



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**DISEÑO IMPARTICIÓN Y EVALUACIÓN DEL TALLER  
"CONOCIENDO EL CÓDIGO DE CONDUCTA"  
EN LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA.**

**REPORTE LABORAL  
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA  
P R E S E N T A:  
MARTÍNEZ RUBÍN MARÍA EUGENIA**

**DIRECTORA DEL REPORTE LABORAL:  
MAESTRA ISAURA ELENA LÓPEZ SEGURA**



Ciudad Universitaria, D.F., Enero, 2012.





Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



## AGRADECIMIENTOS ACADÉMICOS

A mi Alma Mater, la Facultad de Psicología de la UNAM y todo el cuerpo docente que me dio formación académica y que me enseñó a amar la psicología tanto, como para dedicar mi vida a la aplicación de la misma.

Mi más sincero agradecimiento a la Mtra. Isaura Elena López Segura, por la dirección de este trabajo recepcional.

A la Dra. María Emily Reiko Ito Sugiyama, por el apoyo que me brindó durante el largo periodo que invertí en la preparación del proceso de titulación; sin su siempre incondicional apoyo, su intervención en la obtención de documentos bibliográficos y su guía para darle sentido a la sustentación teórica de mi trabajo, nunca hubiera llegado al producto que obtuve. Mi eterno agradecimiento.

A los Mtros. Adelina Eslava Guevara, y Carlos Hernández Valdivia, y a la Lic. Adriana Martínez Pérez, por la lectura de mi trabajo y sus atinados comentarios al mismo.

Al Mtro. Manuel Quijano Torres, Jefe de Educación Continua de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM, sin su intervención, nunca hubiera podido reportar la labor académica y de capacitación, motivo de este reporte laboral.

Al área de Capacitación y Desarrollo de la Secretaría de Seguridad Pública por confiar en mí y permitirme impartir el curso de capacitación a su personal.

Enero 2012

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
1. LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA FEDERAL	
1.1. Antecedentes históricos.	6
1.2. Organización.	8
1.3. Misión y Visión.	13
1.4. Código de Conducta	13
2. EL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO COMO ELEMENTO BÁSICO DE LA CAPACITACIÓN.	15
2.1. Proceso enseñanza aprendizaje.	16
2.2. Fundamentación teórica.	18
3. PROCEDIMIENTO DE LA INTERVENCIÓN EN LA SSP.	28
3.1. Introducción.	28
3.2. Etapas de la Intervención.	30
3.3. Población atendida.	33
3.4. Sedes.	33
3.5. Descripción del evento académico.	34
4. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	41
CONCLUSIONES.	45
BIBLIOGRAFÍA.	47
APÉNDICES	49
a. Código de Ética de los Servidores Públicos	
b. Código de Conducta de la SSP	
c. Carta descriptiva	

## INTRODUCCIÓN

A lo largo de la última década del Siglo XX, se fue gestando un cambio político en nuestro país, producto del descontento de la población en general, que manifestaba su insatisfacción por la falta de transparencia de la Administración Pública. Uno de los principales problemas era la mala calidad en el servicio en las oficinas de gobierno y la excesiva burocracia producto de la inercia de un gobierno hegemónico que se mantuvo en el poder durante 70 años y que escudado en la laicidad promovida por el Presidente Juárez, desterró del léxico laboral la palabra "Ética" argumentando que hablar de ello representaba imprimirle una postura religiosa y moralista a la actuación de los servidores públicos.

Durante el sexenio del presidente Vicente Fox, del 2000 al 2006, se promovió en las Instituciones Públicas de la Federación el programa de transparencia en el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2000-2006; dentro del cual existe un apartado particularmente relevante para la promoción de la cultura de la transparencia; dicho apartado debía ser atendido como parte de las Metas Presidenciales con el desarrollo e implementación del Código de Ética de los servidores Públicos en todas las instancias del Gobierno Federal, (Diario Oficial de la Federación, 2003).

Es así como se pone en marcha el programa de transparencia y rendición de cuentas, que ya se había gestado antes del inicio del sexenio pero que encuentra su consolidación y que se encamina a comprometer a los servidores públicos de la Federación con su verdadero "patrón", es decir con la ciudadanía que con sus impuestos paga los sueldos y los insumos materiales necesarios para el ejercicio de la función pública.

En este marco, la Secretaría de Seguridad Pública, después de publicar su Código de Conducta en el año 2003 y de actualizarlo en 2004, emprende una campaña de difusión del mismo a través de la impartición de 50 talleres dirigidos al personal de estructura, es decir mandos superiores, mandos medios, enlaces y operativos, cuyo objetivo reside en que: "Los participantes conocerán el Código de Conducta de la Secretaría de Seguridad Pública y lo aplicarán a casos concretos" (Manual del taller "Conociendo el Código de Conducta, 2006).

Es en este sentido, donde la autora intervino en la planeación, diseño, impartición y evaluación del taller "Conociendo el Código de Conducta" que se impartió en la Secretaría de Seguridad Pública de mayo a diciembre de 2006, con el conocimiento y reconocimiento de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM y en coordinación con la Subdirección de Capacitación de la propia Secretaría de Seguridad Pública.

Este trabajo recepcional consiste en el reporte laboral sobre la experiencia vivida en esta intervención, cumpliendo así con el requisito para titularse de la autora y consignando de manera precisa las actividades que la misma cumplió como psicóloga en su intervención.

El trabajo recepcional se divide en cuatro capítulos: el primero presenta el contexto institucional en el que se dio la intervención, mostrando la estructura organizacional y explicando someramente los antecedentes históricos de la creación de la Secretaría de Seguridad Pública Federal así como su misión, visión y objetivos. En el segundo capítulo se hace un análisis teórico de los elementos utilizados para la confección del taller, mencionando el paradigma sociocultural que fue utilizado como marco

referencial para sustentar teóricamente el trabajo realizado en la confección e impartición del taller "Conociendo el Código de Conducta" y justificando a través del marco teórico porqué se diseñó de tal forma y se impartió siguiendo los preceptos y conceptos vertidos de la teoría de Vigotsky. Se hace, en este capítulo una revisión somera de la teoría mencionada y se explican los conceptos de aprendizaje significativo y contexto social. En el tercer capítulo se describe concienzudamente el procedimiento utilizado para impartir los 50 talleres y se da cuenta de la población atendida, las sedes donde se llevaron a cabo las etapas de intervención y la descripción detallada del evento académico.

Finalmente, se presentan los resultados y análisis del impacto de la intervención en el desempeño del personal de la Secretaría de Seguridad Pública, así como las conclusiones del trabajo.



## CAPÍTULO 1

### LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA FEDERAL

#### 1.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

En el marco del cambio de gobierno en el año 2000 y ante la llegada al poder del Partido Acción Nacional, oposición histórica del hasta entonces poder hegemónico del Partido Revolucionario Institucional, se continúa pero con mayor énfasis la campaña de búsqueda de la transparencia y se introduce una figura llamada "Código de Ética de los Servidores Públicos", esta insistencia obedece, según mi propia interpretación, a la necesidad de poner énfasis en los "supuestos errores" cometidos por gobiernos anteriores, de tal forma que el partido que en ese momento tomó el poder, podía resaltar la "falta de transparencia" en gobiernos pasados. Dicho Código tiene como objetivo principal "orientar las acciones individuales de aquéllos en el ejercicio de sus funciones para atender, bajo la dirección y coordinación de las instituciones de gobierno, las demandas de la sociedad" (Diario Oficial de la Federación 2003). Este instrumento se basa en la Ley de Responsabilidades de los Servidores públicos y postula la existencia del Código de Ética que contiene doce valores que serán los que rijan conducta de los servidores públicos del Servicio Público Federal. (Ver apéndice a)

En este tenor, todas las Instituciones que se encontraban dentro del sistema federal se dieron a la tarea de dar a conocer a sus empleados el Código de Ética de los Servidores Públicos que fue publicado en el Diario Oficial de la Federación del 31 de julio de 2002 y que es el fundamento de los códigos de conducta de las Instituciones gubernamentales de la Federación.

Ante la invitación de la Secretaría de la Función Pública, a través de una circular dirigida a todas las Secretarías para que se conformara el Código de Conducta de los Servidores Públicos específico para cada instancia, es creado por el GRUPO PROMOTOR DEL PROGRAMA DE INTEGRIDAD de la propia Secretaría de Seguridad Pública, en el año 2003 el Código de Conducta de la Secretaría de Seguridad Pública, mismo que es modificado por el mencionado Grupo Promotor para dar mayor significado a la tarea de la transparencia en el año 2004. (Ver apéndice b). Resulta necesario aclarar que el código de conducta se desarrolló debido a la necesidad de dar significado social y hacer aplicables los valores contenidos en el código de ética. Desarrollando un código de conducta sería posible establecer las actitudes que se esperaban de los servidores públicos y plasmarlas en forma de actos deseables.

El verdadero alcance de estos códigos radica en el hecho de que, sólo a través de la aplicación práctica de los mismos y buscando que la gran mayoría de los servidores conozcan las conductas deseables en su quehacer diario, y plasmando las definiciones de dichas conductas, podría legitimarse su uso. Si no se establecía una definición clara y concisa de lo que se estaba esperando no habría posibilidad de que hubiera un conceso social y por tanto una convención ética.

Según el Manual de Procedimientos de Organización de la Secretaría de Seguridad Pública se cita textualmente el contexto en el que se llevó a cabo la creación de la Secretaría y su objetivo principal:

“El 30 de noviembre del 2000, se publicaron las modificaciones a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, mediante las cuales se crea la Secretaría de

Seguridad Pública, teniendo como propósitos fundamentales el desarrollar las políticas de seguridad pública, proponer una política federal contra la criminalidad, que comprenda las normas, instrumentos y acciones para prevenir de manera eficaz la comisión de delitos, así como fomentar la participación ciudadana en la formulación de planes y programas de prevención en materia de delitos federales y, por conducto del Sistema Nacional de Seguridad Pública, en los delitos del fuero común.”

La nueva Secretaría de Seguridad Pública, creada por decreto presidencial en el año 2000 se conformó por personal proveniente de diversas instancias gubernamentales: Policía Federal Preventiva, Secretaría de Gobernación, Ejército Mexicano, Armada de México, Policía Federal de Caminos (perteneciente a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes). Dada esta situación, era muy importante estandarizar los parámetros de actuación del personal, ya que las políticas de cada una de las Instituciones a las que pertenecían anteriormente eran diferentes y por tanto, había que marcar parámetros de actuación afines y claros para todos.

