio de carácter ético, basado en la justicia social que busca contrarrestar los desequilibrios existentes en el acceso y control de los recursos entre mujeres y hombres.

**Equipo de salud:** Conjunto interdisciplinario de profesionales de la salud encargado de manera directa o indirecta de prestar servicios de salud pública.

**Espíritu:** Materia sutil, impalpable y trascendente, esencia o sustancia en la que reside el pensamiento, la conciencia, el entendimiento y la razón.

**Estándares de conducta:** Comportamiento característico esperado del profesional de la salud en el desempeño de sus tareas, en el proceso de atención de calidad, enseñanza e investigación.

**Ética:** Es el estudio de las costumbres o hábitos de los seres humanos, ha venido a significar el estudio filosófico de los juicios morales. Es la ciencia del fin al que debe dirigirse la conducta de la humanidad y de los medios para lograrlo de acuerdo con la naturaleza humana.

**Generosidad:** Es un valor o rasgo de la personalidad caracterizado por ayudar a los demás de un modo honesto y sin esperar obtener nada a cambio. Para ello, el servidor público debe conducirse con una actitud sensible, solidaria, de respeto y apoyo hacia la sociedad.

Esta conducta debe ofrecerse con especial atención hacia las personas o grupos sociales que carecen de los elementos suficientes para alcanzar su desarrollo integral, como los adultos en plenitud, los niños, las personas con capacidad especial, los miembros de nuestras etnias y quienes menos tienen.

**Género:** Se refiere al conjunto de atributos sociales, económicos, políticos, culturales y jurídicos que se le asignan al ser hombre o ser mujer (formas de comportarse, valores y normas a seguir, actividades a realizar, recompensas, su lugar en el mundo), en una sociedad determinada, y a partir de los cuales las personas construyen sus identidades. Dichos atributos son histórica y socialmente construidos, por lo que cada cultura, según la época y el grupo social, le da un sentido diferente a lo que significa ser hombre y ser mujer.

**Homofobia:** Es el término que se ha propuesto para describir el rechazo, intolerancia, miedo, repudio, prejuicio o discriminación hacia mujeres u hombres que se reconocen a sí mismos como homosexuales. Es la aversión, miedo e intolerancia hacia las personas que cumplen con el papel establecido para cada uno de los géneros.

**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 de género:** Se refiere a un mandato que busca o pretende la igualdad en la forma y el fondo de las leyes y el ejercicio de los derechos entre hombres y mujeres. Lo anterior implica, la eliminación de toda forma de discriminación en

cualquiera de los ámbitos de la vida que se genere por pertenecer a cualquier sexo.

Situación en la cual mujeres y hombres acceden con las mismas posibilidades y oportunidades al uso, control y beneficio de bienes, servicios y recursos de la sociedad, así como a la toma de decisiones en todos los ámbitos de la vida social, económica, política, cultural y familiar. (LGIMyH, 2006)

**Información confidencial:** Se debe evitar difundirla por ser relativa a «datos personales», y sólo puede ser publicada mediante autorización expresa del titular.

**Integridad:** Mostrar una conducta pública a privada, de modo tal que las acciones como las palabras sean honestas y dignas de credibilidad, fomentando una cultura de confianza en la atención de la salud con calidad, de trato digno, oportuna y experta del conocimiento en el desarrollo de destrezas, habilidades técnicas, humanistas, vigentes y comúnmente aceptadas.

**Justicia:** El servidor público debe conducirse invariablemente con apego a las normas jurídicas inherentes a la función que desempeña, así como, respetar el estado de derecho como una responsabilidad que debe asumir y realizar. Tiene la obligación de conocer y hacer cumplir las disposiciones jurídicas que regulen el ejercicio de sus funciones.

