

CÓDIGO DE CONDUCTA

DEL INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO E INFORMACIÓN PARA LA
EDUCACIÓN (EDUCAFIN)



A las personas servidoras públicas del Instituto de Financiamiento e Información para la Educación (EDUCAFIN):

El Instituto de Financiamiento e Información para la Educación, EDUCAFIN, es un organismo descentralizado de gobierno en el estado de Guanajuato. Colabora en el desarrollo de la entidad, a través de acciones encaminadas a la permanencia y tránsito escolar de niñas, niños y jóvenes; del impulso al talento e incremento de sus capacidades; movilizandolos hacia experiencias nacionales e internacionales; además de fomentar su liderazgo social; a través de diferentes programas para financiar y apoyar la educación de los guanajuatenses.

Para EDUCAFIN es valioso que cada colaboradora y colaborador se desarrolle, conforme a lo que tiene proyectado en el ámbito familiar, social, profesional, espiritual, salud física y emocional, que viva plenamente en todos los aspectos considerados importantes para él y ella; sin perder de vista su principal objetivo, estar comprometido y comprometida con el desarrollo humano individual y social de sus beneficiarios y beneficiarias.

Como parte de lograr relaciones humanas dignas, EDUCAFIN ha decidido la creación del presente Código de Conducta; el cual contiene lineamientos que permiten conductas y comportamientos éticos, que a partir de su aplicación se planea abatir con prácticas deshonestas que alteren la convivencia, tanto al interior del Instituto como en todos los ámbitos de sus funciones.

Aquí comienza nuestro Código de Conducta, te invito a conocerlo y respetar lo que en él se establece, viéndolo como una herramienta para tu vida diaria, permitiendo que tus acciones trasciendan más allá de tu área de trabajo.

Contenido

1. Introducción	1
2. Principios del Instituto	2
3. Misión, Visión y Valores del Instituto	5
3.1 Misión	5
3.2 Visión	5
4. Glosario	6
5. Decálogo de identidad EDUCAFIN	8
6. Aplicación general del Código de Conducta	8
6.1 Ámbito de Competencia	8
6.2 Uso de lenguaje incluyente	9
7. Nuestro Compromiso Ético	9
8. Conductas generales	16
9. Sanciones por la falta de observancia al Código de Conducta	18
10. Transitorios	18
Carta compromiso	19

1. Introducción

En el Código de Conducta aquí plasmado se podrá encontrar de manera extensa las reglas de comportamiento que deberán regir las acciones de las colaboradoras y colaboradores que integran el Instituto de Financiamiento e Información para la Educación (EDUCAFIN); con el objetivo de fomentar una atmósfera laboral de respeto; siendo coherentes con la misión, visión y valores que conducen el Instituto.

El contenido descrito en el Código de Ética está basado en la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en la Igualdad Laboral y No Discriminación, así como por el Código de Ética del Poder Ejecutivo del Estado de Guanajuato, permitiendo integrar en él el respeto, no discriminación, seguridad, honestidad y transparencia.

En documento presentado pretende guiar a colaboradoras y colaboradores a una convivencia de respeto e igualdad, convirtiendo su aplicación parte de la vida y que, viéndolo desde un punto general, se muestra como un beneficio a la comunidad Guanajuatense.

2. Principios del Instituto

“7 son los Valores de EDUCAFIN”

¿Por qué 7?

“Signo del pensamiento, la espiritualidad, la conciencia, el análisis y la sabiduría”.

Amor: *“A toda beneficiaria y beneficiario se trata como a una hija e hijo”*

- Porque entendemos que estamos para nuestras beneficiarias y beneficiarios.
- Nuestra vocación es servir a los demás.
- Vivimos nuestro trabajo con agradecimiento.
- Sabemos que la armonía es un ingrediente principal para el trabajo en equipo.
- Entendemos que el bien de los demás depende del compromiso de nuestro trabajo.

