



GACETA MUNICIPAL



Página | 1

Órgano Oficial del Ayuntamiento Constitucional de Jilotepec, Mex.

24 de abril del 2025

Gaceta 4, Año 1
VOLUMEN XIV

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

Lic. Rodolfo Nogués Barajas, Presidente Municipal Constitucional de Jilotepec, Estado de México, con fundamento en los artículos 123, 128 Fracción III, XI de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; Artículos 27, 30, 30 Bis, 31 fracción XXXVI, 91 fracción VIII, XIII y 165 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México vigente; a sus habitantes hace saber:

ÍNDICE:

Código de Ética y de Conducta Municipal 2025-2027.



GACETA MUNICIPAL



“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.





AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DE JILOTEPEC, EDO DE MÉXICO
2025 • 2027

GACETA MUNICIPAL



Página | 3

Órgano Oficial del Ayuntamiento Constitucional de Jilotepec, Mex.

24 de abril del 2025

Gaceta 4, Año 1
VOLUMEN XIV

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.



AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE JILOTEPEC

CONTRALORÍA MUNICIPAL

CÓDIGO DE ÉTICA Y DE CONDUCTA MUNICIPAL

JILOTEPEC MÉXICO, ABRIL 2025.



AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DE JILOTEPEC, EDO DE MÉXICO
2025 • 2027

GACETA MUNICIPAL



Página | 4

Órgano Oficial del Ayuntamiento Constitucional de Jilotepec, Mex.

24 de abril del 2025
Gaceta 4, Año 1
VOLUMEN XIV

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.



DERECHOS RESERVADOS.
Primera Edición 2022.
Ayuntamiento de Jilotepec 2025-2027.
Contraloría Municipal.
Calle Leona Vicario 101
Col. Centro, Jilotepec Estado de México.
contraloria@jilotepecmex.gob.mx
Abril 2025.
Impreso y hecho en Jilotepec, Méx.
La reproducción total o parcial de este
documento solo se realizará mediante la
autorización expresa de la fuente y
dándole el crédito correspondiente.



GACETA MUNICIPAL



Órgano Oficial del Ayuntamiento Constitucional de Jilotepec, Mex.

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.



ÍNDICE GENERAL CÓDIGO DE ÉTICA Y DE CONDUCTA MUNICIPAL 2025-2027

ÍNDICE		Pág.
PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE ÉTICA Y DE CONDUCTA MUNICIPAL	4 5
TÍTULO PRIMERO	CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPALES Y DE SUS ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS	6
CAPÍTULO PRIMERO	DISPOSICIONES GENERALES	6
CAPÍTULO SEGUNDO	PRINCIPIOS	7
CAPÍTULO TERCERO	VALORES	9
TÍTULO SEGUNDO	CÓDIGO DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPALES Y DE SUS ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS	11
CAPÍTULO PRIMERO	OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS	11
CAPÍTULO SEGUNDO	CONDUCTAS PROHIBIDAS	12
TÍTULO TERCERO	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO APLICABLE A TODOS LOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPALES Y DE SUS ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS	14
CAPÍTULO PRIMERO	CONCEPTOS GENERALES	14
CAPÍTULO SEGUNDO	EN ATENCIÓN	15
TÍTULO CUARTO	SANCIONES	15
TÍTULO QUINTO	DIFUSIÓN	16
TRANSITORIOS		16
VALIDACIÓN		17



GACETA MUNICIPAL



Órgano Oficial del Ayuntamiento Constitucional de Jilotepec, Mex.

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.



Página 5 de 17			
Fecha	Día	Mes	Año
Elaboración	31	10	2019
Actualización	09	04	2025



PRESENTACIÓN CÓDIGO DE ÉTICA Y DE CONDUCTA MUNICIPAL 2025-2027

El Ayuntamiento Constitucional de Jilotepec, Estado de México impulsa acciones encaminadas a brindar servicios de calidad y calidez a la ciudadanía, bajo principios y conductas éticas y así generar resultados con valor público, responsabilidad social y calidad regulatoria, esto con el fin de promover la participación de los servidores públicos en el mejoramiento de los servicios que brindan.