**Misoginia:** Este término está formado por la raíz griega “miseo”, que significa odiar, y “gyne”, cuya traducción sería mujer, y se refiere al odio, rechazo, aversión y desprecio de los hombres hacia las mujeres, y en general, hacia todo lo relacionado con lo femenino. Ese odio (sentimiento) ha tenido frecuentemente una continuidad en opiniones o creencias negativas sobre la mujer y lo femenino y en conductas negativas hacia ellas. (Ferrer, 2000).

Según la Ley Especial Integral para una vida libre de Violencia para las Mujeres, en el artículo 8 define que la misoginia son: “las conductas de odio implícitas o

explicitas, contra todo lo relacionado con lo femenino tales como rechazó, aversión, y desprecio contra las mujeres”.

**Moral:** Es el estudio de las costumbres o hábitos de vida de los seres humanos. Es una conducta o disciplina dirigida por normas.

**No maleficencia:** Principio de la bioética que determina no causar daño.

**Normas jurídicas:** Son las reglas de conducta sancionadas por el Estado a través de sus órganos legislativos, por los procedimientos legalmente previstos y que contienen sanción en caso de incumplimiento.

Son aplicables aun cuando el sujeto las desconozca, pues son heterogéneas, ajenas a la voluntad de aquél al que van dirigidas y se suponen conocidas a partir de su publicación.

**Normas morales:** Imponen conductas autónomas al sujeto dadas por la propia consciencia de cada uno.

**Normas religiosas:** Tienen su origen en Dios, son de carácter heterónomo en lo que se refiere a su comienzo, tienen una representación unilateral ya que imponen deberes, pero no facultan a nadie para obligar su cumplimiento.

**Normas de trato social:** Reglas de trato externo, mandato de las comunidades referentes al comportamiento habitual necesario para algunos grupos, no existe sanción judicial, el infractor será únicamente mal visto.

**Objeción de conciencia:** Argumentos del profesional de la salud que en función de sus valores y creencias, se niega aceptar la práctica de ciertas maniobras o procedimientos contrarios a ello.

**Perspectiva de Género:** Es una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en

donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones. (Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia).

**Práctica profesional del personal de salud:** Anunciar, prescribir, indicar o aplicar cualquier procedimiento directo o indirecto de uso en el diagnóstico, pronóstico y tratamiento de las enfermedades de las personas, o la recuperación, conservación, preservación de la salud de las mismas; el asesoramiento público o privado y las pericias que practiquen los profesionales en ese campo, de acuerdo con el estado del conocimiento científico, técnico, humanístico vigente y comúnmente aceptado en la atención de la salud.

**Principios:** Son reglas o normas que orientan la acción de un ser humano, las cuales son de carácter universal y de razonamiento.

**Procedimiento desproporcionado:** Se considera a los medios terapéuticos que son inútiles para conservar la vida de las y los pacientes o para curarlos. Además, constituyen una carga demasiado grave en términos de dolor y sufrimiento de los mismos con un mínimo de beneficio.

Al considerar que el ser humano es limitado y mortal, inspirado en el respeto a su dignidad y acatando la voluntad de la o el paciente o de su responsable legal, se recomienda sólo asegurar los cuidados ordinarios que incluyen la alimentación y la hidratación parenteral, la oxigenación y la adecuada terapia del dolor.

**Rendición de cuentas:** Para el servidor público en general, significa asumir plenamente ante la sociedad, la responsabilidad de desempeñar sus funciones en forma adecuada, al mismo tiempo, está sujeto a la valoración de la propia sociedad.

Por lo tanto, esta obligado a realizar su labor con eficacia y calidad, así como contar de forma permanente con la disposición para desarrollar procesos de mejora continua, de modernización y de optimización de recursos públicos.

**Respeto:** Considerar sin excepción alguna la dignidad de la persona humana, los derechos, las libertades, creencias y preferencias que le son inherentes, siempre con trato amable y tolerante.

**Sexo:** Se refiere a las diferencias entre hombres y mujeres dadas por su condición biológica y fisiológica. Estas diferencias tienen que ver principalmente con características cromosómicas, hormonales, genitales y reproductivas, además de las llamadas características sexuales secundarias definidas a partir de la pubertad.

