

CÓDIGO DE CONDUCTA DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO

CAPITULO I INTRODUCCIÓN

El presente Código de Conducta, rige a todas las personas servidoras públicas del Centro de Conciliación Laboral de la Ciudad de México, atendiendo en todo momento a las disposiciones jurídicas establecidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política de la Ciudad de México y demás normativa aplicable.

Las personas servidoras públicas del Centro de Conciliación Laboral de la Ciudad de México, deberán realizar sus actividades con estricto apego a los valores de interés público; respeto a los derechos humanos, civiles, políticos, económicos, sociales, culturales y ambientales; igualdad y no discriminación, equidad de género; seguridad jurídica y de cooperación. El presente Código de Conducta, no sustituye ordenamientos jurídicos o administrativos existentes, sino que los complementa con la finalidad de fortalecer el comportamiento ético al que deben sujetarse las personas servidoras públicas.

PRIMERO. OBJETIVO.

El objetivo de este Código de Conducta es proporcionar a las personas servidoras públicas del Centro de Conciliación Laboral de la Ciudad de México, los principios que guíen la conducta en el desempeño de las labores, especialmente con los compañeros de trabajo y los usuarios, con el fin evitar acciones inapropiadas o contrarias a la consecución de los objetivos y evitar acciones de cualquier índole que afecten la sana convivencia entre los trabajadores. Las personas servidoras públicas del Centro de Conciliación Laboral de la Ciudad de México, deberán actuar siempre de forma ética en los diversos espacios, profesionales e interpersonales.

SEGUNDO. MISIÓN.

Transmitir a las personas servidoras públicas del Centro de Conciliación Laboral de la Ciudad de México, la forma de actuación en el desempeño de sus funciones, consolidando un servicio de calidad y un ambiente de respeto y colaboración al interior.

TERCERO. VISIÓN.

Establecer bases y fortalecer la acción institucional a través del buen comportamiento de las personas servidoras públicas en la prestación de servicios al público, en sus relaciones laborales e interpersonales.

CUARTO. MARCO NORMATIVO.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Constitución Política de la Ciudad de México
Ley General de Responsabilidades Administrativas.
Ley de Responsabilidades Administrativas de la Ciudad de México.
Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México.
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México.
Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.
Código de Ética de la Administración pública de la Ciudad de México.

CAPÍTULO II DISPOSICIONES GENERALES

QUINTO. ANTECEDENTES.

La creación del Centro de Conciliación Laboral de la Ciudad de México pone en evidencia el compromiso del Gobierno de la Ciudad de México con los Derechos Humanos en particular con los Derechos Laborales y los beneficios que eso genera para quien los ejerce en plenitud. De igual forma, es importante visibilizar el impacto que ello tendrá en la dinámica social de la Ciudad, así como en la economía de quienes hoy están inmersos en un conflicto laboral.

Es un organismo público descentralizado del Gobierno de la Ciudad de México, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 2 y 3 de la Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral de la Ciudad de México.

Tiene por atribuciones realizar la función conciliadora en los conflictos laborales de competencia local, como una instancia prejudicial a petición de las partes o de los Tribunales Laborales competentes, de conformidad con la normativa aplicable; así como formar, capacitar y evaluar a las personas conciliadoras del Centro de Conciliación para su profesionalización.

El Código de Conducta integra los principios rectores del servicio público, valores y reglas de integridad, ya que todas las personas servidoras públicas adscritas al Centro de Conciliación Laboral de la Ciudad de México deben actuar con rectitud, lealtad y honestidad, promoviéndose la misión de servicio, la probidad, la honradez, la integridad, la imparcialidad, la buena fe, la confianza mutua, la solidaridad, la transparencia, la dedicación al trabajo en el marco de los más altos estándares profesionales, respeto a los ciudadanos y la austeridad en el manejo de los fondos y recursos públicos.

Las personas servidoras públicas deben conducirse bajo los principios rectores de los servicios públicos, valores y reglas de integridad previstas en el Código de Ética de la Administración Pública de la Ciudad de México y en el presente Código de Conducta al tomar decisiones y al adoptar medidas en el desempeño de sus empleos, cargos y comisiones, para coadyuvar en el cumplimiento eficiente y eficaz de la misión, visión, metas y objetivos del Centro de Conciliación Laboral de la Ciudad de México y contribuir en la mejora gubernamental.

Se busca que en su actuar todas las personas servidoras públicas adscritas al Centro de Conciliación Laboral de la Ciudad de México, consideren la misión y visión de esta entidad, y atiendan a las materias relativas al procedimiento de conciliación prejudicial y en caso de conflicto laboral, las personas trabajadoras y patronas deberán agotar previamente la instancia conciliatoria, por lo que asistirán al Centro de Conciliación Laboral de la Ciudad de México antes de presentar sus demandas ante los tribunales laborales competentes en el ámbito local; de acuerdo a las leyes aplicables.

El Código de Conducta determina una serie de reglas de actuación mismas que son enunciativas más no limitativas, además de que define comportamientos con base en criterios de ética e integridad, con lo que se contribuye a la interiorización, concientización y reflexión de principios rectores del servicio público, valores y reglas de integridad, y refuerza el cumplimiento de las normas jurídicas.