Órgano Oficial del Ayuntamiento Constitucional de Jilotepec, Mex.

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.



Página 6 de 17			
Fecha	Día	Mes	Año
Elaboración	31	10	2019
Actualización	09	04	2025



TÍTULO PRIMERO CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPALES Y DE SUS ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS

CAPÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. El lenguaje empleado en el Código de Ética y de Conducta Municipal no busca generar ninguna distinción, ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones en la redacción hechas hacia un género representan a ambos sexos.

Artículo 2. Con la finalidad de estar en posibilidad de dar cumplimiento al artículo anterior; En la elaboración del Código Ética y de Conducta, el Comité de Ética, deberá considerar utilizar un lenguaje claro, incluyente y no sexista.

Artículo 3. Los servidores públicos deberán tener siempre presente lo siguiente:

- Misión:** Satisfacer las necesidades y bienestar de la población del Municipio de Jilotepec, garantizando siempre brindar un buen servicio de calidad, eficacia, eficiencia y calidez.
- Visión:** Transformar al Municipio de Jilotepec, como un Ayuntamiento constituido por servidores públicos profesionales, honestos y comprometidos, actuando siempre con transparencia, integridad y equidad, para generar siempre el más alto grado de respeto y confianza pública.
- Objetivo:** Normar y promover la adecuada actuación de los servidores públicos en el desempeño de sus funciones en las áreas normativas, jurídicas, operativas y administrativas de la estructura organizacional que conforma el Ayuntamiento Constitucional de Jilotepec.
- Alcance:** El presente Código de Ética y Conducta será aplicable a todas las personas que desempeñen un empleo, cargo o comisión, al interior de alguna de las Dependencias u Organismos Descentralizados de la Administración Pública Municipal.

Es el instrumento que contiene los principios y valores del servicio público, considerados como fundamentales, busca incidir en el comportamiento y desempeño de los servidores públicos, para formar una ética e identidad profesional compartida y un sentido de orgullo de pertenencia al servicio público.

Órgano Oficial del Ayuntamiento Constitucional de Jilotepec, Mex.

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.



Página 7 de 17			
Fecha	Día	Mes	Año
Elaboración	31	10	2019
Actualización	09	04	2025



Artículo 4. Para efectos de este Código Ética y de Conducta se entiende por:

- a) **Ética:** La ética es la rama de la filosofía que se ocupa del estudio racional de la moral, la virtud, el deber, la felicidad y el buen vivir; en tanto requiere de la reflexión y de la argumentación.
- b) **Ética Pública:** Se refiere al perfil, formación y conducta responsable y comprometida de los hombres encargados de las cuestiones públicas, es decir que la Ética de la función pública es la ciencia del buen comportamiento en el servicio a la ciudadanía.
- c) **Código de Ética:** Es una declaración en la que se definen los valores que deben prevalecer en el diario actuar de las personas y en nuestro caso de los servidores públicos.
- d) **Código de Conducta:** Instrumento para orientar la actuación de los servidores públicos en el desempeño de sus funciones, cargos, comisiones ante situaciones concretas que se les presenten y que deriven de las actividades propias de la institución.
- e) **Conducta:** Manera de comportarse de una persona en una situación determinada o en general.
- f) **Principios de conducta:** Reglas que orientan la acción del ser humano. Se trata de normas de carácter general, máximamente universales.
- g) **Cultura:** Conjunto de valores, costumbres, creencias y prácticas que constituyen la forma de vida de un grupo específico.
- h) **Normas:** Reglas que deben observarse por los servidores públicos en el ejercicio de las conductas, tareas, actividades o atribuciones propias de su empleo, cargo o comisión.
- i) **Servidores públicos:** Personas que desempeñan un empleo, cargo o comisión en los entes públicos, en el ámbito estatal y municipal, conforme a lo dispuesto en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- j) **Valor:** Se define como aquella cualidad o característica de los objetos, de las acciones de las instituciones atribuidas y preferidas, seleccionadas o elegidas de manera libre y consciente, que sirven al individuo para orientar sus comportamientos y acciones en la satisfacción de determinadas necesidades.