## **1.2. ORGANIZACIÓN**

La nueva Secretaría se conformó organizacionalmente por (ver figura 1):

- 1 Oficina del Sr. Secretario
- 1 Subsecretaría
- 1 Oficialía Mayor
- 1 Coordinación General de Asuntos Jurídicos
- 1 Coordinación General de Planeación de Operaciones de Seguridad
- 1 Dirección General de Comunicación Social

1 Órgano Interno de Control

1 Coordinación General de Asuntos Internos

1 Coordinación General de Derechos Humanos y Participación Ciudadana y

1 Dirección General de Registro y Supervisión de Empresas y Servicios de Seguridad Privada.

Dentro de la Oficialía Mayor, se encuentra la Dirección General de Administración y Formación de Recursos Humanos a la que está adscrita la Dirección Adjunta de Planeación y Desarrollo Profesional de la que depende linealmente la Dirección de Capacitación y Prestaciones Sociales y Culturales, área en la que se desarrolló la intervención como consultor externo impartiendo capacitación. (Figura 2)

Dentro de esta Dirección, se encuentra la Subdirección de Capacitación y Desarrollo (Figura 3), misma que tiene como objetivo principal "Elaborar, coordinar y supervisar la ejecución del Programa Institucional de Capacitación y Desarrollo de Personal de la Secretaría, con base en la normatividad específica y en la detección de necesidades de las áreas, así como coordinar la operación de la Comisión Nacional de Capacitación y Productividad de la Dependencia." (Manual de Organización de la Secretaría de Seguridad Pública, 2003 p. 66)

En el programa de capacitación Institucional se llevan a cabo eventos con instructores internos y externos que son contratados a través de los servicios de una Institución que imparta los cursos y les otorgue a los participantes constancia con valor curricular. Éste es el caso del taller que se impartió llamado "Conociendo el Código de Conducta"; fue contratado el servicio a través de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM, la que comisionó a la autora para diseñar, impartir y evaluar los resultados de 50 talleres llevados a cabo en la Secretaría.

**SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA**  
**ESTRUCTURA ORGANICA BÁSICA**  
 AUTORIZADA POR EL C. SECRETARIO DE SEGURIDAD PÚBLICA  
 VIGENCIA: A PARTIR DE LA PUBLICACIÓN EN EL D.O.F. 9-XI-2002  
 DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA DEPENDENCIA

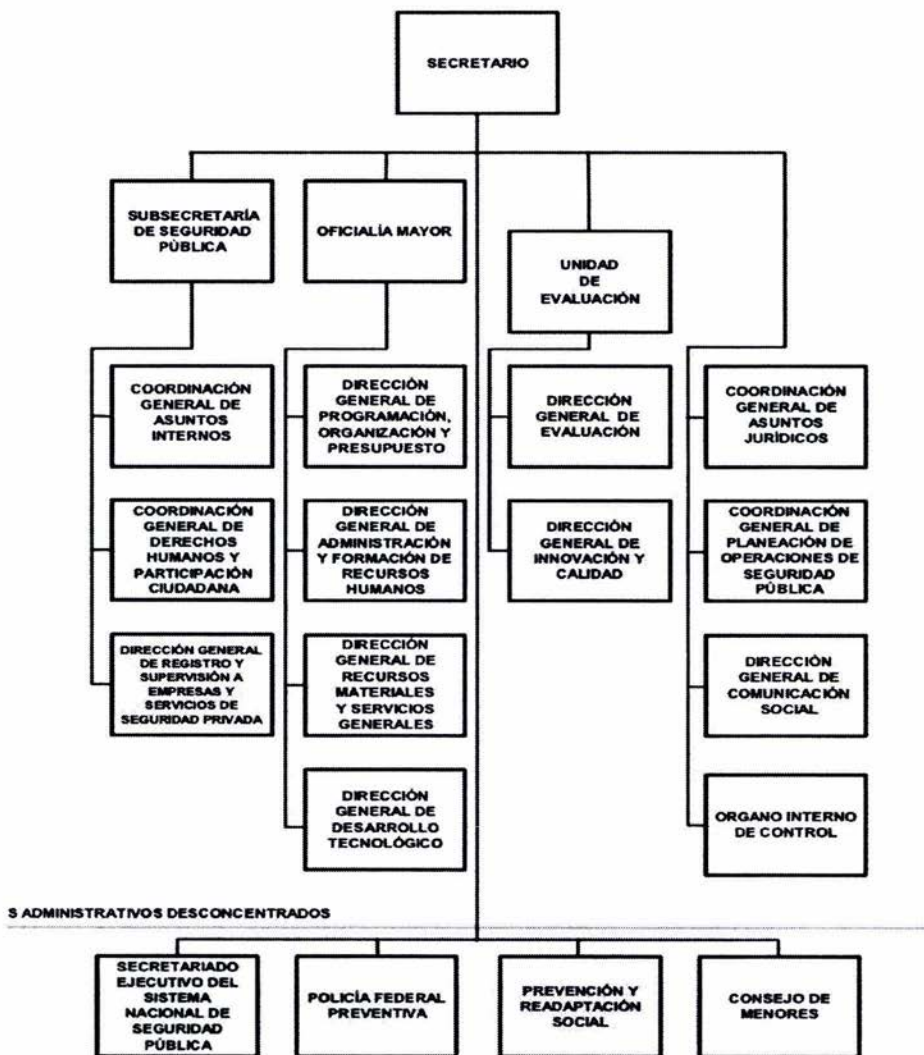


Figura 1 Organigrama Secretaría de Seguridad Pública



Figura 2 Organigrama Dirección General de Administración y Formación de Recursos Humanos



**Figura 3 Organigrama Dirección de Capacitación y Prestaciones Sociales y Culturales**

### **1.3. MISIÓN Y VISIÓN DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA.**

#### **MISIÓN:**

Prevenir la comisión de ilícitos del fuero federal y a través del Sistema Nacional de Seguridad Pública los del fuero común, con profesionalismo, honestidad y eficiencia; preservando la integridad física de los mexicanos, sus bienes patrimoniales, libertades y derechos humanos, coadyuvando al desarrollo integral del país en un ambiente de seguridad, confianza y respeto al orden jurídico.

#### **VISIÓN:**

“Un gobierno que otorgue a todos los mexicanos seguridad pública de calidad; renovando y detonando el cambio institucional en estricto apego a los ordenamientos jurídicos y el respeto a los derechos humanos.”

En este contexto y en la búsqueda de que el personal actúe transparentemente se establecieron metas para capacitar a un gran número de empleados, en total 1009 de los 13343 que estaban dados de alta en nómina para el año 2006.

### **1.4. CÓDIGO DE CONDUCTA.**

El Código de Conducta es un instrumento que surgió ante la invitación de la Secretaría de la Función Pública para elaborarlo basándose en el Código de Ética de los Servidores Públicos, como respuesta a la demanda ciudadana de autoridades que actúen con mayor ética.

Este código fue elaborado específicamente para la Secretaría de Seguridad Pública, en su contenido se denota la presencia de la cultura organizacional, ya que toma en consideración las actividades que se llevan a cabo en la Institución. El documento tiene carácter general ya que es aplicable a todo el personal de la Secretaría, sin



excepción, es de carácter voluntario aunque el espíritu del mismo está inspirado en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos de 1994.

El Código de Conducta está integrado por nueve principios:

1. Apego a la normatividad vigente.
2. Manejo de la información.
3. Conflicto de intereses.
4. Uso de los recursos humanos, materiales y/o financieros.
5. Atención a la seguridad, salud y medio ambiente.
6. Relaciones interpersonales.
7. Relaciones con otras instituciones.
8. Uso del cargo público.
9. Actualización constante.

En la presentación del documento oficial, la Secretaría declara haberse comprometido con “el ejercicio de los valores, integrando los principios fundamentales de la ética, al ámbito de la prestación de sus servicios y a la interacción cotidiana de los servidores públicos”

## CAPÍTULO 2

### **EL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO COMO ELEMENTO BÁSICO DE LA CAPACITACIÓN.**

El proceso de capacitación incluye, tiene como propósito fundamental dar respuesta a necesidades de capacitación en las organizaciones.

Siliceo (2007) propone que "la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador". (p.26)

En este sentido, la intervención de la autora le permitió observar un cambio de actitudes y se basó en un análisis del diagnóstico de necesidades de la SSP.

Para poder cumplir cabalmente con el proceso de capacitación, es necesario que se cumplan uno a uno los procedimientos necesarios, tales como: planeación, organización, ejecución y evaluación dando una respuesta formal y sistemática a las necesidades técnicas, humanas y administrativas detectadas, para resolver así cuestiones corporativas y no sólo problemas específicos y de corto plazo.

El mismo autor (pp. 29-32) plantea que el proceso de capacitación tiene propósitos claros y bien definidos:

- ✓ Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización.
- ✓ Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales.
- ✓ Elevar la calidad del desempeño.
- ✓ Resolver problemas, generados por falta de capacidad.
- ✓ Habilitar al empleado para una promoción dentro de la organización.
- ✓ Inducir y orientar al personal de nuevo ingreso.

- ✓ Actualizar conocimientos y habilidades.

Todos estos propósitos están encaminados a cumplir con el fin último del ser humano, es decir promover la mejora continua, y sentir satisfacción por el cumplimiento de los objetivos personales; coadyuvan al logro de los objetivos institucionales ya que en la medida que el personal se encuentra capacitado para hacer su trabajo, además de cumplir cabalmente con sus obligaciones laborales, se siente satisfecho y motivado para realizar las actividades cotidianas; Atalaya(1999) reporta estudios en los que se ha podido demostrar que el índice de frustración ante las tareas encargadas al personal, es inversamente proporcional al grado de capacitación para el trabajo, seguramente debido a que en la medida en que el individuo se siente capaz de cumplir con su trabajo, se siente reconfortado y útil. En su trabajo la autora aborda la problemática de la satisfacción laboral y sus determinantes, considerando que el empleado que labora en un ambiente armónico, de confianza y conociendo ampliamente el trabajo que realiza tiene índices de productividad muy superiores a los de los empleados poco capacitados.

## **2.1 PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE**

Existen diversas posturas sobre el proceso enseñanza aprendizaje, desde la teoría conductista de Skinner, que reduce este proceso a la interacción del sujeto con un objeto, hasta las más elaboradas como la de Piaget que proponen la construcción del conocimiento como un proceso de pensamiento y que tiene en consideración el aspecto evolutivo.

Para los fines de este reporte laboral, se ha tomado como fundamento teórico la propuesta de Lev Semenovich Vigotsky (1896-1934) con su paradigma sociocultural;

Sus primeras clases de Psicología las impartió en una escuela de magisterio de su pueblo, donde encontró sus primeros problemas con la enseñanza de los discapacitados.

Sus estudios lo llevaron a proponer que el proceso enseñanza aprendizaje no es asociacionista ni reduccionista, su propuesta sugería que la actividad socialmente significativa puede desempeñar el papel detonante del aprendizaje y servir como generadora de conciencia. Vigotsky, propuso que el sujeto aprenderá con mayor facilidad si el aprendizaje es mediado por la experiencia educativa proporcionada por un docente o por un par (compañero de su misma edad) más experimentado que él, y de esa manera se apropiará de los conceptos construyendo significados de esos conceptos.

El paradigma postula que el educando se apropia de los conocimientos al establecer estructuras cognoscitivas significativas para la solución de problemas. Él considera que el contexto social es el elemento predominante para que se lleve a cabo el aprendizaje, es la interacción del individuo con su contexto social lo que lo lleva a construir conceptos útiles para originar procesos psicológicos superiores (lenguaje oral, juego simbólico, lecto-escritura), estos procesos superiores no se podrían dar de manera espontánea, se requiere la mediación o intervención educativa para que se puedan concretar.

En conclusión, el proceso de aprendizaje depende del desarrollo evolutivo pero también de la interacción con el contexto social, fungiendo como mediadores: herramientas y signos que permitirán al sujeto desarrollar procesos psicológicos

superiores que no podrían desarrollarse *per se*, y que requerirán siempre de la interacción del sujeto con su contexto. Acosta.M (2006).