CAPÍTULO III

ACTUACIÓN DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS

SEXTO. PRINCIPIOS RECTORES.

Los principios constitucionales y legales que rigen al Servicio Público en la Administración Pública de la Ciudad de México son:

- a) **Legalidad:** Las personas servidoras públicas 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.
- b) **Honradez:** Las personas servidoras públicas se conducen con rectitud sin utilizar su empleo, cargo o comisión para obtener o pretender obtener algún beneficio, provecho o ventaja personal o a favor de terceros, ni buscan o aceptan compensaciones, prestaciones, dádivas, obsequios o regalos de cualquier persona u organización, debido a que están conscientes que ello compromete sus funciones y que el ejercicio de cualquier cargo público implica un alto sentido de austeridad y vocación de servicio.
- c) **Lealtad:** Las personas servidoras públicas corresponden a la confianza que el Estado les ha conferido; tienen una vocación absoluta de servicio a la sociedad y satisfacen el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general y bienestar de la población.
- d) **Imparcialidad:** Las personas servidoras públicas dan a la ciudadanía, y a la población en general, el mismo trato, sin conceder 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.
- e) **Eficiencia:** Las personas servidoras públicas actúan en apego a los planes y programas previamente establecidos y

optimizan el uso y la asignación de los recursos públicos en el desarrollo de sus actividades para lograr los objetivos propuestos.

f) Economía: Las personas servidoras públicas en el ejercicio del gasto público administrarán los bienes, recursos y servicios públicos con legalidad, austeridad y disciplina, satisfaciendo los objetivos y metas a los que estén destinados, siendo éstos de interés social.

g) Disciplina: Las personas servidoras públicas desempeñarán su empleo, cargo o comisión, de manera ordenada, metódica y perseverante, con el propósito de obtener los mejores resultados en el servicio o bienes ofrecidos.

h) Profesionalismo: Las personas servidoras públicas deberán conocer, actuar y cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas de conformidad con las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas atribuibles a su empleo, cargo o comisión, observando en todo momento disciplina, integridad y respeto, tanto a las demás personas servidoras públicas como a las y los particulares con los que llegare a tratar.

i) Objetividad: Las personas servidoras públicas deberán preservar el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general, actuando de manera neutral e imparcial en la toma de decisiones, que a su vez deberán de ser informadas en estricto apego a la legalidad.

j) Transparencia: Las personas servidoras públicas en el ejercicio de sus funciones y conforme a las disposiciones jurídicas aplicables, 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, protegiendo los datos personales que estén bajo su custodia.

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

l) Competencia por mérito: Las personas servidoras públicas deberán ser seleccionados para sus puestos de acuerdo a su habilidad profesional, capacidad y experiencia, garantizando la igualdad de oportunidad, atrayendo a los mejores candidatos para ocupar los puestos mediante procedimientos transparentes, objetivos y equitativos, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.

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

n) Integridad: Las personas servidoras públicas actúan siempre de manera congruente con los principios que se deben observar en el desempeño de un empleo, cargo, comisión o función, convencidas 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 vinculen u observen su actuar.

ñ) Equidad: Las personas servidoras públicas procurarán que toda persona acceda con justicia e igualdad al uso, disfrute y beneficio de los bienes, servicios, recursos y oportunidades.

SÉPTIMO. VALORES.

Los valores que orientan el servicio público realizado en la Administración Pública de la Ciudad de México son:

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

b) Respeto: Las personas servidoras públicas se conducen con austeridad y sin ostentación, y otorgan un trato digno y cordial a las personas en general y a sus compañeros y compañeras 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.

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

d) **Igualdad y No Discriminación:** Las personas servidoras públicas prestan sus servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción, o preferencia basada en el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, 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.

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

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

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

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

OCTAVO. REGLAS DE INTEGRIDAD.

1). **Información Legal:** Las personas servidoras públicas de la Administración Pública de la Ciudad de México deben conocer, entender y cumplir las Constituciones, las leyes y demás disposiciones jurídicas y administrativas de carácter General, Federal o local aplicables, particularmente las correspondientes a las funciones que se desempeñan. En aquellos casos no contemplados por la Norma o donde exista espacio para la interpretación, se deberá conducir bajo los Principios, Valores y Directrices que rigen el Servicio Público en la Administración Pública de la Ciudad de México, buscando en todo momento el mayor beneficio al Interés Público. Para tal efecto, las personas servidoras públicas deberán observar las siguientes:

Acciones y abstenciones específicas:

a) Conocer de las leyes y demás disposiciones jurídicas y administrativas que regulan el empleo, cargo o comisión correspondiente.

b) Observar el debido respeto a los Derechos Humanos y evitar en todo momento y lugar comportamientos que impacten de manera negativa sobre su integridad, la imagen institucional del Gobierno y el interés público.

c) Cooperar con los mandos superiores, informando por escrito de manera inmediata sobre áreas de oportunidad, errores, omisiones y demás similares en las leyes y demás disposiciones jurídicas y administrativas que regulan el empleo, cargo o comisión correspondiente, a efecto de evitar o reducir actuaciones discrecionales o subjetivas.

d) No interpretar las disposiciones jurídicas y administrativas para buscar provecho o beneficio personal, familiar o para beneficiar, perjudicar o afectar el desempeño y eficiencia de la Administración Pública de la Ciudad de México o a

terceros.