Esperanza: *“Saber que se puede”*

- En EDUCAFIN nos aferramos a ella con fuerza cuando deseamos que, determinadas situaciones mejoren.
- Es una fuerza que nos empuja a actuar, nos motiva, nos fortalece y nos ayuda a tomar decisiones.
- Nos acompañan emociones positivas como son la confianza, el entusiasmo, la felicidad y la solidaridad.
- Transformamos los sueños de nuestros beneficiarios en realidades.

Integridad: *“El hombre honesto genera confianza”*

En EDUCAFIN somos personas íntegras porque:

- Apreciamos el tiempo con nuestras familias.
- Estamos en constante crecimiento profesional.
- Valoramos las aptitudes y actitudes de cada colaboradora y colaborador, y los impulsamos para que trabajen sus áreas de oportunidad con entusiasmo.
- Nos gusta mantenernos sanos y sanas en mente y cuerpo.
- Somos honestos y honestas ante cualquier situación
- Nos gusta la eficiencia en cada actividad que realizamos.
- Nos comprometemos con la calidad en nuestro servicio con nuestros beneficiarios, con el medio ambiente y somos socialmente responsables.
- Somos respetuosos ante nuestras autoridades, compañeros y beneficiarios.
- Somos congruentes con lo que decimos y hacemos.

Trascendencia: *“La máxima expresión de nosotros dejará huella, permaneciendo en el tiempo y la distancia, por lo que viviremos por siempre en la historia de la Humanidad”*

En EDUCAFIN trascendemos porque:

- Damos lo mejor de nosotros para transformar vidas.
- Nos colocamos en el lugar del otro, para obtener la mejor versión de sí mismo, transformando su vida.
- Somos personas que buscan como hacer que las cosas sucedan.
- Vamos más allá de los límites.
- Somos un medio para que nuestras beneficiarias y beneficiarios sean mejores personas.
- Somos personas con visión y abiertos al cambio.
- Nuestra fuerza interior nos permite seguir de pie después de los huracanes.

Pasión: *“Nunca sabes lo fuerte que eres, hasta que ser fuerte es tu única opción”*

- Nos levantamos cada día entregando la mayor energía positiva a nuestras actividades.
- La dedicación en cada una de nuestras tareas, transforma la vida de una beneficiaria y beneficiario, y el futuro de mi Estado.
- Somos personas que no solo logramos las metas, superamos con entusiasmo todos los retos.
- Somos personas proactivas, no esperamos que nos digan que hacer, siempre nos adelantamos a los hechos.
- Somos líderes tomamos la iniciativa, promovemos y somos capaces de transformar vidas brindando el ejemplo.

Adaptabilidad: *“Respondemos al cambio con flexibilidad y la mejor actitud”*

- Sabemos que trabajar en equipo nos lleva a conseguir lo que nos proponemos.
- Somos Emprendedores e Innovadores es por ello que siempre nos estamos transformando.
- No nos conformamos con lo ordinario, alcanzamos lo Extraordinario.
- Entendemos que el mundo es cambiante y nos gusta estar a la vanguardia.
- Somos humildes para aceptar y corregir cualquier error cometido.
- Somos pacientes, entendemos que para todo hay un tiempo y un espacio.
- En EDUCAFIN nos gusta ser asertivos para dar la información adecuada y con un alto grado de amabilidad y cortesía.
- Sabemos ser flexibles ante cualquier cambio y mejora en el Instituto.

Fraternidad: *“En EDUCAFIN cuento con las personas que me hacen dar lo mejor de mí”*

- EDUCAFIN es mi segunda familia, un espacio en dónde encuentro amigos y amigas, donde me siento feliz y pleno.
- La solidaridad nos distingue, porque somos capaces de entender y apoyarnos en las dificultades que se presentan día con día.
- EDUCAFIN me permite sensibilizarme para ser empático con las necesidades de nuestras beneficiarias y beneficiarios.
- El deseo de apoyarte y mejorar me hace verte como a un hermano y una hermana.
- Compartimos los mismos ideales y trabajamos hacia el mismo objetivo.