CAPÍTULO SEGUNDO PRINCIPIOS

Artículo 5. Los siguientes principios son de observancia general para el desempeño de su empleo, cargo o comisión:

Órgano Oficial del Ayuntamiento Constitucional de Jilotepec, Mex.

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.



Página 8 de 17			
Fecha	Día	Mes	Año
Elaboración	31	10	2019
Actualización	09	04	2025



- a) **Legalidad:** Hacer sólo aquello que las normas expresamente confieren y en todo momento someter su actuación a las facultades que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas le atribuyen en el ejercicio de las funciones, facultades y atribuciones conferidas.
- b) **Honradez:** 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, obsequios o regalos de cualquier persona u organización, debido a que están conscientes, que ello compromete sus funciones y que el ejercicio de cualquier empleo o cargo público implica un alto sentido de vocación y austeridad de servicio.
- c) **Lealtad:** Corresponder a la confianza que el Municipio les ha conferido, con una vocación absoluta de servicio a la sociedad, satisfaciendo el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general y bienestar de la población.
- d) **Imparcialidad:** Brindar a la ciudadanía y a la población en general, el mismo trato, sin conceder privilegios o preferencias a organizaciones o personas, no permitir que influencias, intereses o prejuicios indebidos afecten su compromiso para tomar decisiones o ejercer sus funciones de manera objetiva.
- e) **Eficiencia:** Actuar con apego a los planes y programas previamente establecidos y optimizar el uso y asignación de los recursos públicos, en el desarrollo de sus actividades para lograr los objetivos propuestos.
- f) **Economía:** Las personas servidoras públicas en el ejercicio del gasto público administrarán los bienes, recursos y servicios públicos con legalidad, austeridad y disciplina, satisfaciendo los objetivos y metas a los que estén destinados, siendo éstos de interés social.
- g) **Disciplina:** Las personas servidoras públicas desempeñarán su empleo, cargo o comisión, de manera ordenada, metódica y perseverante, con el propósito de obtener los mejores resultados en el servicio o bienes ofrecidos.
- h) **Profesionalismo:** Conocer, actuar y cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas de conformidad con las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas, observando en todo momento disciplina, integridad y respeto a las personas con las que llegare a tratar.
- i) **Objetividad:** Las personas servidoras públicas deberán preservar el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general, actuando de manera neutral e imparcial en la toma de decisiones, que a su vez deberán de ser informadas en estricto apego a la legalidad.

Órgano Oficial del Ayuntamiento Constitucional de Jilotepec, Mex.

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.



Página 9 de 17			
Fecha	Día	Mes	Año
Elaboración	31	10	2019
Actualización	09	04	2025



- j) **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.
- k) **Rendición de cuentas:** Las personas servidoras públicas asumen plenamente ante la sociedad y sus autoridades la responsabilidad que deriva 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.
- l) **Competencia por mérito:** Las personas servidoras públicas deberán ser seleccionados para sus puestos de acuerdo a su habilidad profesional, capacidad y experiencia, garantizando la igualdad de oportunidad, atrayendo a los mejores candidatos para ocupar los puestos mediante procedimientos transparentes, objetivos y equitativos.
- m) **Eficacia:** Las personas servidoras públicas actúan conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño de sus funciones a fin de alcanzar las metas institucionales según sus responsabilidades y mediante el uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier ostentación y discrecionalidad indebida en su aplicación.
- n) **Integridad:** Las personas servidoras públicas actúan siempre de manera congruente con los principios que se deben observar en el desempeño de un empleo, cargo, comisión o función, convencidas en el compromiso de ajustar su conducta para que impere en su desempeño una ética que responda al interés público y generen certeza plena de su conducta frente a todas las personas con las que se vinculen u observen su actuar.
- o) **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.

CAPÍTULO TERCERO VALORES

Artículo 6. Los valores que todos los servidores públicos deben anteponer en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, son los siguientes:

Órgano Oficial del Ayuntamiento Constitucional de Jilotepec, Mex.

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.



