



# PERIÓDICO OFICIAL



DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

LAS LEYES Y DEMÁS DISPOSICIONES OBLIGAN POR EL SOLO HECHO DE PUBLICARSE EN ESTE PERIÓDICO

Chetumal, Q. Roo a 16 de Febrero de 2023

Tomo I

Número 27 Extraordinario

Décima Época

REGISTRADO COMO ARTÍCULO DE SEGUNDA CLASE EN LA OFICINA LOCAL DE CORREOS

EDICION DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE QUINTANA ROO

## ÍNDICE

MUNICIPIO DE ISLA MUJERES. ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL HONORABLE AYUNTAMIENTO DE ISLA MUJERES, QUINTANA ROO PERIODO CONSTITUCIONAL 2021-2024, APRUEBA Y RATIFICA EL PROGRAMA DE INVERSIÓN ANUAL CON UN MONTO DE \$ 96,949,141.00 PARA EL EJERCICIO FISCAL 2023. APROBADO EN LA VIGÉSIMA PRIMERA SESIÓN EXTRAORDINARIA, CELEBRADO EL DÍA 31 DE ENERO DE 2023.-----PÁGINA.-2

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO. ACUERDO POR EL QUE SE DECLARAN DÍAS INHÁBILES PARA EFECTO DEL ARTÍCULO 14 DEL CÓDIGO FISCAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO. -----PÁGINA.-8

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO. ACUERDO QUE TIENE POR OBJETO EMITIR EL CÓDIGO DE CONDUCTA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO. -----PÁGINA.-10



Acuerdo que tiene por objeto emitir el Código de Conducta del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo.

**LIC. HÉCTOR JOSÉ CONTRERAS MERCADER, DIRECTOR GENERAL DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES QUE ME CONFIERE LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 92 Y 116 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE QUINTANA ROO; 3, 6, 19 PRIMER PÁRRAFO, FRACCIÓN III, 21 Y 33 PRIMER PÁRRAFO, FRACCIÓN LIV DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO; 27 PRIMER PÁRRAFO, FRACCIÓN V INCISO A) DEL CÓDIGO FISCAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, ASÍ COMO LOS ARTÍCULOS 2, 4, 5, 10 PRIMER PÁRRAFO, FRACCIONES I, Y XL, 15 PRIMER PÁRRAFO FRACCIÓN II, 20 PRIMER PÁRRAFO, 23 PRIMER PÁRRAFO, FRACCIONES I PRIMER PÁRRAFO, XI Y XLII DE LA LEY DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO; ASÍ COMO LOS ARTÍCULOS 1, 7, 9, 10, 11 FRACCIONES II, XVI, XXVII, XXVIII, Y XCIV DEL REGLAMENTO INTERIOR DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, DISPOSICIONES NORMATIVAS VIGENTES.**

#### CONSIDERANDO

El Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo (SATQ), es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Finanzas y Planeación (SEFIPLAN), que se crea mediante Decreto 294 publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el día 31 de diciembre de 2018, ejerciendo sus funciones el 01 de abril de 2019 de conformidad a lo establecido en el Decreto 306 publicado en el mismo medio de difusión el día 28 de febrero de 2019, dotado de autonomía técnica para dictar sus resoluciones, de gestión para el desarrollo de sus atribuciones y de la consecución de su objeto, con carácter de autoridad fiscal, teniendo la responsabilidad de aplicar y vigilar el cumplimiento de las leyes y códigos fiscales federales y del Estado de Quintana Roo y autonomía presupuestal para el ejercicio del gasto en el cumplimiento de los planes y programas, con personalidad jurídica del Estado.

El SATQ busca establecer la forma en que las personas servidoras públicas adscritas a este órgano desconcentrado de la SEFIPLAN, apliquen los principios, valores éticos y conductuales a fin de tener una autorregulación individual para la correcta toma de decisiones bajo una cultura de legalidad, consolidando el estado de derecho desde un punto de vista ético, honorable y responsable aplicando el presente instrumento para dar atención al contenido de los lineamientos para la Integración y Funcionamiento del Comité de Ética y

1  
Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés



**SEFIPLAN**  
SECRETARÍA  
DE FINANZAS  
Y PLANEACIÓN

**SATQ**  
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN  
TRIBUTARIA DEL ESTADO  
DE QUINTANA ROO



Prevención de Conflicto de Interés de las Personas Servidoras Públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo.

El presente Código de Conducta tiene como objeto fundamental establecer directrices para la conducta de las personas servidoras públicas del SATQ, respecto a los principios éticos que han de regir el ejercicio de sus funciones, reflejando el compromiso del quehacer diario ante la atención ciudadana, que debe realizarse con transparencia, responsabilidad, y certeza, dentro del marco de legalidad con la finalidad de que se brinde confianza en los ciudadanos, particularmente en los contribuyentes que acuden a las diversas unidades administrativas que integran la estructura orgánica del SATQ en busca de orientación para cumplir sus obligaciones fiscales.