**Transversalidad:** Es el proceso que permite garantizar la incorporación de la perspectiva de género con el objetivo de valorar las implicaciones que tiene para las mujeres y los hombres cualquier acción que se programe, tratándose de legislación, políticas públicas, actividades administrativas, económicas y culturales en las instituciones públicas y privadas; Fracción reformada y recorrida(LGIMyH, 2006).

**Transversalidad del género:** Se refiere a tomar en cuenta el impacto de la acción pública en hombres y mujeres, así como, transformar el estándar con el que se enfocan tradicionalmente los problemas y soluciones sociales o económicas; implica abandonar el supuesto individuo neutro-universal sin diferencias sexuales y adoptar el esquema mujeres y hombres con sus diferencias y desigualdades.

**Valores:** Principios morales rectores internos que guían la conducta de las personas. Es decir, nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro. Nos proporcionan una pauta para formular metas y propósitos, personales o colectivos. Asimismo, reflejan nuestros intereses, sentimientos y convicciones más importantes.

**Violencia:** Consiste en imponer u obtener algo por la fuerza, ya sea física o moral, por lo tanto es un acto intencional y premeditado; “si bien tanto los hombres como las mujeres sufren actos de violencia, la experiencia indica que los factores de riesgo, las pautas y las consecuencias de la violencia contra la mujer difieren de las de la violencia contra el hombre.” (Bott, 2010).

**Violencia contra la mujer:** Es todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada. (Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres, en su artículo 1).

**Violencia Femicida:** Es la forma extrema de violencia de género contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos público y privado, conformada por el conjunto de conductas misóginas que pueden conllevar impunidad social y del Estado y puede culminar en homicidio y otras formas de muerte violenta de mujeres. (Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2007).

**Violencia Institucional:** Son los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia. (Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2007).

**Xenofobia:** Ha sido definida como una forma de rechazo e intolerancia de toda identidad cultural ajena por el simple hecho de ser diferente a la de otro grupo de civilización.

## BIBLIOGRAFÍA

### Obras

1. Aguiló, Alfonso. *La tolerancia*. 3ª. Edición. Noviembre 2000. pp. 1-13.
2. Almeida, José. (compilador), *Racismo, construcción nacional y mestizaje*, El Racismo en las Américas y el Caribe, Primera edición, Ediciones Abya Yala, Quito, 1999. p. 192.
3. Blázquez, F. Niceto, *Bioética y biotanasia*. Consentimiento informado. Editorial: Visión Libros. pp. 8.
4. Borja, Rodrigo, 1997, "Xenofobia", en *Enciclopedia de la política, México, Fondo de Cultura Económica*.
5. Bott, S. G. A. C. M. y. G. A. *Fortaleciendo la respuesta del sector de la salud a la violencia basada en género: Manual de referencia para profesionales de salud en países en desarrollo*. New York, NY: IPPF/RHO; 2010.
6. Ferrer, Victoria A. y Bosch, Esperanza. *Violencia de Género y Misoginia: Reflexiones psicosociales sobre un posible factor explicativo*. "Papales del Psicólogo" N° 075. Madrid, Redylac, 2000. Pp. 14.
7. García Diego, *Deliberación Moral, El papel de las metodologías en la Ética Clínica*. En: Sarabia y Albarezude J, De los Reyes López M, editores. 2011. pp. 22-24.
8. García V, *Definición de compañerismo*. 1993. p. 85.
9. Gerardo A. Hernández M. Facultad de Psicología, Universidad Santo Tomás, Colombia, 22 de mayo de 2010, *Revista Diversitas Perspectivas en psicología*, Vol. 6, No.2, 2010. Gerardo, A.D. *Ética, bioética y deontología médica*.