Página 10 de 17			
Fecha	Día	Mes	Año
Elaboración	31	10	2019
Actualización	09	04	2025



- a) **Interés Público:** Actuar buscando en todo momento la máxima atención de las necesidades y demandas de la sociedad por encima de intereses y beneficios particulares, ajenos a la satisfacción colectiva.
- b) **Respeto:** Conducirse con austeridad sin ostentación, otorgando un trato digno y cordial a las personas, a sus compañeros de trabajo, superiores y subordinados, considerando sus derechos, de tal manera que propicien el diálogo cortés y la aplicación armónica de instrumentos que conduzcan al entendimiento, a través de la eficacia y el interés público.
- c) **Respeto a los Derechos Humanos:** Respetar los derechos humanos, en el ámbito de su competencia y atribuciones, garantizándolos, promoviéndolos y protegiéndolos, entendiendo que son inherentes a las personas, por el solo hecho de serlo.
- d) **Igualdad y No Discriminación:** Prestar 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 por cualquier otro motivo.
- e) **Equidad de género:** Garantizar que tanto mujeres como hombres accedan con las mismas condiciones, posibilidades y oportunidades a los bienes y servicios públicos; a los programas y beneficios institucionales, y a los empleos, cargos y comisiones gubernamentales.
- f) **Entorno Cultural y Ecológico:** Evitar la afectación del patrimonio cultural de cualquier nación y de los ecosistemas del planeta; asumir una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente, en el ejercicio de sus funciones y conforme a sus atribuciones.
- g) **Integridad:** Actuar siempre de manera congruente con los principios que se deben observar en el desempeño de un empleo, cargo, comisión o función, con el compromiso de ajustar su conducta a principios y valores éticos que respondan al interés público y generen certeza plena frente a todas las personas con las que se vinculen.
- h) **Cooperación:** Colaborar entre sí y propiciar 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, generando confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas.
- i) **Liderazgo:** Promover el Código de Ética y Conducta Municipal, fomentando y aplicando 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.

Órgano Oficial del Ayuntamiento Constitucional de Jilotepec, Mex.

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.



Página 11 de 17			
Fecha	Día	Mes	Año
Elaboración	31	10	2019
Actualización	09	04	2025



Artículo 7. Las reglas de integridad en los distintos ámbitos del servicio público, de conformidad con las atribuciones del ente público de que se trate, tomando como base, de manera enunciativa mas no limitativa, las siguientes:

- a) Actuación Pública;
- b) Información Pública;
- c) Contrataciones Públicas, Licencias, Permisos, Autorización y Concesiones;
- d) Programas gubernamentales;
- e) Trámites y servicios;
- f) Recursos Humanos;
- g) Administración de bienes muebles e inmuebles;
- h) Procesos de evaluación;
- i) Control interno;
- j) Procedimiento administrativo;
- k) Desempeño permanente con integridad;
- l) Cooperación con la integridad, y
- m) Comportamiento digno.

TÍTULO SEGUNDO CÓDIGO DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPALES Y DE SUS ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS

CAPÍTULO PRIMERO OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Artículo 8. Todo servidor público sin perjuicio de sus derechos y obligaciones laborales deberá anteponer en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, y actuar conforme a lo siguiente:

- a) Realizar su función con la probidad, intensidad, cuidado, esmero y eficacia apropiados, sujetándose a la normatividad aplicable.
- b) Asistir puntualmente a sus labores.
- c) Conducirse con honestidad y rectitud en sus funciones, mostrando lealtad hacia la institución.
- d) Fomentar conductas que promuevan una cultura de ética, de calidad en el servicio público y de trabajo en equipo.
- e) Orientar su trabajo a los objetivos de la institución aportando al máximo su capacidad, conocimiento y esfuerzo.

Órgano Oficial del Ayuntamiento Constitucional de Jilotepec, Mex.

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.