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

En el paradigma sociocultural de Vigotsky, según postula García (2002), "el aprendizaje es concebido como un proceso dialéctico que no centra la adquisición del conocimiento ni en el sujeto ni en el objeto sino en la relación entre ambos"

El proceso de aprendizaje significativo en los adultos resulta de la aplicación práctica de los conceptos teóricos, ya que en la medida en la que el alumno encuentra utilidad al concepto expuesto, podrá construir su propio concepto afín o útil para su desempeño laboral.

La enseñanza, dice García(2002) al interpretar los postulados de Vigotsky, no sólo es entendida como una adquisición enciclopédica del saber sino como el aprendizaje de las costumbres, tradiciones y cultura de un determinado ambiente social. Según Hernández (1998) "(...) el sujeto, a través de la actividad mediada, en interacción con su contexto sociocultural y participando con los otros en prácticas socioculturalmente constituidas, reconstruye el mundo sociocultural en que vive; al mismo tiempo tiene lugar su desarrollo cultural en el que se constituyen progresivamente las funciones superiores y la conciencia" (p. 220).

En la enseñanza de valores culturales, resulta evidente la importancia del medio ambiente como elemento mediador y facilitador del aprendizaje significativo, no tendría sentido hablar de enseñanza en valores si no estuviera de por medio la convivencia armónica en un grupo social o laboral.

Cuando hablamos de la experiencia de capacitación, como un evento en el que la interacción entre los pares provoca la modificación de conceptos y de creencias nos estamos refiriendo, como dice Hernández (1998) de manera textual citando a Bruner que se pueden: "(...) entender los procesos educativos en general como 'foros culturales'. Es decir, como espacios en los que los enseñantes y los aprendices negocian, discuten, comparten y contribuyen a reconstruir los códigos y contenidos curriculares en su sentido más amplio: los saberes en los que se incluyen no sólo conocimientos de tipo conceptual, sino también habilidades, valores, actitudes, normas, etc. Dichos saberes, entiéndase, no son simplemente transmitidos por unos y reproducidos por otros, sino que en torno se crean interpretaciones y asimilaciones de significados, gracias a la participación conjunta de ambos participantes; así, los aprendices tienen oportunidad, una y varias veces, de recrearlos en formas varias durante su participación y mientras efectúan la reconstrucción de la cultura, en que se desarrollan" (p. 230).

La interacción debe ser activa, en la que haya participación de todos y con todos. No es una experiencia de impartición de cátedra, es el reconocimiento de que todos tenemos algo que compartir, y en el ejercicio de la discusión, la negociación y el intercambio de creencias y opiniones, se produce el acercamiento a la Zona de Desarrollo Próximo (ZDP), y por ende a la modificación de conceptos y a la reconstrucción cultural del entorno del aprendiz. De acuerdo con Vygotsky la ZDP, "(...) no es otra cosa que la distancia entre el nivel real de desarrollo, determinado por la capacidad de resolver independientemente un problema, y el nivel de desarrollo potencial, determinado a través de la resolución de un problema bajo la guía de un

adulto o en colaboración con otro compañero más capaz" (p. 133).

Para Vigotsky, el conocimiento en el ser humano más que ser construido por él mismo, es producto de su interacción con el medio sociocultural que le rodea, por ello el proceso enseñanza aprendizaje siempre involucra a más de un ser humano.

En cuanto a la influencia que el desarrollo tiene en el aprendizaje, los postulados de Vigotsky permean la importancia de reconocer las diferencias individuales en el aprendizaje, cada ser humano es único e irrepetible y por tanto su proceso de aprendizaje no se da de igual manera en uno que en otro, por lo tanto propone que se tomen en consideración al menos tres formas en las que se debe actuar para facilitar el aprendizaje en el sujeto:

1. Reconocer las diferencias individuales y saber entender a cada individuo en sus dificultades en particular.
2. Evaluar las habilidades de intercambio social para resolver problemas y no sólo las espontáneas.
3. Planear con más cuidado el tipo de experiencias sociales y culturales a las cuales se va a exponer al individuo.

Y, aunque estos postulados están dirigidos a la enseñanza de niños, no debemos olvidar que dichas condiciones también son aplicables a los adultos, toda vez que la experiencia de aprendizaje no tiene una limitante temporal; fisiológica y emocionalmente el ser humano está dotado con las capacidades para aprender hasta el último día de su vida. El proceso de enseñanza aprendizaje no es exclusivo de la niñez. Los preceptos de Vigotsky son y han sido generalizados a la capacitación en adultos; la capacidad del ser humano de aplicar los nuevos

contenidos a problemas cotidianos y a su solución es la base sobre la cual se ha construido el concepto de Andragogía. Una de las principales diferencias entre el aprendizaje de niños y el de adultos, consiste en la necesidad que tienen estos últimos de conocer el objetivo de estudio, requieren tener un objetivo específico para abrirse al proceso, de otra forma asistirán al curso pero sin involucrarse con la temática. Postula Grow (1991) en Knowles (2001), que los adultos deben participar en la planeación de su aprendizaje para comprometerse con él (p.147).

Citado por Hernández, se puede constatar que "Vigotsky (1979) señaló explícitamente la forma en que el concepto de internalización debía entenderse en su paradigma: como una actividad reconstructiva a partir de una realidad externa. En una de sus obras, en la que hace alusión al concepto y la importancia que éste tiene en la constitución de las funciones psicológicas superiores, se expresa lo siguiente:

El proceso de internalización consiste en una serie de transformaciones:

a) *Una operación que inicialmente representa una actividad externa se reconstruye y comienza a suceder internamente.*

b) *Un proceso interpersonal queda transformado en otro intrapersonal.* En el desarrollo cultural del niño, toda función aparece dos veces: primero, a nivel social, y más tarde, a nivel individual; primero entre personas (*interpsicológica*), y después, en el interior del propio niño (*intrapsicológica*).

c) *La transformación de un proceso interpersonal en un proceso intrapersonal es el resultado de una prolongada serie de sucesos evolutivos [...]. Su internalización está vinculada a cambios en las leyes que rigen su actividad y se incorporan en un nuevo sistema con sus propias leyes (pp. 93-94, las cursivas son del original)."*



En este rubro, hay que tomar en consideración los postulados de Vigotsky respecto al uso del lenguaje como elemento esencial en el desarrollo cultural de la especie. Afirma Vigotsky que "el lenguaje es un mecanismo del pensamiento y quizá la herramienta mental más importante, es el medio por el que la información ha pasado de una generación a otra" (García, op.cit.).

"Lo que ha sido puesto de relieve en los trabajos sobre la interacción entre iguales desde esta perspectiva, para comprender y mejorar los contextos de interacción, son varias cuestiones que merece la pena mencionar. Primero, las actividades realizadas por los miembros participantes terminan siendo una actividad conjunta, enriquecida por las aportaciones activas de cada uno de los involucrados (sea en parejas o en pequeños grupos). En las interacciones ocurridas entre iguales, se recrean zonas de construcción relativas a la comprensión y solución de la tarea, que amplían las posibilidades que los sujetos por sí mismos (individualmente) no tendrían. Segundo, gracias a que el lenguaje es un instrumento mediador y posibilitador de las interacciones, los miembros prestan, solicitan y reciben ayuda, mejoran y reconstruyen la representación cada vez más diferenciada de la tarea o situación acometida conjuntamente, en una relación bastante más simétrica que la que ocurriría entre profesor (o enseñante adulto) y alumno. El lenguaje, como se sabe, permite regular la ejecución de los otros e influir en ella, y además en la ejecución interna de uno mismo. Por lo tanto, en esa relación más cercana y más horizontal creada entre pares, cuando se crean las condiciones apropiadas (en las que necesariamente tiene que intervenir el profesor como organizador y promotor externo de las mismas), es posible el uso del lenguaje en todo su valor instrumental, ya sea

si se usa el lenguaje propio para influir sobre los demás, si se emplea el lenguaje de los otros para influir en uno mismo, si se recupera el lenguaje creado colectivamente para influir en el proceso de solución, o si es utilizando el lenguaje propio, desarrollado sobre la marcha en la tarea, para influir en uno mismo (véase Coll y Colomina, 1990)". (p. 233)

Para analizar el tema del problema de la voluntad y sus manifestaciones en el adulto, García (op. cit.) postula que Vigotsky proponía que se siguen dos tendencias: la teoría heterónoma y la teoría autónoma.

Dichas teorías se explican de la siguiente forma: en la teoría heterónoma, las decisiones del ser humano no son producto de su voluntad, más bien obedecen al contexto que lo rodea, son producto de procesos asociativos intelectuales y por ende no son responsabilidad del mismo; en la teoría autónoma, por el contrario, las decisiones del ser humano forman parte de su voluntad y responden a un impulso interno, se basan en la unidad del ser y en la irreductibilidad de los procesos y las sensaciones volitivas.

En la capacitación en valores, es necesario tener en consideración estos preceptos ya que es a través de la aplicación práctica de los conceptos vertidos en los contenidos del curso y en la resolución de problemas, que se produce el cambio y/o desarrollo ético del alumno; por tanto el proceso enseñanza aprendizaje se concreta al existir interacción entre los conceptos, los alumnos y el profesor actuando aquellos y éste como mediadores en un contexto social favorecedor de su desarrollo ético. Las condiciones deberán darse como detonador de la construcción de conceptos anclados a la labor diaria del empleado.

Bajo esta teoría, debemos recordar que la influencia social es algo más que la transmisión de creencias y actitudes, que obviamente ejercen una gran influencia en la forma en que pensamos y en los contenidos de nuestros pensamientos. El contexto social aunado a nuestros pensamientos, creencias y marcos éticos, sumados a la interacción que tengamos con ellos provocará un cambio de voluntad, voluntario o involuntario, consciente o inconsciente. El ser humano evoluciona constantemente debido a su interacción con su contexto social, si esta experiencia se convierte en una experiencia dirigida podemos alcanzar los objetivos "instruccionales" esperados por mera evolución humana.

"Los saberes de diversos tipos que inicialmente fueron transmitidos, compartidos y, hasta cierto punto, regulados externamente y dispensados por otros, posteriormente, gracias a los procesos de internalización, terminan siendo propiedad de los educandos, al grado que éstos llegan a ser capaces de hacer uso activo de ellos de manera consciente y voluntaria (autónoma o autorregulada)." Hernandez (op.cit.) (p. 232)

La experiencia de aprendizaje y modificación de actitudes, responderá al grado de identificación que el alumno tenga con los contenidos del programa, es decir, en la medida en la que el alumno le encuentra aplicación práctica en su cotidianeidad, identifica la importancia del contenido estudiado y construye internamente un vínculo entre ese contenido y el uso que en la solución de problemas le puede dar. Cuenta con información previa, tiene la madurez para adquirir el conocimiento y es detonado por la interacción social.

La principal aplicación de este paradigma a la experiencia de capacitación reportada, consiste en el uso del lenguaje como herramienta para transmitir los valores que propone el código de conducta para su aplicación en la cotidianidad laboral.