Que la búsqueda de mejores resultados obliga a las autoridades a implementar nuevos esquemas de organización y control, lo que nos lleva a realizar las adecuaciones necesarias a los ordenamientos administrativos para poder llegar a éstos.

CONTENIDO

<b>CARTA INVITACIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>CÓDIGO DE CONDUCTA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.....</b>	<b>5</b>
<b>TÍTULO PRIMERO .....</b>	<b>5</b>
<b>DISPOSICIONES GENERALES .....</b>	<b>5</b>
GLOSARIO .....	5
MISIÓN.....	6
VISIÓN.....	6
VALORES.....	6
<b>TÍTULO SEGUNDO.....</b>	<b>6</b>
<b>ASPECTOS SUSTANCIALES .....</b>	<b>6</b>
OBJETIVO.....	6
INSTANCIA ENCARGADA DE LA INTERPRETACIÓN, CONSULTA Y ASESORÍA.....	7
CARTA COMPROMISO.....	7
CAPÍTULO I.....	7
OBLIGATORIEDAD .....	7
CAPÍTULO II.....	8





PRINCIPIOS, VALORES Y REGLAS DE INTEGRIDAD..... 8

CAPÍTULO III.....12

DIRECTRICES PARA OBSERVAR POR EL PERSONAL DEL SATQ PARA LA EFECTIVA  
APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS..... 12

CAPÍTULO IV.....13

NORMAS DE CONDUCTA QUE DEBEN OBSERVAR LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS  
DEL SATQ.....13

CAPÍTULO V.....19

DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO.....19

ARTÍCULOS TRANSITORIOS.....20

ANEXO I.....21

CARTA COMPROMISO.....21



Handwritten mark or signature



**CARTA INVITACIÓN DEL TÍTULAR**

A ti apreciado colaborador, te hago una atenta invitación para asumir un compromiso con la ética, la integridad, el clima y cultura organizacional, la prevención de todo tipo de conductas discriminatorias, de hostigamiento, de acoso y la no tolerancia a la corrupción con la finalidad de fomentar una cultura de legalidad y rendición de cuentas, por lo que tu entrega y dedicación resultan de vital importancia para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas para el fortalecimiento del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo (SATQ); confío plenamente en tus capacidades, en tus valores y estoy seguro que habrás de brindarle a aquellos que así lo requieran, la confianza y apoyos necesarios para acudir a ti en busca de una respuesta cuando sea requerida; te invito a que así sea por el bien de nuestro país, de nuestro Estado y por el bien de nuestra comunidad, te brindes al máximo, cumpliendo cabalmente con lo que de ti se espera como servidor público de esta Institución.

El presente documento tiene el propósito de orientar a los servidores públicos en el desempeño de sus funciones, cargos o comisiones ante situaciones concretas que se les presente, así como prevenir y abatir las prácticas de corrupción e impunidad. Lo anterior tiene el propósito de impulsar la mejora en la calidad de la gestión y asegurar a la ciudadanía la certidumbre en cuanto a las actividades de las instituciones de gobierno y la calidad de sus servicios. Sobre todo se plantea un cambio de actitud en las y los servidores públicos para acrecentar su profesionalización y honestidad en el ejercicio de sus funciones. Cabe señalar que el SATQ tiene como valores fundamentales en su actuación, la honestidad, respeto, compromiso y responsabilidad.

Este Código de Conducta, se encuentra enfocado al fortalecimiento del comportamiento de todos los servidores públicos que orgullosamente formamos parte del SATQ, así como fomentar una Administración Pública eficaz, eficiente, ordenada y transparente.

En mérito de lo expuesto, he tenido a bien expedir el siguiente:

Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés



**SEFIPLAN**  
SECRETARÍA  
DE FINANZAS  
Y PLANEACIÓN

**SATQ**  
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN  
TRIBUTARIA DEL ESTADO  
DE QUINTANA ROO



**CÓDIGO DE CONDUCTA  
DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA  
DEL ESTADO DE QUINTANA ROO**

**TÍTULO PRIMERO  
DISPOSICIONES GENERALES DEL SATQ**

**GLOSARIO.** Para efectos de éste Código, se entenderá por:

- I. **Carta Compromiso:** Documento en el cual se da a conocer el Código de Conducta, al personal adscrito al SATQ y mediante el cual se compromete a cumplirlo;
- II. **COEPCI:** Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés;
- III. **Código:** Se entenderá al Código de Conducta;
- IV. **Código de Ética:** Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo a que se refiere el artículo 16 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas;
- V. **Conflicto de Interés:** La posible afectación del desempeño imparcial y objetivo de las funciones de los servidores públicos en razón de los intereses personales, familiares o de negocios;
- VI. **Delación:** La narrativa que formula cualquier persona sobre un hecho o conducta atribuida a un servidor público y que resulta presuntamente contraria al Código de Ética, el Código de Conducta y a las Reglas de Integridad;
- VII. **LGRA:** Ley General de Responsabilidades Administrativas;
- VIII. **Lineamientos:** Lineamientos para la integración y funcionamiento del Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Interés de las Personas Servidoras Públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo.
- IX. **Órgano Interno:** Órgano Interno del Control del SATQ.
- X. **Reglas de Integridad:** Las Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública;
- XI. **SATQ:** Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo;
- XII. **SEFIPLAN:** Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado de Quintana Roo;
- XIII. **Servidor Público:** Personal adscrito al Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo.





**MISIÓN**

Recaudar las contribuciones estatales, federales y municipales coordinadas que establecen las disposiciones fiscales relativas, otorgándole al contribuyente atención profesional en materia fiscal, seguridad jurídica y las herramientas tecnológicas necesarias que coadyuven a su cumplimiento fácil y oportuno.

**VISIÓN**

Ser una organización impulsora de la cultura contributiva en la población Quintanarroense, facilitando el cumplimiento con la mejor eficiencia operativa en el Servicio de Administración Tributaria en el Estado.

**VALORES**

El SATQ siempre está en la búsqueda de la excelencia en sus resultados respecto a la atención de un trámite y/o servicio reflejando el compromiso del quehacer diario del servidor público ante la atención ciudadana y de forjar relaciones perdurables basadas en la confianza. Esta se realiza atendiendo a los valores de:

- I. Honestidad
- II. Respeto
- III. Compromiso
- IV. Responsabilidad

**TÍTULO SEGUNDO  
ASPECTOS SUSTANCIALES**

**OBJETIVO**

Establecer de manera precisa y concreta, en un marco de impulsar la excelencia, la manera de proceder de las personas servidoras públicas en el ejercicio de sus cargos y funciones que desempeñan en la Institución, alineada con la misión y visión, en apego a los principios, valores y compromisos del servicio público, así como con las reglas de integridad contenidas en el Código de Ética y otras disposiciones que resulten procedentes, asumiendo una actitud íntegra y honesta, fortaleciendo la ética pública, la integridad y el combate a la corrupción.

Las disposiciones del presente Código, son de observancia obligatoria para los servidores públicos adscritos al SATQ, el cual tiene por objeto regular la conducta en el desempeño de sus funciones con independencia de su actividad o nivel jerárquico, a fin de obtener el reconocimiento y confianza de la ciudadanía, teniendo presente la visión y misión de este órgano desconcentrado.





El presente Código establece directrices de conducta que corresponde a las atribuciones del SATQ.

#### **INSTANCIA ENCARGADA DE LA INTERPRETACIÓN, CONSULTA Y ASESORÍA**

Las instancias encargadas de resolver casos de interpretación, consulta y asesoría sobre la aplicación u observancia del Código de Conducta del SATQ, así como los casos no previstos en el mismo son las siguientes:

- Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés del SATQ;
- Órgano Interno de Control del SATQ;
- La Secretaría de la Contraloría del Estado de Quintana Roo.

#### **CARTA COMPROMISO**

Es el instrumento que emitirá el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés (COEPCI), a través del cual el servidor público se compromete a realizar y aplicar durante el desempeño de su empleo, cargo o comisión los principios, valores y reglas de integridad, contenidas en el Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo a que se refiere el Artículo 16 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Todo el personal adscrito al SATQ suscribirá y entregará de manera impresa la Carta Compromiso a la Dirección Administrativa para que obre en el expediente personal, la negativa de la suscripción no lo exime de las sanciones a las que pudiera ser acreedor en caso de incumplimiento.

### **CAPÍTULO I OBLIGATORIEDAD**

- a. En caso de que algún servidor público tenga conocimiento de la presunta inobservancia por parte de otro servidor público al Código de Ética, Reglas de Integridad o al presente Código, podrá acudir ante el COEPCI para presentar su delación.
- b. El servidor público deberá abstenerse de realizar manifestaciones notoriamente ofensivas o degradantes para otra persona, sean verbales, escritas o por cualquier otro medio así como evitar la propagación de rumores o comentarios que lesionen la integridad moral y la reputación del personal,



debiendo respetar en todo momento la privacidad y los derechos de las personas.

- c. El servidor público deberá abstenerse de utilizar posición, jerarquía o nivel de competencia en perjuicio del personal para cometer actos de hostigamiento, acoso sexual o laboral, amenazarlos o bien, otorgar tratos preferenciales, así como estará impedido de negar o restringir derechos laborales, principalmente por razón de género, embarazo o servicio de salud.

**CAPÍTULO II**

**PRINCIPIOS, VALORES Y REGLAS DE INTEGRIDAD**

1. El SATQ se regirá atendiendo a los principios que a continuación se enuncian, los cuales son de aplicación estricta:

- I. **Competencia por mérito:** Las personas servidoras públicas deberán ser seleccionadas para sus puestos de acuerdo a su habilidad profesional, capacidad y experiencia, garantizando la igualdad de oportunidad, atrayendo a los mejores candidatos para ocupar los puestos mediante procedimientos transparentes, objetivos y equitativos.
- II. **Disciplina:** Las personas servidoras públicas deberán desempeñar su empleo, cargo o comisión de manera ordenada, metódica y perseverante, con el propósito de obtener los mejores resultados en el servicio o bienes ofrecidos.
- III. **Eficacia:** Las personas servidoras públicas actúan conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño de sus funciones a fin de alcanzar las metas institucionales según sus responsabilidades y mediante el uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier ostentación y discrecionalidad indebida en su aplicación.
- IV. **Eficiencia:** Las personas servidoras públicas actúan en apego a los planes y programas previamente establecidos y optimizan el uso y la asignación de los recursos públicos en el desarrollo de sus actividades para lograr los objetivos propuestos.
- V. **Economía:** Las personas servidoras públicas en el ejercicio del gasto público administrarán los bienes, recursos y servicios públicos con legalidad, austeridad y disciplina, satisfaciendo los objetivos y metas a los que estén destinados, siendo éstos de interés social.





- VI. **Equidad:** Las personas servidoras públicas procurarán que toda persona acceda con justicia e igualdad al uso, disfrute y beneficio de los bienes, servicios, recursos y oportunidades.
- VII. **Honradez:** Las personas servidoras públicas se conducen con rectitud sin utilizar su empleo, cargo o comisión para obtener o pretender obtener algún beneficio, provecho o ventaja personal o a favor de terceros, ni buscan o aceptan compensaciones, prestaciones, dádivas, obsequios o regalos de cualquier persona u organización, debido a que están conscientes que ello compromete sus funciones y que el ejercicio de cualquier cargo público implica un alto sentido de austeridad y vocación de servicio.
- VIII. **Imparcialidad:** Las personas servidoras públicas deben ofrecer siempre un trato respetuoso, justo y diligente a todas las personas sin distinción alguna, no conceder privilegios o preferencias a organizaciones o persona alguna. Lo que implica tomar siempre las mejores decisiones, que irrestrictamente busquen el beneficio colectivo justo y equitativo, así como no dejarse influir por prejuicios o intereses que beneficien a algunos y perjudiquen a otros.
- IX. **Integridad:** Las personas servidoras públicas actúan siempre de manera congruente con los principios constitucionales que se deben observar en el desempeño de un empleo, cargo, comisión o función, convencidos en el compromiso de ajustar su conducta para que impere en su desempeño una ética que responda al interés público y genere certeza plena de su conducta frente a todas las personas con las que se vincule u observen su actuar.
- X. **Lealtad:** Las personas servidoras públicas corresponden a la confianza que el Estado les ha conferido; tienen una vocación absoluta de servicio a la sociedad, y satisfacen el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general y bienestar de la población.
- XI. **Legalidad:** Las personas servidoras públicas hacen sólo aquello que las normas expresamente les confieren y en todo momento someten su actuación a las facultades que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas atribuyen a su empleo, cargo o comisión, por lo que conocen y cumplen las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones.
- XII. **Objetividad:** Las personas servidoras públicas deberán preservar el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares,





personales o ajenos al interés general, actuando de manera neutral e imparcial en la toma de decisiones, que a su vez deberán de ser informadas en estricto apego a la legalidad.

- XIII. Profesionalismo:** Las personas servidoras públicas deberán conocer, actuar y cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas de conformidad con las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas atribuibles a su empleo, cargo o comisión, observando en todo momento disciplina, integridad y respeto, tanto a las demás personas servidoras públicas como a las y los particulares con los que llegare a tratar.
- XIV. Rendición de cuentas:** Las personas servidoras públicas asumen plenamente ante la sociedad y sus autoridades la responsabilidad que derivan del ejercicio de su empleo, cargo o comisión, por lo que informan, explican y justifican sus decisiones y acciones, y se sujetan a un sistema de sanciones, así como a la evaluación y al escrutinio público de sus funciones por parte de la ciudadanía.
- XV. Transparencia:** Las personas servidoras públicas en el ejercicio de sus funciones privilegian el principio de máxima publicidad de la información pública, atendiendo con diligencia los requerimientos de acceso y proporcionando la documentación que generan, obtienen, adquieren, transforman o conservan; y en el ámbito de su competencia, difunden de manera proactiva información gubernamental, como un elemento que genera valor a la sociedad y promueve un gobierno abierto, protegiendo los datos personales que estén bajo su custodia.
2. El servidor público deberá tomar en consideración en el desempeño de sus funciones los valores con los cuales tiene la obligación de actuar:
- I. Cooperación:** Las personas servidoras públicas colaboran entre sí y propician el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comunes previstos en los planes y programas gubernamentales, generando así una plena vocación de servicio público en beneficio de la colectividad y confianza de la ciudadanía en sus instituciones.
- II. Entorno Cultural y Ecológico:** Las personas servidoras públicas en el desarrollo de sus actividades evitan la afectación del patrimonio cultural de cualquier nación y de los ecosistemas del planeta; asumiendo una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio



ambiente y en el ejercicio de sus funciones y conforme a sus atribuciones, promueven en la sociedad la protección y conservación de la cultura y el medio ambiente, al ser principal legado para las generaciones futuras.

- III. **Equidad de género:** Principio de justicia relacionado con la idea de igualdad sustantiva entre mujeres y hombres, incluye como parte de sus ejes el respeto y la garantía de los derechos humanos y la igualdad de oportunidades.
- IV. **Igualdad y no discriminación:** Las personas servidoras públicas prestan sus servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción, o preferencia basada en el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o en cualquier otro motivo.
- V. **Interés Público:** Buscar en todo momento la máxima atención de las necesidades y demandas de la sociedad por encima de intereses y beneficios particulares, ajenos a la satisfacción colectiva.
- VI. **Liderazgo:** Ser guía, ejemplo y promotor del Código de Ética y las Reglas de Integridad; fomentar y aplicar en el desempeño de sus funciones los principios que la Constitución y la Ley les imponen, así como aquellos valores adicionales que por su importancia son intrínsecos a la función pública.
- VII. **Respeto:** El servidor público debe reconocer y valorar que la naturaleza de la administración pública es el servicio al ciudadano; en consecuencia, deberá conducirse siempre con consideración y atención, brindando un trato digno y cordial a toda las personas en general, así como a los compañeros de trabajo, superiores y subordinados.
- VIII. **Respeto a los Derechos Humanos:** Las servidoras públicas respetan los derechos humanos y en el ámbito de sus competencias y atribuciones, los garantizan, promueven y protegen de conformidad con los Principios de: Universalidad que establece que los derechos humanos corresponden a toda persona por el simple hecho de serlo; de Interdependencia que implica que





los derechos humanos se encuentran vinculados íntimamente entre sí; de Indivisibilidad que refiere que los derechos humanos conforman una totalidad de tal forma que son complementarios e inseparables y de Progresividad que prevé que los derechos humanos están en constante evolución y bajo ninguna circunstancia se justifica un retroceso en su protección.

3. El servidor público deberá observar en todo momento las reglas de integridad, tomando con base, de manera enunciativa más no limitativa, las siguientes:
  - a) Actuación pública;
  - b) Información Pública; Contrataciones Públicas, Licencias, Permisos, Autorización y Concesiones;
  - c) Programas gubernamentales;
  - d) Trámites y Servicios;
  - e) Recursos humanos;
  - f) Administración de bienes muebles e inmuebles;
  - g) Procesos de evaluación;
  - h) Control Interno;
  - i) Procedimientos administrativos;
  - j) Desempeño permanente con integridad;
  - k) Cooperación con la integridad y
  - l) Comportamiento digno.

**CAPÍTULO III**

**DIRECTRICES PARA OBSERVAR POR EL PERSONAL DEL SATQ PARA LA EFECTIVA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS.**

**En el SATQ todo el personal que labora o preste sus servicios observará:**

**Compromiso**

Los Servidores Públicos del SATQ son responsables de crear un ambiente de colaboración y respeto, por lo que deberán sumar esfuerzos para alcanzar nuestras metas y objetivos, siempre con el alto compromiso de respetar los derechos humanos de los contribuyentes y de las compañeras y compañeros de trabajo, por lo que se comparte los conocimientos y habilidades, asimismo se reconocen los méritos del trabajo obtenido y se busca impulsar la buena reputación de nuestra institución evitando toda conducta contraria a las leyes, los reglamentos y nuestros principios y valores reconocidos en nuestro Código de





Conducta y el Código de Ética que regula nuestro actuar público. Por lo cual los servidores públicos se comprometen a:

- a. Conducirse con rectitud sin utilizar su empleo, cargo o comisión para obtener o pretender obtener algún beneficio, provecho o ventaja personal o a favor de terceros, ni buscar o aceptar compensaciones, prestaciones, dádivas, obsequiosos regalos de cualquier persona u organización;
- b. Satisfacer el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general y bienestar de la población;
- c. Dar a las personas en general el mismo trato, por lo que no concederán privilegios o preferencias a organizaciones o personas, ni permitirán que influencias, intereses o prejuicios indebidos afecten su compromiso para tomar decisiones o ejercer sus funciones de manera objetiva, imparcial y legal;
- d. Actuar conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño de sus funciones a fin de alcanzar las metas institucionales según sus responsabilidades;
- e. Administrar los recursos públicos que estén bajo su responsabilidad, sujetándose a los principios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados;
- f. Promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos establecidos en la Constitución Federal y la Constitución Local;
- g. Corresponder a la confianza que la sociedad les ha conferido; tendrán una vocación absoluta de servicio a la sociedad, y preservarán el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general.

#### CAPÍTULO IV

#### NORMAS DE CONDUCTA QUE DEBEN OBSERVAR LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS DEL SATQ

- I. **Actuación pública y compromiso con la institución:** Las personas servidoras públicas del SATQ forman parte de una Institución impulsora de la cultura contributiva en el Estado, comprometida con los valores de la Honestidad, Respeto, Compromiso y Responsabilidad, que tiene como misión recaudar, controlar y cobrar los impuestos, derechos, contribuciones de mejoras,



aprovechamientos, productos estatales, federales y municipales coordinados; por lo que en el desempeño de mis funciones actuaré bajo los principios de legalidad, integridad, lealtad, profesionalismo y honradez; observando en todo momento ejercer las atribuciones y facultades que se señalen en el ejercicio del servicio público.

**Vinculado con:**

- a) **Principios:** Legalidad, integridad, lealtad, profesionalismo y honradez;
- b) **Valores:** Honestidad, Respeto, Compromiso y Responsabilidad;
- c) **Reglas de integridad:** Actuación Pública y Desempeño Permanente con Integridad;
- d) **Directrices:** Artículo 7, fracciones I, II y VIII de la LGRA y Artículo 7, inciso a del Código de Ética.

- II. **Vocación de servicio, igualdad y no discriminación:** El servidor público del SATQ desempeña sus funciones con honor, basando su actuación en los principios de legalidad, lealtad e imparcialidad, en atención a la sociedad y a los contribuyentes observando los valores de igualdad y no discriminación, prestando sus servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción, o preferencia, basado en el origen étnico o nacional, el color de piel, la raza, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud, o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones políticas, las preferencias sexuales, la identidad, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo.

**Vinculado con:**

- a) **Principios:** Legalidad, lealtad e imparcialidad;
- b) **Valores:** Igualdad y no discriminación;
- c) **Reglas de integridad:** Actuación pública y desempeño permanente con integridad;
- d) **Directrices:** Artículo 7, fracciones I, IV, VIII de la LGRA; Art. 7 inciso d) del Código de Ética.

- III. **Atención eficientemente los trámites y servicios:** Todo servidor público del SATQ deberá atender y orientar de forma imparcial a los usuarios y/o contribuyentes, basando su actuación conforme a los principios de legalidad, honradez, eficiencia, profesionalismo, eficacia, integridad y transparencia de acuerdo con los valores de interés público, respeto, igualdad y no





discriminación, por lo que en su desempeño ejercerá una actitud de servicio y cordialidad en el trato, otorgando información cierta sobre el proceso y requisitos para acceder a consultas y gestiones, evitando realizar de forma deficiente su empleo, cargo, comisión o función, retrasando los tiempos de respuestas y consultas, evitando exigir por cualquier medio, requisitos adicionales a los señalados por las disposiciones jurídicas que regulan, así como recibir y/o solicitar cualquier tipo de compensación, dádiva, obsequio o regalo en la gestión que realice.

**Vinculado con:**

- a) **Principios:** Legalidad, honradez, eficiencia, profesionalismo, eficacia, integridad y transparencia
- b) **Valores:** interés público, respeto, igualdad y no discriminación
- c) **Reglas de integridad:** trámites y servicios
- d) **Directrices:** artículo 7 de la LGRA y Artículo 7 inciso a y d) del Código de Ética.

- IV. **Información pública:** Atendiendo al principio de máxima publicidad y transparencia, las personas servidoras públicas del SATQ conducirán su actuación basada en legalidad, transparencia, rendición de cuentas y conforme al valor de interés público, respecto a los derechos humanos e igualdad y no discriminación, documentando todo acto que derive del ejercicio de sus facultades, competencias o funciones, por la que reciba y ejerza recursos públicos o realice actos de autoridad, es considerada pública y solo podrá ser reservada temporalmente por razones de interés público y seguridad nacional, en los términos que fijen las leyes.

**Vinculado con:**

- a) **Principios:** Legalidad, transparencia y rendición de cuentas;
- b) **Valores:** Interés público, respeto a los derechos humanos e igualdad y no discriminación;
- c) **Reglas de integridad:** Actuación Pública y Desempeño Permanente con Integridad;
- d) **Directrices:** Artículo 7, fracciones I, V, VI, VII y VIII de la LGRA y Artículo 7, inciso a del Código de Ética.

- V. **Guardar Reserva de documentos y Seguridad y Privacidad de los datos personales:** Las personas servidores públicos del SATQ que intervengan en los diversos trámites relativos a la aplicación de las disposiciones tributarias estarán obligados a guardar absoluta reserva de los documentos y datos





suministrados por los contribuyentes o por terceros con ellos relacionados, así como los obtenidos en el ejercicio de las facultades de comprobación.

Asimismo, se deberá proteger la privacidad y seguridad de la información que se genera y administra, por lo que se deberá conocer y respetar la normatividad en materia de seguridad y privacidad de los datos, asimismo deberá protegerse la información e impedir el mal uso de ella.

**Vinculado con:**

- a) **Principios:** Legalidad, transparencia y rendición de cuentas;
- b) **Valores:** Interés público, respeto a los derechos humanos e igualdad y no discriminación;
- c) **Reglas de integridad:** Actuación Pública y Desempeño Permanente con Integridad;
- d) **Directrices:** Artículo 7, fracciones I, V, VI, VII y VIII de la LGRA y Artículo 7, inciso a del Código de Ética.

**VI. Mi compromiso con la sociedad:** El servidor público atendiendo a su vocación de servicio, asesorará, gestionará y orientará a los usuarios y/o contribuyentes que acuden ante el SATQ, así como será participante en el combate a la corrupción, teniendo una labor de honor siendo parte de un gobierno honesto, austero, transparente y respetuoso de los derechos humanos, por lo que actuará conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados, procurando en todo momento el bienestar de la sociedad y un mejor desempeño de sus funciones, a fin de alcanzar las metas institucionales de acuerdo con sus responsabilidades, para corresponder así a la confianza que la ciudadanía le ha conferido.

**Vinculado con:**

- a) **Principios:** Eficacia, honradez, lealtad, imparcialidad, eficiencia, disciplina, profesionalismo y rendición de cuentas;
- b) **Valores:** Interés público, cooperación, liderazgo y respeto;
- c) **Reglas de integridad:** Actuación pública, Control Interno, Procedimiento Administrativo, cooperación y desempeño permanente con integridad;
- d) **Directrices:** Artículo 7, fracciones I, II, III, V, VIII, IX y XIII de la LGRA.

**VII. Compromiso con los compañeras y compañeros:** El servidor público tiene el compromiso y convicción de velar por la integridad y dignidad de los compañeros y compañeras dándoles un trato basado en el respeto mutuo,



fomentando la igualdad de género y la no discriminación, evitando y denunciando el acoso y el hostigamiento sexual y laboral de todas las personas con quienes tenga trato, para contribuir a mantener y promover un ambiente y clima laboral cordial.

**Vinculado con:**

- a) **Principios:** Lealtad, imparcialidad, disciplina, objetividad, integridad, profesionalismo y equidad, competencia por mérito.
- b) **Valores:** Respeto, respeto a los derechos humanos, igualdad y no discriminación, equidad de género;
- c) **Reglas de integridad:** Actuación Pública, recursos humanos, procesos de evaluación, cooperación con la integridad y comportamiento digno, desempeño permanente con Integridad;
- d) **Directrices:** Artículo 7, fracciones I, III, IV, VII, VIII de la LGRA.

VIII. **Compromiso con el trabajo:** Todas las personas servidoras públicas del SATQ deberán actuar con rectitud, optimizando la jornada laboral mediante el apropiado manejo de la información, así como de los recursos materiales y financieros asignados, de acuerdo a sus facultades o funciones de su empleo, cargo o comisión conforme a las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas, se desempeñará con cuidado y esmero, conduciéndose con eficiencia y austeridad, identificando y gestionando los posibles conflictos de interés.

**Vinculado con:**

- a) **Principios:** Legalidad, lealtad, profesionalismo, honradez, imparcialidad, disciplina, objetividad, competencia por mérito, integridad, eficacia, transparencia y rendición de cuentas.
- b) **Valores:** Interés público, cooperación, entorno cultural y ecológico, respeto, integridad, respeto a los derechos humanos;
- c) **Reglas de integridad:** Actuación Pública, desempeño permanente con Integridad, contratación pública, licencias, permisos, autorizaciones y concesiones, programas gubernamentales, administración de bienes muebles e inmuebles, recursos humanos, compromiso con la imparcialidad, trámites y servicios, proceso de evaluación, control interno;
- d) **Directrices:** Artículo 7, fracciones I, II, III, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII de la LGRA.



- IX. **Identificar y gestionar los Conflicto de Interés:** Se deberá actuar con rectitud conforme a las atribuciones y con imparcialidad en la atención, tramitación o resolución de asuntos de la competencia del SATQ, informando al jefe inmediato o al Órgano Interno, cuando se incurra en actuaciones de interés personal, familiar o de negocios que puedan entrar en conflicto de interés, afectando mi compromiso para tomar decisiones o ejercer mis funciones de manera objetiva e imparcial.

**Vinculado con:**

- a) **Principios:** Imparcialidad, profesionalismo, objetividad e integridad
- b) **Valores:** Interés público y respeto a los derechos humanos
- c) **Reglas de Integridad:** Desempeño permanente con la integridad, control interno, actuación pública y procedimiento administrativo
- d) **Directrices:** Artículo 7, fracciones IX y XI de la LGRA.

- X. **Participar en el combate a la corrupción:** El servidor público tiene el comportamiento de integridad, aspirando a la excelencia en el servicio público y se reconoce como un factor central en la consolidación de la ética pública, por lo que deberá rechazar cualquier función pública que le haga conseguir una ventaja ilegítima o que genere alguna ganancia o beneficio económico ilegal para él, alguien cercano o para un tercero, de manera secreta o privada con acciones que son contrarias al ordenamiento legal del Estado.

**Vinculado con:**

- a) **Principios:** Legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, rendición de cuentas e integridad.
- b) **Valores:** Interés público, cooperación y liderazgo
- c) **Reglas de Integridad:** Control interno, procedimiento administrativo y cooperación con la integridad.
- d) **Directrices:** Artículo 7, Fracciones I, II, VIII, IX y XIII de la LGRA.

- XI. **Evitar ser una persona agresora:** El servidor público dará a sus compañeros y compañeras un trato basado en el respeto mutuo, la cortesía y la igualdad, sin importar la jerarquía, evitando conductas y actitudes laborales violentas u ofensivas, así como el empleo de prepotencia, abuso o cualquier acción que menoscabe la dignidad humana y los derechos humanos.

**Vinculado con:**

- a) **Principios:** Lealtad, imparcialidad, disciplina, objetividad, integridad, profesionalismo y equidad.
- b) **Valores:** Respeto, respeto a los derechos humanos, igualdad y no discriminación y equidad de género.
- c) **Reglas de Integridad:** Actuación pública, recursos humanos, procesos de evaluación, cooperación con la integridad y comportamiento digno.
- d) **Directrices:** Artículo 7, fracciones I, III, IV y VII de la LGRA.

**CAPÍTULO V**

**DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO:** El Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Interés y el Órgano Interno de Control del SATQ, promoverán, supervisarán y harán cumplir el presente Código, sin embargo, la responsabilidad primaria de adoptarlo y mantener una cultura de excelencia ética en el SATQ, recae en todos sus servidores públicos.

En caso de que detectar alguna conducta contraria a la integridad y a lo establecido en el presente Código, se deberá denunciar ante:

- El COEPCI
- El Órgano Interno de Control asignado al SATQ

En ningún caso deberá de ser requerido como obligatorio el nombre de la persona denunciante para la admisión de su escrito y el COEPCI empleará las medidas necesarias para salvaguardar la confidencialidad de su identidad.

De conformidad al procedimiento establecido en los Lineamientos, el COEPCI dará trámite y conclusión a las denuncias presentadas por los servidores públicos.

En el SATQ no se acepta ningún tipo de represalia hacia las personas que de buena fe denuncien incumplimientos a este código.



**ARTÍCULOS TRANSITORIOS**

**PRIMERO.** El presente Acuerdo por el que se emite el Código de Conducta del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo (SATQ), entrará en vigor el día de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.

**SEGUNDO.** El SATQ publicará en su portal de internet, al día siguiente de la publicación del presente acuerdo, el código de conducta.

**DADO EN LAS OFICINAS CENTRALES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, EN LA CIUDAD DE CHETUMAL, QUINTANA ROO A LOS DÍAS CATORCE DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2022.**

**DIRECTOR GENERAL DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.**

**LIC. HÉCTOR JOSÉ CONTRERAS MERCADER.**





**ANEXO I**

**I. CARTA COMPROMISO**

He recibido y conozco el contenido del Código de Conducta del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo (SATQ), el cual contempla los valores, principios y reglas de integridad previstos en el Código de Ética, por lo que voluntariamente me comprometo a cumplirlo y a observar un comportamiento en estricto apego a sus disposiciones, además de:

1. Manifiestar, de manera oportuna, mis preocupaciones o dilemas éticos ante el Comité o ante la unidad.
2. Identificar situaciones éticas o de conflictos de interés en las que requiera apoyo o capacitación.
3. No tomar represalias contra persona alguna por manifestar sus preocupaciones por posibles vulneraciones al Código de Ética y el Código de Conducta.
4. Cooperar de manera total y transparente en las investigaciones que realice el Comité o el Órgano Interno de Control, por posibles vulneraciones a dichos Códigos.
5. Evitar cualquier posible conducta que pueda implicar una conducta antiética o dañar la imagen de tu institución.

Por lo anterior, con mi firma en el presente documento, ratifico mi compromiso de cumplir con el mencionado código y a través de él, conducirme con legalidad, profesionalismo, imparcialidad, respeto a los derechos humanos, eficiencia y eficacia, actuando con amabilidad, con sentido de justicia, equidad y transparencia en el desempeño de mi función.

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Unidad administrativa: \_\_\_\_\_

Fecha y Firma: \_\_\_\_\_





Secretaría de Gobierno

Dirección del Periódico Oficial

## Directorio

**Lic. María Elena H. Lezama Espinosa**  
Gobernadora Constitucional del Estado

**Lic. María Cristina Torres Gómez**  
Secretaria de Gobierno

**Lic. Carlos Rafael Hernández Blanco**  
Director del Periódico Oficial

**Lorena Salazar Canul**  
Encargada de Edición

Dirección: Av. Insurgentes esquina Corozal 202,  
entre David Gustavo Ruíz, Chetumal, Quintana Roo.  
C.P.-77013  
Tel: 83-2.65.68  
E-mail: [periodicooficialqr@hotmail.com](mailto:periodicooficialqr@hotmail.com)

---

Publicado en la Dirección del Periódico Oficial