- e) Atender y acreditar los procesos de inducción, sensibilización y capacitación que impartan las autoridades competentes en materia de Derechos Humanos; Transparencia y Acceso a la Información Pública; Protección de Datos Personales; Ética, Responsabilidades Administrativas y cualquier otra que se relacione con los Principios, Valores y Directrices del Servicio Público.
- f) En toda opinión, documento o intervención que se realice en su calidad de persona servidora pública, se deberá mostrar competencia profesional, fundamento y motivación en beneficio del Interés Público y al mismo tiempo respeto por los Derechos Humanos, por la Igualdad y No Discriminación, por la Equidad de Género y por el Entorno Cultural y Ecológico, evitando al efecto posiciones a título personal.
- g) Las personas servidoras públicas deberán cumplir sus obligaciones, respaldando y ejecutando las posiciones y decisiones de la Administración Pública siempre en beneficio del interés público y en apego a las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables.
- h) Los bienes, insumos y herramientas de trabajo propiedad del Gobierno de la Ciudad de México y asignados al personal de la Administración Pública de la Ciudad, se deberán utilizar con disciplina y austeridad, solo para lograr los fines legales y objetivos institucionales, de manera responsable y apropiada conforme a la Norma y con conciencia de la Integridad que al efecto la ciudadanía espera.
- i) Toda interacción de cualquier naturaleza con personas servidoras públicas o particulares, proveedores, contratistas, concesionarios o permisionarios deberán ser solo para asuntos oficiales relacionados con las atribuciones legales; deberán documentarse estas interacciones cuando así lo establezcan las disposiciones jurídicas aplicables, mediante oficios, escritos o actas según corresponda.
- j) En el desarrollo de sus funciones, la prestación de los servicios públicos que tengan encomendados y en el ejercicio de los recursos públicos, las personas servidoras públicas deberán encaminar sus actos a satisfacer el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general y bienestar de la población.
- k) Abstenerse de realizar cualquier trato o promesa de carácter privado o con fines personales, con particulares o personas servidoras públicas que comprometa a la Administración Pública de la Ciudad de México, sus bienes o derechos.

2).- Información pública. - La información generada, en posesión o uso de la Administración Pública, así como los medios en los que se contienen, en general son de acceso público, salvo los casos específicos que se establecen en las leyes, por tanto, las personas servidoras públicas deberán observar las siguientes:

Acciones y abstenciones específicas:

- a) La información, datos, acceso o facilidad para ejecutar las facultades deberán obtenerse por las vías y medios jurídicos aplicables.
- b) No utilizar la información confidencial o a la que tiene acceso con motivo de su empleo, cargo o comisión, como medio para obtener provecho propio.
- c) No procurar beneficios o ventajas, para sí o para otro, mediante el uso del cargo o comisión, invocando al Ente Público al que está adscrito o al Gobierno de la Ciudad de México.
- d) Proporcionar en el ámbito de sus atribuciones, información transparente y suficiente sobre el estado que guardan los asuntos que haya tramitado cualquier persona ante el Ente Público.
- e) Dar a conocer la identidad de las autoridades competentes o bajo cuya responsabilidad se encuentre algún trámite, servicio o procedimiento.
- f) Proporcionar en forma oportuna y veraz, toda la información y datos solicitados por el organismo al que legalmente le compete la vigilancia y defensa de los derechos humanos, a efecto de que aquél pueda cumplir con las facultades y atribuciones que le correspondan.

g) Garantizar la máxima publicidad de la información que detenta y la protección de los datos personales, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables.

3.- Contrataciones Públicas, Licencias, Permisos, Autorización y Concesiones.

4.- Programas gubernamentales.

5.- Trámites y servicios.

6.- Recursos Humanos.

7.- Administración de bienes muebles e inmuebles.

8.- Procesos de evaluación.

9.- Control interno.

10.- Procedimiento administrativo.

11.- Desempeño permanente con integridad.

12.- Cooperación con la integridad.

13.- Comportamiento digno.

CAPÍTULO IV ÁMBITOS DE APLICACIÓN

NOVENO. ATENCIÓN CIUDADANA.

La atención deberá ser brindada de forma clara y veraz, de manera verbal o escrita, con toda la información y orientación acerca de los requisitos, fundamentos jurídicos, lugares, fechas, horarios y plazos de gestión, así como toda la información pormenorizada que las disposiciones vigentes establezcan a los trámites y servicios que se soliciten.

La atención de las solicitudes de la ciudadanía verbales o escritas deberá regirse en todo momento por los siguientes principios:

Trato Respetuoso: Tener consideración a la dignidad, a los derechos y a las libertades de las personas. La deferencia al elemental sentido de la justicia y seguridad jurídica de los ciudadanos en el marco de lo dispuesto por las leyes.