Fue éste uno de los principales objetivos del curso planteado, se buscaba de manera explícita que los participantes conocieran el contenido del Código de Conducta de la Secretaría de Seguridad Pública, y lo pusieran en práctica en su contexto laboral. La tarea no era fácil, toda vez que a partir de las observaciones, se pudo detectar que, en general los seres humanos presentan una alta resistencia ante el estudio de conceptos éticos y morales, o se encuentran inmersos en un ambiente que les lleva a actuar de la misma forma que el grupo ya sea por mecanismos de búsqueda de pertenencia o por adaptación al medio, el contexto cultural es absorbente y el ser humano difícilmente puede descontextualizarse, justo por la búsqueda de adaptación y pertenencia; por esto, se decidió desarrollar un curso que difundiera los conceptos éticos del mencionado código pero que pudieran aplicarse de manera natural a la cotidianidad del participante. Por esto, se buscó que la dinámica del curso involucrara no sólo actividades de aprendizaje sino que fueran lúdicas y que le permitieran identificar la buena y mala aplicación del precepto, en las actividades que día a día se viven en el contexto laboral. Así, se fue produciendo en el grupo una dinámica en la que, a conductas simples se les clasificaba de manera natural dentro de los conceptos del código, y resultaba para los participantes significativo que el código se hubiera construido bajo conceptos que ellos conocían perfectamente pero que nunca se habían "atrevido" a clasificar dentro de una escala de carácter moral y ético.

La facilitadora debió tomar en este curso el papel de mediadora entre los conceptos vertidos en el código de conducta y los participantes en el curso. Todo esto basándose en los conceptos vigotskyanos, toda vez que como se explica en el análisis en el que Hernández (op.cit.) citando a Medina (1996) propone:

"El profesor debe ser entendido como un agente cultural que enseña en un contexto de prácticas y medios socioculturalmente determinados, y como un mediador esencial entre el saber sociocultural y los procesos de apropiación de los alumnos. Así, a través de actividades conjuntas e interactivas, el docente procede promoviendo zonas de construcción (Newman et al., 1991) para que el alumno se apropie de los saberes, gracias a sus aportes y ayudas estructurados en las actividades escolares, siguiendo cierta dirección intencionalmente determinada" (p. 234).

Por otro lado Onrubia (1993) señala una serie de criterios de intervención para que la ayuda asistida proporcionada en la construcción conjunta de la ZDP desemboque, verdaderamente, en aprendizajes significativos en los alumnos. Algunos de ellos son:

- a) Insertar las actividades que realizan los alumnos en un contexto y en objetivos más amplios en los que éstas tomen sentido.
- b) Fomentar la participación y el involucramiento de los alumnos en las diversas actividades y tareas.
- c) Realizar ajustes continuos en la asistencia didáctica, en el desarrollo de las actividades o aun en la programación más amplia (de temas, unidades, etc.).

- d) Hacer uso explícito y diáfano del lenguaje con la intención de promover la situación necesaria de intersubjetividad (entre enseñante y aprendices) y la negociación de significados en el sentido esperado.
- e) Establecer constantemente relaciones explícitas entre lo que los alumnos ya saben (sus conocimientos previos) y los nuevos contenidos de aprendizaje.
- f) Promover como fin último el uso autónomo y autorregulado de los contenidos por parte de los alumnos.
- g) Se considera fundamental la interacción entre alumnos como otro recurso valioso para crear ZDP.

"Respecto de la evaluación de aprendizajes escolares, otros autores de inspiración vigotskyana planean la necesidad de evaluarlos en contextos y prácticas donde verdaderamente ocurren." Hernández, G. (op. cit.)(p. 244)

Toda esta propuesta sustenta la labor de capacitación en el aula, toda vez que las actividades realizadas en los talleres requerían que el trabajo de facilitación se llevara a cabo con estrategias encaminadas a alcanzar el aprendizaje colaborativo, cuidando que la interacción entre los pares diera como resultado la construcción de un entorno cultural apegado a los preceptos del código de conducta y llevara a los alumnos a la reconstrucción de un entorno laboral mucho más rico, mucho más considerado y en el que la necesidad de una convivencia armónica hubiera emergido de la propia convivencia de los actores en el mismo.

## CAPÍTULO 3

### **PROCEDIMIENTO DE LA INTERVENCIÓN EN LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA.**

#### **3.1 Introducción.**

A solicitud de la Subdirección de Capacitación y Desarrollo de la Secretaría de Seguridad Pública Federal y en el marco del Programa Nacional de Desarrollo 2000-2006, se realizaron en la Secretaría antes mencionada, 50 talleres de capacitación llamados "Conociendo el Código de Conducta" con la participación de 1009 servidores públicos de tres niveles jerárquicos: mandos medios (directores, subdirectores y jefes de departamento), enlaces (cuyas funciones se encuentran entre los mandos medios y el personal sindicalizado) y personal operativo (básicamente personal de intendencia y choferes).

Esta intervención tuvo una duración de seis meses, del 30 de mayo al 15 de diciembre de 2006.

Se sostuvo una entrevista con la Jefa de Capacitación de la Secretaría, quien nos informó sobre las necesidades del departamento y nos facilitó el Código de Conducta vigente para que se realizara una propuesta de taller con duración de 5 horas. Dicho taller debía contener completo el texto del Código de Conducta, (apéndice b) y al mismo tiempo debía ser lo suficientemente atractivo y dinámico para que el personal se sintiera motivado y pusiera en práctica la información contenida en el mismo. Se plantearon como estrategias para atraer la atención de los alumnos que se utilizaran algunas actividades lúdicas, así mismo los participantes debían realizar una serie de actividades que los mantuvieran activos y que hicieran que los contenidos se

convirtieran en significativos y pudieran ser aplicados prácticamente en la vida diaria. (Por ejemplo se pedía que identificaran actitudes acordes al código de conducta y actitudes que no fueran acordes al mismo).

Por otro lado, existía un interés especial en que se pudieran medir resultados cuantitativos, ya que se habían realizado varios intentos previos, pero nunca se había evaluado el nivel de aprendizaje de los participantes.

Con esta información, se procedió a desarrollar una propuesta de taller que pudiera ser cubierta en el tiempo asignado y que cumpliera con el siguiente objetivo: "Los participantes conocerán el Código de Conducta de la Secretaría de Seguridad Pública y lo aplicarán a casos concretos".

Dicho objetivo contó con el visto bueno de la Subdirección de Capacitación de la SSP que autorizó verbalmente al igual que el uso del manual, mismo que fue desarrollado en función del conocimiento previo de la idiosincrasia de los servidores públicos de la Secretaría.

Una vez autorizado el manual, se solicitó la ejecución de un taller piloto que nos permitiera observar la reacción del personal; a este taller asistieron 15 participantes del área de Recursos Humanos, quienes dieron su retroalimentación respecto a los contenidos y la dinámica del mismo.

Fueron programados 50 talleres con la expectativa de que asistieran 2500 participantes, la meta fue mayor a los resultados obtenidos y únicamente asistieron 1009 servidores públicos, con una asistencia promedio de 20 participantes por taller y un cumplimiento del 40.36% de la meta establecida.



El calendario de los talleres se realizó en función de las necesidades de cada área, realizándose en dos sedes diferentes, los días martes y jueves de cada semana de las 16:00 a las 21:00 hrs., salvo algunas excepciones que se programaron en sábado.

Una vez que se llevara a cabo el taller se obtendrían los siguientes productos del mismo:

- a. Lista de asistencia.
- b. Registro de asistencia con datos de cada participante.
- c. Evaluación final anónima.

Evaluación del evento.

Dichos productos serían entregados a la Jefa del Departamento de Capacitación para su procesamiento y para el trámite de acreditación ante la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM y la consiguiente elaboración de las constancias correspondientes.

### **3.2 Etapas de la intervención:**

#### **a. Establecimiento de las necesidades de capacitación.**

Se realizó una reunión previa con la Jefa del Departamento de Capacitación en las instalaciones de la Secretaría de Seguridad Pública y se establecieron los objetivos de trabajo para 2500 empleados, toda vez que en el Plan de Desarrollo 2000-2006 se estableció como meta presidencial la de capacitar a 2500 empleados de la Secretaría en el tema del Código de Conducta y su aplicación. En esta reunión fueron entregados los originales del Código de Conducta y los bosquejos que se habían diseñado en el departamento para llevar al cabo el taller. En esta etapa se

estableció la necesidad de aplicar una evaluación previa al taller y una final y a corto plazo, para conocer de manera inmediata el nivel de comprensión del mensaje.

**b. Diseño del taller.**

Fue diseñado un taller interactivo con duración de cinco horas en el cual eran tratados los siguientes temas:

-Aspectos prácticos del código de conducta, se hacía una exposición respecto a la importancia de conocer el código de conducta y se encuadraba el evento académico. Se enfatizaban como prioritarios los aspectos que "legitimaban" el código argumentando que era: de carácter general, apegado a normatividad, de carácter voluntario y dinámico (es decir iría cambiando de acuerdo a las necesidades de la Secretaría previa revisión del mismo por el Grupo Promotor del Programa de Integridad)

-Revisión del código de ética. (Se resolvía una sopa de letras que contenía los doce valores del código de ética y se recordaba a qué se refería cada uno)

-Lectura del código de conducta. Se leía cada uno de los preceptos del código de conducta, se explicaba la aplicación práctica del mismo y se pedían ejemplos de apego y desapego al mismo.

**c. Establecimiento del calendario de talleres.**

Se establecieron 50 fechas para la impartición del taller a partir del 21 de junio de 2006, programando talleres los martes y jueves de las 16:00 a las 21:00 hrs.

Se calendarizó en función de la programación de la Secretaría de acuerdo a la detección de necesidades de cada una de las sedes.

#### **d. Impartición de los talleres.**

Los talleres fueron impartidos en tiempo y forma por la autora con la participación de empleados de la Secretaría de Seguridad Pública, bajo la coordinación de la Jefatura de Capacitación en locales cerrados, utilizando material impreso (manual del participante y código de conducta) así como material audiovisual.

La técnica que se utilizó fue expositiva-participativa siguiendo el programa establecido en la carta descriptiva.

En siete sesiones, el taller se llevó a cabo sin el apoyo del material audiovisual debido a que en las sedes no se contaba con el equipo necesario (lap top, videoprojector y pantalla); no obstante se cumplieron los objetivos del taller utilizando como apoyo el material impreso.

Se requirieron los siguientes equipos: computadora lap top que contara con Office 2000, video proyector afín a la computadora, sillas y mesas, mueble para colocar la lap top y el videoprojector.

Se ofreció a los participantes un servicio de café para el receso de 15 minutos que se dio a la mitad de la sesión. Se solicitó que dicho servicio aportara a los participantes carbohidratos que les permitieran estar más despiertos y activos.

#### **e. Entrega de productos de los talleres.**

- Cada semana eran entregados a la Jefatura de Capacitación de la Secretaría de Seguridad Pública los productos del taller, en total fueron entregados:
- 50 Listas de asistencia.
- 1009 Registros de asistencia.

- 1009 Actividades # 4 en ella se solicitaba al participante que redactara, con sus propias palabras cada uno de los nueve apartados del código de conducta una vez terminado el taller.
- 1000 Evaluaciones del taller, en la que el participante evaluaba logísticamente el evento académico conteniendo apartados relativos al local, la atención, el nivel de los materiales, la función del instructor, el nivel de significado que tuvo para su labor diaria.

Productos que sirvieron para justificar la labor de capacitación y que fueron reportadas a través del informe mensual a la Subdirección de Capacitación.

#### **f. Emisión de constancias.**

Esta tarea le correspondió a la Jefatura de Educación Continua de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM, quienes emitieron 1009 constancias.

