



GOBIERNO HUMANO, CERCANO A LA GENTE
TEMIXCO
AYUNTAMIENTO 2025-2027

DIAGNÓSTICO SOBRE LAS REGLAS DE CONDUCTA

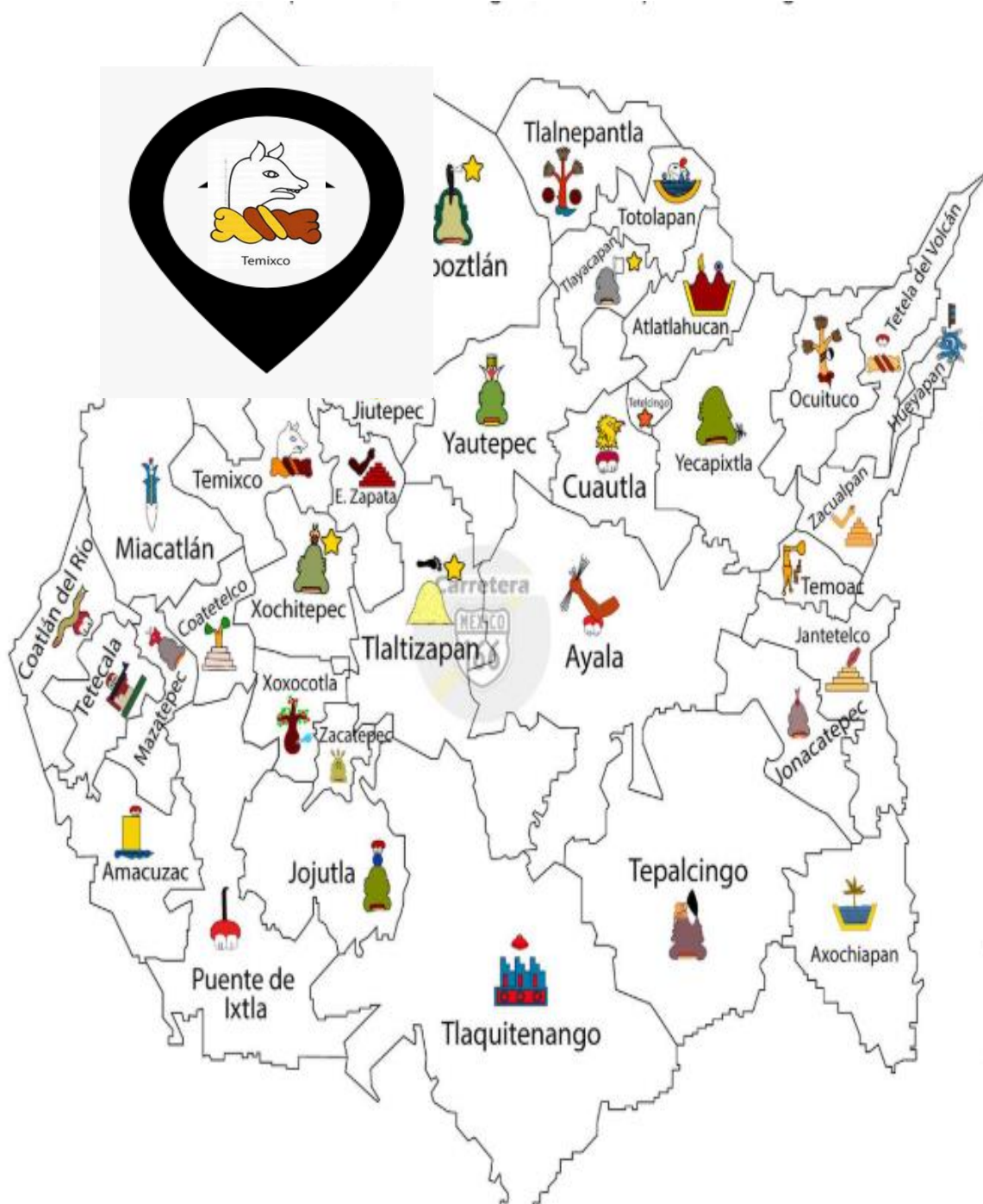
CÓDIGO DE CONDUCTA PARA EL PERSONAL DEL AYUNTAMIENTO DE TEMIXCO, MORELOS Y SUS ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS

2025

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
MARCO NORMATIVO	4
OBJETIVO	5
METODOLOGÍA	5
CUESTIONARIO.....	6
CUESTIONARIO PARA DIAGNÓSTICO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA.....	8
CUESTIONARIO PARA LA CIUDADANÍA	13
RESULTADOS	14
RECOMENDACIONES.....	16
Fortalecer el Capital Humano	16
Fortalecer la Estructura de Vigilancia y Asesoría	16
Integrar la Ética en los Procesos Administrativos.....	17
Atención a la ciudadanía.....	17
Combate a la Corrupción y Promoción de la Integridad	18
Optimización de la Eficiencia Operativa.....	18
Monitoreo y Evaluación.....	18
Fortalecimiento de la Transparencia Activa y Rendición de Cuentas.	19
Combate a la Corrupción y Promoción de la Integridad	19
Optimización de la Eficiencia Operativa.....	19
Capacitación y Desarrollo del Personal	20
Monitoreo y Evaluación.....	20
Anexo I.....	20
Anexo II	29
CONCLUSIONES	35

TEMIXCO



INTRODUCCIÓN

La Fiscalización como parte de las acciones con las que cuenta la Administración Pública para garantizar a la ciudadanía el uso, manejo y ejercicio adecuado de los recursos públicos, ya sean municipales, estatales o federales, bajo los principios de eficacia, eficiencia, economía, transparencia, honradez y legalidad, responde a la exigencia de rendir cuentas de manera clara y permanente.

Acción que se materializa a través de las revisiones de control que en el ámbito de competencia y función tienen los órganos de control y vigilancia, como lo mandata nuestro marco jurídico mexicano y las prácticas internacionales adoptadas para la consecución de este fin.

Es así que, en el ámbito Municipal, la Contraloría Municipal de Temixco, Morelos, en aras de contribuir a garantizar a la sociedad la inspección, supervisión y vigilancia permanente en el ejercicio eficaz, eficiente y transparente de los recursos públicos, por parte de los ejecutores del gasto, cuenta con el “Programa Anual de Auditoría”, para el ejercicio 2025, para la realización de auditorías, revisiones de control, evaluaciones y/o visitas a las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal, con el propósito de contar con los mecanismos que garanticen la adecuada vigilancia de las acciones gubernamentales en cualquier nivel de gobierno dentro de la Administración.

Al respecto, dentro del ámbito de competencia de la Secretaría de la Contraloría Municipal, se contemplan diversos mecanismos de fiscalización que se instauran con objeto de verificar el gasto público, cabal cumplimiento de la normatividad aplicable en relación a la ejecución de obra pública y servicios relacionados con la misma, adquisiciones, enajenaciones, arrendamientos, de bienes muebles, inmuebles, y prestación de servicios, con cargo a recursos municipales, estatales y federales; desempeño institucional, desarrollo sustentable y tenencia de la tierra, transparencia, archivos y gestión documental, bienes muebles y del patrimonio municipal, efectuados por las diversas dependencias y entidades municipales de Temixco, Morelos, coordinando además, acciones con las diversas áreas que integran la Contraloría Municipal, con la finalidad de que las mismas coadyuven para la práctica de auditorías, revisiones de control, evaluaciones y/o visitas, en sustitución o apoyo de las Comisarias.

Lo anterior, en concordancia y cumplimiento a lo indicado por la Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos, Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública del Municipio de Temixco Morelos, el Reglamento Interior de la Contraloría Municipal, que además promueve y supervisa el adecuado funcionamiento de los mecanismos de control de los fondos, programas, subsidios y demás recursos de la Administración Pública Municipal, así como de aquellos convenidos por el Municipio con el Estado, con la Federación y personas beneficiarias de los mismos, en favor de las ciudadanas y los ciudadanos del Municipio de Temixco, Morelos.

MARCO NORMATIVO

El Código de Conducta para el Personal del Ayuntamiento de Temixco Morelos y sus Organismos Públicos Descentralizados, es el factor primordial que rige el comportamiento de las personas servidoras públicas, en su interacción al interior con las áreas administrativas que conforman el Ayuntamiento y en el trato con la ciudadanía, promoviendo en cada uno de sus actos, acciones éticas, apegadas a la Normatividad que rige el actuar institucional, encaminado al cumplimiento de la misión y visión, objetivos y metas de la gestión gubernamental para la gestión 2025-2027.

Con tal motivo, se dispone en la Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos, Reglamento Interior de la Contraloría Municipal de Temixco, Morelos, Código de Ética de las personas servidoras públicas del Ayuntamiento de Temixco y sus Organismos Descentralizados, así como en el Código de Conducta para el Personal del Ayuntamiento de Temixco Morelos y sus Organismos Públicos Descentralizados, estrategias para verificar el apego y cumplimiento a cada uno de los aspectos que rigen la actuación de las personas servidoras públicas en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, así como los participantes en este proceso de actualización y seguimiento.

Es así que, para verificar el cumplimiento en la observancia de los aspectos contemplados en el Código de conducta, por parte de las personas servidoras públicas, determinando oportunidades de mejora, acciones de capacitación y difusión, de manera puntual, el marco normativo señala lo siguiente:

Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.

Artículo *86.- Son atribuciones del Contralor Municipal;

X. Vigilar el exacto cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que regulen las funciones del Ayuntamiento;

XIV.- Supervisar que las áreas administrativas del Ayuntamiento, den cabal cumplimiento a todo tipo de Acuerdos, Bandos, Reglamentos Internos, Administrativos, y demás ordenamientos que el Cabildo expida;

Reglamento Interior de la Contraloría Municipal de Temixco, Morelos.

XVIII.- Las demás que le otorguen otros ordenamientos jurídicos o que el Ayuntamiento le confiera dentro del marco de sus atribuciones.

Código de Ética de las personas servidoras públicas del Ayuntamiento de Temixco y sus Organismos Descentralizados.

Artículo 9.- Vigilancia. La persona titular de la presidencia, la persona titular de la sindicatura, las personas titulares de las regidurías, las personas a cargo de las secretarías de despacho o sus equivalentes, las personas a cargo de las direcciones o sus equivalentes, las personas a cargo de las jefaturas o sus equivalentes, conforme al ámbito de sus atribuciones y funciones, vigilarán la observancia de lo dispuesto en este código.

Código de Conducta para el Personal del Ayuntamiento de Temixco Morelos y sus Organismos Públicos Descentralizados

Artículo 37. Para verificar el cumplimiento de las presentes reglas de conducta, la Contraloría Municipal realizará un diagnóstico en la forma que considere eficaz, pudiendo ser aleatorio en cuanto a los capítulos del presente Código y las distintas unidades administrativas que integran el Ayuntamiento y sus organismos descentralizados, para establecer acciones permanentes y delimitar las conductas que en situaciones específicas deberán observar las y los servidores públicos del Ayuntamiento en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones, pudiendo efectuar las recomendaciones que en su caso estime pertinentes, el diagnóstico será cuando menos una vez por año.

OBJETIVO

El presente diagnóstico tiene como objetivo, contar con una herramienta administrativa de apoyo, que permita garantizar el conocimiento, difusión y actuación en el marco del quehacer institucional, de los valores, directrices y comportamiento laboral, consolidando la cultura de Ética Pública, en todas las personas servidoras públicas adscritas al Municipio de Temixco, Morelos, como parte del compromiso permanente con la eficiencia, rendición de cuentas y combate a la corrupción, permeando sus acciones en beneficio de la ciudadanía.

METODOLOGÍA

Para este ejercicio se llevó a cabo el análisis del Código de Ética de las personas servidoras públicas del Ayuntamiento de Temixco y sus Organismos Descentralizados, así como en el Código de Conducta para el

Personal del Ayuntamiento de Temixco Morelos y sus Organismos Públicos Descentralizados, a fin de determinar los tópicos a evaluar, por su importancia y relevancia en el actuar institucional, alineados a la misión y visión del Ayuntamiento para la gestión 2025-2027.

Las herramientas de preparación, aplicación, análisis y evaluación, de la información obtenida para efectos del presente Diagnóstico, por su utilidad y representatividad en la generación de resultados y reflejo de la situación imperante al momento de su realización, son: Cronograma de actividades, calendario de visitas a las áreas administrativas, formato de Google para contestar el cuestionario; solicitudes de información a las áreas de recursos humanos y de desarrollo económico, para conocer el universo de personas servidoras públicas que integran la plantilla laboral, así como las unidades administrativas que brindan trámites y servicios a la ciudadanía, con horarios de atención y ubicación.

