



Secretaría de
**SEGURIDAD
CIUDADANA**



CÓDIGO DE CONDUCTA

SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA

HONORABLE AYUNTAMIENTO
DEL MUNICIPIO DE PUEBLA

LA CAPITAL
IMPARABLE

CLAVE DE REGISTRO: CC/SSC/01/ADM2427

AUTORIZACIONES:

Cor. Inf. E. M. Félix Pallares Miranda
Secretario de Seguridad Ciudadana

Jorge Arturo del Valle López
Subsecretario de Desarrollo
Institucional

Myr. Inf. Isidro Miguel Cruz
Subsecretario de Operatividad Policial

Myr. Inf. E. M. Juan Carlos González
Veites
Subsecretario de Inteligencia

Simón Cano Martínez
Director General de Control de Tránsito

Roberto Carlos Reyes Islas
Director General de Emergencias y
Respuesta Inmediata

César Orlando Flores Sánchez
Director de Protección Civil

Ramsés Bonilla Luna
Director Jurídico

Adriana Guatemala Villalobos
Directora de Planeación

Guillermo Antonio Almazán Smith
Director de la Academia de
Formación y Profesionalización Policial
del Municipio de Puebla



13 de noviembre de 2025

SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA

3

ÍNDICE

- I.** Fundamento Legal
- II.** Mensaje de la persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana
- III.** Objetivo del Código
- IV.** Ámbito de aplicación y obligatoriedad
- V.** Glosario de Términos
- VI.** Misión
- VII.** Visión
- VIII.** Carta compromiso
- IX.** Principios Constitucionales y Legales que rigen a las Personas Servidoras Públicas
- X.** Valores en el Servicio Público
- XI.** Reglas de Integridad
- XII.** Conductas
- XIII.** Mecanismos de capacitación y difusión
- XIV.** Mecanismos o canales para presentar quejas o denuncias por incumplimiento al Código de Conducta
- XV.** Aprobación y entrada en vigor

I. FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
 - Artículos 1, 4, 21 párrafo noveno y décimo, 108 y 109 fracción III, 113, 123 y 124.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
 - Artículos 1, 2, 3, 40 y 41.
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
 - Artículo 5.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
 - Artículos 7 y 16.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.
 - Artículo 104 inciso h) y 105 fracción III.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla.
 - Artículos 3 fracción V.
- Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI- 2015 En Igualdad Laboral y No Discriminación.
- Ley Orgánica Municipal.
 - Artículos 208, 210, 211, 212 y 213.
- Ley de Seguridad Pública del Estado de Puebla.
 - Artículos 2, 22, 24, 27, 28, 29 y 30.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
- Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento de Puebla.
- Código de Ética para las Personas servidoras Publicas del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
 - Artículos 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13 y 27.
- Lineamientos Generales de Control Interno Institucional y sus Normas de Aplicación para la Administración Pública del Municipio de Puebla.
- Guía para la elaboración del Código de Conducta de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal.

II. MENSAJE DE LA PERSONA TITULAR DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA

La seguridad de la ciudadanía del Municipio de Puebla representa una delicada tarea que requiere esfuerzo y dedicación de todas las personas servidoras públicas integrantes de esta Secretaría, áreas operativas, administrativas, de prevención y proximidad social, que día a día se esfuerzan para cumplir con la ardua y noble misión de construir una ciudad más segura.

La sociedad merece que nuestro servicio y actuar impacte significativamente en el municipio, en las instituciones y en las propias familias.