#### **3.3 Población atendida:**

Dicha población comprendía 1009 empleados de la Secretaría de Seguridad Pública federal, de tres niveles jerárquicos: operativos, enlaces (personal de confianza que se encuentra jerárquicamente bajo el mando de los jefes de departamento), mandos medios (jefes de departamento, subdirectores y directores)<sup>1</sup>

#### **3.4 Sedes:**

- Secretaría de Seguridad Pública. Av. Constituyentes # 947, Col. Belén de la Flores, Del. Álvaro Obregón, México D.F.
- UNAM edificio de la DEC de la FCPYS. López Cotilla # 1548 Col. Del Valle, Del. Benito Juárez, México D.F.

---

<sup>1</sup> Información reportada verbalmente por la Lic. Rosa María Fuentes, subdirectora de capacitación de la Secretaría de Seguridad Pública.

### 3.5 Descripción del evento académico:

Cada evento académico tuvo una duración de cinco horas en las que el personal debió pasar por diferentes etapas, según consta en el manual del taller:

- ✓ Registro de los participantes y pase de lista.
- ✓ Exposición del objetivo del taller.
- ✓ Consulta de expectativas de los participantes.
- ✓ Introducción al contexto histórico.
- ✓ Evaluación exploratoria.
- ✓ Aspectos prácticos del Código de Conducta.
- ✓ Conceptos Clave.
- ✓ Sopa de Letras del Código de Ética.
- ✓ Receso de 15 minutos.
- ✓ Lectura grupal del Código de Conducta.
- ✓ Evaluación Final.
- ✓ Evaluación del evento académico a través del instrumento de la UNAM (instrumento que proveyó la FCPS y que es el machote institucional diseñado por el área de educación continua de la facultad)

3.5.1 Descripción de las actividades del taller.

3.5.1.1 Registro de los participantes y pase de lista. (15 minutos.)

Durante cada evento académico se instalaba en el lobby o vestíbulo una mesa de registro en la que cada participante debía llenar un formato de registro que contenía los siguientes datos:

- Nombre completo (cuidando que estuviera escrito claro y completo ya que basándonos en esta lista de asistencia se elaboraba la constancia)
- Número de empleado de la SSP (este dato era muy importante porque se llevó un registro detallado de los empleados que ya conocían el código de conducta, con el objeto de cubrir el mayor número de empleados y que el recurso se utilizara adecuadamente)
- Tipo de personal. Con el objeto de conocer el nivel del personal de la Secretaría que era capacitado en este tema.
- Área de adscripción. (Con el objeto de llevar un control y además para que al momento de distribuir las constancias, se pudiera saber a qué área enviarla)
- Género. Para fines estadísticos.
- Edad. Para fines estadísticos.
- Grado máximo de estudios. Para fines estadísticos

#### 3.5.1.2 Consulta de expectativas de los participantes. (10 minutos)

Con el objeto de encuadrar el taller y conocer qué esperaban los participantes del mismo, se hizo a partir de la lectura del objetivo y en un formato incluido en el manual, un diagnóstico de las expectativas de cada uno de los participantes, pidiéndoles que escribieran cuatro expectativas y al finalizar la actividad se hacía una plenaria en la que algunos de ellos manifestaban verbalmente las expectativas, que eran escritas en una hoja de rotafolio, para poder revisarlas al terminar el taller. Normalmente obteníamos entre cuatro y cinco expectativas relativas a conocer mejor el código y a obtener el beneficio de mejorar las condiciones de convivencia en el

área de trabajo. Esta actividad, serviría al final para cerrar el curso, haciendo un análisis del grado de cumplimiento de las mismas.

#### 3.5.1.3 Introducción al contexto histórico. (10 minutos)

Con el objetivo de contextualizar la aplicación del código de conducta, se hacía una muy breve introducción, haciendo hincapié en la importancia de establecer normas de convivencia armónica debido a la cantidad de horas que los empleados pasaban en sus áreas laborales. Esta introducción sensibilizaba a los participantes respecto a los eventos cotidianos que dificultaban su quehacer diario y que en muchas ocasiones, son incontrolables por falta de reglamentos que los normen. Así mismo, se hacía énfasis en la necesidad de tomar en consideración las necesidades de los demás y en disculpar las acciones de los demás, debido a que en general existía una gran inconciencia sobre los efectos que las acciones de cada uno tenían en los demás.

#### 3.5.1.4 Evaluación exploratoria. (30 minutos)

Para contar con un instrumento que nos permitiera medir el grado de aprendizaje del grupo, se elaboró un cuestionario previo a la impartición del taller en el que se pedía contestar unas preguntas de manera colectiva en equipos de dos para que pudiéramos determinar objetivamente el grado de conocimiento que los participantes tenían antes del taller. Todos los exámenes previos fueron entregados a la Secretaría de Seguridad Pública para su análisis.

Las preguntas que se hacían eran:

*-¿Qué utilidad tiene el Código de Conducta?*

*-¿Cuántos principios contiene?*

*-Mencionen seis valores del Código de Ética.*

*-¿Creen que el Código de Conducta es un reglamento? ¿Por qué?*

*-Definan el valor del Respeto.*

*-¿Quiénes tienen que adoptar el Código de Conducta?*

*-Mencionen los principios que conozcan del Código de Conducta.*

*-¿Creen que es aplicable el Código de Conducta? ¿Cómo?*

*-Hagan una propuesta para aplicar alguno de los principios del Código de Conducta.*

*-¿Cómo se llama el grupo que apoya la aplicación del Código de Conducta en cada Unidad Administrativa?*

Al finalizar el tiempo de aplicación del instrumento, se hacía una revisión que servía para ir contextualizando la importancia de contar con una herramienta que nos permita vivir armónicamente con los compañeros de trabajo, debido a que se pasa una tercera parte de la vida conviviendo con ellos y en ocasiones resulta muy difícil hacer compatibles las necesidades de todos. Así mismo, se aprovechaba esta actividad para trabajar sobre algunos conceptos que no estuvieran claros para todos y para estandarizar la información que se tenía al respecto.

#### 3.5.1.5 Aspectos prácticos del Código de Conducta. (30 minutos)

En este apartado se hablaba de cuatro conceptos básicos en la aplicación del código de conducta: carácter general, integrador, sencillo y dinámico. Se hacía una explicación del objeto de haber creado el código y se explicaban los conceptos con base en los siguientes párrafos:

“El código de conducta es un instrumento que surgió como respuesta de la Secretaría de Seguridad Pública ante la invitación de la Secretaría de la Función



Pública para elaborar, basándose en el Código de Ética de los Servidores Públicos, publicado a principios del sexenio. Tal iniciativa respondió a la demanda ciudadana de autoridades más éticas y dispuestas a responder al compromiso de gobierno adquirido con el pueblo a través de la elección popular.

Una vez publicado el código de ética, y ante la necesidad de adaptarlo a la cultura organizacional y tomando en consideración las características específicas particulares de cada una de las secretarías, y organismos gubernamentales, los Comités de Integridad en cada Institución se dieron a la tarea de desarrollar un código de conducta específico, mismo que:

- Tiene un carácter general, es decir es aplicable a todos los empleados de la Secretaría.
- Es integrador, es decir nos invita a aplicarlo de manera voluntaria y marca estándares de corresponsabilidad.
- Sencillo ya que está definido en términos comprensibles para todos los servidores públicos de la Secretaría, y
- Dinámico ya que no es un producto terminado, es perfectible y mejorable adaptándose a las necesidades institucionales.

Esta información permitía sensibilizar, pero sobre todo disminuía cualquier expectativa de llamada de atención o imposición del mencionado código, al argumentar que es voluntaria su adopción.

#### 3.5.1.6 Conceptos clave. (20 minutos)

En este apartado se hacía la definición de los conceptos más importantes que se utilizarían en el taller, con el objetivo de estandarizar la información general que se

tenía de los mismos y así conseguir que la interpretación de todos fuera igual. Estos conceptos son:

- Ética: Conjunto de normas morales que rigen la conducta humana. (RAE, 2010.)
- Voluntad: facultad de decidir y ordenar la propia conducta. (RAE, 2010.)
- Armonía grupal: Conveniente proporción y correspondencia de unas cosas con otras en un grupo. (RAE, 2010.)
- Calidad de vida: Juicio subjetivo del grado en que se ha alcanzado la felicidad, la satisfacción o un sentimiento de bienestar personal. (Consuegra, 2004) (p. 39)
- Eficiencia y productividad: grado de producción y capacidad de conseguir un efecto determinado. (RAE, 2010.)
- Felicidad: Satisfacción, gusto, contento. (RAE, 2010.)

#### 3.5.1.7 Solución de la sopa de letras del código de ética. (20 minutos)

Se solicitó a los participantes que, como actividad lúdica, encontraran en un ejercicio de "sopa de letras" los doce valores del código de ética, para recordarlos y hacerlos presentes como elementos esenciales de la columna vertebral del código de conducta.

Los doce valores a encontrar eran: bien común, entorno cultural y ecológico, integridad, igualdad, justicia, generosidad, respeto, imparcialidad, honradez, transparencia, rendición de cuentas y liderazgo.

Esta actividad se manejó como una pequeña competencia, haciéndolo contra reloj. En general, provocó un momento de esparcimiento y a través de ella los participantes recordaron los valores y se relajaron antes de hacer la actividad de lectura del código de conducta.

#### 3.5.1.8 Receso. (15 minutos)

Pasadas 2 horas y media se daba un pequeño receso a los participantes, sirviéndoles un servicio de café con galletas, para que consumieran carbohidratos que les permitiera ponerse alertas nuevamente para la siguiente actividad que resultaría la que más esfuerzo demandaba.

#### 3.5.1.9 Lectura grupal del código de conducta. (120 minutos)

Ésta era la actividad central del taller, en ella se hacía una lectura en voz alta de uno por uno de los incisos del código de conducta, haciendo pausa al terminar cada inciso y pidiendo al grupo que encontrarán ejemplos de cómo se puede infringir el precepto vertido. Esta actividad resultó muy enriquecedora y divertida para el grupo, porque se hacían comentarios informarles sobre cómo tal o cual persona infringía el precepto, pero de la misma manera, había manifestaciones de reflexión sobre el tema. En un sinfín de ocasiones, la actividad resultó lúdica, debido a la multitud de ejemplos que eran proporcionados por los participantes. La lectura en voz alta se realizaba entre todos los participantes, tocándole a cada uno leer un inciso. Llevando a cabo esta actividad, se lograba que todos conocieran el contenido del código de conducta y por otro lado, se alcanzaba el objetivo de su aplicación en la cotidianeidad al ser capaces de encontrar ejemplos y clasificarlos dentro del concepto que les correspondía. Conforme se iba leyendo cada uno de los principios, se pedía a los participantes que fueran resolviendo la actividad 4 en la que se les pedía que escribieran un ejemplo práctico de la aplicación adecuada del principio que había sido leído.

#### 3.5.1.10 Evaluación final. (15 minutos)

A modo de evaluación final, para medir el grado de aprendizaje de los participantes, se les pedía que respondieran la actividad 5, en la cual se solicitaba que describieran con sus propias palabras, sin copiar del texto, cada uno de los nueve principios estudiados, y se les preguntaba como décima cuestión, si creían que el código era útil y por qué, y que entregaran la hoja para su evaluación, con nombre, puesto y área de adscripción.

#### 3.5.1.11 Evaluación del evento académico. (10 minutos)

Al cerrar la sesión, se revisaban las expectativas planteadas por el grupo y se evaluaba con el formato de la UNAM el evento académico para medir el grado de satisfacción de los participantes.