Página 12 de 17			
Fecha	Día	Mes	Año
Elaboración	31	10	2019
Actualización	09	04	2025



- f) Demostrar en todo momento disponibilidad, seguridad, optimismo, tolerancia y amabilidad, ante circunstancias normales y adversas.
- g) Realizar las actividades del trabajo con la intensidad, cuidado y esmero que el servicio requiere.
- h) Guardar discreción de los asuntos referentes a su trabajo.
- i) Tratar en igualdad de circunstancias, con respeto y cortesía, a los servidores públicos que se encuentren bajo su mando.
- j) Vigilar que los servidores públicos realicen su trabajo conforme a las políticas, lineamientos normativos o a las instrucciones de la dirección.
- k) Promover actividades de capacitación y desarrollo para la superación profesional entre el personal.
- l) Participar en las actividades de capacitación, adiestramiento y desarrollo que brinde la institución, demostrando disposición para lograr la mejora continua en sus funciones.
- m) Compartir los conocimientos y experiencias personales que contribuyan al logro de los objetivos de la institución, con los compañeros de trabajo y colaboradores

CAPÍTULO SEGUNDO CONDUCTAS PROHIBIDAS

Artículo 9. El servidor público no deberá:

- a) Aprovechar la posición de su cargo para obstaculizar, agilizar, retrasar u omitir cualquier tipo de procedimiento, servicio o trámite que requieran los usuarios.
- b) Utilizar la información confidencial para obtener beneficios personales o a favor de terceros.
- c) Extraer, fotocopiar, alterar, reproducir, ocultar, divulgar o destruir en forma indebida la información documental o electrónica relativa a la información que maneja la institución de acuerdo a su área de competencia.
- d) Incurrirá en desvío de recursos públicos el servidor público que autorice, solicite o realice actos para la asignación o desvío de recursos públicos, sean materiales, humanos o financieros, sin fundamento jurídico o en contraposición a las normas aplicables.

Órgano Oficial del Ayuntamiento Constitucional de Jilotepec, Mex.

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.



Página 13 de 17

Fecha	Día	Mes	Año
Elaboración	31	10	2019
Actualización	09	04	2025



- e) Incurrirá en contratación indebida el servidor público que autorice cualquier tipo de contratación, así como la selección, nombramiento o designación, de quien se encuentre impedido por disposición legal o inhabilitado por resolución de autoridad competente para ocupar un empleo, cargo o comisión en el servicio público o inhabilitado para realizar contrataciones con los entes públicos, siempre que en el caso de las inhabilitaciones, al momento de la autorización, éstas se encuentren inscritas en el sistema nacional o estatal de servidores públicos y particulares sancionados de la plataforma digital nacional o estatal.

Artículo 10. Incurrir en faltas administrativas graves y no graves, el servidor público que, con sus actos u omisiones se encuentre en uno de los supuestos siguientes:

- a) **Corrupción:** Cualquier acto que implique incumplimiento y omisión de sus actividades para obtener un beneficio personal, que ocasione desvío o demérito de la función pública encomendada.
- b) **Dádivas:** Ningún servidor público deberá aceptar o solicitar algún beneficio tanto económico como en especie a cambio de realizar u omitir un acto.
- c) **Nepotismo:** Ningún servidor público otorgará preferencias, facilidades o conferir negocios a familiares y amigos, en asuntos relacionados con su trabajo o con información pública de la que tenga acceso.
- d) **Abuso de poder:** Ningún servidor público puede utilizar la autoridad de su cargo en perjuicio de una persona, grupo de personas o de una institución pública o privada, que se sitúe en una posición inferior a éste para obtener algún beneficio.
- e) **Extorsión:** Ningún servidor público podrá utilizar la autoridad que dispone para presionar a un tercero y obtener un beneficio privado; Aprovechamiento indebido de bienes o fondos públicos y/o información.
Ningún servidor público puede hacer mal uso de información, equipo, papelería, mobiliario, herramienta de trabajo, bienes o fondos fuera de sus objetivos, en el ejercicio de una función pública y con el ánimo de obtener un beneficio personal a través de un tercero.
- f) **Fraude:** Ningún servidor público podrá modificar, falsificar o alterar registros, documentos, información u omisión de los efectos de ciertas transacciones en los registros o documentos.
- g) **Colusión:** Ningún servidor público podrá pactar o confabular con otra persona para manifestarse y ejercer actos de presión e indisciplina o desconocer la autoridad de un superior jerárquico.
- h) **Acoso:** Ningún servidor público podrá hostigar o producir miedo, terror, desprecio o desánimo en la persona afectada, ya sea de manera psicológica, física o sexual.
- i) **Discriminación:** Ningún servidor público podrá tratar con menosprecio a sus compañeros de trabajo ni a personas en general, por motivos raciales, religiosos, o por edad, género o ideología

Órgano Oficial del Ayuntamiento Constitucional de Jilotepec, Mex.