10. Glucksmann André, *El abordaje de la misoginia y la violencia contra las mujeres*, El contenido es responsabilidad de la Red Feminista frente a la Violencia contra las Mujeres, CDM, MEC y Sector de Mujeres. P. 1-70.
11. Lamas Marta, *La perspectiva de género*. Et al: José A. Aguilar, Beatriz Mayén, *Hablemos de sexualidad: Lecturas*, CONAPO-MEXFAM, México: 1994. p. 244.
12. Lara Rosa María y Mateos, *Medicina y cultura, hacia una formación integral del profesional de la Salud*. México: Plaza y Valdez, 1994.
13. Michelle Arami, *Introducción a la bioética*. Guifre Editorial S.P.A., 2007. pp.7-8
14. Orozco David, *Sobreviviendo en un mundo de oportunidades*. 2006. Agosto 29, 2011. <http://conceptodefinicion.de/solidaridad/>
15. Patiño y Souza José Pablo, *La Equidad y la Justicia actual en México*. Director del Seminario de Derecho Penal de la Facultad de Derecho, UNAM.
16. Rivero Serrano Octavio, Paredes S. Raymundo. *Ética en el ejercicio de la medicina*. Editorial: Médica Panamericana, UNAM. 2006.
17. Varela Maryam, *Siete técnicas para mejorar la comunicación asertiva*, <http://www.intras.com.do/managementupdate/articulos/tecnicas-mejorar-comunicacion-asertiva.html>
18. Zuccherino De Palma, Ricardo Miguel, *La praxis médica en la actualidad*. Buenos Aires, 1994.

## Legislación

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Ley Federal de Protección de Datos Personales. Artículo 3º. Texto Vigente 5 de julio del 2010.

3. Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, D.O.F. 13/03/02, Última reforma publicada 14/07/14.
4. Ley Federal del Trabajo Artículo 3º.
5. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, IFAI, México. D.O.F. 11 de junio de 2002.
6. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, INAE, México. D.O.F. 4 de mayo de 2015.
7. Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio del 2003, última reforma publicada el 20 de marzo del 2014. Artículos 1, 2 y 3.
8. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, Artículo 13. Última reforma D.O.F. 28-01-2011, 4 de 25 párrafo reformado DOF 20-01-2009.
9. Ley General de Salud, D.O.F. 7/02/84, última reforma publicada en el D.O.F. 14/06/14.
10. Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, Instituto Nacional de las Mujeres, México, D.O.F. 2/08/16 última reforma publicada en D.O.F. 14/11/13. Primera edición julio 2007.
11. Norma Oficial Mexicana 168-SSA1-1998 del expediente clínico, publicada el 30 de septiembre de 1999. México.

## Normas

12. Norma mexicana NMX-R-025-SCFI-2008 que establece los requisitos para la certificación de las prácticas para la igualdad laboral entre mujeres y hombres, Secretaría de Economía, publicado en el DOF el 9 de abril de 2009.

## Planes y programas

13. Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, Presidencia de la República, México. p. 45, y 53.
14. Programa Nacional de Salud, 2013-2018, Secretaría de Salud. México, 2013.
15. Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación Contra las Mujeres 2013-2018 (PROIGUALDAD).
16. Protocolo de Intervención para Casos de Hostigamiento y Acoso Sexual. Instituto Nacional de las Mujeres México, p. 61.
17. Programa Andino de Derechos Humanos, Universidad Andina Simón Bolívar Revista Aportes Andinos N° 7. *Globalización, migración y derechos humanos*. Octubre 2003. <http://www.uasb.edu.ec/padh>