Se consideraron cinco minutos de ajuste, aunque normalmente no había necesidad de ocuparlos.

### **CAPÍTULO 4**

#### **ANÁLISIS Y EVALUACIÓN**

Según mi apreciación personal frecuentemente, los cursos de capacitación resultan aburridos y difíciles, sobre todo cuando el tema a tratar tiene que ver con contenidos abstractos como conceptos éticos y morales. Por lo general, este tipo de cursos se basan en información teórica encaminada a informar al participante, pero poco tienen de formativos. La modificación actitudinal requiere, por lo general, que se haga un trabajo vivencial que estimule la participación activa del alumno, pero al mismo tiempo que tome en cuenta las necesidades del mismo y le haga tener un trabajo reflexivo y de implicación a la vida diaria.

En este sentido, se consideró que era necesario incluir en el desarrollo del taller, situaciones cotidianas que circunstancialmente hubieran afectado a los participantes y que fueran lo suficientemente "graves" para que los mismos no perdieran la oportunidad de expresarlas y por ende, clasificarlas en un momento determinado dentro de la infracción de las normas de convivencia armónica que representan el Código de Conducta de la Secretaría de Seguridad Pública.

Considerando que los burócratas de la SSP utilizan mecanismos de defensa para evitar el análisis de situaciones conflictivas, prefiriendo ignorar e incluso dar por "naturales" las infracciones a los preceptos de transparencia, consideración y cuidado de los bienes que no son propios, y a la vez utilizando el manejo de la información como una herramienta para ejercer el poder en contra de los demás (no es permitido generalizar, porque caeríamos en la elucubración, sin embargo el reporte verbal de algunos empleados de la SSP hace pensar que ésta es una actitud cotidiana en el ámbito laboral que nos ocupa), se propuso un taller que, si bien es cierto no utilizó técnicas vivenciales propiamente dichas, sí hizo de la cotidianeidad el tema principal de análisis, para conseguir que los participantes fueran capaces de clasificar las actitudes negativas de la generalidad de los miembros de la organización, dentro de los múltiples principios planteados en el código de conducta, lo que dio por resultado que se hiciera un trabajo reflexivo y de análisis personal, aplicando los conceptos aprendidos a la vida diaria.

Lo cierto es que, desafortunadamente, sin darle seguimiento al taller, no podemos medir el verdadero impacto que éste tuvo en el personal de la Secretaría; no podemos más que referirnos a las evaluaciones del evento académico, que en

general arrojaron resultados por encima de lo esperado, teniendo una calificación promedio de sobresaliente, lo que hace pensar a la autora que cumplió al menos el objetivo principal que era dar a conocer el Código de conducta y conseguir que fuera aplicado a la vida diaria.

Los resultados de los exámenes finales expresan una efectividad del 85%, es decir la calificación final promedio fue de 8.5, aunque esto lo único que puede significar es que, en la memoria inmediata los participantes si fueron capaces de expresar, de manera independiente (es decir habiendo elaborado con sus propias palabras los conceptos vertidos) los conceptos analizados en el taller. Sin embargo vale decir que el 20% de los asistentes no pudo hacer tal reflexión y copió casi en su totalidad el concepto del manual, lo que podría interpretarse como que debido a las dificultades para expresarse verbalmente y de forma escrita, no les fue posible plasmar las respuestas adecuadas. Así mismo, podría deberse a los formulismos característicos de las organizaciones gubernamentales, donde el empleado debe cumplir cabalmente y copiar los textos al pie de la letra.

Podría decirse que en el 100% de los talleres se cumplieron las expectativas, ya que el trabajo de encuadre era muy minucioso.

La experiencia vivida en los talleres permite plantear de manera elucubradora que el grado de conocimiento del código de conducta versaba entre el 20 y el 30% y que la mayoría de los participantes no dominaba ni aplicaba los preceptos del mismo, antes de su participación en el taller. La aplicación era colectiva para evitar que las personas se sintieran ansiosas por el examen y para hacer de ésta, una actividad de aprendizaje, por el intercambio de información entre los participantes.

Finalmente, como una evaluación objetiva, se concluye que los eventos académicos realizados en el servicio público difícilmente pueden ser evaluados objetivamente, debido a la excesiva burocracia y a los cambios permanentes en las autoridades responsables de la formación de los recursos humanos.

## CONCLUSIONES

El ejercicio de la capacitación requiere del facilitador, un conocimiento claro sobre el tema que va a impartir y el establecimiento minucioso de los objetivos a alcanzar. Vivir la experiencia de capacitar a 1009 empleados de la Secretaría de Seguridad Pública, en el conocimiento del Código de Conducta, representó la posibilidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos en la Facultad de Psicología de la UNAM.

Cuando se trata de modificar conocimientos, actitudes y comportamientos en adultos, es necesario proveer de las condiciones necesarias en el entorno para que el aprendizaje sea significativo y para que, con la interacción social se consiga la construcción de conceptos y la modificación de creencias que lleven al individuo a aprender naturalmente los contenidos que se ponen a su disposición.

Lev Vigotsky, a través de su paradigma sociocultural, propuso que el entorno así como la intervención social del grupo y del maestro como mediador, provocan en el individuo un cambio de estructuras que le llevan a construir conceptos más elaborados que los que construiría por sí solo.

La intervención del facilitador en los cursos de capacitación, no debe limitarse a la impartición de contenidos teóricos que satisfagan programas de estudio pero que no provoquen la reflexión del participante. Es importante que el clima del grupo y la actitud del facilitador sean detonantes de modificaciones en las estructuras de pensamiento y que los individuos intercambien experiencias significativas que ratifiquen y/o rectifiquen las creencias y valores del individuo en cuestión.



La experiencia vivida en los 50 talleres para conocer el Código de Conducta de la SSP, permitió percibir cómo, a través del intercambio de experiencias de los participantes, se iban modificando algunas creencias y se clasificaban dentro de los parámetros establecidos por el propio Código de Conducta muchas de las actitudes propias y ajenas que con frecuencia provocaban conductas disruptivas y que difícilmente habían sido clasificadas como negativas, por no haber hecho una reflexión al respecto.

El objetivo de los talleres se cumplió cabalmente, aunque seguramente hubiera sido provechoso para estimar con mayor detalle sus alcances, dar seguimiento a la aplicación que se diera del mencionado código de conducta en la vida diaria.

Un elemento del paradigma que resultó primordial en la impartición de los talleres fue el concepto de autonomía, que se utilizó como columna vertebral del taller y que representó uno de los principales conflictos que se les plantearon a los participantes.

El concepto de autonomía, tan trillado y tan poco aplicado, sería elemento de una investigación dirigida a conocer hasta qué punto los seres humanos contemporáneos dependemos del reconocimiento externo para actuar éticamente.

## Referencias bibliográficas

Acosta, M. (2006). El aprendizaje visto como un proceso de interacción social. La perspectiva vigotskiana vista desde la complejidad. *Revista Ciencias de la Educación*, 27, 123-134

Atalaya, P. (1999). Satisfacción Laboral y Productividad. *MC Revista de Psicología*. No. 5, 46.

Documento en línea obtenido el 5 de septiembre de 2010

[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/index.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/index.htm)

Consuegra, N. (2004) *Diccionario de Psicología*. Colombia: ECOE

Diccionario de la Lengua Española

REAL ACADEMIA ESPAÑOL, VIGÉSIMA SEGUNDA EDICIÓN

VERSIÓN ELECTRÓNICA.

Obtenido el 1º de julio de 2010

<http://www.rae.es/rae.htm>

Diez compromisos de Fox.

Documento en línea consultado septiembre 10 de 2010

<http://www.mexicomaxico.org/Voto/4A/FoxCompromisos.htm#PROPUESTA>

García, E. (2000). Vigotsky. *La construcción histórica de la psique*. México: Trillas

Hernández, G. (1998). *Paradigmas en Psicología de la Educación*. México: Paidós.

Martínez, M. (1999) El enfoque sociocultural en el estudio del desarrollo y la educación. *Revista electrónica de investigación educativa* Vol. 1. No.1 Obtenido el 5 de septiembre de 2010

<http://redie.uabc.mx/vol1no1/contenido-mtzrod.html>

Martínez, M.E. (2006) *Manual del Participante*.

Manuscrito no publicado. México: FCPyS UNAM

Onrubia, J. (1993) La atención a la diversidad en la ESO. Algunas reflexiones y criterios psicopedagógicos.

*Aula de Innovación Educativa* 12, pp.45-50

Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo

Oficio Circular No. SP/100/0762/02

Diario Oficial de la Federación

Tomo DLXXXVI No. 23 (segunda sección) pp. 2-4

Obtenido el miércoles 31 de julio de 2008  
<http://programaanticorruptcion.gob.mx/CÓDIGOETICA-DOF.pdf>.

Secretaría de Seguridad Pública  
Manual de organización de la SSP

Obtenido el 31 de julio de 2007

<http://ssp.gob.mx/portalWebApp/ShowBinary?nodeId=/BEA%20Repository/9321//archivo>

Siliceo, A. (2007). *Capacitación y Desarrollo de personal*.  
México: Limusa/Noriega Editores

## APÉNDICE a

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

**BIEN COMÚN:** Todas las decisiones y acciones del servidor público deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad. El servidor público no debe permitir que influyan en sus juicios y conducta, intereses que puedan perjudicar o beneficiar a personas o grupos en detrimento del bienestar de la sociedad.

El compromiso con el bien común implica que el servidor público esté consciente de que el servicio público es un patrimonio que pertenece a todos los mexicanos y que representa una misión que sólo adquiere legitimidad cuando busca satisfacer las demandas sociales y no cuando se persiguen beneficios individuales.

#### **INTEGRIDAD**

El servidor público debe actuar con honestidad, atendiendo siempre a la verdad. Conduciéndose de esta manera, el servidor público fomentará la credibilidad de la sociedad en las instituciones públicas y contribuirá a generar una cultura de confianza y de apego a la verdad.

#### **HONRADEZ**

El servidor público no deberá utilizar su cargo público para obtener algún provecho o ventaja personal o a favor de terceros. Tampoco deberá buscar o aceptar compensaciones o prestaciones de cualquier persona u organización que puedan comprometer su desempeño como servidor público.

#### **IMPARCIALIDAD**

El servidor público actuará sin conceder preferencias o privilegios indebidos a organización o persona alguna. Su compromiso es tomar decisiones y ejercer sus funciones de manera objetiva, sin prejuicios personales y sin permitir la influencia indebida de otras personas.

#### **JUSTICIA**

El servidor público debe conducirse invariablemente con apego a las normas jurídicas inherentes a la función que desempeña. Respetar el Estado de Derecho es una responsabilidad que, más que nadie, debe asumir y cumplir el servidor público.

Para ello, es su obligación conocer, cumplir y hacer cumplir las disposiciones jurídicas que regulen el ejercicio de sus funciones.

#### **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 el servicio público también implica que el servidor público haga un uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su aplicación.

#### **RENDICIÓN DE CUENTAS**

Para el servidor público rendir cuentas significa asumir plenamente ante la sociedad, la responsabilidad de desempeñar sus funciones en forma adecuada y sujetarse a la evaluación de la propia sociedad. Ello lo obliga a realizar sus funciones con eficacia y

calidad, así como a contar permanentemente con la disposición para desarrollar procesos de mejora continua, de modernización y de optimización de recursos públicos.