Para la determinación de la muestra, se consideró en un principio el Principio de Pareto, considerando la plantilla laboral que conforma el Municipio de Temixco, de un total de 1,277 personas servidoras públicas, distribuidas en las distintas áreas que conforman la Administración Pública Municipal y organismos descentralizados; sin embargo, durante la aplicación de la encuesta se recibieron un total de 509 cuestionarios, con una batería de preguntas enfocadas a las materias que conforman el Código de Conducta en los tópicos: aspectos institucionales, respeto a los derechos humanos, legalidad, honradez, imparcialidad y objetividad, eficiencia y economía, disciplina y profesionalismo, transparencia y rendición de cuentas, competencia por mérito y eficacia, integridad, interés público, cuidado del entorno cultural y ecológico, cooperación y liderazgo, uso de tecnologías de la información.

Aunado a ello, se tomó en cuenta como factor importante para determinar el nivel de cumplimiento de las personas servidoras públicas a lo dispuesto en el Código de Conducta, la percepción ciudadana, como eje central de la Administración Pública Gubernamental, toda vez que en la gestión de trámites y prestación de servicios, las personas usuarias tienen contacto y comunicación con algún miembro del Ayuntamiento, siendo transcendental el resultado de éstos, para la evaluación del quehacer Municipal.

En este sentido, se diseñó un cuestionario con reactivos tendientes a evaluar de manera transversal los tópicos: respeto a los derechos humanos, legalidad, honradez, imparcialidad y objetividad, eficiencia y economía, disciplina y profesionalismo, transparencia y rendición de cuentas, competencia por mérito y eficacia, integridad, e interés público; seleccionando las unidades administrativas del Municipio que atienden a las personas usuarias a través de ventanillas, de un total de 166 trámites y servicios, se aplicaron 300 cuestionarios, a personas que acudieron a ventanilla en el periodo comprendido del treinta de septiembre al dos de octubre de dos mil veinticinco, durante el horario de atención al público.

Como parte de la representación de los resultados, se utilizaron gráficas de pastel, que ilustran de manera puntual los aspectos evaluados y la recurrencia en las respuestas obtenidas; se brinda un resumen de las actividades realizadas, conclusiones, para finalizar con las recomendaciones que en el ámbito de competencia y función de la Secretaría de la Contraloría, se vierten a consideración de las personas titulares de las unidades administrativas involucradas de acuerdo a la naturaleza de éstas.

CUESTIONARIO

Para este ejercicio, se consideró la elaboración y aplicación de cuestionarios, tomando como base el Código de Conducta en cada una de sus vertientes, de acuerdo a la batería de preguntas anexas al presente documento, como Anexo I.

De igual manera, se anexa el cuestionario dirigido a la ciudadanía como Anexo II.

Las preguntas con respuestas cerradas, nos permitieron centrar la atención en aspectos no sujetos a interpretación, permitiendo medir de manera puntual los tópicos del Código de Conducta, detectando oportunidades de mejora, enfilando los esfuerzos en las prioridades señaladas por los propios encuestados.

Algunos de los aspectos evaluados, permitieron detectar las necesidades de capacitación que a juicio de la persona servidora pública, requiere para adquirir o sumar habilidades en el desempeño de su cargo.

La percepción ciudadana como eje central para la Administración Pública Gubernamental y un factor determinante para evaluar el nivel de cumplimiento del Código de Conducta por parte de las personas servidoras públicas, fue considerado para este ejercicio.

Las personas usuarias, al gestionar trámites y recibir servicios, interactúan directamente con el personal del Ayuntamiento, haciendo que su experiencia sea trascendental para la evaluación de nuestro quehacer municipal. Por lo tanto, se diseñó un cuestionario con el objetivo de conocer su percepción respecto a los trámites o servicios ofrecidos por el Ayuntamiento y la calidad de la atención brindada por el personal. Este ejercicio de evaluación permite diagnosticar de manera transversal el desempeño institucional en tópicos clave como: respeto a los derechos humanos, legalidad, honradez, imparcialidad y objetividad, eficiencia y economía, transparencia y rendición de cuentas, entre otros.

La información proporcionada es de suma importancia, ya que fue recabada de manera anónima y con la finalidad de dotarnos de insumos para el diagnóstico de atención a usuarios por parte de la Unidad Administrativa que le brindó el servicio.

Los tópicos abordados con la ciudadanía fue la oportunidad, la eficiencia, eficacia, así como la información de los requisitos para cada trámite a realizar.

CUESTIONARIO PARA DIAGNÓSTICO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

La siguiente encuesta está dirigida para el personal que labora en el H. Ayuntamiento de Temixco, con la finalidad de realizar un diagnóstico del cumplimiento del Código de Ética y Conducta para el personal del H. ayuntamiento de Temixco y sus organismos públicos descentralizados, así como, recabar información de la percepción de procesos y aplicación de normativa al interior de cada una de las áreas administrativas.

La información recabada será de manera anónima, y será utilizada únicamente para efectos del diagnóstico al Código de conducta, dicha encuesta consta de preguntas abiertas, de opción y dicotómicas y específicas.

Área de adscripción _____

Condición laboral: Confianza _____ Sindicalizado _____ Género _____ Rango de edad _____

1.- ASPECTOS INSTITUCIONALES, Cumplimiento de metas y Objetivos, visión y misión institucionales

1. ¿Recibió de parte de su dependencia algún programa de inducción de nuevo ingreso? SI___ NO___
2. ¿Conoce la Misión y Visión del Ayuntamiento, para el periodo constitucional 2025-2027? SI___ NO___
3. ¿El área administrativa en la que presta sus servicios, cuenta con la misión y visión del Ayuntamiento 2025-2027 a la vista? SI___ NO___

2.- Comité de Ética y de Conducta

4. Conoce el Código de Conducta para el Personal del Ayuntamiento de Temixco, Morelos y sus Organismos Públicos Descentralizados. SI___ NO___
Si su respuesta fue NO, favor de continuar con la pregunta 10
5. ¿Considera que las reglas de conducta y comportamiento dispuestas en el Código de conducta, mejoran el desempeño de sus funciones y el trato con sus compañeros, colaboradores y público en general? SI___ NO___
6. A la fecha, le ha sido entregado (documental o digitalmente), un ejemplar del Código de Conducta. SI___ NO___
7. Se le ha entregado para su firma, la carta compromiso y de conocimiento del Código de Conducta. SI___ NO___
8. Conoce los compromisos que debe adoptar en el desempeño de su cargo, empleo o comisión, establecidos en el Código de Conducta. SI___ NO___

Si su respuesta fue SI, nombre al menos 5 de ellos

-
-
-
-
-

9. ¿Considera importante se refuercen acciones para dar a conocer el Código de Conducta, o abundar en alguna de las normas de comportamiento, valores y directrices previstas en el Código de Conducta vigente? SI___ NO___
¿Por qué?

3.-Respeto a los Derechos Humanos.

10. En el trato cotidiano con sus compañeros de trabajo, se privilegia el respeto a los derechos humanos, brindando trato sin distinción o condición, igualitario para todos los que conforman la unidad administrativa a la que se encuentra adscrito. SI___ NO___
11. Su Jefe inmediato se dirige a Usted con respeto, dando indicaciones precisas y claras de las actividades que se le encomiendan, así como el plazo o tiempo de entrega. SI___ NO___

12. Su Jefe atiende las dudas de manera cordial, diligente y orientadas a dar el resultado esperado con la actividad encomendada. SI___ NO___
13. Su jefe inmediato ejercer labores de supervisión y seguimiento a las actividades encomendadas. SI___ NO___
14. Considera que la asignación de tareas es equitativa entre el personal que integra el equipo de trabajo. SI___ NO___
15. Considera que hay privilegios para determinadas personas, en cuanto a la asignación de tareas, materiales y equipo de oficina, permisos o ausencias temporales. SI___ NO___
16. El jefe inmediato respeta el horario de labores: SI___ NO___
17. Considera que en su área de trabajo está prohibido ejercer cualquier forma de violencia, sexual, psicológica, física, económica, patrimonial, laboral, institucional, social, de género, moral, mediática o publicitaria. SI___ NO___

4.- Materia De Legalidad;

18. Define la estructura organizacional, la autoridad y responsabilidad, separa y delega funciones, delimita facultades entre el personal, que autoriza, ejecuta, vigila, evalúa, registra o contabiliza las transacciones de los procesos.
19. ¿Conoce las funciones que tiene encomendadas normativamente la Unidad Administrativa en la que se desempeña como persona servidora pública? SI___ NO___
20. Mencione el documento, ley, reglamento en el que se describen. _____
21. ¿Conoce las consecuencias de una mala actuación en el desempeño de su empleo, cargo o comisión en el servicio público Municipal? SI___ NO___

En caso que su respuesta sea SI, Señale algunas. _____

22. ¿Sabe que instancia las investiga y sanciona? _____

5.- Materia De Honradez

23. El área administrativa a la que se encuentra adscrito tiene trato con la ciudadanía. SI___ NO___
24. El área administrativa a la cual se encuentra adscrito, brinda trámites y/o servicios a la ciudadanía, que impliquen el cumplimiento de requisitos documentales para la gestión. SI___ NO___
25. Le han sugerido la entrega de alguna dádiva para agilizar el trámite o gestión. SI___ NO___
En caso de ser afirmativa la respuesta, describa su actuación a ese respecto, indicando si reportó la situación con su jefe inmediato, y en el caso de no haberlo reportado, explique que le impidió hacerlo.

6.- Materia De Imparcialidad Y Objetividad

26. ¿participa en algún comité, subcomité o Consejo del área a la que se encuentra adscrito? SI___ NO___
27. ¿Guarda parentesco de hasta el cuarto grado de consanguinidad o afinidad (padres, hermanos, hijos, cónyuge) con alguna persona servidora pública del Municipio o de empresas particulares que presten algún servicio como proveedor? SI___ NO___
En caso de ser afirmativa especifique si existe algún conflicto de interés que ponga en riesgo su actuación imparcial en el cargo que desempeña _____

7.- Materia De Eficiencia Y Economía

28. ¿Tiene conocimiento si el área administrativa en la que desempeña su empleo, cargo o comisión, cuenta con un Programa Anual de Trabajo, en el que se establezcan las acciones, metas y forma de evaluar el cumplimiento del mismo? SI___ NO___

En caso que su respuesta sea NO favor de continuar con la pregunta 32

29. ¿El titular de su área administrativa se asegura que sus direcciones formulen actividades congruentes con sus Programas Anuales de Trabajo? SI___ NO___
30. ¿El titular de su área se asegura de que se cumpla con las metas establecidas en su programa anual? SI___ NO___
31. Con motivo de su empleo, cargo o comisión; ¿Tiene asignado presupuesto para el cumplimiento de sus actividades? SI___ NO___
32. Considera que en el área a la que se encuentra adscrito, se ejerce el presupuesto de manera eficiente, austera y oportuna para atender las necesidades de los trabajadores y/o usuarios. SI___ NO___

33. Cuenta con los materiales, equipo de oficina y herramientas necesarias para cumplir con las actividades encomendadas. SI___ NO___
34. El área administrativa a la que se encuentra adscrito, cuenta con acciones que posibiliten el ahorro de energía eléctrica, papelería, telefonía, combustible, agua y todos aquellos consumibles necesarios para el desempeño de sus funciones. SI___ NO___

8.- Materia Disciplina Y Profesionalismo

35. ¿El área administrativa a la que se encuentra adscrito, promueve y difunde capacitación que mejore sus habilidades para desempeñar eficazmente las actividades encomendadas? SI___ NO___

En caso que su respuesta sea NO favor de continuar con la pregunta 36

36. Durante el año en curso, mencione los cursos a los que ha asistido por parte del Municipio, y los que de manera personal gestiona para profesionalizarse o superarse individualmente y como persona servidora pública

-
-
-
-
-

37. Atiende los comunicados para asistir a los eventos cívicos, o en los que sea parte el Municipio o su área administrativa, a los que es convocado, mostrando buen comportamiento en el desarrollo de los mismos SI___ NO___

9.- Materia De Transparencia Y Rendición De Cuentas

38. ¿En el desempeño de sus funciones, le toca atender temas relacionados con las solicitudes de acceso a la información, transparencia y/o rendición de cuentas? SI___ NO___

En caso que su respuesta sea NO favor de continuar con la pregunta 40

39. Atiende de manera oportuna en todos los casos, las solicitudes e indicaciones para darle atención a los temas mencionados de acceso a la información, transparencia y/o rendición de cuentas. SI___ NO___
40. Ha tenido capacitación durante este año, por parte del Municipio o las instancias competentes, en materia de solicitudes de acceso a la información, obligaciones de transparencia y rendición de cuentas. De ser así, indique cuáles y si le han sido útiles para cumplir cabalmente con las funciones asignadas. Y en caso de considerar alguno adicional, indique cuáles y/o materias que facilitarían su actividad.