La función que desempeña cada una de las personas servidoras públicas que integran la Secretaría de Seguridad Ciudadana es fundamental para salvaguardar la seguridad, integridad y patrimonio de las personas; prevenir la comisión de delitos; así como preservar las libertades, el orden, la paz y tranquilidad social, siendo uno de los ejes rectores y compromiso de esta honorable institución y para lograrlo, resulta primordial que toda persona servidora pública que labora en la Secretaría, realice sus funciones en estricto apego a los principios constitucionales de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo y honradez, actuar con responsabilidad, ética social e institucional son aspectos que deben ser inherentes al quehacer de las personas servidoras públicas por lo que el presente Código de Conducta brinda los principios y valores adjuntos a las obligaciones que todas las personas integrantes de la Secretaría deben observar, en el desarrollo de sus labores, con la finalidad prevenir y evitar conductas contrarias al correcto ejercicio del servicio público, a la misión y visión de esta Secretaría y a la del Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

Comiendo a mis compañeros y compañeras a actuar con estricto apego al presente, ya que se trata de un ordenamiento enfocado en orientar y facilitar su desempeño como personas servidoras públicas de esta Secretaría y no omitir el cumplimiento de las disposiciones que contemplan las sanciones aplicables en materia administrativa o relacionadas al Servicio Profesional de Carrera Policial, en caso de un actuar contrario a lo dispuesto en el presente.

Finalmente, corresponde a todas las personas integrantes de esta Dependencia atender y observar lo establecido en este Código y trabajar con el más alto nivel de ética profesional en favor del bienestar de las familias de nuestro Municipio de Puebla.

III. OBJETIVO DEL CÓDIGO

Establecer el marco ético para el actuar de las personas servidoras públicas de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, que permita orientarlas ante situaciones que se les presenten en el ámbito laboral, con el fin de que se conduzcan con estricto apego y respeto a los principios, valores, reglas de integridad y conductas expuestas en este código y de manera armónica con la Política de Igualdad Laboral y No Discriminación del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, a fin de asegurar la legalidad y ética pública que debe imperar en la presente Administración Pública Municipal.

IV. AMBITO DE APLICACIÓN Y OBLIGATORIEDAD

El presente Código de Conducta es de observancia general y obligatoria para todas las personas servidoras públicas que desempeñen un empleo, cargo o comisión en la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

Asimismo, es un instrumento orientador para las personas que prestan prácticas profesionales y servicio social.

V. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos del presente código se entenderá por:

- a) **CODECII:** Comité de Desarrollo y Control Interno Institucional, el cual es un órgano colegiado al interior de las Dependencias y Entidades, que contribuye al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, así como impulsar el establecimiento y actualización del Sistema de Control Interno Institucional, y contribuir a la administración de riesgos con el análisis y seguimiento de los riesgos.
- b) **Código de Conducta:** Instrumento que establece de manera clara y precisa las situaciones específicas que orienten el criterio que deberán observar las personas servidoras públicas, en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones para prevenir y disuadir la realización de actos contrarios a la ética que puedan derivar

en faltas administrativas, atendiendo a los objetivos, misión y visión del que se trate.

- c) **Código de Ética:** Código de Ética para las Personas Servidoras Públicas del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, que da a conocer las normas éticas, que deben orientar la actuación y la toma de decisiones de las personas servidoras públicas.
- d) **Conducta:** A la manera de actuar de las personas en su rol de servidoras públicas.
- e) **Corrupción:** Es el abuso de cualquier posición de poder, público o privado que ejerzan las personas servidoras públicas o particulares vinculadas con faltas graves, con el objetivo de generar un beneficio personal o particular indebido, a costa del bienestar colectivo.
- f) **Clima Laboral:** Conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas servidoras públicas de la Administración Pública Municipal y que influyen sobre su conducta.
- g) **Dependencias:** Aquellas que integran la Administración Pública Municipal Centralizada del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla y sus Órganos Desconcentrados;
- h) **Persona Servidora Pública:** Toda persona que desempeña un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la Administración Pública Municipal centralizada y descentralizada, quienes serán responsables por los actos y omisiones en que incurran en el desempeño de sus funciones.
- i) **Servicio Público:** Actividad de la administración pública, regular y continua, encaminada a satisfacer las necesidades colectivas.
- j) **Principios:** Aquellos que rigen la actuación de las personas servidoras públicas de la Administración Pública del Municipio de Puebla; y
- k) **Valores:** Cualidades que caracterizan a la persona servidora pública, que se consideran positivos e importantes y que requieren de un aprendizaje o desarrollo, con el objetivo de alcanzar el bien común.