#### **ENTORNO CULTURAL Y ECOLOGICO**

Al realizar sus actividades, el servidor público debe evitar la afectación de nuestro patrimonio cultural y del ecosistema donde vivimos, asumiendo una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente de nuestro país, que se refleje en sus decisiones y actos. Nuestra cultura y el entorno ambiental son nuestro principal legado para las generaciones futuras, por lo que los servidores públicos también tienen la responsabilidad de promover en la sociedad su protección y conservación.

#### **GENEROSIDAD**

El servidor público debe conducirse con una actitud sensible y solidaria, de respeto y apoyo hacia la sociedad y los servidores públicos con quienes interactúa. 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 capacidades especiales, los miembros de nuestras etnias y quienes menos tienen.

#### **IGUALDAD**

El servidor público debe prestar los servicios que se le han encomendado a todos los miembros de la sociedad que tengan derecho a recibirlos, sin importar su sexo, edad, raza, credo, religión o preferencia política. No debe permitir que influyan en su actuación, circunstancias ajenas que propicien el incumplimiento de la responsabilidad que tiene para brindar a quien le corresponde los servicios públicos a su cargo.

#### **RESPECTO**

El servidor público debe dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante. Está obligado a reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.

#### **LIDERAZGO**

El servidor público debe convertirse en un decidido promotor de valores y principios en la sociedad, partiendo de su ejemplo personal al aplicar cabalmente en el desempeño de su cargo público este Código de Ética y el Código de Conducta de la institución pública a la que esté adscrito. El liderazgo también debe asumirlo dentro de la institución pública en que se desempeña, fomentando aquellas conductas que promuevan una cultura ética y de calidad en el servicio público. El servidor público tiene una responsabilidad especial, ya que a través de su actitud, actuación y desempeño se construye la confianza de los ciudadanos en sus instituciones.

## Apéndice b

### OFICIALÍA MAYOR

### DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

---

### CÓDIGO DE CONDUCTA

### ÁREAS CENTRALES

### SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA

---

#### PRESENTACIÓN

El Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006, define como compromiso del Ejecutivo Federal promover acciones para que todas sus dependencias utilicen prácticas que hagan eficiente el uso de los recursos, transparenten sus funciones y eliminen la corrupción, con el fin de seguir una política de buen gobierno.

Asimismo, establece que las acciones discrecionales deben reducirse al mínimo y acotarse mediante normas claras de orden público, con lo que se evitarán las oportunidades de corrupción y se permitirá a la ciudadanía valorar la honestidad y honradez de los servidores públicos; para ello propone las siguientes estrategias:

- Prevenir y abatir prácticas de corrupción e impunidad.
- Impulsar la mejora de la calidad en la gestión pública.
- Controlar y detectar prácticas de corrupción.
- Sancionar las prácticas de corrupción e impunidad.
- Dar transparencia a la gestión pública y lograr la participación de la sociedad.
- Administrar con pertinencia y calidad el patrimonio inmobiliario federal.

En este marco, una de las prioridades de esta Secretaría es que los procesos se realicen con total transparencia, bajo una cultura congruente con la ética, la integridad, la rendición de cuentas, la responsabilidad, el respeto, el trabajo en equipo, la equidad y la tolerancia.

Como un apoyo para el logro de este objetivo, el presente Código de Conducta, precisa aspectos concretos de la operación cotidiana, en los cuales se habrá de reflejar la práctica de valores sustantivos, a fin de que sean adoptados por quienes colaboramos en esta dependencia.

Enhorabuena a este esfuerzo conjunto, que nos permitirá alcanzar una mayor satisfacción por el trabajo que realizamos en beneficio de la institución y de la sociedad a la que servimos.

Un cordial saludo

DR. ALEJANDRO GERTZ MANERO  
SECRETARIO DE SEGURIDAD PÚBLICA

#### INTRODUCCIÓN

Para el logro de la Misión y Visión de la Secretaría es menester contar con personal competente, con alto grado de conocimientos y honestidad, que garantice un actuar eficiente guiado por la conducta que espera la sociedad.

Al respecto el Código de Ética, conocido por cada uno de nosotros, señala los valores sustantivos que habrán de conducir nuestra actuación:

Bien común	Rendición de cuentas
Entorno cultural y ecológico	Honradez
Integridad	Generosidad
Imparcialidad	Igualdad
Justicia	Respeto
Transparencia	Liderazgo

El Código de Conducta, derivado del Código de Ética, determina una serie de reglas concretas de actuación y complementa las leyes para evitar comportamientos ilegales y no éticos, así como conductas contrarias a los intereses y valores de la institución.

El Código de Conducta, derivado del Código de Ética, determina una serie de reglas concretas de actuación y complementa las leyes para evitar comportamientos ilegales y no éticos, así como conductas contrarias a los intereses y valores de la institución.

Este Código es el resultado del trabajo realizado por el Comité Promotor del Programa de Integridad, conformado por representantes de todas las áreas, cuya intención es que sea conocido y acatado por quienes formamos parte de la Secretaría de Seguridad Pública.

Es importante destacar que este Código de Conducta no es limitativo, sino que tiene la posibilidad de actualizarse y enriquecerse de manera permanente con las observaciones que al respecto queramos hacer y que podemos enviar a la Dirección General de Administración y Formación de Recursos Humanos, en donde serán atendidas y canalizadas al Comité Promotor del Programa de Integridad, para su análisis y en su caso, inclusión en el Código de Conducta.

Te invitamos a constituirte como un seguidor y promotor activo del Código de Conducta.

#### "MI COMPROMISO ES RESPETAR EL CÓDIGO DE CONDUCTA"

##### I) APEGO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE

Es mi obligación como integrante de la Secretaría conocer las leyes, reglamentos, normas, políticas, lineamientos, manuales y disposiciones que regulan mi actividad cotidiana, de modo que pueda acatarlas. Para ello:

- 1) Conoceré y aplicaré las leyes, las políticas y reglamentos que regulan las funciones y atribuciones de mi puesto, así como los procedimientos establecidos.
- 2) Realizaré mi trabajo con estricto apego a la normatividad vigente.
- 3) Respetaré las leyes y normas que permitan la transparencia de la función pública, dirigida a brindar con oportunidad respuestas y resultados de calidad.

- 4) Evitaré interpretar la normatividad buscando un beneficio personal o familiar o para beneficiar o perjudicar a terceros, siendo objetivo e imparcial al emitir un juicio.
- 5) Promoveré la eficiencia, simplificación, transparencia y agilidad en los trámites y servicios de la Secretaría, con apego a las normas legales y administrativas.
- 6) Procuraré acciones y estrategias preventivas para evitar observaciones.
- 7) Promoveré entre los compañeros de trabajo, en el ejercicio cotidiano de sus actividades, el estricto apego a la normatividad y los códigos de ética y conducta, así como al manual de organización y procedimientos de mi área laboral.

## **II) MANEJO DE LA INFORMACIÓN**

Es mi obligación como integrante de la Secretaría poner especial cuidado en el manejo de la documentación e información externa, así como la que sea generada al interior de la dependencia, especialmente la que puede ser considerada como confidencial y/o reservada. Para ello:

- 1) Emplearé la información sólo para los fines por los que originalmente se generó.
- 2) Acataré los criterios establecidos para la elaboración, recepción y utilización de información.
- 3) Conoceré las fuentes de información a las que debo recurrir para recabar datos que me permitan el mejor desempeño de mis funciones.
- 4) Custodiaré la información que tenga bajo mi responsabilidad, impidiendo su alteración, sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebida, manteniendo especial cuidado en aquella considerada como confidencial o de alto riesgo.
- 5) Proporcionaré en tiempo y forma la información que se requiera, en los términos que establezcan las disposiciones legales y administrativas correspondientes.
- 6) Guardaré el secreto profesional y no divulgaré los resultados de estudios, hechos o circunstancias de que tenga conocimiento en el ejercicio de mis funciones y que esté impedido por las normas.
- 7) Aseguraré que la información pertinente llegue a la sociedad de manera veraz, oportuna, adecuada, transparente y suficiente para cumplir con la exigencia del derecho a la información, utilizando los conductos autorizados, excepto cuando se justifique su confidencialidad.

## **III) CONFLICTO DE INTERESES**

Es mi obligación como integrante de la Secretaría anteponer los intereses institucionales sobre los intereses particulares. Para ello:

- 1) No incurriré o me involucraré por ningún motivo en actos de corrupción por intrascendentes que puedan parecer.
- 2) Me abstendré de recibir indebidamente compensaciones, pagos, gratificaciones o dádiva alguna de cualquier índole, económica o en especie.
- 3) Actuaré con honradez en el desempeño de mis funciones, anteponiendo el interés público a los intereses particulares.
- 4) No invadiré ámbitos de competencia ajenos a los otorgados por la ley.
- 5) No evadiré la toma de decisiones que sean necesarias, optando por las que se apeguen a criterios de justicia, imparcialidad, objetividad, equidad y bien común, sin hacer distinción de ningún tipo por motivos personales.
- 6) Me abstendré de convocar o participar en manifestaciones de descontento, solicitud de concesiones indebidas u otras prácticas de inconformidad, rebeldía y/o indisciplina en contra de los que ostentan el mando o autoridad.
- 7) Me responsabilizaré de las órdenes que emita, de su ejecución y de sus consecuencias.



8) Me apegaré a las instrucciones del mando o autoridad, salvo en los casos en que sean ilegales y tiendan a comprometer el interés público.

9) Me abstendré de otorgar o solicitar autorizaciones que estén fuera de la Ley, la rebasen en su competencia o violen los procedimientos legales correspondientes.

10) Informaré a mi superior jerárquico la presencia de omisiones, actos indebidos o constitutivos de delitos, de subordinados o iguales en su jerarquía, a la brevedad posible; tratándose de actos u omisiones de un superior, deberé informarlo al superior jerárquico de éste.

#### **IV) USO DE LOS RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y/O FINANCIEROS**

Es mi obligación como integrante de la Secretaría emplear los recursos solamente para los fines de la institución y no para beneficio personal. Para ello:

1) Utilizaré la maquinaria, vehículos, equipo, instrumentos y demás recursos materiales que tenga asignados tan solo para realizar trabajos propios de la operación de la institución y no personales o ajenos a ella.

2) Aplicaré los principios de racionalidad y ahorro, haciendo uso transparente y justo de los recursos humanos, materiales y financieros que hayan sido puestos a mi disposición para el desarrollo de mis actividades.

3) Cuidaré los bienes instrumentales asignados para el desarrollo de mis funciones.

4) No haré uso indebido de los recursos financieros de la institución buscando beneficios o utilidades personales o para otras personas físicas o morales.

5) No destinaré personal de la institución para atender asuntos personales.

6) No usaré de manera excesiva los teléfonos, computadoras y faxes de la institución para hacer o recibir llamadas y/o mensajes personales.

7) No retiraré de las oficinas los bienes que se me asignen para el desempeño de mis tareas, ni copiaré electrónicamente los programas de computación para utilizarlos con fines diferentes a los de la dependencia.

8) Reutilizaré los materiales y útiles de oficina las veces que sea posible.

9) No sustraeré o utilizaré papelería para fines personales o particulares.

10) Evitaré dañar las instalaciones y bienes de la institución.

11) Me abstendré de utilizar el servicio de fotocopiado para asuntos personales.