## Otros

1. Secretaría de Salud- Acciones que Promueven la Cultura Institucional para la Igualdad en la Secretaría de Salud. *Diez Recomendaciones para promover un buen clima laboral en nuestro centro de Trabajo*, México 2015.
2. Glosario sobre derechos humanos y no discriminación, Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, ediciones CONAPRED, 2006.
3. Instituto Nacional de las Mujeres. *Bases de Datos del Cuestionario de Cultura Institucional para la Igualdad*, Secretaría de Salud. México, 2014.
4. Normas morales, *La guía de derecho*, <http://derecho.laguia2000.com/parte-general/normas-morales#ixzz3FYwiHKoK>.
5. <http://edukavital.blogspot.mx/2013/02/confidencialidad.html#sthash.O7nDPkYE.dpuf>
6. [http://www.conapred.org.mx/index.php?contenido=pagina&id=84&id\\_opcion=142&op=142](http://www.conapred.org.mx/index.php?contenido=pagina&id=84&id_opcion=142&op=142)

7. <http://www.cdi.gob.mx/madig/igualdad/>
8. [http://www.salud.df.gob.mx/portal/images/portal/programas/archivo/1.Casos\\_general%20violencia\\_de\\_genero.pdf](http://www.salud.df.gob.mx/portal/images/portal/programas/archivo/1.Casos_general%20violencia_de_genero.pdf)
9. <http://www.movimientocontralaintolerancia.com/html/denuncias2BL/racismoXenofobia/diaContraRacismo.htm>
10. <https://www.unodc.org/lpo-brazil/es/frontpage/2015/09/dia-laranja-celebra-o-compromisso-pela-igualdade-de-genero-na-agenda-pelo-desenvolvimento-sustentavel-2030.html>
11. [http://cnegrs.salud.gob.mx/contenidos/Programas\\_de\\_Accion/prevencionViolencia/diaViolenciaVsMujeres2015.html](http://cnegrs.salud.gob.mx/contenidos/Programas_de_Accion/prevencionViolencia/diaViolenciaVsMujeres2015.html)
12. Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres
13. Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural, 2001.

## Anexos (Para consulta de mayor información)

### Marco jurídico para prevenir y atender la Violencia en general y de Género

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos obliga a las autoridades en el marco de sus competencias a promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

Asimismo, dispone el derecho a la protección de la salud en condiciones de igualdad entre mujeres y hombres y el derecho de las víctimas a recibir atención médica y psicológica de urgencia. Derivado de ello, el Sistema Nacional de Salud (SNS) tiene una participación primordial en la Prevención de la Violencia Familiar, Sexual y contra las Mujeres, la cual se encuentra fundamentada en diversos instrumentos jurídicos de índole nacional e internacional, mismos que se enuncian a continuación:

### Tratados Internacionales

1. Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), en 1979.
2. Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, “Protocolo de San Salvador”, por la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos, el 17 de noviembre de 1988.
3. Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas, el 23 de diciembre de 1993.
4. Conferencia Internacional sobre Población y Desarrollo, realizada en el Cairo, en 1994.
5. Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer, en Belem Do Pará, en 1994. • Cuarta Conferencia Mundial de la Mujer, en Beijing, en 1995.

## Leyes

- 1) Ley General de Salud DOF 7 febrero 1984 Reforma DOF 2-04-2014.
- 2) Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos DOF 31 diciembre 1982 Reforma DOF 24- 12-2013.
- 3) Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación 11-06-2003, Reforma DOF 20-03-2014.
- 4) Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia 02-02-2007, Ref. DOF 02-04-2014.
- 5) Ley General de Víctimas 09-01-2013, Reforma DOF 03-05-2013.
- 6) Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres. DOF 02-08-2006, Reforma DOF 14-11-2013.
- 7) Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia. DOF 24-01-2012.
- 8) Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos. DOF 19-04-2014.
- 9) Ley de Planeación DOF 5-01-1983, Reforma DOF 09- 04-2012.
- 10) Ley Federal de Fomento a las actividades realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil. DOF 09-02- 2004 Reforma DOF 25-04-2012.

## Reglamentos

1. Reglamento Interior de la Secretaría de Salud DOF 19- 01-2004) Reforma DOF 29-112006.
2. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. DOF 14- 05-1986 Reforma DOF 04-12-2009.

3. Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia DOF: 11-03- 2008.
4. Reglamento de la Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia DOF 24-01- 2012.