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.



Página 14 de 17			
Fecha	Día	Mes	Año
Elaboración	31	10	2019
Actualización	09	04	2025



TÍTULO TERCERO PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO APLICABLE A TODOS LOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPALES Y DE SUS ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS

CAPÍTULO PRIMERO CONCEPTOS GENERALES

Artículo 11. Es objeto del siguiente protocolo de atención es brindar servicios de calidad, eficiencia y calidez a toda la población que lo requiera.

Artículo 12. Para efectos del presente Protocolo de Atención se entenderá por:

- a) **Actitud positiva:** Tener la disposición para ayudar activamente al usuario y darle la seguridad de que su inquietud o petición será recibida y atendida.
- b) **Cortesía:** Es un factor clave para la atención al usuario, la amabilidad, el respeto y los buenos modales logran una percepción buena y positiva en el usuario.
- c) **Escuchar:** Tener la capacidad de captar, atender e interpretar la petición que realiza el ciudadano ante nosotros, y así atenderlo de forma satisfactoria.
- d) **Empatía:** Tener la capacidad de entender al ciudadano, situándonos en su lugar, averiguando claramente sus necesidades, sentimientos o problemas, comprendiendo lo que requiere y así poder establecer una comunicación clara y de doble vía.
- e) **Personal bien informado:** Conocer los servicios y trámites que presta cada área de la administración municipal y de los Organismos Descentralizados y disponer de todos los materiales, documentos, sistemas que requiera para el desempeño de su trabajo, para poder brindar una información completa y segura.
- f) **Asertividad:** Expresar de manera amable, franca, concreta y precisa, logrando decir lo que queremos sin afectar a los demás, en el momento, lugar y forma adecuada.
- g) **Los gestos:** Lenguaje gestual y corporal, sobre todo de la cara, deberá resultar acorde a un trato de cordialidad y educado. Nunca deberán mostrarse gestos de desagrado o pereza.
- h) **El tono de voz:** Debe ser amable, utilizar palabras completas al hablar, no gritar ni mantener un tono de voz muy bajo que no pueda ser escuchado.

Órgano Oficial del Ayuntamiento Constitucional de Jilotepec, Mex.

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.



Página 15 de 17			
Fecha	Día	Mes	Año
Elaboración	31	10	2019
Actualización	09	04	2025



CAPÍTULO SEGUNDO EN ATENCIÓN

Artículo 13. Se entenderá como Protocolo de Atención los siguientes pasos para su correcta aplicación:

- a) El contacto inicial es clave para el proceso de atención al ciudadano para los servidores públicos del área de recepción e información por lo cual siempre deberán utilizar un lenguaje incluyente en todo momento.
- b) Partiendo de una imagen personal cuidada, damos la bienvenida al solicitante con una sonrisa y le saludamos: **(Buenos días/buenas tardes/ Señor/Señora, ¿En qué puedo servirle?). O identificándonos con nombre y apellidos, si es posible sonría y mire a los ojos al usuario de manera amable.**
- c) Le ofrecemos nuestra ayuda. En todo momento de la atención muestre amabilidad y cortesía, tratándolo de Usted.
- d) A continuación, escuchamos activamente al ciudadano, sin interrupciones, mostrando nuestra comprensión ante la consulta planteada utilizando el lenguaje corporal, como, por ejemplo, asintiendo moviendo la cabeza y reforzando con breves comentarios Indague sobre lo que necesita, haga preguntas sobre los posibles trámites o servicios que requiera y confirme su solicitud.
- e) Responda a sus preguntas, proporcionándole la mayor información posible sobre su trámite, de manera clara y concisa.
- f) En el caso de que el ciudadano se muestre preocupado o confuso, intentaremos tranquilizarle y ofrecer nuestra comprensión.
- g) Identificaremos sus necesidades, pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz correcto y mencionando su nombre para hacer más agradable el trato.
- h) Actúe con diligencia y agilidad en la atención que brinda; Priorice y dedíquese en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo, no interrumpa el proceso de atención por ningún distractor.
- i) Evite polemizar o discutir con el ciudadano.
- j) Al recibir el agradecimiento del ciudadano, respóndale:
(A sus órdenes Señor/Señora..... estamos para servirle).