3. Misión, Visión y Valores del Instituto

3.1 Misión

Facilitar a las y los guanajuatenses diversos recursos para que amplíen sus oportunidades de acceso, permanencia y egreso de su trayectoria educativa; a través del otorgamiento de apoyos económicos, y en especie, así como de distintas estrategias que incidan en el desarrollo de sus aptitudes, competencias y habilidades, contribuyendo a un óptimo desarrollo de su potencial.

3.2 Visión

Ser el mejor Instituto público a nivel Nacional en el otorgamiento de diversos apoyos para la educación de las y los guanajuatenses, fomentando la responsabilidad social, soportados en una operación financiera sustentable, un modelo de gestión efectivo, tecnología de punta y personal en constante desarrollo con el fin de brindar el mejor servicio de calidad a nuestros beneficiarios y beneficiarias.

3.3 Valores

- Amor
- Esperanza
- Integridad
- Trascendencia
- Pasión
- Adaptabilidad
- Fraternidad

4. Glosario

Trascender: Dicho de los efectos de algunas cosas: Extenderse o comunicarse a otras, produciendo consecuencias.

Regir: Guiar, llevar o conducir algo.

Coherentes: Conexión, relación o unión de unas cosas con otras.

Guanajuatenses: En los términos del artículo 21 de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato son Guanajuatenses por nacimiento, los nacidos dentro del territorio del estado, y los son por vecindad los mexicanos que residan en su territorio durante un Periodo Escolar no menor de 2 años.

Código conducta: Es el documento emitido por la Secretaría, con el objeto de describir de manera clara y precisa las situaciones específicas que orientarán el criterio que deberán observar el personal en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones para prevenir y disuadir la comisión de faltas administrativas.

Lineamientos: Un lineamiento es una tendencia, una dirección o un rasgo característico de algo.

Cultura ética: Contribuye a generar vínculos más estrechos entre las organizaciones y sus empleados, sus asociados y otras entidades más amplias de las que forman parte.

Cultura institucional: Es el conjunto de valores y hábitos que, complementados con el uso de prácticas y herramientas de calidad en el actuar diario, permite a los miembros de una organización contribuir a que ésta pueda afrontar los retos que se le presenten en el cumplimiento de su misión.

Estándar: Que sirve como tipo, modelo, norma, patrón o referencia.

Descentralizado: Transferir a diversas corporaciones u oficios parte de la autoridad que antes ejercía el Gobierno supremo del Estado.

Fomentar: Excitar, promover, impulsar o proteger algo.

Decálogo: Conjunto de normas o consejos que, aunque no sean diez, son básicos para el desarrollo de cualquier actividad.

Beneficiarios: Personas físicas que reciben alguno de los apoyos que otorga este programa.

Proactivo: Que toma activamente el control y decide qué hacer en cada momento, anticipándose a los acontecimientos.

Vanguardia: En primera posición, en el punto más avanzado, adelantado a los demás.

Asertivos: Dicho de una persona: Que expresa su opinión de manera firme.

Fraternidad: Amistad o afecto entre hermanos o entre quienes se tratan como tales.

SUBE: Sistema Único de Becas.

SIBEC: Sistema de Becas.

Responsable: Persona física o moral de carácter privado que decide sobre el tratamiento de datos personales.

5. Decálogo de identidad EDUCAFIN

El colaborador y colaboradora de EDUCAFIN genera un ambiente de armonía, busca dejar huella mediante el servicio que brinda, ya que lo realiza con esmero, calidez y profesionalismo, está consciente de la trascendencia que tendrá al ser parte de los sueños de muchos Guanajuatenses, también se ve así mismo escalando a niveles más altos de educación, mantiene un equilibrio intelectual, físico e interior que le ayuda a ser la excelente persona que labora en el Instituto.

6. Aplicación general del Código de Conducta

6.1 Ámbito de Competencia

El presente Código de Conducta es de consulta interna, lo que quiere decir que es aplicable y de observancia obligatoria para las personas que integran al Instituto de Financiamiento e Información para la Educación, EDUCAFIN.