Calidez: Tratar a la ciudadanía de manera amable, siempre en un sentido empático, presentándose con el saludo, nombre y cargo al iniciar la atención al ciudadano, conservando en todo momento el respeto.

Orden: Respetar puntualmente al horario de atención al público, tener controles de acceso y atención tales como sistema de turnos y dar la atención prioritaria definida.

Imagen personal e institucional: Cuidar el aspecto de las personas servidoras públicas en su trato con la ciudadanía en materia de atención ciudadana. Si se cuenta con uniforme, portarlo siempre, sin combinaciones que impidan una imagen homogénea; de lo contrario, vestir pulcro, portar el gafete autorizado a la vista de los ciudadanos, evitar comer en el área de trabajo, no hacer ni recibir llamadas telefónicas que no sean urgentes al estar atendiendo a un ciudadano, no usar aparatos que distraigan, tales como: teléfonos móviles, radios, etcétera; no utilizar audífonos dentro del área de trabajo, no platicar frente al ciudadano temas ajenos a la atención que se le otorga, y mantener el lugar de trabajo organizado y limpio, evitando tener papeles desordenados.

Agilidad: Atender con la mayor celeridad posible a los ciudadanos, explicando siempre de forma amable el proceso del trámite y/o servicio solicitado.

Calidad en el servicio: Asegurar la satisfacción del ciudadano a través de la excelencia en el otorgamiento del servicio.

Simplificación: Desarrollar la gestión del trámite o servicio de la forma que sea más sencilla durante el proceso de atención, observando en todo momento la normatividad establecida.

Atención multicanal: Instrumentar el inicio, el seguimiento y/o la conclusión de las solicitudes de los trámites y servicios, por distintos canales de comunicación.

Prevención: Ante la falta de cualquier requisito en los trámites y servicios solicitados, las personas servidoras públicas deberán informar al ciudadano que se podrá suscitar el rechazo o la falta de atención a su solicitud, salvo que cumpla con el requerimiento tal y como lo marcan las disposiciones normativas.

Atención prioritaria: Establecer mecanismos que permitan la atención prioritaria a grupos vulnerables y la difusión de actividades institucionales y programas. Para el fin del presente código de conducta, se consideran personas que pueden tener una vulnerabilidad exclusivamente física las: personas adultas mayores, mujeres embarazadas, personas que acuden acompañadas de niños de primera infancia, y personas con discapacidad, entendiéndose por discapacidad todo ser humano que padece temporal o permanentemente una disminución en sus facultades físicas, mentales o sensoriales.

Accesibilidad Universal: La condición que deben cumplir los entornos, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible.

DÉCIMO. RELACIONES LABORALES.

Las personas servidoras públicas que tienen a su cargo de forma directa personal, al instruirles deberán evitar el lenguaje ofensivo, amenazante o intimidante, procurando un ambiente libre de violencia laboral.

Las personas servidoras públicas sujetas a la dirección de jefes inmediatos, deberán seguir las instrucciones de forma inminente, sin dejar de atender las actividades que regularmente tiene asignadas; en los casos en que ambas actividades estén sujetas al cumplimiento de términos, exponer tal situación al jefe inmediato quien deberá establecer la prioridad en la atención.

Las personas servidoras públicas procurarán la planeación de las actividades de la Unidad Administrativa, con la finalidad de optimizar la distribución del trabajo y la ocupación de los tiempos, con el objetivo de cumplir con los términos preestablecidos, evitando generar estrés laboral de sus integrantes.

Las personas servidoras públicas en todo momento deberán actuar en beneficio del interés público y no del personal, evitando que las relaciones laborales se encuentren subyugadas a las relaciones de amistad.

DÉCIMO PRIMERO. RELACIONES INTERPERSONALES.

Las personas servidoras públicas deberán fomentar actividades que refuercen el compañerismo y la camaradería entre los integrantes de sus Unidades Administrativas, dentro del marco de respeto y sin afectar las funciones del área.

Las relaciones de amistad entre las personas servidoras públicas deberán ser respetuosas, evitando muestras de afecto ofensivas o contacto físico que resulte molesto, lenguaje altisonante, referirse a otras personas usando nombres o comentarios peyorativos o el abuso verbal, hacer actos materiales, o bromas incluidos los correos electrónicos, que otras personas puedan considerar ofensivos.

La persona servidora pública en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o función, se deberá conducir 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.

CAPÍTULO V CONDUCTA DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS

DÉCIMA SEGUNDA. MODELO DE CONDUCTA:

a) Horario.

Las personas servidoras públicas respetarán los horarios establecidos de conformidad con sus nombramientos, contratos y/o

normas aplicables al tipo de contratación.

Las unidades administrativas que presten servicios de forma directa a la ciudadanía deberán tomar las medidas necesarias, para garantizar su atención dentro del horario establecido para cada programa.

b) Vestimenta.