-
-
-

- Necesidad de capacitación adicional _____

10.- Materia De Competencia Por Mérito Y Eficacia

41. ¿Sabe si el puesto que desempeña, cuenta con un perfil en el que se establezcan las habilidades y conocimientos necesarios para su ingreso a laborar en el Municipio? SI___ NO___
42. ¿Las descripciones de puestos están alineados y actualizados en el manual de organización, aprobados por la o el titular? SI___ NO___
43. ¿Conoces algún caso de personal adscrito a su área administrativa que ha sido promovido por escalafón? SI___ NO___
44. En caso afirmativo; ¿Conoce si para el puesto que ostenta fue sometido a un proceso de selección? SI___ NO___
45. ¿Considera que la asignación de su empleo, cargo o comisión, fue en igualdad de oportunidades, capacidad y equidad de género? SI___ NO___

11.- Materia De Integridad

46. ¿Considera el servicio público como una forma de vida que propicia el mejoramiento de la sociedad en su conjunto? SI___ NO___
47. Durante el año que transcurre ha recibido capacitación en materia de ética pública, integridad, prevención y atención del acoso/hostigamiento sexual, inteligencia emocional, no discriminación, inclusión, lenguaje incluyente. SI___ NO___
48. En caso afirmativo, mencione algunos.

- -
 -
49. ¿Alguna vez has sufrido de acoso y/o Hostigamiento sexual? SI____ NO____
En caso afirmativo, ha denunciado SI____ NO____
50. Considera que hay necesidades de Capacitación en temas de Integridad; Indique que áreas de conocimiento son necesarios:

12.- Materia De Interés Público

51. En el desempeño de su empleo, cargo o comisión, se privilegia siempre el interés común para el logro de metas y objetivos. SI____ NO____
52. alguna vez, se le ha solicitado beneficie a personas en la gestión de un trámite o servicio, en las que se represente un interés particular para otro compañero, persona servidora pública, injustificadamente. SI____ NO____

13.- Materia De Cuidado Del Entorno Cultural Y Ecológico

53. En su actividad diaria dentro de su área administrativa; ¿Realiza acciones que contribuyan a conservar el entorno cultural y ecológico del Municipio, (cuidado y uso racional del agua, cuidado de los arroyos, respeto y protección de los lugares culturales, arquitectónicos, arqueológicos e históricos)? SI____ NO____
54. ¿Tiene conocimiento de que existan campañas por parte del Municipio o cualquier instancia, como la separación de residuos sólidos, 3R, des chatarrización, recolección de pilas y basura electrónica?? SI____ NO____
55. En caso afirmativo, ¿Participas en dichas campañas? SI____ NO____
56. Durante el año que transcurre ha recibido capacitación en materia ambiental. SI____ NO____
57. En caso afirmativo indique nombre del curso y la instancia que lo impartió.
58. Tiene conocimiento que el Municipio cuenta con un Programa de Desarrollo Sustentable. SI____ NO____

14.- MATERIA DE COOPERACIÓN Y LIDERAZGO

59. Considera que el área administrativa a la cual se encuentra adscrito, fomenta el trabajo en equipo. SI____ NO____
60. Durante el año que transcurre ha recibido capacitación en materia de liderazgo, trabajo en equipo, resolución de conflictos. SI____ NO____
61. En caso de ser afirmativa su respuesta, favor de especificar qué tipo de capacitación.

15.- Uso De Tecnologías De La Información

62. ¿Existen planes, procesos o proyectos que sirvan para identificar y/o evaluar las necesidades de utilizar las TIC's en su área administrativa? SI____ NO____
63. ¿En el desempeño de su empleo, cargo o comisión, se requiere el uso de herramientas tecnológicas? SI____ NO____
64. En caso afirmativo; ¿Cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias y suficientes para cumplir con las funciones que tiene asignadas? SI____ NO____
65. En caso que NO cuenten con las herramientas, Indique los requerimientos necesarios para cumplir de manera eficiente con su labor.
- -
 -
66. ¿En su área de trabajo se utiliza como medio de comunicación oficial, transferencia de archivos, el uso de telefonía móvil particular? SI____ NO____
67. ¿Ah sido capacitado para identificar la vulnerabilidad de la información y documentación por este medio de comunicación? SI____ NO____
68. Sabe si existe alguna política o instrucción para el resguardo, transferencia de los archivos para garantizar su buen uso. SI____ NO____

CUESTIONARIO PARA LA CIUDADANÍA

El siguiente cuestionario es para conocer la percepción de los ciudadanos, respecto a los tramites o servicios ofrecidos por del H. ayuntamiento y la calidad de atención por parte de los servidores públicos.

La información recabada será de manera anónima, y será utilizada únicamente para efectos del diagnóstico de atención a usuarios por parte del personal adscrito a la Unidad Administrativa que dio la atención, dicha encuesta consta de preguntas abiertas, de opción y dicotómicas y específicas.

Titular del trámite; SI___ NO___ Género _____ Rango de edad_____

Unidad Administrativa que brinda el servicio_____

1. Su asistencia a las oficinas del Ayuntamiento, está relacionada con algún trámite o servicio. SI___ NO___
2. En la oficina visitada se encuentran publicados los requisitos del trámite, tiempo de respuesta, y los datos para presentar alguna queja, inconformidad o reconocimiento.
3. ¿Qué tiempo de espera tardó en ser atendida?
 - 10-15 minutos
 - 20-50 minutos
 - 1 hora o más
4. ¿En la ventanilla de atención se localiza el nombre de la persona servidora pública que lo atiende? SI___ NO___
5. ¿La persona servidora pública se encontraba en su lugar, atendiendo al público que asiste a la realización del trámite, frente a ventanilla o escritorio al momento de su llegada? SI___ NO___
6. ¿Cumplió con todos los requisitos solicitados para el trámite o gestión realizada? SI___ NO___
7. ¿Su trámite fue atendido a su entera satisfacción en su visita? SI___ NO___
8. ¿En caso de que le faltara algún documento para su trámite, que se pudiera gestionar en las oficinas del municipio, la persona servidora pública le indicó la forma de realizar la gestión para su obtención? SI___ NO___
9. ¿La persona servidora pública le solicitó alguna dádiva para agilizar su trámite o la obtención del servicio? SI___ NO___
10. Como considera la atención brindada por la persona servidora pública:
 - Excelente
 - Buena
 - Regular
 - Mala

COMENTARIOS ADICIONALES QUEJA, SUGERENCIA O FELICITACIÓN.

Gracias por contestar este cuestionario.

RESULTADOS

Considerando la muestra determinada para la aplicación del cuestionario, se contó con la participación de 509 personas, 250 de sexo mujer y 251 sexo hombre, y 8 prefirieron no contestar.

Calendario de la aplicación del Código de Conducta para el personal del Ayuntamiento de Temixco, Morelos y sus Organismos Públicos Descentralizados.				
No.	Secretaría / Unidad Administrativa	No. De trabajadores emitido por RH	Número de encuestas realizadas	Porcentaje de encuestas realizadas
1	Presidencia / Oficina de la jefatura	29	16	55%
2	Sindicatura	30	31	103%
3	Secretaria del Ayuntamiento	78	33	42%
4	Oficial Mayor	114	51	45%
5	Consejería Jurídica	19	6	32%
6	Tesorería	116	55	47%
7	Secretaría de Bienestar social	80	44	55%
8	Secretaría de Obras Públicas, Desarrollo Urbano y Sustentable	84	35	42%
9	Secretaría de Turismo y Desarrollo Económico	56	19	34%
10	Secretaría de Servicios Públicos	152	46	30%
11	Secretaría Ejecutiva, Administrativa y de Protección Ciudadana	200	72	36%
12	Secretaria de la Contraloría	18	17	94%
13	Secretaría de la Mujer	14	4	29%
14	Sistema de Conservación, Agua Potable y Saneamiento de Temixco	158	43	27%
15	Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Temixco.	79	21	27%
16	Regidurías	50	16	32%
Total		1277	509	40%

El Ayuntamiento de Temixco demuestra un compromiso formal con la ética pública al basar la actuación de su personal en un marco normativo amplio que incluye la Ley Orgánica Municipal, el Reglamento Interior de la Contraloría, el Código de Ética, y, primordialmente, el Código de Conducta. Esto subraya la importancia que se le da a la eficiencia, la rendición de cuentas y el combate a la corrupción.

El objetivo de contar con una herramienta administrativa en la modalidad de cuestionario, para garantizar el conocimiento, difusión y actuación de los valores y directrices institucionales, se cumple en la fase de diagnóstico. Esto sienta las bases para consolidar la cultura de Ética Pública en el municipio.

Se logró una participación significativa del 40% del total de trabajadores (509 de 1,277) distribuidos en 16 unidades administrativas.

La muestra fue casi paritaria, con 250 mujeres y 251 hombres participantes, lo que asegura representatividad a las percepciones de ambos géneros.

La decisión de usar preguntas con respuestas cerradas fue estratégica, pues permite medir de manera puntual los tópicos del Código de Conducta y detectar oportunidades de mejora no sujetas a interpretación, orientando los esfuerzos de capacitación y seguimiento hacia prioridades claras.

La encuesta abarcó un espectro completo de temas esenciales para la administración pública moderna y la ética, incluyendo:

- **Aspectos Fundamentales:** Misión, visión, metas, objetivos y el Comité de Ética y de Conducta.
- **Valores Centrales de la Función Pública:** Honradez, Imparcialidad y Objetividad, Eficiencia y Economía, Transparencia y Rendición de Cuentas, y Legalidad.
- **Nuevos Enfoques:** La inclusión de temas como el Respeto a los Derechos Humanos, la Materia de Integridad, el Interés Público y el Cuidado del Entorno Cultural y Ecológico demuestra que el Código de Conducta está alineado con estándares éticos contemporáneos e integrales.

Por lo anterior se destaca que un resultado clave de la evaluación ya que se identifica las necesidades de capacitación que el personal mismo requiere para mejorar sus habilidades, lo que garantiza que los programas de formación futuros serán pertinentes y dirigidos.

De manera transversal, el diseño y aplicación de un cuestionario dirigido a la ciudadanía, permitió conocer el cumplimiento de los aspectos dispuestos en el código de conducta, por parte de las personas servidoras públicas que guardan relación directa en trámites al público.

La percepción ciudadana como eje central del Ayuntamiento, da cuenta del desempeño municipal, es así, que se aplicaron un total de 300 encuestas, reflejando en general, que el Ayuntamiento de Temixco está brindando un servicio eficiente y satisfactorio en la mayoría de los casos, más del 80% de satisfacción.

RECOMENDACIONES

En mérito de lo expuesto, las recomendaciones de la Secretaría de la Contraloría Municipal, versan en el fortalecimiento del capital humano que integra el Municipio, con capacitación constante en las materias que son de su competencia normativa, servicio al público, desarrollo humano y de respeto a los derechos humanos; difusión y máxima publicidad de la gestión gubernamental; herramientas para vigilar el cumplimiento al Código de conducta, y en general, ser agentes de cambio y renovación de la administración pública alineados a la Misión y Visión del Gobierno Municipal para el periodo constitucional 2025-2027.