Tanto coordinadoras y coordinadores como directoras y directores de área tienen el compromiso de promover una cultura ética y de respeto a sus equipos de trabajo, de manera que, si no existía, se establezca y se mantenga.

6.2 Uso de lenguaje incluyente

De acuerdo a NORMA MEXICANA NMX-R-025-SCFI-2015 EN IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN se tiene como objetivo establecer los requisitos para que los centros de trabajo integren, implementen y ejecuten dentro de sus procesos de gestión y de recursos humanos, prácticas para la igualdad laboral y no discriminación que favorezcan el desarrollo integral del personal.

Su finalidad es fijar las bases para el reconocimiento público de los centros de trabajo que demuestran la adopción y el cumplimiento de procesos y prácticas a favor de la igualdad laboral y no discriminación. Actualmente el Instituto de

Financiamiento e Información para la Educación (EDUCAFIN) está certificada en la Norma referida.

7. Nuestro Compromiso Ético

a. En el establecimiento de políticas, estrategias, normas, lineamientos, disposiciones administrativas y criterios, llevaremos a la práctica lo siguiente:

- Respetar y apegarme al marco jurídico que rige mi actuar como persona servidora pública y reservar la información a mi cargo.
- Abstenerme de elaborar, promover o emitir políticas públicas y estrategias tendientes a favorecer indebidamente a personas, grupos o sectores en detrimento del interés general.
- Abstenerme de elaborar, impulsar y aplicar normas para beneficio personal, familiar o de una tercera persona, o bien, para perjudicar a un tercero.
- Respetar el contenido de las Bases de Datos de los sistemas de control de EDUCAFIN.
- Utilizar el equipo de cómputo y los servicios proporcionados por EDUCAFIN responsablemente, única y exclusivamente para temas relacionados con el trabajo asignado.

- Queda prohibido el uso de herramientas informáticas que apoyen o permitan burlar la seguridad perimetral informática de EDUCAFIN
- Conducirme de manera objetiva en la presentación de informes y avances en el cumplimiento de las metas y objetivos de EDUCAFIN.

Rigiéndose de políticas del programa SOL (Seguridad, Orden y Limpieza); se llevarán a cabo las siguientes prácticas con el objetivo de fomentar una cultura institucional sólida:

POLÍTICAS

Seleccionar y separar

- Dejar los pasillos y corredores libres de obstáculos.

Ordenar y organizar

- Mantén ordenada su área y herramientas de trabajo.
- Mantén en orden los refrigeradores y mesas del comedor.
- Mantén ordenada el área de las impresoras.
- Mantén el área de archivo en orden.

Limpiar

- Mantén limpia su área y herramientas de trabajo.
- Mantén limpios los refrigeradores y mesas del comedor.
- Mantén limpia el área de las impresoras.
- Mantén los baños limpios.
- Realizar campañas de limpieza constantemente.
- Mantén el área de archivo limpia.

Estándar-seguridad

- Todo el personal debe de portar en un lugar visible su gafete institucional.
(¡Ponte tu gafete!)
- Todo el personal debe portar la camisa institucional que corresponde al día, como promocional. Depositar la basura en su lugar.
- Mantén un vocabulario apropiado.
- No te estaciones en el lugar de las usuarias y/o los usuarios. (son los cajones que están afuera del instituto)
- Para solicitar expedientes a archivo debe ser mediante la sesión SIBEC
- Solicitar papelería a archivo con 5 días hábiles de anticipación
- El envío de valija son los lunes y jueves, el horario para recibirla es hasta las 16:00 P.M.
- Registrarse en Excel online compartido por el responsable de archivo y en la bitácora en físico.