El Centro de Conciliación Laboral de la Ciudad de México mantendrá una norma de vestuario casual e institucional, con la finalidad de lograr una imagen positiva en la prestación del servicio público, así como difundir la imagen institucional encaminada a la identificación de la dependencia por la ciudadanía en general.

Las personas servidoras públicas deberán considerar los siguientes conceptos, respecto de su imagen personal e institucional:

La imagen personal es una herramienta de trabajo y hay muchos atributos que contribuyen a la formación de una buena imagen personal, por ejemplo: aseo personal, ropa en buen estado y planchada, arreglo de barba y cabello, zapatos limpios, accesorios y maquillajes discretos.

Sin importar su cargo denotará que le tiene respeto a su persona, a la ciudadanía y a su puesto, por lo tanto, siempre es bien apreciado por las personas que le rodean.

El personal de estructura y homólogos deberán presentar vestuario formal en los eventos presididos por la titular del Centro de Conciliación Laboral de la Ciudad de México, así como en las reuniones interinstitucionales y aquellos eventos en los que representen a la Dependencia.

Todas las personas servidoras públicas portarán identificación que los acredite como parte integrante del Centro de Conciliación Laboral de la Ciudad de México en los eventos o actividades convocadas por la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo así como los convocados por la Jefatura de Gobierno.

El Centro de Conciliación Laboral de la Ciudad de México se esfuerza por brindar un ambiente laboral cómodo y profesional para todos sus empleados y solicita a los mismos, que adopten este Código de Vestimenta portando ropa casual y profesional que sea apropiada para la imagen de la Dependencia.

c) Lenguaje inclusivo.

Las personas servidoras públicas emplearán lenguaje incluyente en todas sus comunicaciones institucionales con la finalidad de visibilizar a ambos sexos, eliminar el lenguaje discriminatorio basado en cualquier estereotipo de género y fomentar una cultura igualitaria e incluyente.

d) La diplomacia en el trato personal.

Las personas servidoras públicas en el desempeño de sus funciones deberán hacer uso de las herramientas de la educación emocional.

Las personas servidoras públicas deberán desarrollar habilidades que les permitan evaluar las situaciones antes de emitir una respuesta verbal o antes de actuar en consecución.

Las personas servidoras públicas actuarán bajo los conceptos elementales de la diplomacia: “responder la hostilidad con cortesía”, “contrarrestar la indiferencia con interés” y “considerar las relaciones de amistad con prudencia” dentro del ámbito laboral.

Las personas servidoras públicas deberán conducirse invariablemente con un lenguaje respetuoso ante sus superiores o subordinados, así como con las personas servidoras públicas de su mismo nivel, evitando el uso de palabras altisonantes o de palabras que atenten contra la dignidad de las personas.

Las personas servidoras públicas en uso de la diplomacia, buscarán llegar a acuerdos con las personas ciudadanas o las personas servidoras públicas en el marco de la normatividad y el respeto.

e) Acciones de reconocimiento al esfuerzo laboral.

Las Unidades Administrativas propondrán estímulos a las personas servidoras públicas que forman parte de su personal, en relación con los cuatro conceptos: puntualidad, imagen personal, manejo del lenguaje inclusivo y trato diplomático.

Se sugieren festejar los avances profesionales de cada servidor público, el cumplimiento de metas (físicas) de la unidad, los ascensos y promociones de sus integrantes, reconocimientos a través de frases positivas, emisión de certificados o reconocimientos públicos o en documento.

Los estímulos de ninguna forma podrán ser relacionados con el otorgamiento de días libres.

DÉCIMA TERCERA. MODELO VERDE:

a) Restricción de consumo de energía y de dispositivos electrónicos.

Las personas servidoras públicas serán responsables del uso de la energía en sus espacios de trabajo, procurando apagar las luces cuando no estén siendo utilizadas, deberán habilitar en su equipo de cómputo las aplicaciones de ahorro de energía, así como apagar la computadora al término de la jornada laboral y optimizar el uso de sus dispositivos electrónicos evitando el desperdicio de la energía (baterías).

Las personas servidoras públicas priorizarán el uso de transporte público para acudir a las instalaciones de la Dependencia, de ser posible harán uso de la bicicleta, en caso de utilizar automóvil propio generar estrategias para compartir su uso con el personal del Centro de Conciliación Laboral de la Ciudad de México.

Las personas servidoras públicas harán uso consciente y responsable del agua, verificando que se cierren correctamente las llaves de lavabos y tarjas, inodoros y mingitorios, reforzando los hábitos de cerrar la llave mientras se lavan las manos, utensilios (tazas de café, termos, recipientes de plástico) o los dientes.

b) Gestión adecuada de residuos.

Las personas servidoras públicas separarán sus residuos en orgánicos e inorgánicos, de conformidad con el Reglamento de la Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal, aplicable en la Ciudad de México y con la disponibilidad de los recursos.

Las personas servidoras públicas procurarán la aplicación de las 3 R's: Reduce, Reutiliza y Recicla.

Las personas servidoras públicas evitarán el uso de unicel, haciendo uso de recipientes de plástico reutilizables que sean aptos para microondas.