### Normas Oficiales Mexicanas

- 1) Norma Oficial Mexicana, NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención. DOF 16-04-2009.
- 2) Norma Oficial Mexicana, NOM-005-SSA2-1993, De los Servicios de Planificación Familiar. DOF 21-01- 2004. • Norma Oficial Mexicana, NOM-007-SSA2-1993, para la Atención de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio y del recién nacido. Criterios y procedimientos para la prestación de servicios. DOF 06-01-1995.
- 3) Norma Oficial Mexicana, NOM-009-SSA2-2013 Para la promoción de la salud escolar. DOF 09-12-2013.
- 4) Norma Oficial Mexicana, NOM-010-SSA2-1993 Para la prevención y control de la infección por virus de la inmunodeficiencia humana. DOF 17-01-1995 Modificación DOF 10-11-2010.
- 5) Norma Oficial Mexicana, NOM-017-SSA2-1994 Para la vigilancia epidemiológica. DOF 11-10-1999. Modificado DOF 19-02-2013.
- 6) Norma Oficial Mexicana, NOM-025-SSA2-1994 Para la prestación de servicios de salud en unidades de atención integral hospitalaria médica- psiquiátrica. DOF 16-11-1995.
- 7) Norma Oficial Mexicana, NOM-031-SSA3-2012 Para la Asistencia social. Prestación de servicios de asistencia social a adultos y adultos mayores en situación de riesgo y vulnerabilidad. DOF 13-10 2012.

- 8) Norma Oficial Mexicana, NOM-032-SSA2-2010 Asistencia social. Prestación de servicios de asistencia social para niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo y vulnerabilidad. DOF 25-02- 2011.
- 9) Norma Oficial Mexicana, NOM-004-SSA3-2012 Del expediente clínico. DOF 15-10-2012.

### Acuerdos

- 1) Acuerdo del Consejo de Salubridad General. DOF 26- 01-1986. Reforma DOF 30-03-1992.
- 2) Acuerdo Nacional para la Descentralización de los Servicios de Salud. DOF 25-10-1996.
- 3) Acuerdo por el que se establecen las bases para el desarrollo del Programa Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica. DOF 20-10- 2002.

### Tratados Multilaterales ONU

1. Convención sobre la Nacionalidad de la Mujer Casada.
2. Convención sobre los Derechos Políticos de la Mujer.
3. Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer.
4. Enmienda al Párrafo 1 del Artículo 20 de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer.
5. Protocolo Facultativo de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer.
6. Acuerdo Internacional para la Supresión del Tráfico de Trata de Blancas, firmado en Paris el 18 de mayo de 1904, Enmendado por el Protocolo firmado en Lake Success, Nueva York, el 4 de mayo de 1949 (Abrogado)
7. Convenio Internacional para la Supresión del Tráfico de Trata de Blancas, firmado en Paris el 18 de mayo de 1910, Enmendado por el

Protocolo firmado en Lake Success, Nueva York, el 4 de mayo de 1949 (Abrogado).

8. Convención Internacional para la Represión de la Trata de Mujeres y Menores.
9. Protocolo que Modifica el Convenio para la Represión de la Trata de Mujeres y Menores del 30 de Septiembre de 1921 y el Convenio para la Represión de la Trata de Mujeres Mayores de Edad, del 11 de octubre de 1933.
10. Convención Internacional Relativa a la Represión de la Trata de Mujeres Mayores de Edad.
11. Convención para la Represión de la Trata de Personas y de la Explotación de la Prostitución Ajena.
12. Convención de las Naciones Unidas Contra la Delincuencia Organizada Transnacional.
13. Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, Especialmente Mujeres y Niños, que Complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional.

Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias  
Ismael Cosío Villegas  
Calzada de Tlalpan 4502, Colonia Sección XVI.  
C.P. 14080, Delegación Tlalpan, México, D.F.  
Año de impresión 2015.

Última modificación: **Enero 2017.**