RECOMENDACIONES

Lugar designado para el consumo de alimentos:

- Cada persona es responsable de lavar sus utensilios que utilizan de la cocina ya sean personales o de EDUCAFIN.
- La tarja, debe estar libre de alimentos y basura para evitar que se tape.
- Cuando termines de comer, limpia el espacio que usaste, recuerda que otra persona va comer en ese lugar.
- Procura no dejar objetos olvidados sobre los refrigeradores y los lockers.

- Mantén la alacena limpia y en orden.
- Todos los viernes a las 4:00 pm se realiza limpieza en los refrigeradores, y lo que se encuentre dentro será destinado a la basura. (ejemplo, cremas, mayonesas, salsas, etc.)

Para lugar de trabajo

- Evita los mosquitos, no tires recipientes que contengan algún residuo de alimentos en tu cesto de basura.

Para cuidar el medio ambiente

- Recicla y reutiliza tus hojas.
- Evita imprimir correos innecesarios.
- Configura tu impresora para usar las dos caras de la hoja.
- Cuida el agua.
- Apaga los aparatos electrónicos al terminar el día.
- Apaga las luces al finalizar el día.
- Separa los residuos.
- Si ves una llave de agua abierta ciérrala inmediatamente.

De archivo

- Clasifica los documentos, y objetos que sean de utilidad, no acumules documentos que no vas a utilizar.
- Solo debe estar la persona responsable en el departamento de archivo.
- En caso de ausencia del responsable de archivo, dirigirse con la persona designada por la Jefatura de Contabilidad.
- En caso de una situación urgente, el responsable de archivo permitirá el ingreso de una persona de apoyo bajo su supervisión.

Para consumo de papelería

- En caso de una situación urgente, el responsable de archivo permitirá el ingreso de una persona de apoyo bajo su supervisión.
- En cada área existe un responsable para solicitar papelería de oficina, tiene que enviar un correo al encargado de archivo en listando todo lo necesario para su departamento y el director de área valida el correo para su abastecimiento.
- En caso de solicitar papelería para un evento, se tiene que proporcionar nombre del proyecto, partida presupuestaria y validado por el director de área.

Para valija y correspondencia

- En caso de algún incidente checarlo directamente con el encargado de la valija para seguimiento.

Conforme a los artículos planteados en la Ley Federal de Protección de Datos Personales y la Política Igualdad Laboral y No Discriminación para la Administración Pública del Estado de Guanajuato se establece lo siguiente:

- Las servidoras y servidores públicos responsables del tratamiento de los datos personales deberán considerar los principios de consentimiento, calidad, finalidad, lealtad y responsabilidad, previstos en la Ley.
- Los datos personales obtenidos deberán ser otorgados por la beneficiaria o beneficiario de manera voluntaria, sin ningún motivo fraudulento por parte de las colaboradoras y colaboradores del instituto.
- El colaborador y la colaboradora responsable, procurará que los datos proporcionados por el beneficiario o solicitante sean pertinentes, correctos y actualizados para los fines que el Instituto marque.
- El tratamiento de datos personales deberá limitarse al cumplimiento de las finalidades previstas en el aviso de privacidad.
- Es responsabilidad del colaborador o colaboradora velar por el cumplimiento de los principios de datos personales establecidos por la Ley Federal de Protección de Datos Personales.
- Se deberá informar a los beneficiarios y beneficiarias el objetivo de la recolección de su información.
- Cualquier servidora o servidor del Instituto que esté en una fase del tratamiento de datos personales deberán guardar confidencialidad respecto de éstos, aun así, el beneficiario o beneficiaria no haga renovación.

Además de los principios establecidos en el código de ética del poder ejecutivo del estado de Guanajuato, la presente política se rige bajo los siguientes lineamientos:

- **Igualdad laboral y no discriminatoria:**

Respetar los derechos laborales de todos los colaboradores y colaboradoras, sin hacer distinción de alguna, así mismo reforzar los espacios de trabajo y las herramientas para cumplir con las necesidades considerando a las personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres embarazadas.