Las personas servidoras públicas procurarán el uso de cilindros para agua de consumo humano y termos para el café.

c) Modulación de sonidos.

Las personas servidoras públicas garantizarán espacios libres de ruido: tales como música a alto volumen, charlas a alto volumen de voz, expresiones descontroladas (carcajadas), instrucciones a la ciudadanía con uso de alta voces.

Las personas servidoras públicas que prestan servicios de forma directa a la ciudadanía ponderarán la reproducción de música ambiental o instrumental a bajo volumen, a fin de generar un ambiente relajado y armónico que permita la escucha activa y la concentración.

DÉCIMA CUARTA. MODELO RESPETUOSO DE LA DIVERSIDAD:

a) Trato igualitario-atención diferenciada a grupos de atención prioritaria.

El Centro de Conciliación Laboral de la Ciudad de México, deberá implementar mecanismos para salvaguardar la atención de calidad a los grupos de atención prioritarios y proveer igualdad en las oportunidades que les permitan desarrollarse con independencia y plenitud, garantizando el trabajo digno en la Ciudad de México, mediante programas y acciones enfocados en la generación de empleos de calidad, asimismo la mejora en la calidad de los empleos existentes.

Dentro de los grupos prioritarios de atención se encuentran las mujeres; niñas, niños y adolescentes; jóvenes; personas mayores; personas con discapacidad; personas de la diversidad sexual; personas migrantes, sujetas de protección internacional; víctimas; personas en situación de calle; personas que residen en instituciones de asistencia social; personas

afrodescendientes; personas de identidad indígena; minorías religiosas y personas preliberadas.

Es obligación de la persona servidora pública que atienda a estos grupos prioritarios, conocer la oferta de políticas públicas que el Gobierno de la Ciudad de México haya implementado en su beneficio, a fin de estar en posibilidades de realizar canalizaciones efectivas, evitando el desgaste emocional y personal de estas personas, garantizando la salvaguarda de sus derechos humanos.

El espacio en el que se brinda la atención personal a las personas integrantes de los grupos prioritarios, será cómodo, digno y confortable, siempre se deberá mostrar una escucha activa; la capacidad de escuchar es preponderante para ofrecer una atención de calidad; prestar atención y encontrar lo que verdaderamente necesita el ciudadano.

Las personas servidoras públicas, durante la atención a la ciudadanía o a otra persona servidora pública, aplicarán las siguientes recomendaciones de la escucha activa:

- 1.-Evite emitir opiniones personales.
- 2.-Resista la posibilidad de dar consejos.
- 3.-Interrumpa solo cuando sea imprescindible.
- 4.-Haga referencia a los detalles que recuerde.
- 5.-Redirija la conversación cuando sea necesario.
- 6.-Repita lo que escuchó.
- 7.-Refleje sus sentimientos para que se abra y clarifique su problemática.
- 8.-Solicite más información, con preguntas directas y apropiadas.
- 9.-Pregunte por las consecuencias del hecho o hechos que acaba de comentarle.
- 10.-Ayude a clarificar sus pensamientos y sentimientos.
- 11.-Utilice refuerzos positivos y lenguaje corporal abierto.
- 12.-Respete los silencios.
- 13.-Evite minimizar la trascendencia de los hechos o intentar forzar a la persona para que hable algo que no desea comentar.
- 14.-Haga un resumen de la conversación y señale sus conclusiones.

Las personas servidoras públicas implementarán las acciones necesarias para garantizar el trato igualitario, pero al mismo tiempo proporcionarán atención especializada de conformidad con las necesidades de cada persona integrante del grupo prioritario, es decir, todas aquellas relacionadas con favorecer una correcta comunicación entre el solicitante y el servidor público.

Las personas servidoras públicas de esta dependencia, deberán evitar procesos de revictimización de las mujeres que acuden en la búsqueda de justicia.

b) Practicar la empatía en servicio público.

La empatía es una habilidad que permite comprender las emociones a tal punto que se logre un ambiente en confianza, es la capacidad de ver al mundo como la otra persona, conservando en todo momento el respeto, otorgando a la ciudadanía una atención accesible, confiable y de calidad, para satisfacer sus requerimientos en la realización de trámites y servicios correctamente.

Toda persona servidora pública preponderará un trato amable en la atención de sus asuntos, particularmente cuando se trate de brindar asistencia personal a la ciudadanía o a las personas servidoras públicas, por lo que se recomiendan las siguientes acciones:

Practique la escucha con la intención de entender al otro.

Parta de la base de que su forma de ver las cosas es única, es decir, ejercite la capacidad de entender sus propias emociones. Así le será cada vez más fácil entender las de los demás.

Aceptar que cada persona tiene su propio punto de vista y todos son válidos y respetables. Enfocarse en comprender al otro en vez de juzgarlo.

La empatía es una conducta adaptativa, genera beneficios particularmente en el ámbito de trabajo. Cumplir con las normas de convivencia resulta realmente favorable. Una persona servidora pública empática tratará de contemplar otros puntos de vista además del suyo. Y, por lo general, no velará solo por sus intereses, sino también por la ciudadanía y por los de la Dependencia.