TÍTULO CUARTO SANCIONES

Artículo 14. El servidor público que se desempeñe sin apego a los valores y conductas señalados en este Código, incurrirá en faltas graves y no graves, infracciones e incluso delitos; casos en que las sanciones se aplicarán conforme a lo dispuesto por la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios vigente



GACETA MUNICIPAL



Órgano Oficial del Ayuntamiento Constitucional de Jilotepec, Mex.

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.



Página 16 de 17			
Fecha	Día	Mes	Año
Elaboración	31	10	2019
Actualización	09	04	2025



TÍTULO QUINTO DIFUSIÓN

Artículo 15. Los Órganos Internos de Control deberán difundir y publicar en sus páginas de internet y en el periódico oficial que corresponda el contenido de los Códigos de Ética y de Conducta; así como hacerlo del conocimiento de las personas servidoras públicas.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Publíquese el presente Código de Ética y Conducta Municipal 2025-2027 en el Periódico Oficial “Gaceta Municipal”.

SEGUNDO. El presente Código de Ética y Conducta Municipal 2025-2027 entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial “Gaceta Municipal”.

TERCERO: Se derogan todas las disposiciones municipales que se opongan a las previstas en este presente reglamento.



GACETA MUNICIPAL



Órgano Oficial del Ayuntamiento Constitucional de Jilotepec, Mex.

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.



Página 17 de 17			
Fecha	Día	Mes	Año
Elaboración	31	10	2019
Actualización	09	04	2025



VALIDACIÓN

AYUNTAMIENTO
LIC. RODOLFO NOGUÉS BARAJAS
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL

LIC. NANCY ESTELA VEGA CHAVARRIA
SÍNDICO MUNICIPAL

PROFESOR AGUSTIN MENDOZA GARCIA
PRIMER REGIDOR

LIC. LAURA IVETH GONZALEZ COLIN
SEGUNDA REGIDORA

LIC. LUIS JESUS REYES HERNANDEZ
TERCER REGIDOR

C. ROSABELIA VAZQUEZ ALAVEZ
CUARTA REGIDORA

C. GUSTAVO REBOLLAR GARCIA
QUINTO REGIDOR

LIC. FABIOLA HERNANDEZ LUGO
SEXTA REGIDORA

C. ARTURO GODINEZ REYES
SÉPTIMO REGIDOR



GACETA MUNICIPAL



Órgano Oficial del Ayuntamiento Constitucional de Jilotepec, Mex.

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

EL AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE JILOTEPEC,
ESTADO DE MÉXICO
2025-2027

DIRECTORIO

LIC. RODOLFO NOGUÉS BARAJAS
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE JILOTEPEC
(Rúbrica)

LIC. NANCY ESTELA VEGA CHAVARRIA
SÍNDICA MUNICIPAL
(Rúbrica)

PROFR. AGUSTIN MENDOZA GARCÍA
PRIMER REGIDOR
(Rúbrica)

L.T.F. LAURA IVETH GONZALEZ COLÍN
SEGUNDA REGIDORA
(Rúbrica)

LIC. LUIS JESÚS REYES HERNÁNDEZ
TERCER REGIDOR
(Rúbrica)

C. ROSA VELIA VÁZQUEZ ALAVEZ
CUARTA REGIDORA
(Rúbrica)

C. GUSTAVO REBOLLAR GARCÍA
QUINTO REGIDOR
(Rúbrica)

LIC. FABIOLA HERNÁNDEZ LUGO
SEXTA REGIDORA
(Rúbrica)

C. ARTURO GODÍNEZ REYES
SÉPTIMO REGIDOR
(Rúbrica)

LIC. LEOPOLDO RAFAEL OLGUÍN MARTÍNEZ
SECRETARIO DE AYUNTAMIENTO
(Rúbrica)