VI. MISIÓN

Somos la Institución encargada de garantizar la paz y la seguridad de la ciudadanía y sus bienes en el Municipio de Puebla, a través de acciones orientadas a la prevención, investigación y persecución de los delitos y faltas administrativas, bajo los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo y honradez; con Perspectiva de Género y respeto a los Derechos Humanos.

VII. VISIÓN

Consolidar a la Secretaría de Seguridad Ciudadana como una corporación policial confiable, profesional, coordinada, eficiente, moderna, disciplinada y justa, que contribuya a garantizar un entorno seguro y adecuado para las y los habitantes y visitantes del municipio de Puebla, realizando para ello sus tareas con estricto apego a la legalidad, transparencia, respeto a los derechos humanos y perspectiva de género. La meta es que esta Secretaría, sea considerada como un referente a nivel estatal y nacional, cumpliendo estándares de certificación internacionales.

VIII. CARTA COMPROMISO

La Secretaría de Seguridad Ciudadana tiene un gran compromiso con la sociedad, que requiere y espera que nuestro servicio y actuar impacte significativamente en el municipio de Puebla, en las instituciones y en las propias familias, por lo que en el ejercicio de nuestras funciones se actuará con total responsabilidad, perspectiva de género, ética social e institucional con la finalidad de salvaguardar la integridad, seguridad, bienes, paz y tranquilidad social, que son aspectos que deben ser inherentes al quehacer de cada una de las personas servidoras públicas integrantes de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.

Por lo tanto, todas las personas servidora públicas de esta secretaría deberán suscribir una Carta Compromiso, para el desempeño de su empleo, cargo o comisión conforme a los principios, valores y reglas de integridad establecidos en el presente Código, de

acuerdo al formato emitido por la Contraloría, misma que quedará bajo resguardo de esta Dependencia.

IX. PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES Y LEGALES QUE RIGEN A LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS

Las personas servidoras públicas deberán regir su conducta y el desempeño de sus funciones, en su empleo, cargo o comisión, bajo los principios contemplados en el Código de Ética para las Personas Servidoras Públicas del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, siendo tales principios los siguientes:

- a) **Competencia por mérito:** Las personas servidoras públicas deberán ser seleccionadas para sus puestos, con base en su habilidad profesional, capacidad y experiencia, garantizando la igualdad de oportunidades y atrayendo a las mejores personas candidatas, para ocupar los puestos, mediante procedimientos transparentes, objetivos y equitativos;
- b) **Disciplina:** Las personas servidoras públicas tendrán que 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;
- c) **Economía:** Las personas servidoras públicas, en el ejercicio del gasto público, deberán administrar 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;
- d) **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;
- e) **Eficiencia:** Las personas servidoras públicas actúan en apego al Plan Municipal de Desarrollo y a los programas previamente establecidos y optimizarán el uso y la asignación de los recursos públicos en el desarrollo de sus actividades, para lograr los objetivos propuestos;

- f) **Equidad:** Las personas servidoras públicas deben procurar que toda persona acceda con justicia e igualdad al uso, disfrute y beneficio de los bienes, servicios, recursos y oportunidades;
- g) **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 terceras personas, 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 cargo público implica un alto sentido de integridad y vocación de servicio;
- h) **Imparcialidad:** Las personas servidoras públicas deben dar a la ciudadanía, y a la población en general el mismo trato, sin conceder privilegios o preferencias a organizaciones o personas, ni permitir que influencias, intereses o prejuicios indebidos afecten su compromiso, para tomar decisiones o ejercer sus funciones de manera objetiva;
- i) **Integridad:** Las personas servidoras públicas deberán siempre hacer lo correcto, por las razones correctas y del modo correcto y actuar de manera congruente con los principios que se deben observar en el desempeño de un empleo, cargo, comisión o función, convencidas de actuar en forma respetuosa y apropiada para que su desempeño responda al interés público y genere confianza plena frente a todas las personas con las que se vincule u observen su actuar;
- j) **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;
- k) **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 la Constitución, 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;
- l) **Objetividad:** Las personas servidoras públicas deben 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.

- m) **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, honestidad, integridad y respeto, tanto a las demás personas servidoras públicas como a las personas particulares con las que llegaren a tratar;
- n) **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; y
- o) **Transparencia:** Las personas servidoras públicas, en el ejercicio de sus funciones, privilegiarán 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 que protege los datos personales que estén bajo su custodia.

X. VALORES EN EL SERVICIO PÚBLICO

Las personas servidoras públicas deberán regir su conducta en el desempeño de sus funciones, empleo, cargo o comisión, bajo los siguientes valores:

- a) **Interés Público:** Las personas servidoras públicas deben actuar, en todo momento, con la máxima atención de las necesidades y demandas de la sociedad, por encima de intereses y beneficios particulares, ajenos a la satisfacción colectiva;
- b) **Cooperación:** Las personas servidoras públicas deben 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 de seguridad pública, en beneficio de la colectividad y confianza de la ciudadanía en sus instituciones;

- c) **Honestidad:** Las personas servidoras públicas deberán actuar con integridad y transparencia en todas las circunstancias del desarrollo de sus actividades o comisiones que desempeñen, dentro o fuera de la Secretaría;
- d) **Equidad de género:** Las personas servidoras públicas, en el ámbito de sus competencias y atribuciones, garantizarán que, tanto mujeres como hombres, accedan con las mismas condiciones, posibilidades y oportunidades a los bienes y servicios públicos de protección y seguridad; a los programas y beneficios institucionales; y a los empleos, cargos y comisiones de la administración pública municipal;
- e) **Igualdad y no discriminación:** Las personas servidoras públicas deberán 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 en cualquier otro motivo;
- f) **Justicia:** Las personas servidoras públicas deberán apegarse a las normas jurídicas aplicables, a fin de brindar a cada persona ciudadana lo que le corresponde, de acuerdo al marco legal vigente;
- g) **Liderazgo:** Las personas servidoras públicas son guía, ejemplo y promotoras del presente Código, por lo cual deberán fomentar y aplicar, en el desempeño de sus funciones, los principios que la Constitución, las leyes y los reglamentos les imponen, así como aquellos valores adicionales que por su importancia son intrínsecos al servicio público;
- h) **Orden:** Las personas servidoras públicas deberán ceñir su comportamiento, de conformidad con las normas necesarias, para el logro de los objetivos deseados y previstos en la organización de las cosas, en la distribución del tiempo y en la realización de las actividades;
- i) **Respeto:** Las personas servidoras públicas, otorgan un trato digno y cordial a la ciudadanía y a nuestros compañeros de trabajo, superiores y subordinados,

considerando los derechos humanos, laborales y pluralidad de las opiniones evitando toda clase de discriminación. Prohibimos todos los actos de tortura y contra la dignidad humana privilegiando la protección a la vida;

- j) **Entorno cultural y ecológico:** Las personas servidoras públicas, en el desarrollo de sus actividades, deben evitar la afectación del patrimonio cultural y natural del Municipio de Puebla, así como el de cualquier otro, asumen 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 el principal legado para las generaciones futuras;
- k) **Respeto a los Derechos Humanos:** Las personas servidoras públicas deberán respetar los derechos humanos, lo cual consiste en garantizar, promover y proteger 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; lo que implica que ninguna persona servidora pública debe humillar, menoscabar, maltratar ni discriminar a persona alguna; y
- l) **Solidaridad:** Los personas servidoras públicas deberán propiciar que el trabajo que realicen sea de manera armónica e implique la colaboración entre la administración pública municipal y la ciudadanía, independientemente de sus intereses personales, con el propósito de cumplir con los objetivos y metas institucionales del Plan Municipal de Desarrollo.

XI. REGLAS DE INTEGRIDAD

Toda persona servidora pública de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, deberá conocer y cumplir los principios y valores asociados a las reglas de integridad contenidas en la presente normativa sin que reemplacen, sustituyan o limiten la responsabilidad y obligaciones de las personas servidoras públicas de esta Dependencia con otras disposiciones jurídicas y administrativas aplicables, siendo las siguientes:

I. Actuación pública: Conducirse en todas sus actuaciones, en cualquier cargo o comisión, con transparencia, honestidad, lealtad, legalidad, calidad, rendición de cuentas, cooperación, austeridad, responsabilidad y con orientación al bien común;

II. Administración de bienes muebles e inmuebles: Las personas servidoras públicas en el uso o la administración de bienes muebles o inmuebles que tengan a su cargo, y que participen en el proceso de baja, alta, enajenación y administración deberán, en todo momento, apegarse a los principios de eficiencia, imparcialidad, economía, disciplina, rendición de cuentas, eficacia, transparencia y honestidad atendiendo a las necesidades de interés público;

III. Comportamiento digno: Las personas servidoras públicas se conducen de manera digna, sin proferir expresiones, adoptar comportamientos, usar lenguaje o realizar acciones de hostigamiento o acoso sexual, manteniendo una actitud de respeto hacia las personas con las que tiene o guarda relación en el servicio público;

IV. Contrataciones públicas, licencias, permisos, autorizaciones y concesiones: Quienes participen en el otorgamiento, prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y similares se deberán conducir bajo los principios de legalidad, honradez, transparencia, objetividad, imparcialidad, eficiencia y eficacia, orientando sus decisiones a las mejores propuestas y a las necesidades de interés público;

V. Control interno: Quienes están encargadas del control interno, evaluación, supervisión y auditoría, en todo momento, deben apegarse a los principios de eficiencia, imparcialidad, economía, disciplina, honestidad, rendición de cuentas y transparencia, atendiendo a las necesidades de interés público;

VI. Cooperación con la integridad: Las personas servidoras públicas, en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, cooperarán con la Secretaría y con las instancias encargadas de velar por la observancia de los principios y valores intrínsecos a la función pública, en el fortalecimiento de la cultura ética y de servicio a la sociedad;

VII. Desempeño permanente y cooperación con integridad y dignidad: En todo momento, deben tener una actitud de integridad, respeto y comportamiento digno con las demás personas servidoras públicas y con la ciudadanía, respetando los principios establecidos en el presente Código;

VIII. Información pública: Todas las personas servidoras públicas conducirán su actuar conforme a los principios de máxima publicidad, observando las obligaciones en materia de transparencia y acceso a la información; asimismo, serán responsables del resguardo y actualización de la información pública, documentación gubernamental y datos personales que tienen bajo su cargo; además de cumplir todas las disposiciones emitidas por la Coordinación General de Transparencia y Municipio Abierto del Ayuntamiento;

IX. Procedimiento administrativo: Quienes investiguen, participen, coordinen, inicien y den seguimiento a procedimientos administrativos, en todo momento, respetarán las formalidades esenciales del procedimiento y la garantía de audiencia, deben apegarse a los principios de legalidad, debido proceso, respeto a los Derechos Humanos, eficiencia, imparcialidad, economía, disciplina, honestidad, rendición de cuentas y transparencia, atendiendo a las necesidades de interés público;

X. Procesos de evaluación: Quienes realicen procesos de evaluación deberán, en todo momento, actuar con integridad, profesionalismo, legalidad, imparcialidad, objetividad e igualdad, para obtener información veraz, útil y confiable que permita identificar riesgos, debilidades y áreas de oportunidad, así como instrumentar medidas idóneas y oportunas, a efecto de garantizar el cumplimiento de objetivos, estrategias, prioridades, metas y resultados de los Planes y Programas Municipales.

XI. Programas gubernamentales: Todo el personal que participe en el otorgamiento de operación de subsidios, apoyos y programas gubernamentales, deberán sujetarse a la normativa aplicable con perspectiva e igualdad de género, procurando que estos sean bajo los principios de honradez, lealtad, imparcialidad, objetividad, transparencia, eficacia y eficiencia, orientando sus decisiones a las necesidades de bien común;

XII. Recursos humanos: Quienes, con motivo de su empleo, cargo, comisión o función, participen en procedimientos de reclutamiento al contratar, pagar y administrar bienes y personal operativo y/o administrativo, deberán garantizar su conducción, bajo los principios de legalidad, honradez, transparencia, objetividad, imparcialidad, eficiencia y eficacia, orientando sus decisiones a las necesidades de bien común; y

XIII. Trámites y servicios: En el otorgamiento de trámites y servicios se deberá atender a las personas usuarias de forma eficiente, diligente, eficaz, respetuosa, transparente, oportuna, veraz, honesta, legal, responsable e imparcial.

XII. CONDUCTAS

Las conductas de las personas servidoras públicos adscritas a la Secretaría, deberán sujetarse a los siguientes criterios:

I.- Interés público: Actuar en todo momento, con la máxima atención de las necesidades y demandas de la sociedad por encima de intereses y beneficios particulares, ajenos a la satisfacción colectiva, vinculada con:

- a) **Principios:** Disciplina, Integridad, legalidad, Profesionalismo y Rendición de cuentas.
- b) **Valores:** Bien común, Orden y Honestidad.
- c) **Reglas de integridad:** Actuación pública y control interno

II.- Compromiso de servicio: Asumir con responsabilidad las facultades y funciones inherentes al empleo, cargo o comisión, sin eludir, bajo cualquier pretexto, el cumplimiento de las responsabilidades y obligaciones, vinculadas con:

- a) **Principios:** Disciplina, Integridad, legalidad, Profesionalismo y Rendición de cuentas.
- b) **Valores:** Bien común, Orden y Honestidad.
- c) **Reglas de integridad:** Actuación pública y control interno

III.- Responsabilidad Institucional. Ser amable y cordial con las personas que realizan alguna consulta sobre los trámites, servicios o cualquier función de alguna autoridad, ser empático y proporcionar el apoyo requerido, proporcionando respuestas claras, atentas y respetuosas o en su caso canalizándolas con la instancia competente. Proporcionar atención con calidez y calidad, para proyectar una imagen institucional impecable, vinculadas con:

- a) **Principios:** Profesionalismo, Integridad, Legalidad, y Rendición de Cuentas.
- b) **Valores:** Bien Común, Orden y Honestidad.
- c) **Reglas de integridad:** Actuación pública y Control Interno.

IV.- Atención y Servicio: Iniciar las actividades del servicio puntualmente, en el horario establecido. Dirigirse al público, de manera respetuosa, saludar, presentarse, escuchar, y atender con rapidez, dando prioridad a los adultos mayores, mujeres embarazadas, menores ofendidos, personas con alguna discapacidad, lesionadas o en estado de crisis psicológica. Al terminar, preguntar al usuario sobre la existencia de alguna duda y ofrecerle ayuda para la atención de algún otro asunto, vinculadas con:

- a) **Principios:** Honradez, Lealtad, Imparcialidad, Eficiencia, Eficacia, Disciplina, Profesionalismo y Rendición de Cuentas.
- b) **Valores:** Interés Público, Cooperación y Liderazgo.
- c) **Reglas de integridad:** Actuación pública y Recursos Humanos.

V.- Discreción y honestidad. Desempeñar su labor con lealtad a la Institución que se proyecta en el correcto uso, manejo y cuidado de la información que le sea conferida y en los asuntos que conozca, así como promover la buena imagen institucional, vinculada con:

- a) **Principios:** Lealtad, Imparcialidad, Profesionalismo, Transparencia, Rendición de Cuentas, Eficacia y Equidad.
- b) **Valores:** Respeto, Interés Público, Cooperación y Liderazgo.
- c) **Reglas de Integridad:** Actuación Pública, Programas Gubernamentales, y Trámites y servicios.

VI.- Combate a la corrupción. Ejercer sus funciones con honradez, responsabilidad y transparencia, portando con honor el uniforme y evitar conductas que lo lleven a recibir gratificaciones o compensaciones que desacrediten su persona o la Secretaría, dentro o fuera de su jornada laboral, por lo que estará vinculada con:

- a) **Principios:** Legalidad, Imparcialidad, Rendición de Cuentas e Integridad.
- b) **Valores:** Interés Público y Liderazgo.
- c) **Reglas de Integridad:** Control Interno y Proceso de evaluación.

VII.- Clima laboral. Formar un equipo de trabajo con el propósito de servir, y en el que prevalezca el trato cortes y empático entre compañeros, buscando siempre crear un ambiente de respeto, por lo que estará vinculada con:

- a) **Principios:** Lealtad, Imparcialidad y Profesionalismo.
- b) **Valores:** Interés Público y Respeto.
- c) **Reglas de Integridad:** Actuación Pública y Desempeño permanente y cooperación con integridad y dignidad.

VIII.- Imagen personal. Utilizar el uniforme asignado que corresponda para el desempeño de sus funciones, presentarse siempre aseado y portar en todo momento y a la vista la credencial institucional, por lo que estará vinculada con:

- a) **Principios:** Lealtad, Imparcialidad y Profesionalismo.
- b) **Valores:** Interés Público y Respeto.
- c) **Reglas de Integridad:** Actuación Pública y Comportamiento

IX.- Trato igualitario: Apegar la conducta al principio de igualdad entre las personas servidoras públicas; así como con la ciudadanía, sin ningún tipo de discriminación, ya sea por negación, exclusión, distinción, menoscabo, impedimento, restricción, anulación, o preferencia, de alguno o algunos de los derechos humanos y las libertades de las personas, grupos o comunidades en situaciones de desigualdad cultural, educativa, laboral, sexo, edad, raza, color, preferencia sexual, estado civil, etnia, edad, lenguaje, religión, condición de salud, opiniones políticas o de otro tipo, origen social o nacional, discapacidad, propiedad, nacimiento o cualquier otro factor que perpetúe las brechas de género, respetando los derechos humanos y la integridad de la persona, que tenga por efecto anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos, así como la igualdad de las personas, por lo que estará vinculada con:

- a) **Principios:** Lealtad, Imparcialidad y Profesionalismo.
- b) **Valores:** Interés Público y Respeto.
- c) **Reglas de Integridad:** Actuación Pública y Desempeño permanente y cooperación con integridad y dignidad.

X.- Cero tolerancias al acoso y hostigamiento sexual. Velar por la integridad y dignidad de mis compañeros, y de todas las personas con las que se tenga trato, para garantizar un ambiente de trabajo libre de acoso y hostigamiento, por lo que estará vinculada con:

- a) **Principios:** Profesionalismo, Integridad y Equidad.

- b) **Valores:** Respeto a los Derechos Humanos.
- c) **Reglas de Integridad:** Comportamiento digno.

XI.- Capacitación continua. Participar en los programas de capacitación institucional a fin de fortalecer los conocimientos y competencias profesionales con el fin de estar actualizado en materia de normatividad y mejores prácticas nacionales e internacionales en materia de seguridad pública, por lo que estará vinculada con:

- a) **Principios:** Eficiencia, Eficacia, Disciplina, Profesionalismo.
- b) **Valores:** Interés Público y Liderazgo.
- c) **Reglas de Integridad:** Desempeño permanente y cooperación con integridad y dignidad.

XII.- Respeto a la ley. Actuar conforme al principio de legalidad y lo previsto en las leyes, reglamentos y demás instrumentos normativos que regulen las funciones de las actividades, facultades y atribuciones, por lo que estará vinculada con:

- a) **Principios:** Legalidad, Disciplina y Profesionalismo.
- b) **Valores:** Interés Público.
- c) **Reglas de Integridad:** Programas gubernamentales, Recursos Humanos, Actuación Pública y Procedimiento administrativo.

XIII.- Uso de tecnología: Mantener, cuidar y tener en óptimas condiciones los bienes tecnológicos asignados, mismo que se debe utilizar exclusivamente para el desempeño de sus actividades, cuidando al uso de las claves y cuentas de acceso a los sistemas informáticos que se proporcionen para el desarrollo de las mismas, por lo que estarán vinculadas con:

- a) **Principios:** Legalidad, Disciplina y Profesionalismo.
- b) **Valores:** Interés Público.
- c) **Reglas de Integridad:** Programas gubernamentales, Recursos Humanos, Actuación Pública y Procedimiento administrativo.

XIV.- Manejo de los recursos materiales y financieros con eficiencia y austeridad.
Utilizar y administrar con austeridad, racionalidad y disciplina los recursos públicos y materiales que estén bajo mi responsabilidad, por lo que estarán vinculadas con:

- a) **Principios:** Honradez, Eficiencia, Economía y Profesionalismo.
- b) **Valores:** Respeto a la cultura y al medio.
- c) **Reglas de Integridad:** Contrataciones Públicas, Licencias, Permisos, Autorización y Concesiones, y administración de bienes muebles e inmuebles.

XIII. MECANISMOS DE CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN

Se impulsará la capacitación al personal que labora en la Secretaría de tal manera que se reproduzca el conocimiento contenido en el presente Código y se potencie la cobertura e impacto el personal administrativo y operativo.

Las capacitaciones podrán hacerse de manera presencial o virtual a través de cursos, talleres, dinámicas, así como la aplicación de cuestionarios, encuestas o consultas; y la difusión de manera física a través de carteles, boletines internos, folletos u otros o de manera digital (correos electrónicos, redes sociales, página oficial del Honorable Ayuntamiento, página oficial de las Entidades u otros), y se tendrá como eje sustantivo para su seguimiento al Comité de Desarrollo y Control Interno Institucional (CODECII).

Es importante hacer mención que las estrategias son medios enunciativos mas no limitativos.

XIV. MECANISMOS O CANALES PARA PRESENTAR QUEJAS O DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTOS AL CÓDIGO DE CONDUCTA

Cualquier persona servidora pública o particular, podrá realizar la presentación de quejas o denuncias por incumplimiento al presente Código de Conducta, las cuales serán admitidas y remitidas al Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla y/o ante las instancias correspondientes.

Lo anterior, sin perjuicio de lo que dispone el Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, acorde con el cual dichas quejas o denuncias, tratándose de los miembros del Servicio Profesional de Carrera Policial, se llevará ante la competencia del Departamento de Asuntos Internos y/o en su caso del Consejo de Honor y Justicia de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

El incumplimiento de las conductas establecidas en el presente Código de Conducta, dará lugar a los procedimientos administrativos correspondientes, de conformidad con la normatividad aplicable.

Corresponde a Contraloría Municipal, al Departamento de Asuntos Internos, al Consejo de Honor y Justicia y a la Dirección Jurídica, vigilar el cumplimiento del presente Código, previo, durante y con posterioridad a la atención o resolución de las materias o asuntos competentes de los entes públicos.

XV. APROBACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR

El presente Código de Conducta entrará en vigor a partir del día siguiente de su registro por parte de la Contraloría Municipal y estará vigente hasta en tanto no exista disposición legal que lo derogue.