12) No instalaré en las computadoras de la Secretaría aplicaciones informáticas no autorizadas por el área correspondiente.

13) No utilizaré el servicio de internet para revisar páginas o sitios inapropiados o para beneficiarme económicamente por una actividad distinta a mi trabajo.

14) No colocaré letreros, anuncios o avisos en las instalaciones, que no estén autorizados o que den una mala imagen.

#### **V) ATENCIÓN A LA SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE**

Es mi obligación como integrante de la Secretaría no poner en riesgo la salud ni la seguridad de las personas y no afectar el medio ambiente, con una visión preventiva y no meramente correctiva. Para ello:

1) Observaré las condiciones establecidas por el Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo, así como las referentes a Protección Civil.

2) Notificaré a los responsables de la Comisión de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo sobre situaciones que potencialmente representan un riesgo para los demás.

- 3) Participaré activamente en las brigadas que en la materia se formen en cada área y para las cuales sea designado, así como en las acciones que se establezcan en materia de protección civil.
- 4) Mantendré mi lugar de trabajo limpio y seguro, evitando posibles fuentes de siniestros en la oficina, apagando los equipos al retirarme y evitando instalar en las áreas de trabajo aparatos eléctricos que puedan poner en riesgo la seguridad propia y de los demás.
- 5) Haré uso racional del agua, el papel y energía eléctrica.
- 6) Cumpliré las disposiciones de seguridad y uso de las instalaciones de la Secretaría, como baños, estacionamientos, elevadores y comedores institucionales.
- 7) Respetaré los espacios comunes que se comparten con otros departamentos o servidores y las zonas donde se prohíbe fumar o generar ruido excesivo, así como las áreas restringidas, con el fin de no afectar a mis compañeros.
- 8) Seré un promotor permanente de la atención a la seguridad, la salud y el cuidado del medio ambiente dentro de mi área de trabajo.
- 9) Portaré el gafete ó identificación dentro del área de trabajo.

#### **VI) RELACIONES INTERPERSONALES**

Es mi obligación como integrante de la Secretaría poner especial cuidado en el trato con usuarios de nuestros servicios, tanto internos como externos a la institución, cuidando en todo momento respetar la dignidad y necesidades de los demás. Para ello:

- 1) Brindaré un servicio de manera profesional.
- 2) Cuidaré y fomentaré la buena imagen de la institución, misma que se verá reflejada en mi trato con los demás.
- 3) Buscaré y mantendré con el personal al que atiendo, el mismo nivel de servicio y respeto que yo desearía como usuario de un servicio.
- 4) Brindaré el servicio que me compete con justicia, equidad, cortesía y cordialidad, sin importar sexo, religión, edad, condición física, social o económica de los usuarios.
- 5) Me conduciré con verdadero espíritu de servicio y atenderé con diligencia las solicitudes o trámites de los asuntos que me competan.
- 6) Sin importar la jerarquía, ofreceré a mis compañeros de trabajo un trato respetuoso, cortés y equitativo, evitando emplear un lenguaje soez o prepotente, omitiendo actitudes y conductas ofensivas, así como mostrar cualquier forma de hostigamiento, acoso o discriminación que lesionen el prestigio o la imagen de los demás o de la institución.
- 7) Promoveré una cultura de respeto entre compañeros de la institución
- 8) Respetaré la vida privada de mis compañeros.
- 9) Mantendré la tolerancia ante las diferentes formas de pensar y actuar de los demás.
- 10) Evitaré apropiarme de ideas o iniciativas de mis compañeros para presentarlas como propias.
- 11) Contribuiré a crear un ambiente laboral cordial y de cooperación, propiciando una actitud de servicio que me caracterice como servidor de la Secretaría en mi trato con el público, compañeros de trabajo y superiores.
- 12) Mostraré sensibilidad y respeto por los problemas e intereses de la colectividad, brindando el apoyo que requieran mis compañeros.

#### **VII) RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES**

Es mi obligación como integrante de la Secretaría al mantener contacto con otras instituciones públicas o privadas, ser leal a mi institución y demostrar una actuación íntegra, imparcial y profesional ante cualquier circunstancia. Para ello:

- 1) Evitaré influir en las decisiones de otros servidores públicos para alcanzar alguna ventaja personal, familiar o para terceros.
- 2) Me abstendré de participar en situaciones que sean propicias para actos de corrupción.

- 3) Otorgaré el apoyo que se me solicite, así como el trato respetuoso, justo y transparente a los servidores públicos de otras dependencias y entidades.
- 4) Propiciaré el rechazo a la corrupción y fomentaré su combate.
- 5) Utilizaré la información que me proporcionen otras dependencias y entidades del gobierno exclusivamente para las atribuciones propias de la Secretaría.
- 6) En mi relación con otras dependencias y entidades del gobierno, respetaré las formas y conductos autorizados para ello.
- 7) Evitaré conceder preferencias o privilegios a favor de persona alguna.
- 8) Me abstendré de amenazar o dar un trato injusto a servidores públicos de otras dependencias y entidades del gobierno.
- 9) No ofreceré o solicitaré favores a servidores públicos de otras dependencias y entidades del gobierno para obtener algún beneficio personal.

#### **VIII) USO DEL CARGO PÚBLICO**

Es mi obligación como integrante de la Secretaría, sin importar mi nivel, servir a los demás y no servirme de mi cargo para beneficio propio. Para ello:

- 1) Tendré presente que mi principal encomienda es brindar un servicio a la ciudadanía, directa o indirectamente.
- 2) Cumpliré y haré cumplir con diligencia las órdenes que reciba, evitando todo acto u omisión que produzca deficiencia en el desempeño de mis funciones.
- 3) Mi trabajo será encauzado a lograr la misión de la Secretaría y mantener la confianza de la sociedad en sus servidores públicos, actuando siempre con profesionalismo, legalidad, honradez, transparencia, imparcialidad, respeto y oportunidad.
- 4) No aprovecharé mi cargo para llevar a cabo conductas indebidas como el maltratar, humillar, extorsionar, acosar, lesionar, explotar o sacar ventaja de otras personas.
- 5) Me abstendré de utilizar mi cargo para obtener beneficios de índole económico, privilegios, favores sexuales o de cualquier tipo, con el fin de beneficiar o perjudicar a terceros.
- 6) Respetaré los horarios de labores.
- 7) No utilizaré el horario de labores para realizar actividades ajenas a mis funciones en la Secretaría.
- 8) No utilizaré la credencial y papelería oficial de la Secretaría para beneficio personal o de terceros.
- 9) No obligaré o influiré en mis compañeros para que favorezcan o perjudiquen a algún partido político, utilizando recursos de la Secretaría.
- 10) Evitaré que se violente u obstaculice la procuración de justicia y la preservación de los derechos humanos.
- 11) Mantendré un conocimiento actualizado y permanente sobre las necesidades y expectativas de los usuarios de mis servicios.
- 12) Actuaré siempre con calidad y efectividad, con una orientación encaminada a la satisfacción de los usuarios, internos y externos.
- 13) Proporcionaré al personal subordinado la información sobre los procedimientos operativos y prácticas para el desempeño de su trabajo.

#### **IX) ACTUALIZACIÓN CONSTANTE**

Es mi obligación como integrante de la Secretaría mantenerme actualizado en mis conocimientos para desempeñar de la mejor manera posible mis funciones. Para ello:

- 1) Asistiré y concluiré los eventos de capacitación en los cuales me inscriba, ya que de no hacerlo, se desaprovecha el recurso destinado a mí, quitando la oportunidad de desarrollo a otro compañero.

- 2) Al tener personal a mi cargo, facilitaré su asistencia y participación en los eventos de capacitación.
- 3) Propiciaré y fomentaré entre compañeros y colaboradores el interés por continuar su superación personal y profesional, constituyéndome en un promotor de la actualización y del desarrollo.
- 4) Tendré presente que para mi desarrollo laboral, debo capacitarme y actualizarme permanentemente, de acuerdo con los programas y mecanismos que para el efecto establezca la Secretaría.
- 5) Compartiré mis conocimientos técnicos y profesionales a mis compañeros.

Apéndice c **TALLER: CONOCIENDO EL CÓDIGO DE CONDUCTA**

**CARTA DESCRIPTIVA**

ACTIVIDAD	OBJETIVO	DURACIÓN	TÉCNICA	MATERIALES	EQUIPO
REGISTRO DE PARTICIPANTES Y PASE DE LISTA	CONTAR CON UN REGISTRO DE LOS DATOS GENERALES DE LOS PARTICIPANTES EN EL TALLER. CORROBORAR QUE ESTÉN PRESENTES.	15'	N/A	LISTAS DE REGISTRO BOLÍGRAFOS	N/A
CONSULTA DE EXPECTATIVAS	CONOCER QUÉ ESPERAN LOS PARTICIPANTES DEL CONTENIDO DEL TALLER. ENCUADRE DEL TALLER.	10'	PLENARIA	MANUAL HOJAS DE ROTAFOLIO PLUMÓN MASKING	N/A
INTRODUCCIÓN AL CONTEXTO HISTÓRICO	SENSIBILIZAR A LOS PARTICIPANTES Y CONTEXTUALIZAR HISTÓRICAMENTE	10'	EXPOSITIVA	PRESENTACIÓN POWER POINT MANUAL	VIDEOPROYECTOR LAP TOP PANTALLA
EVALUACIÓN EXPLORATORIA	DIAGNOSTICAR NIVEL DE CONOCIMIENTOS PREVIOS	30'	EVALUACIÓN GRUPAL ESCRITA	MANUAL	N/A
ASPECTOS PRÁCTICOS DEL CÓDIGO DE CONDUCTA	CONOCER LAS CARACTERÍSTICAS PRÁCTICAS DEL CÓDIGO DE CONDUCTA	30'	EXPOSITIVA PARTICIPATIVA	PRESENTACIÓN POWER POINT MANUAL	VIDEOPROYECTOR LAP TOP PANTALLA
CONCEPTOS CLAVE	ESTANDARIZAR LA INTERPRETACIÓN DE CONCEPTOS CLAVE DEL TEMA	20'	EXPOSITIVA PARTICIPATIVA	PRESENTACIÓN POWER POINT MANUAL	VIDEOPROYECTOR LAP TOP PANTALLA
SOPA DE LETRAS	IDENTIFICAR LOS NOMBRES DE LOS VALORES DEL CÓDIGO DE ÉTICA	20'	LÚDICA	PRESENTACIÓN POWER POINT MANUAL	VIDEOPROYECTOR LAP TOP PANTALLA
RECESO	DESCANSAR	15'	N/A	SERVICIO DE CAFÉ	CAFETERA
EL CÓDIGO DE CONDUCTA	CONOCER EL CÓDIGO DE CONDUCTA ÍNTEGRAMENTE	120'	LECTURA GRUPAL EN VOZ ALTA PARTICIPATIVA	CÓDIGO DE CONDUCTA IMPRESO	N/A
EVALUACIÓN FINAL	EVALUAR APRENDIZAJE A CORTO PLAZO Y CAPACDAD DE PARAFRASEO	15'	EVALUACIÓN ESCRITA	MANUAL	N/A
EVALUACIÓN CUALITATIVA DEL EVENTO	EVALUAR LA LOGÍSTICA Y CONTENIDOS DEL TALLER	10'	EVALUACIÓN ESCRITA	FORMATO DE LA SSP Y LA UNAM	N/A