Las personas servidoras públicas implementarán la empatía con el objetivo de lograr mejores resultados en los siguientes ámbitos laborales:

Trabajo en equipo. Entender los puntos de vista de otros compañeros ayuda a eliminar prejuicios. No vale solo una idea, la suya, valen las ideas de cualquiera que realmente sean efectivas. Para una persona empática es más sencillo trabajar con un objetivo común a pesar de que no haya prevalecido su forma de ver las cosas.

Liderazgo. El mando puede ejercerse sin empatía; sin embargo, el liderazgo no. Un buen líder tiene a su cargo a personas servidoras públicas que confían en su capacidad de coordinar el trabajo. Y esto en gran parte se debe a que se sienten escuchados. Sus ideas tienen una validez dentro de la toma de decisiones. La confianza es recíproca, quien ejerce un buen liderazgo presta atención a cualquiera del equipo que sepa resolver una incidencia. Asume que, como ser humano, comete errores y puede estar equivocado. Su capacidad para encontrar la mejor solución pasa por encima de su ego.

Negociación. En un proceso de negociación la empatía desempeña un papel fundamental. Un exceso o un defecto de esta competencia puede terminar con el trato o bien hacer que se llegue a un acuerdo poco favorable. Saber descifrar las reacciones de la otra parte va a convertirse en la clave para exigir más condiciones o bien para relajar un poco las peticiones iniciales.

c) **La resiliencia en el ámbito laboral.**

La resiliencia laboral es, la capacidad de una dependencia y de sus personas servidoras públicas de superar la adversidad y salir favorecidos.

Las personas servidoras públicas con alto nivel de resiliencia tienen dos características comunes: saben que la crisis es una oportunidad, y que el recurso más valioso es el talento.

Las personas servidoras pública a fin de lograr la resiliencia, pondrán en práctica estos aspectos:

1. **Saber que no todo depende de la energía o esfuerzo que el servidor público le imprima.** Hay variables externas que pueden impactar en la problemática que presenta la persona ciudadana o de las demás personas servidoras públicas; y de esas situaciones hay que apropiarse. La persona servidora pública deberá conocer cuáles son sus funciones además de reconocer cuáles son sus recursos, lo que permitirá ser consciente, centrarse y disfrutar de los retos.

2. **Tener relaciones laborales saludables.** La persona servidora pública procurará cultivar amistades y relaciones laborales saludables. Se rodeará de personas que tengan una actitud positiva, así logrará crear una red de apoyo que le podrá auxiliar en momentos difíciles.

3. **Desarrollar la imaginación y creatividad.** La persona servidora pública agotará todos sus recursos y los de su círculo de colaboradores a fin de hacer frente a las problemáticas planteadas por la persona ciudadana o la persona servidora pública, de ser necesario desarrollará nuevas acciones que permitan resolver los asuntos en el marco de sus atribuciones y/o funciones, la innovación es un elemento distintivo de la presente administración.

4. **Establecer espacios de desintoxicación.** Las personas servidoras públicas, particularmente aquellas que atienden a personas integrantes de los grupos prioritarios, deberán fomentar espacios de conversación a fin de replantear aquellos asuntos que rebasaron sus capacidades en la atención con dos fines específicos: que otra persona servidora pública pueda sugerir otra vía de solución a la problemática y otra la descarga de emociones como culpabilidad o enojo.

DÉCIMA QUINTA. MODELO DE RESPETO Y CONSERVACIÓN:

a) **El correcto uso de los bienes (muebles, informáticos y de consumo).**

Las personas servidoras públicas deberán responsabilizarse de todos aquellos bienes que se encuentran bajo su resguardo.

Las personas servidoras públicas evitarán el desperdicio o mal uso de los bienes consumibles: tóner, hojas, formatos, material de difusión, papelería, entre otros.

Las personas servidoras públicas evitarán hacer uso de los bienes a su resguardo y de los bienes consumibles, para actividades personales o distintas a los objetivos de la dependencia.

Las personas servidoras públicas deberán hacer uso de las instalaciones correctamente, evitando provocar daños a las instalaciones eléctricas, hidráulicas o al internet.

Toda persona servidora pública que observe un corto circuito, alguna fuga de agua, la presencia de humo, entre otras circunstancias que pongan en peligro la seguridad y la vida de los ocupantes de las instalaciones, deberán comunicarlo de manera inmediata a la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Servicios Generales, así como a los elementos de seguridad asignados en cada piso.

Las personas servidoras públicas respetarán los espacios libres de humo.

b) Higiene y cuidados en las áreas comunes, como son cocinetas y sanitarios.

Las personas servidoras públicas que hagan uso de las instalaciones de sanitarios, deberán observar el correcto manejo de los residuos: realizar la descarga de agua correspondiente y depositar el papel higiénico en el cesto de basura.

Las personas servidoras públicas que hagan uso de las instalaciones de sanitarios deberán abstenerse de retirar los bienes de consumo; jabón líquido para manos, papel higiénico, y toallas para secado de manos.