- **Igualdad de trato, oportunidades y desarrollo para todas las personas:**

Garantizar la igualdad de trato y oportunidades en todos los procesos de recursos humanos incluyendo el reclutamiento, contratación, capacitación y cualquiera que se derive de la normatividad aplicable, que les permita un crecimiento profesional y amplíe sus capacidades y habilidades laborales.

- **Corresponsabilidad familiar, laboral y personal:**

Respetar y promover el derecho de mujeres y hombres para alcanzar un equilibrio entre la vida familiar, laboral y personal.

- **Condiciones laborales libres de violencia:**

Fomentamos espacios libres de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual, contando con lugares, herramientas y personal capacitado para atender y dar seguimiento a cualquier tipo de denuncia en estos temas.

- **Visibilización y respeto de todas las personas en la comunicación:**

Asegurarnos en todos tipos de comunicación la accesibilidad, así como un lenguaje incluyente y no sexista que visibilice a todas las personas y a todos los grupos.

- **Recomendaciones igualitario al desempeño laboral:**

Asegurarnos que mujeres y hombres tengan el mismo conocimiento de sus logros de acuerdo a sus méritos sin hacer distinciones o concede privilegios.

8. Conductas generales

Es muy importante saber que un estándar no negociable es el comportamiento que se debe aplicar con todos y cada uno de nuestros clientes, sin excusas.

Hoy, en EDUCAFIN contamos con 10 estándares importantes para fortalecer la calidad en el servicio que nos caracteriza.

1. Al tener contacto con el usuario debemos:
 - Desear un buen día.
 - Darle la bienvenida a EDUCAFIN.
 - Mencionar nuestro nombre al presentarnos.
 - Ponernos a la orden.
2. Mostraremos empatía y actitud de servicio ¡Sonriendo!
3. Evitemos canalizar siempre a la página de EDUCAFIN ¡La atención personalizada es más efectiva!
4. Nuestro objetivo es proporcionar información veraz, en caso de no conocerla, tenemos que canalizar con la persona correcta.
5. Transfiere la llamada y espera en línea hasta que contesten.
6. Cuando sea necesario tomemos recado ¡cumple la promesa de dar seguimiento!
7. Escuchar atentos y evitar distracciones permite estar en el mismo canal, solo así lograremos una buena atención.

8. Si alguien permanece en espera, es nuestro deber indicar cada cierto tiempo que lo seguimos atendiendo.
9. Antes de finalizar el contacto, confirmamos que el usuario ha resuelto todas sus inquietudes.
10. Proporcionar nuestro dato de contacto para cualquier asunto posterior, es mostrar el interés personal de servicio.

¡Recuerda que somos servidoras y servidores públicos, la calidad de nuestro servicio en EDUCAFIN habla por todos!

9. Sanciones por la falta de observancia al Código de Conducta

En caso de que se presente el incumplimiento de este Código de Conducta, en donde se encuentran todas las personas servidoras públicas del Instituto de Financiamiento e Información para la Educación, se aplicarán las sanciones correspondientes establecidas en la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato.

10. Transitorios

Artículo primero. Publicándose este Código de conducta de EDUCAFIN se pondrá en marcha a partir del día siguiente.

Artículo segundo. Se deberán de respetar, seguir y cumplir cada uno de los lineamientos de este Código de Conducta.

Artículo tercero. Este Código de Conducta por lo menos se deberá ser revisado cada año junto con sus actualizaciones correspondientes.

Carta compromiso

León, Gto., a ____ de _____ del 20____

Yo _____, manifiesto haber tenido conocimiento de la creación y de haber recibido dicho Código de Conducta del Instituto de Financiamiento e Información para la Educación (EDUCAFIN), al mismo tiempo expreso mi conformidad y cumplimiento de lo que en él se establece; llevando su práctica a mi vida diaria.

Del mismo modo me comprometo a vigilar su cumplimiento y a fomentar su aplicación a las compañeras y los compañeros del Instituto de Financiamiento e Información para la Educación, EDUCAFIN.

NOMBRE Y FIRMA

UNIDAD ADMINISTRATIVA:

CARGO: