TOLUCA CAPITAL DE OPORTUNIDADES Y PROGRESO

GACETA MUNICIPAL

SEMANAL

DEL AYUNTAMIENTO DE TOLUCA 2025-2027

TOLUCA, MÉX. A 26 DE OCTUBRE DE 2026

Volumen TREINTA Y NUEVE Año DOS

H. Ayuntamiento de Toluca

LA SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TOLUCA, ACORDE A LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 91 FRACCIÓN XIII DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO; 7.84 Y 7.85 DEL CÓDIGO REGLAMENTARIO MUNICIPAL DE TOLUCA, PUBLICA LA PRESENTE GACETA CON EL SIGUIENTE:

C O N T E N I D O

	Pág.
1. Código de Conducta de la Dirección General de Bienestar.	3

Código de Conducta de la Dirección General de Bienestar.

"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".

Toluca, Estado de México; a 16 de octubre de 2026.
Oficio número: 21210000/1149/2026.

MTRO. JUSTO NUÑEZ SKINFILL
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO
DE TOLUCA
P R E S E N T E

Con fundamento en los artículos 16 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 17 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios; Segundo y Décimo Primero de los Lineamientos para la emisión del Código de Ética a que se refiere el artículo 16 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 3.25, fracción XXIII del Código Reglamentario Municipal de Toluca; 24 del Código de Ética de las personas servidoras públicas del Ayuntamiento de Toluca; 4, fracción VI, 92, 93, 94, 150, fracciones I, IV y IX, 159, de los Lineamientos para la Integración, Organización, Atribuciones y Funcionamiento de los Comités de Ética del Ayuntamiento de Toluca; así como el ACUERDO 03/A/ORD/05/CE/DGB/2026, tomado en Quinta Sesión Ordinaria del Comité de Ética de la Dirección General de Bienestar.

Me permito solicitar a Usted de la manera más atenta gire sus apreciables instrucciones a quien corresponda para la publicación en Gaceta Municipal Especial del Ayuntamiento de Toluca del:

4

I. "Código de Conducta de la Dirección General de Bienestar"

En este sentido, se remite el Código de Conducta en formato físico y digital, mismo que ha sido validado por el Órgano Interno de Control Municipal mediante número de oficio 203010000/1722/2023. Sin más por el momento, le agradezco la atención que sirva dar al presente.

ATENTAMENTE

TOLUCA CAPITAL DE OPORTUNIDADES Y PROGRESO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIENESTAR

MTRA. ANDREA MA. DEL ROCÍO MERLOS NAJERA
DIRECTORA GENERAL Y PRESIDENTA DEL COMITÉ DE ÉTICA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE BIENESTAR

C.c.p. Lcdo. Marco Antonio Guadarrama López. - Delegado Administrativo y Secretario Ejecutivo de la Dirección General Bienestar
Archivo/Minutario
AMRMN/JRG

TOLUCA CAPITAL
DE OPORTUNIDADES Y PROGRESO

DIRECCIÓN GENERAL
DE BIENESTAR

CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE BIENESTAR



CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE BIENESTAR

PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS, ADSCRITAS A LAS DIFERENTES ÁREAS QUE INTEGRAN LA DIRECCIÓN GENERAL DE BIENESTAR
P R E S E N T E S:

Formar parte de esta Dirección General es un privilegio que conlleva una alta responsabilidad hacia nuestras compañeras, compañeros y, de manera primordial, hacia la ciudadanía. Para cumplir cabalmente con esta misión, es fundamental que cada persona servidora pública actúe con rectitud, profesionalismo y el más alto sentido ético.

Por ello, les convoco a conocer, asumir y hacer propio nuestro Código de Conducta. Este documento constituye una guía esencial para consolidar una institución robusta, transparente y confiable, integrada por personas servidoras públicas comprometidas con el bien común y libres de cualquier acto de corrupción; una guía para el ejercicio de nuestras funciones, orientadas a fortalecer la confianza ciudadana, la transparencia institucional y el respeto pleno a los derechos humanos.

Nuestro compromiso fundamental es con la sociedad, a quien debemos brindar un servicio público de calidad, con calidez, responsabilidad y vocación de servicio, por lo que es indispensable interiorizar y practicar los principios, valores y reglas de integridad aquí establecidos, haciendo de la ética pública un pilar fundamental de nuestro actuar cotidiano.

En este sentido, es oportuno enfatizar que en ninguna circunstancia se tolerarán conductas que vulneren el interés público. Ante cualquier transgresión a este Código, es nuestro deber fomentar una cultura de la denuncia responsable, que actúe como un mecanismo eficaz para preservar la legalidad y la confianza en nuestra dependencia.

Esta Dirección General de Bienestar, se dignifica a través del trabajo de quienes ejercemos la función pública. Trabajemos juntos para consolidar una gestión basada en el compromiso, la rectitud y la rendición de cuentas.

ATENTAMENTE

TOLUCA CAPITAL DE OPORTUNIDADES Y PROGRESO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIENESTAR

MTRA. ANDREA MA. DEL ROCÍO MERLOS NÁJERA
PRESIDENTA DEL COMITÉ DE ÉTICA
Y DIRECTORA GENERAL DE BIENESTAR

CONSIDERANDO

PRIMERO. Que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 109, fracción III; así como en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de México, en su artículo 130, fracción I, establecen la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia, como principios que las personas servidoras públicas deben observar en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones.

SEGUNDO. Que la Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción, en su artículo 5; así como en la Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de México y Municipios, en su artículo 5, establecen la legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, eficiencia, eficacia, equidad, transparencia, economía, integridad y competencia por mérito como principios rectores del servicio público.

TERCERO. Que la Ley General de Responsabilidades Administrativas, en sus artículos 7 y 16; así como en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, en sus artículos 7 y 17, establecen como principios rectores la austeridad, disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia, eficiencia y racionalidad en el uso de los recursos públicos, mismos que las personas servidoras públicas deberán observar en el desempeño de su empleo, cargo o comisión; además, dispone que dichas personas deberán atender el Código de Ética y el Código de Conducta que, en su caso, emitan las Secretarías o los Órganos Internos de Control, conforme a los lineamientos del Sistema Nacional Anticorrupción, a fin de garantizar que en su actuación prevalezca una conducta digna.

CUARTO. Que los Lineamientos para la Emisión del Código de Ética a que se refiere el artículo 16 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, en sus artículos Segundo, Décimo Primero y Décimo Segundo, establecen su observancia obligatoria y aplicación general para los entes públicos de todos los órdenes de gobierno, a través de los Órganos Internos de Control; asimismo, disponen que, para la aplicación del referido Código de Ética, cada ente público, previa aprobación de su respectivo Órgano Interno de Control Municipal, emitirá un Código de Conducta en el que se precisará de manera puntual la forma en

que las personas servidoras públicas deberán aplicar los principios, valores y reglas de integridad contenidos en el Código de Ética correspondiente.

QUINTO. Que en cumplimiento con lo dispuesto en los artículos 3.25, fracciones XXIII y XLII, así como 5.3, del Código Reglamentario Municipal de Toluca, el Órgano Interno de Control Municipal será el encargado de implementar los mecanismos internos que prevengan actos u omisiones que pudieran constituir faltas administrativas, así como de la vigilancia, evaluación y seguimiento de los resultados derivados de la aplicación de este Código de Conducta en coordinación con el Comité de la Dirección General de Bienestar.

SEXTO. Que el Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del Ayuntamiento de Toluca, Estado de México, en su artículo 24, dispone que las Presidencias de los Comités de Ética del Ayuntamiento de Toluca, a propuesta de su Comité de Ética, previa aprobación del Órgano Interno de Control Municipal, deberán emitir un Código de Conducta en el que especifiquen, de manera puntual y concreta, la forma en que las personas servidoras públicas aplicarán los principios rectores, directrices, valores, reglas de integridad y compromisos contenidos en el presente Código, en términos de lo dispuesto en los Lineamientos de los Comités de Ética del Ayuntamiento de Toluca.

SÉPTIMO. Que los Lineamientos para la Integración, Organización, Atribuciones y Funcionamiento de los Comités de Ética del Ayuntamiento de Toluca, disponen en sus artículos 92, al 95, que las Presidencias de los Comités de Ética del Ayuntamiento de Toluca, a propuesta de dichos Órganos Colegiados, previa aprobación del Órgano Interno de Control Municipal, deberán emitir un Código de Conducta; el cual precisa la forma en que las personas servidoras públicas aplicará los principios, valores y reglas de integridad institucionales.

OCTAVO. Que, en la **Quinta Sesión Ordinaria 2026**, del Comité de Ética de la Dirección General de Bienestar, mediante acuerdo número **03/A/ORD/05/CE/DGB/2026,** se aprobó por unanimidad de votos el presente Código de Conducta, como proyecto final, mismo que fue validado por el Órgano Interno de Control Municipal en fecha 07 de octubre de 2026, mediante oficio 203010000/1722/2026.

Por lo anterior, la Presidencia del Comité de Ética de la Dirección General de Bienestar ha tenido a bien expedir el siguiente:

CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE BIENESTAR

Capítulo I
Disposiciones Generales

ARTÍCULO 1. El presente Código de Conducta es de observancia obligatoria para todas las personas servidoras públicas que desempeñen un empleo, cargo o comisión en la Dirección General de Bienestar, incluidos profesionistas independientes o auxiliares que se contraten para ejercer funciones sustantivas en nombre de esta Dirección; y tiene por objetivo orientar el comportamiento conforme a los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia, establecidos en el Código de Ética.

ARTÍCULO 2. Para los efectos del presente Código de Conducta, se entenderá por:

I. **Código de Conducta:** Código de Conducta de la Dirección General de Bienestar, documento que establece valores, principios y reglas mínimas de integridad, que deben cumplir las personas servidoras públicas que desempeñan un empleo, cargo o comisión en la Dirección General de Bienestar.
II. **Código de Ética:** Código de Ética de las personas servidoras públicas del Ayuntamiento de Toluca, instrumento deontológico, que establece los parámetros generales de valoración y actuación, respecto al comportamiento que deberán aplicar las personas servidoras públicas del Ayuntamiento de Toluca, en el ejercicio de su empleo, cargo o comisión.
III. **Comité de Ética de la Dirección General de Bienestar:** Comité de Ética de la Dirección General de Bienestar, órgano responsable de promover la integridad, fomentar el comportamiento ético y atender situaciones que contravengan los valores institucionales dentro de la Dependencia.
IV. **Conflicto de interés**: Afectación del desempeño imparcial y objetivo de las funciones de las personas servidoras públicas, debido a intereses personales, familiares o de negocios.
V. **Lineamientos:** Lineamientos para la Integración, Organización, Atribuciones y Funcionamiento de los Comités de Ética del Ayuntamiento de Toluca, Estado de México.
VI. **Órgano Interno de Control Municipal:** Unidad administrativa fiscalizadora dentro del Ayuntamiento de Toluca.

VII. **Personas servidoras públicas:** Toda persona que desempeña un empleo, cargo o comisión dentro de la Dirección General de Bienestar, independientemente de su nivel jerárquico o régimen laboral.

VIII. **Reglas de integridad:** Principios que orientan la conducta de las personas servidoras públicas, para garantizar un servicio responsable y transparente.

IX. **Valores éticos:** Principios que orientan la conducta institucional y fortalecen la cultura de integridad en el ejercicio del servicio público.

Capítulo II
De los Principios Rectores

ARTÍCULO 3. Los siguientes principios son de observancia general, para las personas servidoras públicas de la Dirección General de Bienestar, en el desempeño de sus atribuciones de planeación, ejecución y evaluación de programas sociales, atención a grupos vulnerables, distribución de recursos y coordinación interinstitucional:

I. **Austeridad:** Administrar los recursos públicos con disciplina, evitando gastos innecesarios y privilegiando el cumplimiento de los objetivos de bienestar.

II. **Competencia por mérito:** Desempeñar las funciones con capacidad, experiencia y criterios objetivos, privilegiando el mérito en el desarrollo del personal.

III. **Disciplina:** Cumplir las funciones con orden, responsabilidad y apego a los procedimientos y plazos establecidos.

IV. **Economía:** Utilizar los recursos materiales, financieros y humanos de forma racional para maximizar el beneficio social.

V. **Eficacia:** Alcanzar los objetivos y resultados previstos en los programas, acciones y funciones institucionales.

VI. **Eficiencia:** Optimizar el uso de los recursos y el tiempo para brindar servicios de calidad y cumplir las metas institucionales.

VII. **Objetividad:** Sustentar las decisiones y acciones en evidencia, criterios técnicos y hechos verificables.

VIII. **Racionalidad en el uso de los recursos públicos:** Aplicar los recursos de manera planeada, responsable y orientada al cumplimiento de los objetivos institucionales.

IX. **Equidad:** Garantizar un trato justo e igualitario en el acceso a los programas y en las relaciones laborales, sin discriminación.

X. **Honradez:** Actuar con rectitud, evitando obtener beneficios personales o para terceros mediante el ejercicio del cargo.

XI. **Imparcialidad:** Tomar decisiones con base en criterios objetivos, sin favoritismos ni intereses particulares.

XII. **Integridad:** Conducirse con ética, honestidad y congruencia en el desempeño de las funciones públicas.

XIII. **Lealtad:** Actuar con vocación de servicio, privilegiando el interés público y los fines de la Dirección General de Bienestar.

XIV. **Legalidad:** Desempeñar las funciones con estricto apego a la normatividad aplicable.

XV. **Profesionalismo:** Ejercer las funciones con conocimiento, responsabilidad, respeto y compromiso con el servicio público.

XVI. **Rendición de cuentas:** Asumir la responsabilidad de las decisiones y acciones, informando conforme a los mecanismos establecidos.

XVII. **Transparencia:** Garantizar el acceso a la información pública y comunicar con claridad las acciones y resultados institucionales.

Capítulo III
De los Valores

ARTÍCULO 4. Las personas servidoras públicas que desempeñan empleo cargo y comisión de la Dirección General de Bienestar deberán orientar su conducta cotidiana por los siguientes valores, los cuales constituyen el fundamento ético de su actuación tanto hacia la ciudadanía como en su comportamiento dentro de la institución:

I. **Interés Público:** Actuar privilegiando el bienestar de la sociedad y el interés colectivo por encima de cualquier interés personal y/o particular.

II. **Respeto:** Brindar un trato digno, cordial, respetuoso e incluyente a todas las personas con quienes, con motivo del ejercicio de su empleo, cargo o comisión, se tenga interacción, promoviendo el diálogo respetuoso, la empatía y la comunicación asertiva, así como la aplicación armónica de los mecanismos que favorezcan el entendimiento, la convivencia y la adecuada atención de las diferencias.

III. **Respeto a los Derechos Humanos:** Garantizar que todas las acciones y servicios se desarrollen con pleno respeto y protección de los derechos humanos.

IV. **Equidad de género:** Promover la igualdad de oportunidades y la incorporación de la perspectiva de género en las acciones y el funcionamiento de la Dirección General de Bienestar.

V. **Cooperación:** Fomentar el trabajo coordinado, la colaboración y el apoyo mutuo para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

VI. Igualdad y no discriminación: Brindar un trato igualitario, libre de discriminación en el acceso a los programas, servicios y relaciones laborales.

VII. Entorno Cultural y Ecológico: Proteger y promover el patrimonio cultural, histórico y ambiental, impulsando prácticas institucionales responsables y sustentables.

8

VIII. **Liderazgo:** Actuar con ética, ejemplo y compromiso, promoviendo una cultura de servicio, inclusión y bienestar.

Capítulo IV
De las Reglas de Integridad

ARTÍCULO 5. Las reglas de integridad que deberán regir el actuar de las personas servidoras públicas que desempeñan un empleo, cargo o comisión en la Dirección General de Bienestar, con base a lo establecido en el artículo 9 del Código de Ética, son las siguientes:

I. Actuación pública.

a. Responsabilidad: Las personas servidoras públicas son responsables de conducirse como agentes del bienestar colectivo, actuando con independencia técnica, honestidad y un alto estándar ético. En todo momento, orientan el ejercicio de su cargo, así como el uso de los programas y recursos de la Dirección General de Bienestar, al cumplimiento de los fines institucionales y al interés público, asegurando que su actuación se mantenga libre de intereses personales, políticos o de cualquier otra índole.

12

b. Conductas esperadas:

I. Brindar a toda la ciudadanía, personas usuarias, beneficiarias y juventudes, una atención digna, respetuosa, empática, sensible y libre de cualquier forma de discriminación, estereotipos o prejuicios, mediante un lenguaje incluyente y el reconocimiento de la diversidad de contextos, identidades y realidades.

II. Escuchar y tomar en cuenta las opiniones, necesidades, propuestas e intereses de toda la población y las personas jóvenes en los asuntos y acciones que les involucren, promoviendo su participación activa y democrática.

III. Desempeñar las funciones con profesionalismo, transparencia, austeridad, responsabilidad y sentido de servicio, manteniendo una conducta que fortalezca la credibilidad, independencia y prestigio de la Dirección General de Bienestar, así como la confianza de la ciudadanía y las juventudes en las instituciones públicas.

IV. Fundamentar y motivar debidamente las decisiones y actuaciones institucionales, facilitando a la ciudadanía el acceso claro, oportuno,

veraz y transparente a la información de trámites, servicios, programas y acciones de bienestar.

II. Información pública.

a. **Responsabilidad:** Las personas servidoras públicas deberán de administrar con diligencia la información bajo su resguardo, asegurando su integridad, trazabilidad y correcta clasificación, absteniéndose de divulgar, alterar o utilizar datos institucionales para fines distintos al ejercicio de sus funciones.

b. **Conductas esperadas:**

I. Documentar de manera íntegra, ordenada y verificable las acciones, programas, apoyos y trámites institucionales, garantizando la correcta conservación, seguridad y autenticidad de los expedientes, archivos y bases de datos de la Dirección General de Bienestar.

II. Mantener actualizada la información pública sobre programas, recursos y resultados, colaborando de forma ágil con las áreas de transparencia para responder oportunamente las solicitudes ciudadanas y fortalecer la contraloría social, velando en todo momento por la debida protección de los datos personales.

III. Difundir la información institucional sobre apoyos, servicios y oportunidades de forma clara, oportuna y objetiva, utilizando formatos accesibles e incluyentes diseñados para atender de manera efectiva a juventudes, personas adultas mayores, personas con discapacidad y grupos en situación de vulnerabilidad.

IV. Manejar y difundir la información institucional con estricta objetividad e imparcialidad, destinándola exclusivamente al cumplimiento de las atribuciones oficiales, los fines institucionales y el beneficio de la ciudadanía.

V. Utilizar las plataformas digitales, sistemas informáticos y medios electrónicos institucionales con la máxima responsabilidad, profesionalismo y eficiencia para la correcta gestión y difusión de la información pública.

VI. Actuar con honestidad y apego a la normativa, declarando oportunamente cualquier situación que pueda constituir un conflicto de interés y notificando de inmediato a las autoridades competentes ante cualquier inconsistencia o afectación a la información pública o datos personales.

III. Contrataciones públicas, licencias, permisos, autorizaciones y concesiones

a. **Responsabilidad:** Las personas servidoras públicas que directa o indirectamente participen en contrataciones públicas, adquisiciones, arrendamientos, prestación de servicios, licencias,

permisos, autorizaciones o concesiones de la Dirección General de Bienestar deberán conducirse con honradez, transparencia, imparcialidad, legalidad y objetividad.

b. Conductas esperadas:

I. Contribuir al fortalecimiento de la transparencia, la legalidad e integridad en todos los procedimientos de adquisición, contratación y formalización de convenios, actuando siempre con imparcialidad y asegurando que las decisiones institucionales respondan estrictamente al interés público.

II. Mantener una postura objetiva, equitativa e independiente en la relación con proveedores, contratistas y organizaciones participantes.

III. Procurar, en el ámbito de las atribuciones de la Dirección General de Bienestar, que la asignación de contratos, convenios o procedimientos administrativos se realice bajo criterios técnicos, de libre concurrencia y estricta igualdad de condiciones.

IV. Ejercer sus funciones con integridad y apego a la legalidad, manteniendo una actuación imparcial y libre de dádivas, beneficios favores o cualquier ventaja indebida, sean estos solicitados, ofrecidos o proporcionados.

V. Fortalecer la coordinación y colaboración institucional con las áreas competentes en materia de contrataciones públicas, licencias, permisos, autorizaciones y concesiones, proporcionando la información y documentación que corresponda de manera oportuna, transparente y conforme a la normativa aplicable.

VI. Programas gubernamentales

a. Responsabilidad: Las personas servidoras públicas son responsables de que los programas bajo su coordinación se apliquen conforme a sus reglas de operación, asegurando que los beneficios lleguen a quienes realmente los necesitan y reportando oportunamente cualquier irregularidad detectada.

b. Conductas esperadas:

I. Conducirse con estricta neutralidad institucional, imparcialidad y respeto a los derechos humanos en todas las etapas de operación, integración de padrones, asignación de apoyos y difusión de los programas sociales, fortaleciendo en todo momento la confianza ciudadana.

II. Orientar la operación de los programas sociales a la atención de las necesidades reales de la población y al bienestar general,

asegurando que las decisiones institucionales respondan con responsabilidad al interés público.

III. Implementar los programas sociales en estricto apego a sus reglas de operación, garantizando que los recursos y apoyos se apliquen con eficiencia, legalidad, sentido de justicia social y mediante criterios técnicos objetivos para llegar a quienes verdaderamente los requieren.

IV. Brindar un trato digno, respetuoso, sensible e incluyente a las personas usuarias y beneficiarias, garantizando la igualdad de oportunidades y el acceso equitativo a todos los programas y servicios institucionales.

V. Promover la transparencia y la rendición de cuentas en el uso de recursos y resultados de gestión, detectando y reportando de manera oportuna cualquier irregularidad para salvaguardar la integridad de la función pública.

VI. Salvaguardar la confidencialidad y la debida protección de los datos personales de las personas participantes, usuarias y beneficiarias de los programas sociales bajo resguardo de la Dirección General de Bienestar.

V. Trámites y servicios.

a. Responsabilidad: Las personas servidoras públicas deben garantizar un trato respetuoso, eficiente e incluyente tanto hacia la ciudadanía como en el ámbito interno, reconociendo que la calidad del servicio hacia afuera comienza con la calidad de las relaciones dentro de la institución.

b. Conductas esperadas:

I. Brindar a todas las personas usuarias una atención respetuosa, abierta, receptiva e imparcial, aplicando perspectiva de género, enfoque incluyente y reconocimiento a la diversidad social, cultural y generacional para garantizar condiciones de acceso justas e igualitarias.

II. Facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios de la Dirección mediante procesos sencillos, claros y oportunos, garantizando condiciones de accesibilidad preferente para personas adultas mayores, personas con discapacidad, juventudes y grupos en situación de vulnerabilidad.

III. Gestionar los trámites y servicios de manera eficiente y orientada a las necesidades ciudadanas, asegurando que la información proporcionada sea siempre clara, comprensible, suficiente y apegada a los procedimientos institucionales.

IV. Conducirse con profesionalismo, cordialidad y ética ante la ciudadanía, organizaciones, autoridades y dependencias, promoviendo relaciones basadas en la tolerancia, solidaridad,

cultura de paz y respeto a los derechos humanos para fortalecer la confianza e imagen institucional.

VI. Recursos Humanos.

a. **Responsabilidad:** Las personas servidoras públicas, en el ámbito de sus atribuciones, son responsables de garantizar que el proceso administrativo relacionado con el personal de la Dirección General de Bienestar, se realice de manera organizada y transparente.

b. Conductas esperadas:

I. Fomentar un entorno laboral incluyente, equitativo y accesible que propicie el bienestar integral, la colaboración y el desarrollo profesional del equipo de trabajo, aplicando prácticas sustentadas en la igualdad, el respeto y la no discriminación.

II. Promover la capacitación continua y el desarrollo profesional del personal para fortalecer de forma permanente sus conocimientos, habilidades y competencias, elevando con ello la calidad de los servicios y programas de la Dirección General de Bienestar.

III. Consolidar una cultura institucional fundada en la ética pública, la honestidad, la perspectiva de género, el respeto a la diversidad cultural y los derechos humanos en todas las interacciones laborales.

IV. Fortalecer prácticas de liderazgo empático, comunicación efectiva y corresponsabilidad, reconociendo las capacidades y experiencia del personal para promover relaciones laborales armónicas y enfocadas al logro de los objetivos institucionales.

V. Garantizar que la administración, integración y actualización de la plantilla de personal se realice mediante procesos transparentes, documentados y sustentados en criterios objetivos para consolidar el servicio público.

VII. Administración de bienes muebles e inmuebles.

a. **Responsabilidad:** Las personas servidoras públicas son responsables de utilizar, conservar y resguardar correctamente los bienes públicos bajo su custodia, reportando oportunamente cualquier pérdida, daño o uso indebido y absteniéndose de destinarlos a fines personales o ajenos al interés público.

b. Conductas esperadas:

I. Destinar de manera responsable los bienes públicos asignados exclusivamente al cumplimiento de los objetivos e intereses institucionales de la Dirección General de Bienestar.

II. Promover el uso responsable, eficiente, austero, ordenado y transparente de todos los recursos (humanos, materiales, financieros,

tecnológicos, muebles e inmuebles) asignados a la Dirección General de Bienestar.

III. Contribuir a la conservación, mantenimiento, orden y adecuada funcionalidad de los espacios e instalaciones institucionales, asegurando condiciones de accesibilidad y seguridad dignas para las personas usuarias y servidoras públicas.

IV. Fortalecer prácticas de cuidado, responsabilidad y corresponsabilidad en el manejo de mobiliario, equipo, herramientas, vehículos y tecnología institucional.

V. Utilizar los recursos materiales, tecnológicos y financieros bajo principios de máxima eficiencia, racionalidad y utilidad social.

VI. Informar oportunamente sobre cualquier pérdida, daño o inconsistencia detectada en relación con los bienes públicos para asegurar su pronta atención y resguardo.

VIII. Procesos de evaluación.

a. **Responsabilidad:** Las personas servidoras públicas que directa o indirectamente con motivo de su cargo, empleo o comisión participen en procedimientos de evaluación, las emitirán de forma objetiva, técnicas y verificable.

b. **Conductas esperadas:**

I. Fortalecer una cultura institucional basada en la evaluación, la rendición de cuentas y la mejora continua del desempeño público.

II. Actuar con profesionalismo, imparcialidad y responsabilidad en la integración, análisis y presentación de los datos e informes de evaluación.

III. Recibir, atender y dar seguimiento proactivo a las observaciones y recomendaciones derivadas de evaluaciones internas y externas.

IV. Impulsar herramientas de medición, autoevaluación y revisión periódica que permitan identificar avances, áreas de oportunidad y resultados institucionales.

V. Optimizar, con base en los resultados obtenidos, la eficacia, eficiencia e impacto de los programas y servicios implementados por a Dirección General de Bienestar en beneficio de la ciudadanía.

IX. Control interno.

a. **Responsabilidad:** Las personas servidoras públicas que derivado de su empleo, cargo o comisión, participen en procesos en materia de control interno coadyuvarán en fortalecer los mecanismos para identificar, documentar y atender los riesgos propios de su área de trabajo.

b. Conductas esperadas:

I. Desarrollar las funciones institucionales con responsabilidad, orden y estricto apego a las normas, lineamientos y procedimientos establecidos para el adecuado funcionamiento de la Dirección General de Bienestar.

II. Aplicar y dar seguimiento constante a los controles internos de su área, colaborando en mecanismos que permitan identificar, prevenir y corregir oportunamente posibles desviaciones en los procesos administrativos y operativos.

III. Atender con diligencia las áreas de oportunidad, riesgos y debilidades detectadas en el control, adoptando las medidas preventivas y correctivas necesarias para fortalecer la atención ciudadana.

IV. Colaborar activamente con las instancias de control y auditoría en el fortalecimiento de los mecanismos y la mejora de los procesos institucionales.

V. Garantizar la protección, confidencialidad y uso responsable de la información, documentación y recursos asignados a los procesos de control interno.

X. Procedimiento administrativo.

a. Responsabilidad: Las personas servidoras públicas que participan en las etapas de un procedimiento administrativo, conducirán su actuación con estricto apego a los principios de legalidad, máxima publicidad, objetividad e imparcialidad, garantizando en todo momento el otorgamiento justo y transparente de los apoyos, programas y servicios sociales.

b. Conductas esperadas:

I. Sujetar la recepción de solicitudes, integración de expedientes y dictaminación a las atribuciones normativas conferidas, implementando mecanismos de mejora continua que aseguren la calidad, la legalidad, el respeto al debido proceso y el estado de derecho.

II. Mantener una comunicación clara, respetuosa y oportuna con la ciudadanía y los órganos de fiscalización y control, brindando acompañamiento desde la recepción del trámite hasta la entrega del beneficio derivado de un programa social.

III. Fomentar una colaboración proactiva, fluida y respetuosa entre las distintas unidades administrativas y dependencias, trabajando en equipo para agilizar los trámites y fortalecer la eficiencia de la gestión pública.

IV. Garantizar la organización, resguardo y confidencialidad de la documentación y los expedientes, utilizando la información exclusivamente para el cumplimiento de los fines oficiales.

V. Ejercer la planeación, coordinación y ejecución de los programas sociales orientando el cargo y los recursos al cumplimiento de los fines institucionales, en un marco de respeto pleno a los derechos humanos, igualdad sustantiva, perspectiva de género e inclusión.

15

XI. Desempeño permanente con integridad.

a. **Responsabilidad:** Las personas servidoras públicas tienen la responsabilidad de ser referente institucional de integridad y actuar de forma íntegra en todas las funciones y decisiones, asegurando coherencia entre los valores institucionales y la conducta personal de las personas servidoras públicas, reconociendo que su labor con poblaciones vulnerables exige un estándar ético especialmente alto, tanto de manera interna como externa de la Dirección General de Bienestar.

b. **Conductas esperadas:**

I. Desempeñar las funciones con apego a los principios de legalidad, objetividad, imparcialidad, honradez y profesionalismo, destinando el cargo y la información institucional exclusivamente a los fines del servicio e identificando oportunamente medidas preventivas ante riesgos éticos o conflictos de interés.

II. Desarrollar el trabajo diario con sentido de pertenencia, responsabilidad colectiva y compromiso con las metas de la Dirección General de Bienestar, consolidando con cada actuación la credibilidad y confianza de la ciudadanía.

III. Fomentar un entorno laboral armónico basado en el respeto a la dignidad humana, la colaboración propositiva entre áreas, el uso responsable del lenguaje y la mejora continua de los procesos internos.

19

XII.Cooperación con la integridad.

a. **Responsabilidad:** Los servidores públicos cooperarán con la Unidades Administrativas de la Administración Pública Municipal encargadas de velar por la observancia de los principios y valores que rigen la función pública, en el fortalecimiento de la cultura ética y de servicio a la sociedad.

b. **Conductas esperadas:**

I. Desempeñar el cargo, las funciones y el manejo de información con estricto apego a los principios de legalidad, objetividad, imparcialidad,

honradez y profesionalismo, destinando los recursos institucionales exclusivamente a los fines del servicio público.

II. Identificar y atender oportunamente situaciones de riesgo ético y posibles conflictos de interés, adoptando medidas preventivas que aseguren la imparcialidad en el actuar institucional.

III. Desarrollar las funciones con sentido de pertenencia, responsabilidad colectiva y apego a los valores de la Dirección General de Bienestar, orientando la actuación hacia el cumplimiento eficiente de los objetivos institucionales.

IV. Promover un ambiente de trabajo armónico y colaborativo basado en el respeto a la dignidad humana, la cooperación entre áreas y el uso responsable del lenguaje tanto en el entorno laboral como en la atención a la ciudadanía.

V. Mantener una conducta ejemplar, colaborativa y propositiva que fortalezca los procesos internos, incremente la calidad del servicio público y consolide la credibilidad de la institución ante la ciudadanía.

XIII. Comportamiento digno.

a. **Responsabilidad:** Las personas servidoras públicas son responsables de promover, garantizar y preservar ambientes de trabajo y de atención ciudadana libres de violencia, discriminación, hostigamiento y acoso, actuando de manera preventiva y ejemplar en todo momento, fomentando un ambiente laboral sano, basado en el respeto mutuo, la igualdad, la inclusión y la cooperación entre todas las personas servidoras públicas que integran la Dirección General de Bienestar.

b. Conductas esperadas:

I. Mantener un trato respetuoso, profesional, cortés y digno hacia la ciudadanía y el personal institucional en todo espacio de interacción, fortaleciendo el diálogo, el trabajo en equipo y el desarrollo de ambientes laborales armónicos.

II. Fomentar un entorno inclusivo que valore la diversidad y garantice la igualdad de trato, promoviendo el respeto mutuo a fin de asegurar espacios libres de discriminación por cualquier condición o característica.

III. Adoptar conductas proactivas para prevenir, identificar y atender oportunamente situaciones de violencia, hostigamiento o acoso laboral, garantizando el cumplimiento de los protocolos aplicables y la seguridad integral en el trabajo.

IV. Escuchar y atender con empatía, sensibilidad y oportunidad las solicitudes, opiniones, quejas y necesidades de la población, priorizando una atención incluyente a personas o grupos en situación de vulnerabilidad.

Capítulo V
De la Vigilancia

ARTÍCULO 6. El Comité de Ética, es competente para recibir, tramitar y emitir las determinaciones y recomendaciones institucionales derivadas de los escritos de denuncias por presuntas vulneraciones a este Código de Conducta, sujetándose a las etapas y plazos previstos en los Lineamientos aplicables.

ARTÍCULO 7. Cualquier persona, sea servidora pública o particular, podrá hacer del conocimiento los incumplimientos o transgresiones a las disposiciones de este Código, ante las siguientes instancias, según su naturaleza:

I. **Comité de Ética:** Como instancia preventiva y de mediación, encargada de emitir recomendaciones, orientadas a la mejora del clima organizacional y a inhibir la reiteración de conductas contrarias a la integridad institucional.

II. **Órgano Interno de Control Municipal:** Instancia competente para recibir denuncias, investigar y determinar la probable existencia de faltas administrativas, aplicando los procedimientos y sanciones previstos en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

Capítulo VI
Interpretación, consulta y asesoría

ARTÍCULO 8. El Comité de Ética, en coordinación con el Órgano Interno de Control Municipal, será competente para realizar la interpretación administrativa de este Código de Conducta, así como para resolver los casos no previstos en el mismo.

ARTÍCULO 9. El Comité de Ética fungirá como el órgano de consulta y asesoría institucional, para las personas servidoras públicas en la aplicación de este ordenamiento, así como en materia de ética pública y prevención de conflictos de interés.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Publíquese el presente Código de Conducta de la Dirección General de Bienestar en la Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Toluca.

SEGUNDO. El presente Código de Conducta de la Dirección General de Bienestar, entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Municipal.

18

TERCERO. Difúndase el presente Código de Conducta de la Dirección General de Bienestar a todas las personas servidoras públicas que desempeñen un empleo, cargo o comisión en la Dirección General de Bienestar.

22

Edición a cargo de la
Secretaría del Ayuntamiento
del Municipio de Toluca

Número de ejemplares: 50

LCDO. RICARDO MORENO BASTIDA
Presidente Municipal Constitucional

Dra. en D. P. Yazmin Nájera Romero
Primera Síndica

Lcda. en D. Edna Viridiana Flores Santa Olalla
Sexta Regidora

Mtro. Jaime Amado López Gómez
Segundo Síndico

C. Ana Lilia del Socorro Terrazas Vázquez
Séptima Regidora

Lcdo. En D. Mario Magno Díaz
Primer Regidor

Dra. en D. Shantall Zepeda Escobar
Octava Regidora

C. Ana Victoria Pliego Tapia
Segunda Regidora

C. José Ramón Fernando Santana López
Noveno Regidor

Lcdo. en D. Edgardo Rebollar Pérez
Tercer Regidor

Lcda. C. P. y A. P. Irma Carolina Alvarez Mendoza
Décima Regidora

Lcda. en Odontología Belem Garay Garduño
Cuarta Regidora

Lcdo. en D. Luis Felipe García Chávez
Décimo Primer Regidor

Lcdo. En Economía Víctor Armando Díaz Rodríguez
Quinto Regidor

Lcda. en D. Cristina Sierra Castillo
Décima Segunda Regidora

Mtro. Justo Núñez Skinfill
Secretario del Ayuntamiento

Rúbricas.