Es responsabilidad de toda persona servidora pública reportar con los elementos de seguridad pública a toda aquella persona, que sea sorprendida retirando los bienes consumibles de los sanitarios.

Las personas servidoras públicas que hacen uso de las cocinetas deberán mantener en buenas condiciones de higiene los espacios, evitando dejar residuos de comida y trastes sucios.

Las personas servidoras públicas que hacen uso del horno de microondas o del refrigerador, serán responsables de mantener en buenas condiciones de higiene ambos aparatos, sin dejar comida en su interior después de hacer uso de los mismos.

CAPÍTULO VI PROHIBICIONES

DÉCIMA SEXTA. Las personas servidoras públicas adscritas a la Centro de Conciliación Laboral de la Ciudad de México, tienen prohibido lo siguiente:

a) En cuanto a la atención a la ciudadanía, las relaciones laborales e interpersonales:

Negar la atención al público en las ventanillas de Atención Ciudadana.

Requerir, recibir gratificaciones, económicas o en especie, por el desempeño de sus funciones.

Uso de lenguaje altisonante, muestras físicas de violencia y elevar el tono de voz en la atención a la ciudadanía. Uso de lenguaje intimidante y amenazante entre las personas servidoras públicas.

Manipular o abusar de las condiciones físicas o mentales de otras personas servidoras públicas o de personas ciudadanas.

Mostrar las conductas siguientes:

Realizar señales sexualmente sugerentes con las manos o a través de los movimientos del cuerpo.

Tener contacto físico sugestivo o de naturaleza sexual, como tocamientos, abrazos, besos, manoseo, jalones.

Hacer regalos, dar preferencias indebidas o notoriamente diferentes o manifestar abiertamente o de manera indirecta el interés sexual por una persona.

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.

Espiarse a una persona mientras ésta se cambia de ropa o está en el sanitario. Fotografías, videos o grabaciones sin autorización.

Condicionar la obtención de un empleo, su permanencia en él o las condiciones de este a cambio de aceptar conductas de naturaleza sexual.

Obligar a la realización de actividades que no competen a sus labores u otras medidas disciplinarias en represalia por rechazar proposiciones de carácter sexual.

Condicionar la prestación de un trámite o servicio público o evaluación a cambio de que la persona usuaria, o solicitante acceda a sostener conductas sexuales de cualquier naturaleza.

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.

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.

Expresar insinuaciones, invitaciones, favores o propuestas a citas o encuentros de carácter sexual.

Emitir expresiones o utilizar lenguaje que denigre a las personas o pretenda colocarlas como objeto sexual.

Preguntar a una persona sobre historias, fantasías, orientación o preferencias sexuales o sobre su vida sexual.

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.

Difundir rumores o cualquier tipo de información sobre la vida sexual de una persona. Expresar insultos o humillaciones de naturaleza sexual.

Mostrar deliberadamente partes íntimas del cuerpo a una o varias personas.

b) En cuanto al cuidado del ambiente y de la conservación se prohíbe:

El desperdicio de energía eléctrica y de agua. Arrojar cualquier tipo de basura en el inodoro. Arrojar desperdicio a los lavabos y tarjas.

Introducir animales a la Dependencia, con excepción de los perros de asistencia.

Destruir los inmuebles o el mobiliario de la Dependencia.

Tomar objetos de las demás personas servidoras públicas de la Dependencia o de las instalaciones de la misma, sin autorización de sus propietarios o de la persona resguardante.

Acumular pertenencias personales en el espacio de trabajo que se le asigne.

Queda prohibido realizar actos de comercialización o trueque de cualquier índole dentro de las instalaciones de la Dependencia.

Queda prohibido fumar en los espacios no permitidos.

c) En cuanto a la seguridad de las personas queda prohibido:

Incurrir, incitar o participar en agresiones físicas o verbales hacia personas usuarias de los servicios públicos o personas servidoras públicas de la Dependencia.

Todo tipo de amenaza personal.

Ingresar en estado de intoxicación a las instalaciones de la Dependencia.

Introducir objetos, armas o artículos que pudieran generar lesiones o poner en riesgo la seguridad, la salud y la vida de las personas que se encuentren en el interior de las instalaciones de la Dependencia.

Introducir, consumir, comercializar o distribuir sustancias psicoactivas dentro de las instalaciones.

Queda prohibido facilitar el acceso a personas ajenas a la Dependencia, sin cumplir con los procedimientos del personal de seguridad.

DÉCIMA SÉPTIMA. Toda contravención a lo establecido en el presente Código se hará del conocimiento al Órgano Interno de Control.

TRANSITORIOS

PRIMERO. De conformidad con el artículo 16 de la Ley de Responsabilidades Administrativas de la Ciudad de México, publíquese en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

SEGUNDO. El presente Código entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

TERCERO. El presente Código de Conducta podrá ser revisado y en su caso modificado, al menos una vez al año atendiendo a las necesidades

En la Ciudad de México a los 15 días del mes de diciembre de 2022.

CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO

(Firma)

MTRA. HILDA YANELI CEDILLO BARRÓN