Fortalecer el Capital Humano

Como parte fundamental de la gobernanza municipal, el capital humano que la integra, estamos comprometidos a brindar una atención de calidad, además de conocer de manera exhaustiva las atribuciones, funciones y actividades que realizamos en el servicio público, por lo que desde nuestro ingreso al ayuntamiento se debe contar con capacitación inductiva que permita tener conocimiento del quehacer municipal, y de manera puntual lo que hacemos en cada uno de nuestros puestos, por lo que será de vital importancia que la dirección de recursos humanos, a través de la Jefatura de Capacitación dispongan en el Programa Anual de Trabajo, fortalecer las habilidades de las personas servidoras públicas, considerando los diagnósticos de necesidades de capacitación, focalizar los tópicos de conocimientos generales en materia de las responsabilidades administrativas, competencia normativa, servicio al público, desarrollo humano y de respeto a los derechos humanos; y planear las capacitaciones por áreas para enfocar por competencia y función, los aspectos que serán de utilidad para el desarrollo eficiente de las funciones encomendadas.

Las áreas de Eficiencia, Economía y Transparencia requieren una intervención de capacitación que vaya más allá de la teoría, vincular la Materia de Eficiencia y Economía directamente con el cumplimiento de la Misión y Visión, desarrollar talleres prácticos sobre gestión del tiempo, optimización de recursos materiales y la necesidad de evitar el rezago innecesario de trámites para maximizar el beneficio ciudadano, así como eliminar las lagunas de conocimiento sobre cómo y qué se debe transparentar (Artículos 14), y realizar capacitaciones obligatorias para personal sobre los procedimientos de acceso a la información y la correcta justificación y archivo documental de las acciones institucionales.

Con motivo de la encuesta, resulta importante la capacitación continua del Código de Conducta, específicamente al personal de ventanilla en los valores y directrices del Código de Conducta.

- Enfocarse especialmente en los temas de legalidad, honradez, imparcialidad y profesionalismo, asegurando que la conducta percibida como "Buena" se eleve a "Excelente" (actualmente 48.2% Buena y 34.7% Excelente).

Áreas Críticas: Enfocar los esfuerzos de mejora de servicio en las áreas con mayor interacción ciudadana: Oficialía del Registro Civil (28.3%), Tesorería (22.8%) y Secretaría de Bienestar Social (13.8%).

Fortalecer la Estructura de Vigilancia y Asesoría

El bajo conocimiento sobre la operación de los mecanismos de denuncia, es una debilidad estructural que debe asegurar que el 100% del personal conozca la ubicación, la competencia y alcance de la autoridad administrativa en el Municipio, esto es, la Contraloría Municipal, por lo que se recomienda implementar un enlace en el portal web institucional informativo y de fácil acceso para promover la cultura de la denuncia.

Aunado a ello, considerar en la gestión gubernamental, la instalación del Comité de Ética en el Municipio de Temixco, Morelos, como órgano colegiado encargado de vigilar el cumplimiento del código de conducta, al interior del Ayuntamiento, integrado por las unidades administrativas que deban vigilar el cumplimiento del código de conducta vigente, tales como el área de recursos humanos, consejería jurídica, un representante de presidencia, además de los representantes seleccionados de todos los niveles de personal que la integran y cuenten con representatividad en dicho órgano colegiado, elaboración de lineamientos claros y objetivos de su competencia y alcance, los mecanismos para recibir las quejas, brindar asesoría de primer contacto, y encauzamiento a las diversas instancias en caso de ser necesario.

La difusión como parte importante en el proceso de dar a conocer los documentos que regulan el actuar de las personas servidoras públicas en materia de ética pública, fomentando la cultura de integridad y rendición de cuentas, da la oportunidad de permear entre la comunidad la sinergia de un gobierno humano, cercano a la gente, por lo que se recomienda la implementación de mecanismos internos que comuniquen, retroalimenten y accionen desde la red municipal, el apego a principios y normas de comportamiento.

Integrar la Ética en los Procesos Administrativos

La cultura ética debe dejar de ser un documento aislado y convertirse en parte del *qué hacer* diario, Fortalecer la Materia de Competencia por Mérito y Eficacia para motivar al personal.

Asegurar que los procesos de promoción, ascensos e incentivos consideren explícitamente los criterios de disciplina, profesionalismo y el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, haciendo que el buen desempeño ético sea recompensado y formalizar el diagnóstico como una herramienta de gestión permanente y por ultimo implementar estas acciones garantizará que el Código de Conducta se convierta en una herramienta viva y funcional que impulse la eficiencia gubernamental en la gestión 2025-2027.

Implementar un acceso rápido y directo a las versiones digitalizadas del Código de Ética y el Código de Conducta en el portal web institucional, para fácil consulta, sirviendo de recordatorio a las personas servidoras públicas del Municipio, del compromiso adquirido con la ciudadanía de actuar siempre con eficacia, eficiencia, integridad, honestidad, inclusión y respeto a los derechos humanos.

Atención a la ciudadanía

Los resultados de la encuesta indican que, en general, el Ayuntamiento de Temixco está brindando un servicio eficiente y satisfactorio en la mayoría de los casos (más del 80% de satisfacción).

Las áreas de oportunidad más críticas para fortalecer la cultura de Ética Pública y la eficiencia, de acuerdo con la percepción ciudadana, son:

1. Transparencia Activa: Mejorar significativamente la publicación de requisitos y mecanismos de queja en las oficinas (38.2% no los ve publicados).
2. Identificación del Servidor Público: Asegurar que el nombre del personal esté visible en la ventanilla para fortalecer la rendición de cuentas (45.5% reporta que no lo está).
3. Combate a la Corrupción: Aunque minoritario, el 9.5% que reporta solicitud de dádivas es un indicador que requiere atención inmediata y medidas de combate a la corrupción.
4. Eficiencia Operativa: Reducir el tiempo de espera de 1 hora o más que afecta al 13.3% de los usuarios.

Combate a la Corrupción y Promoción de la Integridad

En esta materia, la Secretaría de la Contraloría Municipal, implementará de nueva cuenta el mecanismo de participación en la modalidad de buzones de quejas, denuncias y sugerencias, con la finalidad de captar la voz de la ciudadanía, brindando la atención prevista en el marco normativo vigente en materia de responsabilidades de las personas servidoras públicas.

De los aspectos detectados en la encuesta, el 9.5% de las personas usuarias manifestó la solicitud de dádiva para agilizar trámites u obtener servicios; por lo que siendo uno de los objetivos fundamentales de la administración de Cero Tolerancia a actos de corrupción, se recomienda colocar avisos claros y visibles en las ventanillas que enfaticen la política de CERO TOLERANCIA a la corrupción y que incluyan los datos para denunciar formalmente cualquier acto ilícito.

Se recomienda reforzar la práctica de operativos de supervisión aleatorios e intensificar la vigilancia en las áreas con mayor afluencia (Oficialía del Registro Civil, Tesorería, y Bienestar Social).

Optimización de la Eficiencia Operativa

Como parte medular de brindar servicios a la ciudadanía, y que los tiempos de realización de trámites están vinculados de manera directa a la estancia temporal de las personas en las oficinas gubernamentales, y que en muchas ocasiones implica desplazamiento desde cualquier punto del Municipio, permisos laborales para salir dentro del horario en que se brinda la atención, el factor tiempo se vuelve el mejor aliado para la optimización de los trámites.

En este sentido, se recomienda que las áreas que brindan atención a usuarios, lleven a cabo un análisis de Tiempos de Espera, un estudio detallado en las áreas que concentran largas esperas (1 hora o más), que representan el 13.3% de los casos.

Identificar cuellos de botella y rediseñar los procesos o ajustar el número de ventanillas y personal en los horarios pico.

Estandarización de la Atención, reflejado en un protocolo de atención, así como mantener y reforzar la capacitación en las áreas de atención sobre la obligación de orientar al usuario.

- *Fundamento:* El 80.1% de los servidores públicos ya brindó orientación sobre documentos faltantes, práctica que debe mantenerse como estándar.

Monitoreo y Evaluación

La Secretaría de la Contraloría Municipal, así como Oficialía Mayor a través de la Dirección de Recursos Humanos, son piezas clave en la administración municipal, para darle seguimiento a los aspectos contemplados en el Código de conducta, por lo que se recomienda llevar a cabo acciones conjuntas para darle continuidad a este tipo de ejercicios que permiten dar cuenta del panorama integral del comportamiento de las personas servidoras públicas.

Midiendo el impacto que se genera de manera positiva en las personas servidoras públicas que integramos el Ayuntamiento de Temixco, Morelos, en el comportamiento diario, en las relaciones con las unidades administrativas con las que guardan la relación con motivo de su cargo, y con la ciudadanía en general, siempre ajustado a los valores y directrices que rigen el servicio público, garantizando con ello la honestidad, profesionalismo, y rendición de cuentas.

En base al análisis de los resultados del "Cuestionario para la Ciudadanía", se proponen las siguientes recomendaciones para fortalecer la cultura de Ética Pública, mejorar la transparencia y optimizar la calidad del servicio en el Municipio de Temixco, Morelos:

Fortalecimiento de la Transparencia Activa y Rendición de Cuentas.

Implementar una campaña de verificación en todas las ventanillas de atención para garantizar la publicación visible y actualizada de:

- Requisitos completos del trámite.
- Tiempos de respuesta (plazos máximos de atención).
- Datos y procedimientos claros para presentar quejas, inconformidades o reconocimientos.
- *Fundamento:* El 38.2% de los encuestados reportó que esta información no estaba publicada.

Identificación del Servidor Público: Establecer como obligatorio el uso de gafetes o la colocación de un letrero con el nombre completo de la persona servidora pública y su cargo en el área de atención al público.

- *Fundamento:* El 45.5% de los ciudadanos indicó que no se localizaba el nombre del servidor público que lo atendía. Esto es crucial para la rendición de cuentas y la integridad del servicio.

Combate a la Corrupción y Promoción de la Integridad

Atención y Seguimiento al Reporte de Dádivas: Abrir de inmediato una línea de investigación específica para el 9.5% de reportes que señalaron una solicitud de dádiva para agilizar trámites u obtener servicios.

Realizar operativos de supervisión aleatorios e intensificar la vigilancia en las áreas con mayor afluencia (Oficialía del Registro Civil, Tesorería, y Bienestar Social).

Difusión de Cero Tolerancia: Colocar avisos claros y visibles en las ventanillas que enfatizen la política de CERO TOLERANCIA a la corrupción y que incluyan los datos para denunciar formalmente cualquier acto ilícito.

Optimización de la Eficiencia Operativa

Análisis de Tiempos de Espera: Realizar un estudio detallado en las áreas que concentran largas esperas (1 hora o más), que representan el 13.3% de los casos.

Identificar cuellos de botella y rediseñar los procesos o ajustar el número de ventanillas y personal en los horarios pico.

Estandarización de la Atención (Orientación): Mantener y reforzar la capacitación en las áreas de atención sobre la obligación de orientar al usuario.

- *Fundamento:* El 80.1% de los servidores públicos ya brindó orientación sobre documentos faltantes, práctica que debe mantenerse como estándar.

Capacitación y Desarrollo del Personal

Capacitación Continua en Código de Conducta: Intensificar la capacitación dirigida al personal de ventanilla en los valores y directrices del Código de Conducta.

- Enfocarse especialmente en los temas de legalidad, honradez, imparcialidad y profesionalismo, asegurando que la conducta percibida como "Buena" se eleve a "Excelente" (actualmente 48.2% Buena y 34.7% Excelente).

Énfasis en Áreas Críticas: Enfocar los esfuerzos de mejora de servicio en las áreas con mayor interacción ciudadana: Oficialía del Registro Civil (28.3%), Tesorería (22.8%) y Secretaría de Bienestar Social (13.8%).

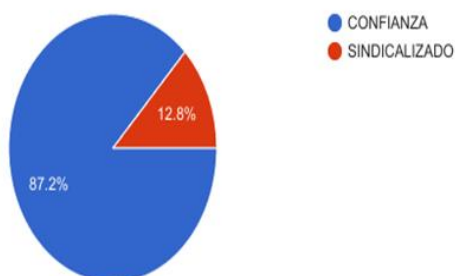
Monitoreo y Evaluación

Repetición Periódica de la Encuesta: Aplicar el Cuestionario para la Ciudadanía de manera periódica (semestral o anual) para medir el impacto de las acciones correctivas e identificar nuevas áreas de oportunidad, consolidando así el diagnóstico de atención.

Anexo I

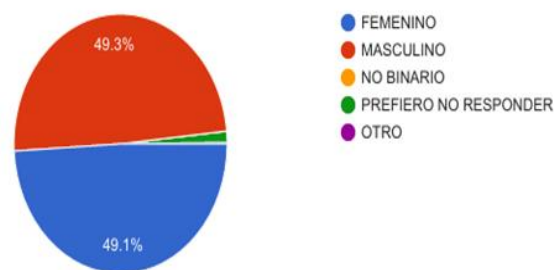
CONDICIÓN LABORAL

509 respuestas



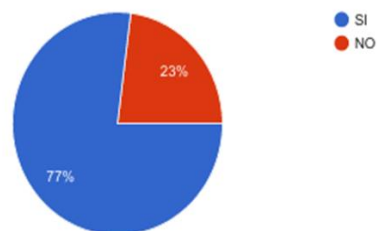
GENERO

509 respuestas



Conoce el Código de Conducta para el personal del Ayuntamiento de Temixco, Morelos y sus Organismos Públicos Descentralizados

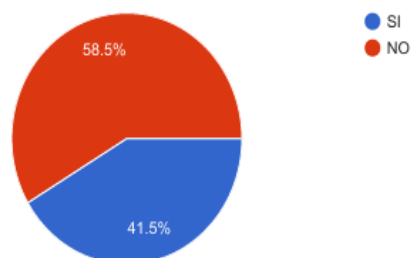
509 respuestas



Si su respuesta fue SI, favor de continuar

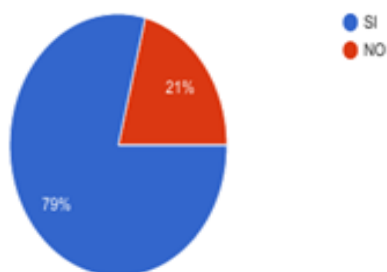
1. ¿Recibió de parte de su dependencia algún programa de inducción de nuevo ingreso?

509 respuestas



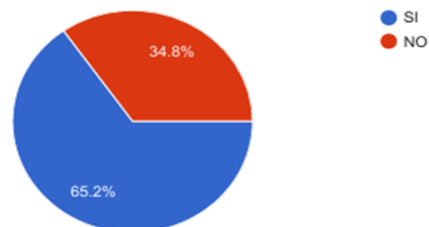
2. ¿Conoce la Misión y Visión del Ayuntamiento, para el periodo constitucional 2025-2027?

509 respuestas



3. ¿El área administrativa en la que presta sus servicios, cuenta con la misión y visión del Ayuntamiento 2025-2027 a la vista?

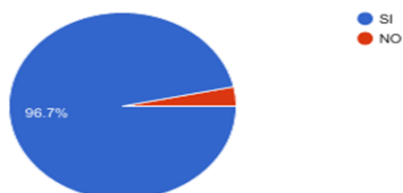
509 respuestas



2. Comité de Ética y de Conducta

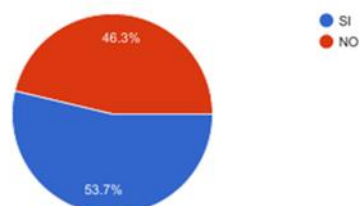
5. ¿Considera que las reglas de conducta y comportamiento dispuestas en el Código de conducta, mejoran el desempeño de sus funciones y el trato con sus compañeros, colaboradores y público en general?

390 respuestas



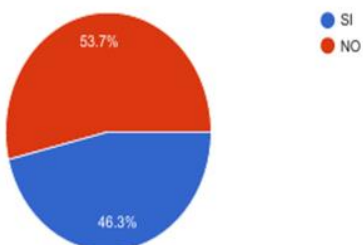
6. A la fecha, le ha sido entregado (documental o digitalmente), un ejemplar del Código de Conducta.

391 respuestas



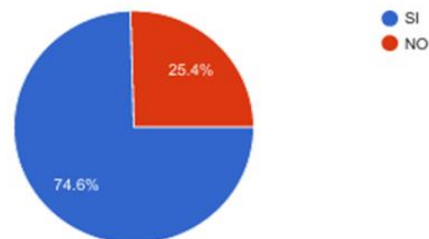
7. Se le ha entregado para su firma, la carta compromiso y de conocimiento del Código de Conducta.

387 respuestas



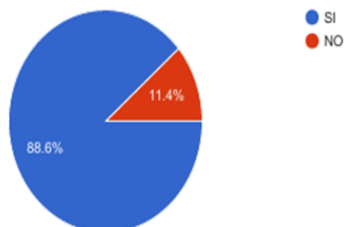
8. Conoce los compromisos que debe adoptar en el desempeño de su cargo, empleo o comisión, establecidos en el Código de Conducta.

389 respuestas



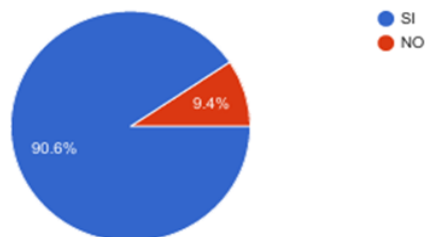
9. ¿Considera importante se refuercen acciones para dar a conocer el Código de Conducta, o abundar en alguna de las normas de comportamiento, valores y directrices previstas en el Código de Conducta vigente?

387 respuestas



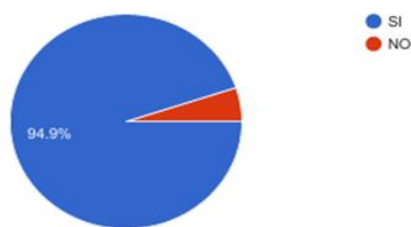
10. En el trato cotidiano con sus compañeros de trabajo, se privilegia el respeto a los derechos humanos, brindando trato sin distinción o condición, igualitario para todos los que conforman la unidad administrativa a la que se encuentra adscrito.

509 respuestas



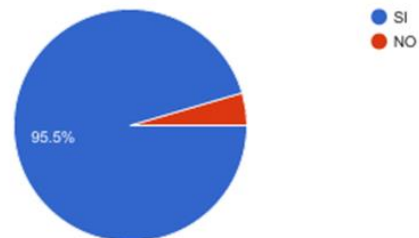
11. Su Jefe inmediato se dirige a Usted con respeto, dando indicaciones precisas y claras de las actividades que se le encomiendan, así como el plazo o tiempo de entrega.

509 respuestas



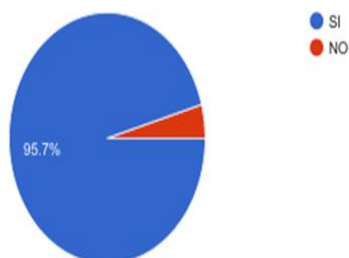
12. Su Jefe atiende las dudas de manera cordial, diligente y orientadas a dar el resultado esperado con la actividad encomendada.

509 respuestas



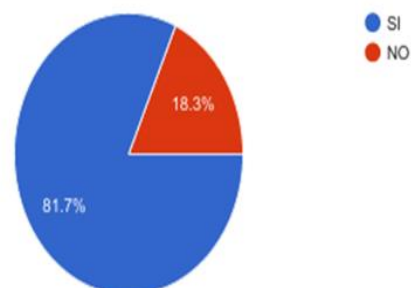
13. Su jefe inmediato ejerce labores de supervisión y seguimiento a las actividades encomendadas.

509 respuestas



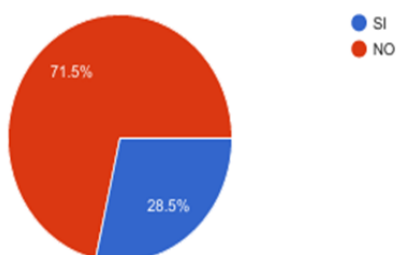
14. Considera que la asignación de tareas es equitativa entre el personal que integra el equipo de trabajo.

509 respuestas



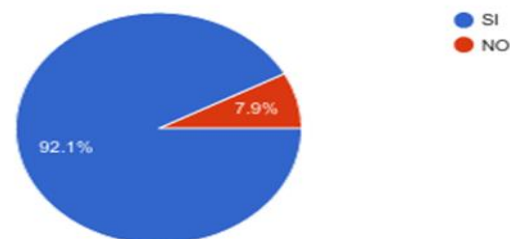
15. Considera que hay privilegios para determinadas personas, en cuanto a la asignación de tareas, materiales y equipo de oficina, permisos o ausencias temporales.

509 respuestas



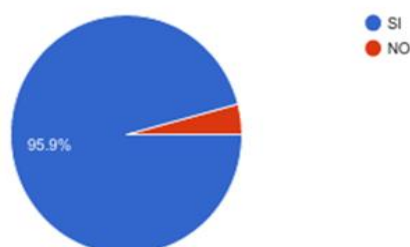
16. El jefe inmediato respeta el horario de labores:

509 respuestas



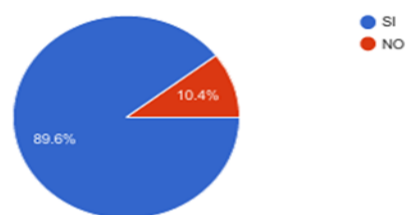
17. Considera que en su área de trabajo está prohibido ejercer cualquier forma de violencia, sexual, psicológica, física, económica, patrimonial, laboral, institucional, social, de género, moral, mediática o publicitaria.

509 respuestas



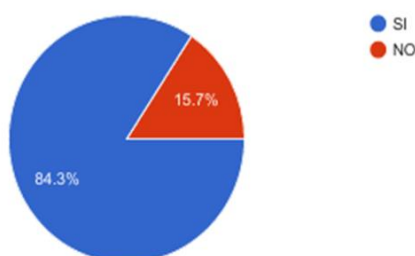
18. ¿Define la estructura organizacional, la autoridad y responsabilidad, separa y delega funciones, delimita facultades entre el personal, que autoriza, ejecuta, vigila, evalúa, registra o contabiliza las transacciones de los procesos.?

509 respuestas



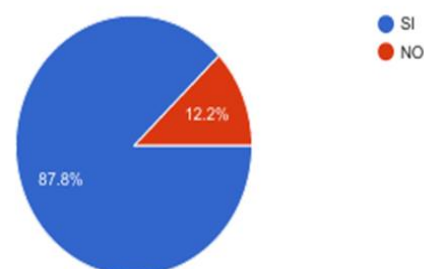
19. ¿Conoce las funciones que tiene encomendadas normativamente la Unidad Administrativa en la que se desempeña como persona servidora pública?

509 respuestas



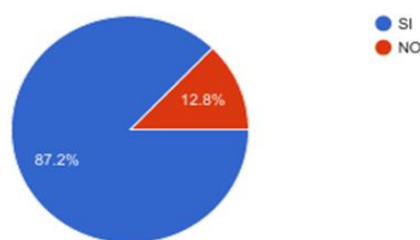
21. ¿Conoce las consecuencias de una mala actuación en el desempeño de su empleo, cargo o comisión en el servicio público Municipal?

509 respuestas



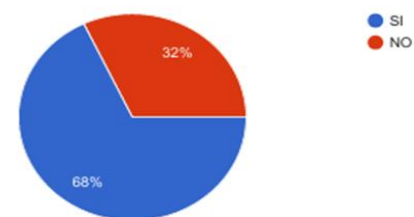
23. El área administrativa a la que se encuentra adscrito tiene trato con la ciudadanía.

509 respuestas



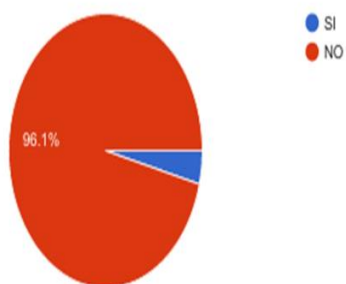
24. El área administrativa a la cual se encuentra adscrito, brinda trámites y/o servicios a la ciudadanía, que impliquen el cumplimiento de requisitos documentales para la gestión.

509 respuestas



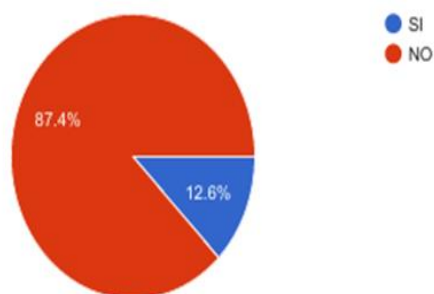
25. Le han sugerido la entrega de alguna dádiva para agilizar el trámite o gestión.

509 respuestas



26. ¿participa en algún comité, subcomité o Consejo del área a la que se encuentra adscrito?

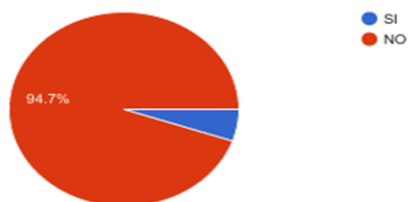
509 respuestas



6. MATERIA DE IMPARCIALIDAD Y OBJETIVIDAD

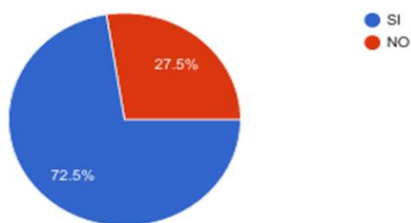
27. ¿Guarda parentesco de hasta el cuarto grado de consanguinidad o afinidad (padres, hermanos, hijos, cónyuge) con alguna persona servidora pública del Municipio o de empresas particulares que presten algún servicio como proveedor?

509 respuestas



28. ¿Tiene conocimiento si el área administrativa en la que desempeña su empleo, cargo o comisión, cuenta con un Programa Anual de Trabajo, en el que se establezcan las acciones, metas y forma de evaluar el cumplimiento del mismo?

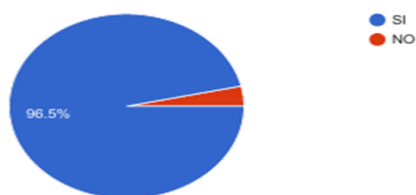
509 respuestas



En caso que su respuesta sea SI favor de continuar

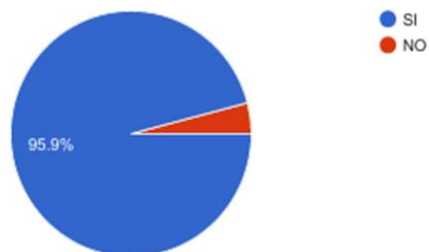
29. ¿El titular de su área administrativa se asegura que sus direcciones formulen actividades congruentes con sus Programas Anuales de Trabajo?

369 respuestas



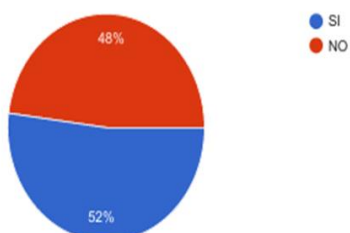
30. ¿El titular de su área se asegura de que se cumpla con las metas establecidas en su programa anual?

369 respuestas



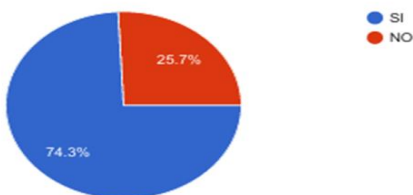
31. Con motivo de su empleo, cargo o comisión; ¿Tiene asignado presupuesto para el cumplimiento de sus actividades?

369 respuestas



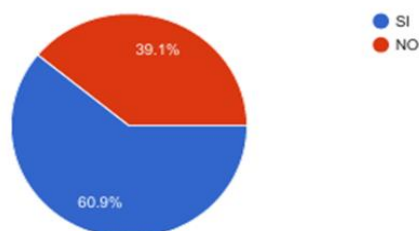
32. Considera que en el área a la que se encuentra adscrito, se ejerce el presupuesto de manera eficiente, austera y oportuna para atender las necesidades de los trabajadores y/o usuarios.

509 respuestas



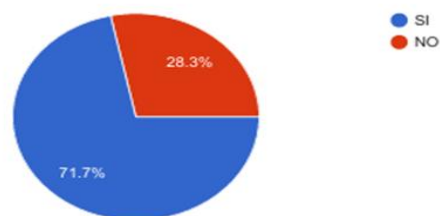
33. Cuenta con los materiales, equipo de oficina y herramientas necesarias para cumplir con las actividades encomendadas.

509 respuestas



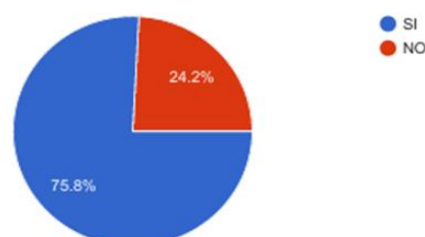
34. El área administrativa a la que se encuentra adscrito, cuenta con acciones que posibiliten el ahorro de energía eléctrica, papelería, telefonía, combustible, agua y todos aquellos consumibles necesarios para el desempeño de sus funciones.

509 respuestas



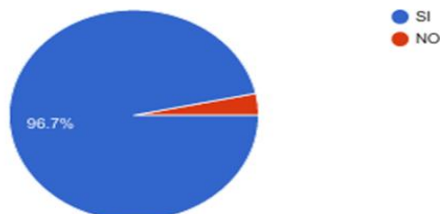
35. ¿El área administrativa a la que se encuentra adscrito, promueve y difunde capacitación que mejore sus habilidades para desempeñar eficazmente las actividades encomendadas?

509 respuestas



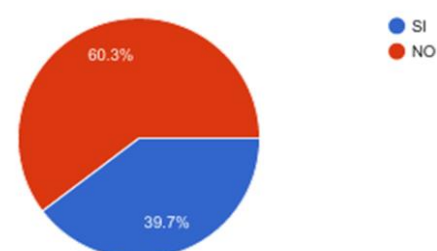
37. Atiende los comunicados para asistir a los eventos cívicos, o en los que sea parte el Municipio o su área administrativa, a los que es convocado, mostrando buen comportamiento en el desarrollo de los mismos.

509 respuestas



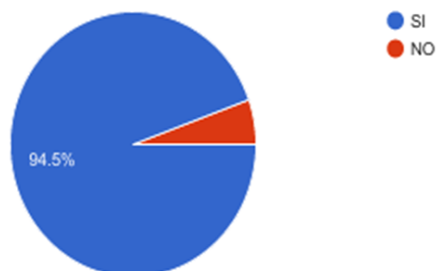
38. ¿En el desempeño de sus funciones, le toca atender temas relacionados con las solicitudes de acceso a la información, transparencia y/o rendición de cuentas?

509 respuestas



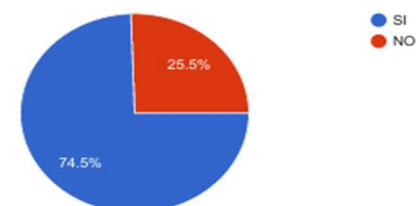
39. Atiende de manera oportuna en todos los casos, las solicitudes e indicaciones para darle atención a los temas mencionados de acceso a la información, transparencia y/o rendición de cuentas.

201 respuestas



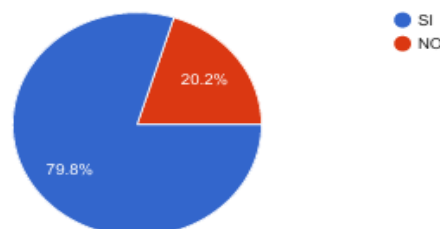
41. ¿Sabe si el puesto que desempeña, cuenta con un perfil en el que se establezcan las habilidades y conocimientos necesarios para su ingreso a laborar en el Municipio?

509 respuestas



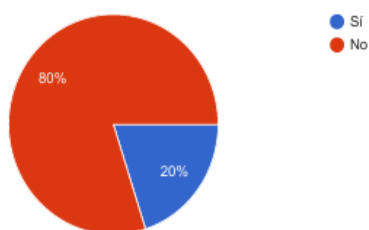
42. ¿Las descripciones de puestos están alineados y actualizados en el manual de organización, aprobados por la o el titular?

509 respuestas



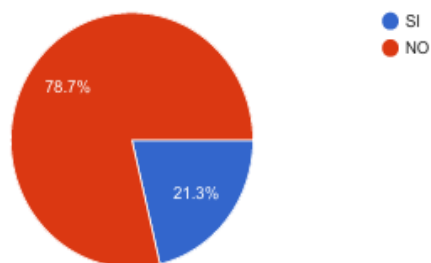
43. ¿Conoces algún caso de personal Adscrito a su área administrativa que ha sido promovido por escalafón?

509 respuestas



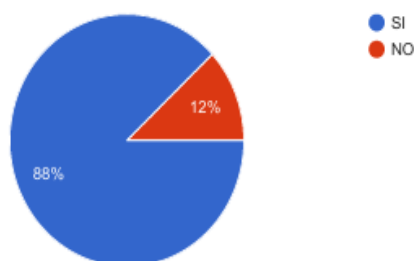
44. En caso afirmativo; ¿Conoce si para el puesto que ostenta fue sometido a un proceso de selección?

437 respuestas



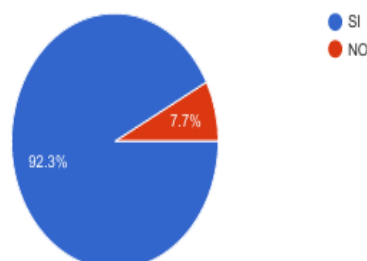
45. ¿Considera que la asignación de su empleo, cargo o comisión, fue en igualdad de oportunidades, capacidad y equidad de género?

509 respuestas



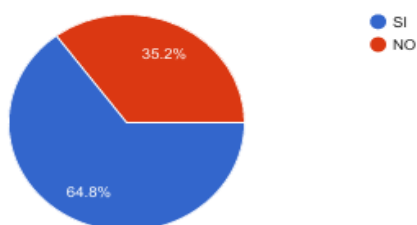
46. ¿Considera el servicio público como una forma de vida que propicia el mejoramiento de la sociedad en su conjunto?

509 respuestas



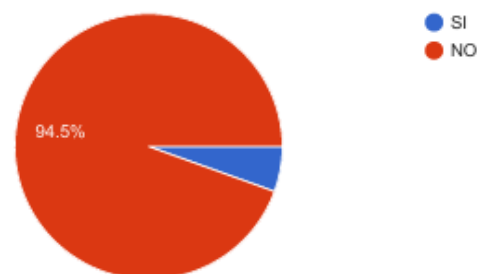
47. Durante el año que transcurre ha recibido capacitación en materia de ética pública, integridad, prevención y atención del acoso/hostigamiento sexual, inteligencia emocional, no discriminación, inclusión, lenguaje incluyente.

509 respuestas



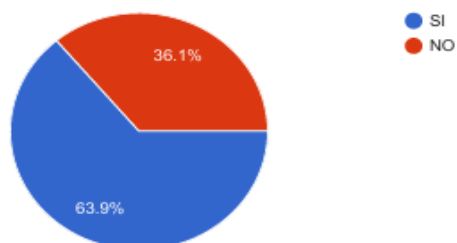
49. ¿Alguna vez has sufrido de acoso y/o Hostigamiento sexual?

509 respuestas



50. Considera que hay necesidades de Capacitación en temas de Integridad; Indique que áreas de conocimiento son necesarios:

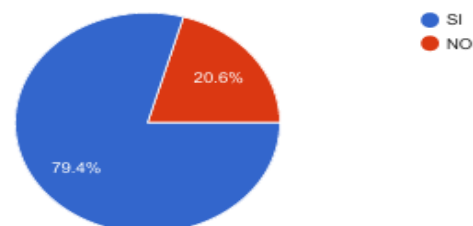
482 respuestas



12. MATERIA DE INTERÉS PÚBLICO

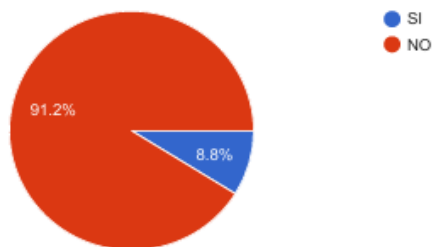
51. En el desempeño de su empleo, cargo o comisión, se privilegia siempre el interés común para el logro de metas y objetivos.

509 respuestas



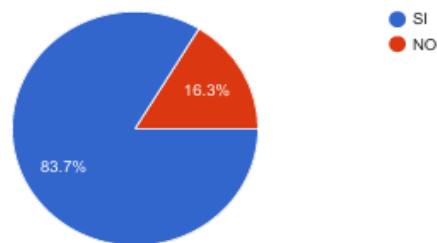
52. *Alguna vez, se le ha solicitado beneficie a personas en la gestión de un trámite o servicio, en las que se represente un interés particular para otro compañero, persona servidora pública, injustificadamente.*

509 respuestas



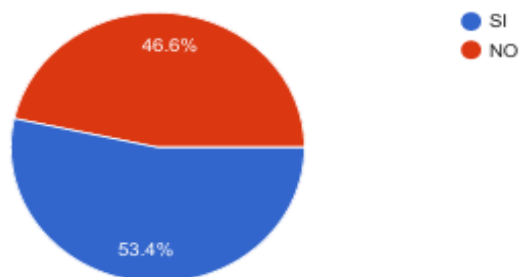
54. *¿Tiene conocimiento de que existan campañas por parte del Municipio o cualquier instancia, como la separación de residuos sólidos, 3R, des chatarrización, recolección de pilas y basura electrónica??*

509 respuestas



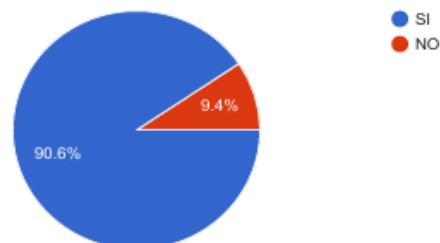
55. *En caso afirmativo, ¿Participas en dichas campañas?*

509 respuestas



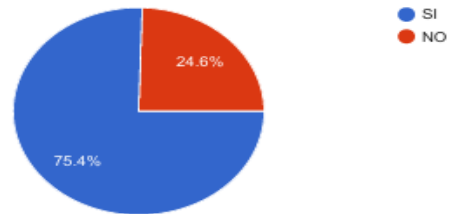
59. *Considera que el área administrativa a la cual se encuentra adscrito, fomenta el trabajo en equipo.*

509 respuestas



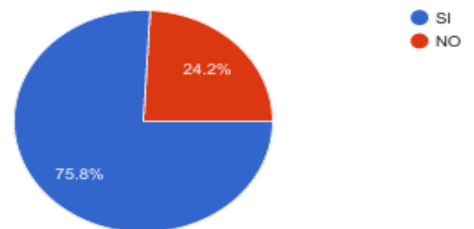
53. *En su actividad diaria dentro de su área administrativa; ¿Realiza acciones que contribuyan a conservar el entorno cultural y ecológico del Municipio, (cuidado y uso racional del agua, cuidado de los arroyos, respeto y protección de los lugares culturales, arquitectónicos, arqueológicos e históricos)?*

509 respuestas



58. *Tiene conocimiento que el Municipio cuenta con un Programa de Desarrollo Sustentable.*

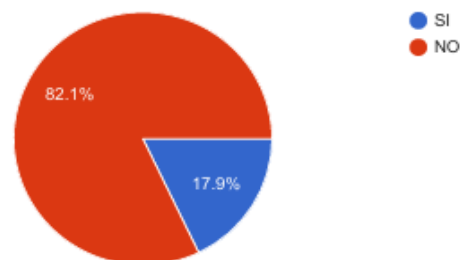
509 respuestas



MATERIA DE COOPERACIÓN Y LIDERAZGO

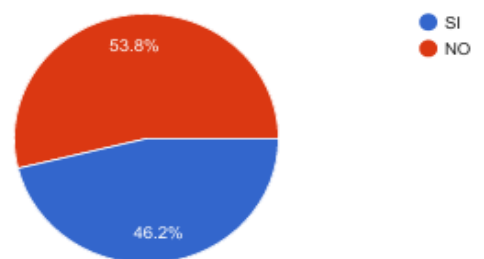
56. *Durante el año que transcurre ha recibido capacitación en materia ambiental.*

509 respuestas



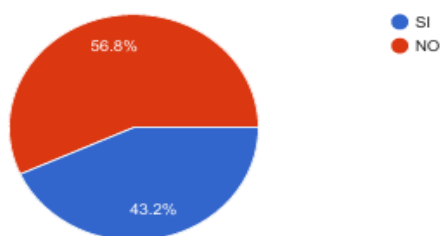
60. *Durante el año que transcurre ha recibido capacitación en materia liderazgo, trabajo en equipo, resolución de conflictos.*

509 respuestas



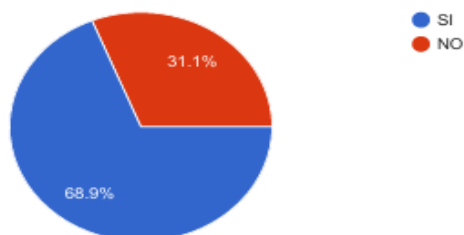
62. ¿Existen planes, procesos o proyectos que sirvan para identificar y/o evaluar las necesidades de utilizar las TIC's en su área administrativa?

509 respuestas



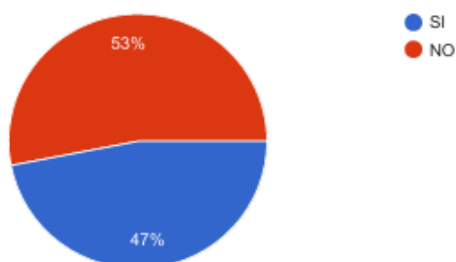
64. En caso afirmativo; ¿Cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias y suficientes para cumplir con las funciones que tiene asignadas?

457 respuestas



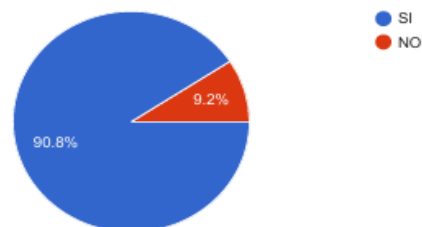
68. Sabe si existe alguna política o instrucción para el resguardo, transferencia de los archivos para garantizar su buen uso.

509 respuestas



63. ¿En el desempeño de su empleo, cargo o comisión, se requiere el uso de herramientas tecnológicas?

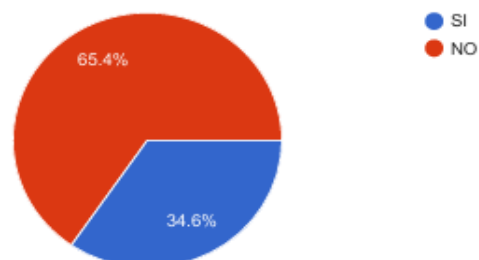
509 respuestas



EN CASO AFIRMATIVO

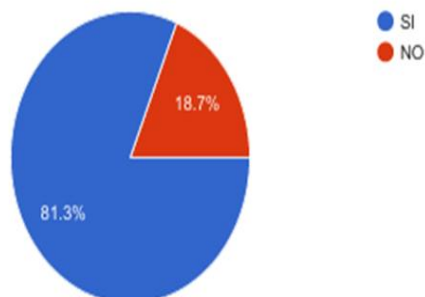
67. ¿Ah sido capacitado para identificar la vulnerabilidad de la información y documentación por este medio de comunicación?

509 respuestas



66. ¿En su área de trabajo se utiliza como medio de comunicación oficial, transferencia de archivos, el uso de telefonía móvil particular?

509 respuestas



Anexo II

La rendición de cuentas y el combate a la corrupción, busca consolidar la cultura de Ética Pública en todas las personas servidoras públicas. Contar con una herramienta administrativa de apoyo que garantice el conocimiento, difusión y actuación dentro del marco del quehacer institucional es fundamental para lograr este objetivo.

En este sentido, la percepción ciudadana es un eje central para la Administración Pública Gubernamental y un factor determinante para evaluar el nivel de cumplimiento del Código de Conducta por parte de nuestros servidores públicos. Las personas usuarias, al gestionar trámites y recibir servicios, interactúan directamente con el personal del Ayuntamiento, haciendo que su experiencia sea trascendental para la evaluación de nuestro quehacer municipal.

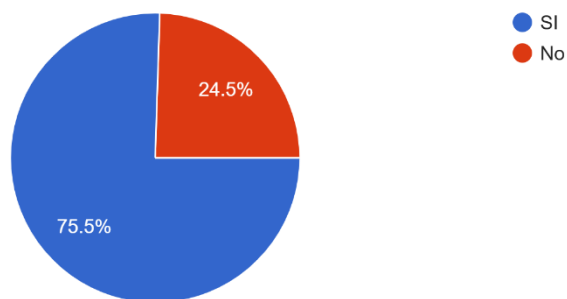
Por lo tanto, el cuestionario tuvo como objetivo conocer su percepción respecto a los trámites o servicios ofrecidos por el Ayuntamiento y la calidad de la atención brindada por el personal. Este ejercicio de evaluación nos permitirá diagnosticar de manera transversal el desempeño institucional en tópicos clave como: respeto a los derechos humanos, legalidad, honradez, imparcialidad y objetividad, eficiencia y economía, transparencia y rendición de cuentas, entre otros.

La información que se proporciona es de suma importancia, ya que fue recabada de manera anónima y su uso exclusivo para efectos del diagnóstico de atención a usuarios por parte de la Unidad Administrativa que le brindó el servicio. Su participación nos ayudará a fortalecer la cultura de servicio y ética pública, permeando nuestras acciones en beneficio de toda la ciudadanía.

Los datos de interacción inicial con el ayuntamiento muestran el siguiente perfil de los encuestados:

- Titular del Trámite: Una clara mayoría, el 75.5% de los encuestados (298 respuestas), eran los titulares del trámite o gestión.

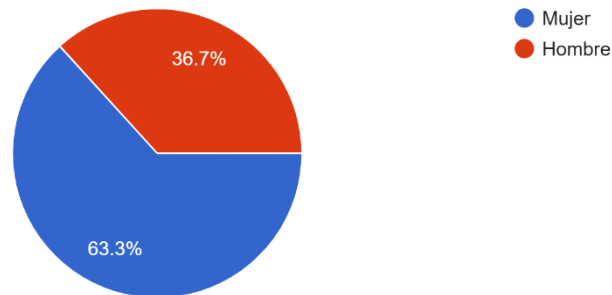
Titular del trámite
298 respuestas



- Género: La participación de Mujeres fue significativamente mayor, representando el 63.3% de las respuestas (294 respuestas), frente al 36.7% de Hombres.

Género

294 respuestas



- Motivo de Asistencia: La encuesta confirma su enfoque en la atención de ventanilla, ya que un abrumador 97% de las 305 respuestas afirmó que su asistencia a las oficinas estaba relacionada con algún trámite o servicio.

TRAMITE O SERVICIO QUE REALIZÓ

290 respuestas



- Trámites más Realizados: Las áreas que concentran la mayor cantidad de trámites o servicios realizados son:
 - Oficialía del Registro Civil con el 28.3%.
 - Tesorería con el 22.8%.
 - Secretaría de Bienestar Social con el 13.8%.
 - Otras áreas relevantes incluyen la Secretaría de Obras Públicas (10%) y Oficialía Mayor (9%).

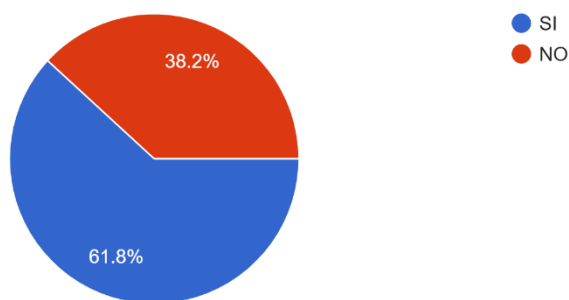
1.- Calidad de la Información y Transparencia.

Este segmento evalúa la disponibilidad de información clave para el ciudadano:

- Publicación de Requisitos y Quejas (Pregunta 2): Un porcentaje significativo, el 38.2%, indica que en la oficina visitada **NO se encuentran publicados los requisitos del trámite, tiempo de respuesta, o los datos para presentar quejas/inconformidades** (296 respuestas). Esto sugiere una oportunidad de mejora en la transparencia activa y la difusión de derechos y obligaciones del servicio.

2. En la oficina visitada se encuentran publicados los requisitos del trámite, tiempo de respuesta, y los datos para presentar alguna queja, inconformidad o reconocimiento.

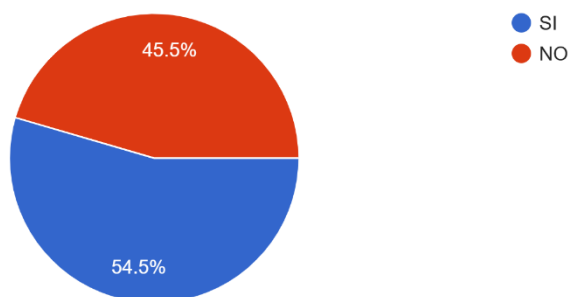
296 respuestas



- Identificación del Servidor Público (Pregunta 4): Casi la mitad de los encuestados, el 45.5% (299 respuestas), señala que **NO** se localiza el nombre de la persona servidora pública en la ventanilla de atención. La falta de identificación visible puede afectar la rendición de cuentas y la percepción de profesionalismo.

4. ¿En la ventanilla de atención se localiza el nombre de la persona servidora pública que lo atiende?

299 respuestas



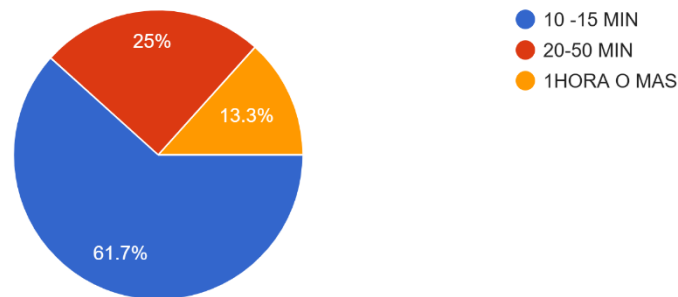
2.- Eficiencia y Actuación del Servidor Público

Se analiza la eficiencia en el servicio y la conducta ética:

- Tiempo de Espera (Pregunta 3): La mayoría de los usuarios (61.7%) es atendida en el rango de 10-15 minutos. Sin embargo, el 38.3% restante tiene tiempos de espera más largos: 25% espera entre 20-50 minutos y un considerable 13.3% espera 1 hora o más (300 respuestas). Esta larga espera para más de uno de cada diez usuarios es un área crítica de mejora operativa.

3. ¿Qué tiempo de espera tardó em ser atendida?

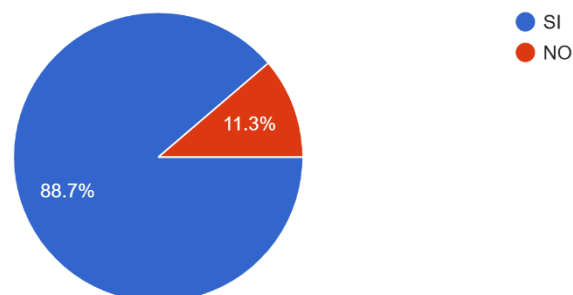
300 respuestas



- Disponibilidad del Servidor Público (Pregunta 5): La gran mayoría, el 88.7% (302 respuestas), encontró al servidor público en su lugar, atendiendo al público al momento de su llegada. Esto refleja un alto nivel de cumplimiento en la disponibilidad del personal en ventanilla.

5. ¿La persona servidora pública se encontraba en su lugar, atendiendo al público que asiste a la realización del trámite, frente a ventanilla o escritorio al momento de su llegada?

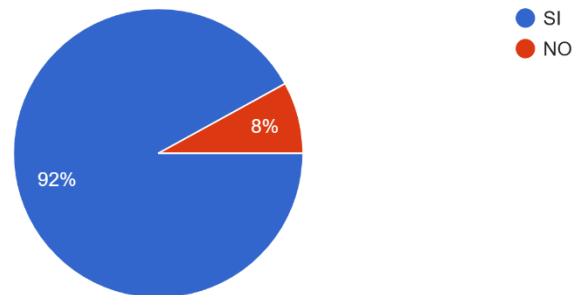
302 respuestas



- Cumplimiento de Requisitos (Pregunta 6): El 92% de los encuestados (300 respuestas) cumplió con todos los requisitos solicitados para el trámite.

6. ¿Cumplió con todos los requisitos solicitados para el trámite o gestión realizada?

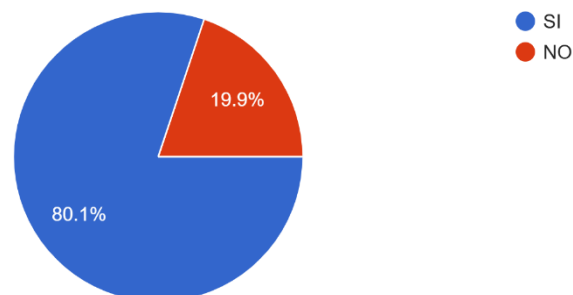
300 respuestas



- Orientación sobre Documentos Faltantes (Pregunta 8): El 80.1% (297 respuestas) de los usuarios fue orientado por el servidor público sobre la forma de gestionar o conseguir los documentos faltantes. Esta alta tasa es un indicador positivo de la eficiencia y el profesionalismo del personal al facilitar la conclusión del trámite.

8. ¿En caso de que le faltara algún documento para su trámite, que se pudiera gestionar en las oficinas del municipio, la persona servidora pública... la forma de realizar la gestión para su obtención?

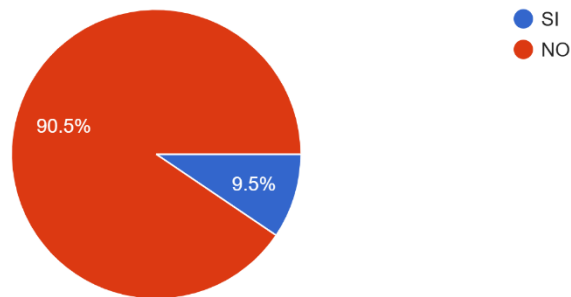
297 respuestas



- Solicitud de Dádivas (Pregunta 9): Un alto porcentaje, el 90.5% (296 respuestas), respondió que NO se le solicitó alguna dádiva para agilizar el trámite. No obstante, el 9.5% que respondió "SI" representa una seria señal de alerta sobre posibles actos de corrupción que deben ser investigados y combatidos, en línea con los objetivos de Ética Pública.

9. ¿La persona servidora pública le solicitó alguna dádiva para agilizar su trámite o la obtención del servicio?

296 respuestas



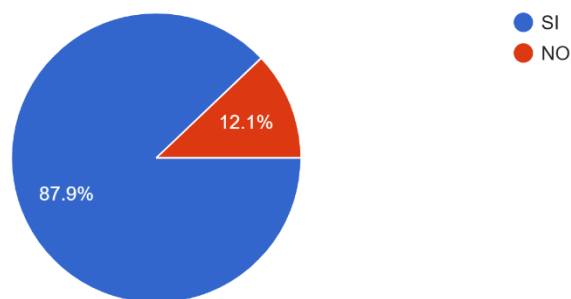
3.- Satisfacción General

Se evalúa el resultado final de la atención:

- Satisfacción del Trámite (Pregunta 7): Un 87.9% (298 respuestas) reportó que su trámite fue atendido a su entera satisfacción. Este es un indicador general muy positivo sobre la efectividad del servicio.

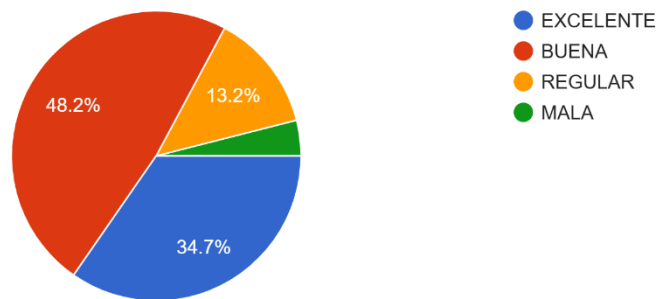
7. ¿Su trámite fue atendido a su entera satisfacción en su visita?

298 respuestas



- Calificación de la Atención (Pregunta 10): La atención brindada es percibida mayoritariamente como positiva:
 - Excelente: 34.7%.
 - Buena: 48.2%.
 - En conjunto, el 82.9% califica la atención como Buena o Excelente (303 respuestas).
 - Solo el 13.2% la calificó como Regular y un pequeño 3.9% como Mala.

10. Como considera la atención brindada por la persona servidora pública:
303 respuestas



4.- Conclusión General

Los resultados indican que, en general, el Ayuntamiento de Temixco está brindando un servicio eficiente y satisfactorio en la mayoría de los casos (más del 80% de satisfacción).

Las áreas de oportunidad más críticas para fortalecer la cultura de Ética Pública y la eficiencia, de acuerdo con la percepción ciudadana, son:

5. Transparencia Activa: Mejorar significativamente la publicación de requisitos y mecanismos de queja en las oficinas (38.2% no los ve publicados).
6. Identificación del Servidor Público: Asegurar que el nombre del personal esté visible en la ventanilla para fortalecer la rendición de cuentas (45.5% reporta que no lo está).
7. Combate a la Corrupción: Aunque minoritario, el 9.5% que reporta solicitud de dádivas es un indicador que requiere atención inmediata y medidas de combate a la corrupción.
8. Eficiencia Operativa: Reducir el tiempo de espera de 1 hora o más que afecta al 13.3% de los usuarios.

CONCLUSIONES

La encuesta abarcó de manera exhaustiva los valores esenciales de la función pública (Honradez, Legalidad, Imparcialidad, Transparencia) e incluyó temas modernos como Derechos Humanos y Cuidado del Entorno Cultural y Ecológico.

Con una participación de 509 personas, equivalente al 40% de participación, en 16 unidades administrativas, la muestra es robusta y ofrece una base representativa para el diagnóstico, además de contar con un balance de género casi paritario.

La metodología garantiza que el resultado principal no solo será un "diagnóstico de cumplimiento", sino una herramienta para detectar necesidades de capacitación y enfilar los esfuerzos de mejora continua en las áreas priorizadas por el propio personal.

Los resultados del cuestionario demuestran que existe una base sólida de conocimiento en los principios básicos que rigen la función pública:

La Materia de Honradez y la Materia de Legalidad obtuvieron los porcentajes más altos de respuestas positivas y de conocimiento. Esto sugiere que el personal tiene claridad sobre las prohibiciones básicas, el uso adecuado de los recursos y la necesidad de actuar dentro del marco normativo (Artículos 9, 10 y 11 del Código de Conducta).

Comportamiento Digno y Respeto: Existe un alto grado de apego y conocimiento en la Materia Disciplina y Profesionalismo y en el Respeto a los Derechos Humanos (Artículos 13 y 14). El personal servidor público se percibe a sí mismo como respetuoso, profesional y apegado a la dignidad humana en el trato.

La Materia de Integridad (Artículos 18 y 19) también mostró resultados sólidos, indicando que el personal se esfuerza por evitar conflictos de interés y mantener una conducta personal que no comprometa a la institución.

Los porcentajes más bajos de conocimiento o de cumplimiento percibido señalan los puntos de quiebre donde la capacitación y los ajustes administrativos deben centrarse:

Conocimiento del Comité de Ética y de Conducta: Este aspecto obtuvo una de las respuestas menos favorables. Una gran parte del personal desconoce cómo operar, cómo reportar o cómo interactuar con el Comité o el Órgano Interno de Control. Esto debilita el mecanismo de vigilancia y sanción, dejando la ética pública sin un órgano ejecutor accesible como medio disciplinario en cuanto a los valores y criterios de comportamiento establecidos en el Código de Conducta, así como los mecanismos para la denuncia ante la Contraloría Municipal en materia de responsabilidad de las personas servidoras públicas. Esta es la debilidad estructural más importante.

La Materia de Eficiencia y Economía (Artículo 12) y los Aspectos Institucionales (Misión, Visión, Metas) muestran un cumplimiento percibido menor. Esto indica que la ética del servicio público no se está traduciendo efectivamente en una cultura de resultados y optimización de recursos. Se requieren capacitaciones enfocadas en la gestión por resultados y el uso racional del presupuesto y tiempo.

La Materia de Transparencia y Rendición de Cuentas (Artículo 14) presenta un cumplimiento moderado-bajo. Esto es un foco rojo, pues sugiere que, aunque el personal en su percepción se ajusta a los principios de honestidad, integridad y rendición de cuentas, aún necesita reforzar su formación en los mecanismos de publicidad de la información, acceso y justificación documental para prevenir el secretismo y robustecer la confianza ciudadana.

El diagnóstico concluye que la administración de Temixco se encuentra en la transición de la ética formal a la ética práctica. Los servidores públicos conocen el "qué" (los principios y prohibiciones), pero la encuesta revela problemas con el "cómo" (la aplicación, la gestión y la rendición de cuentas).

La estrategia para la gestión 2025-2027 deberá delinearse con acciones focalizadas en la difusión, capacitación y simplificación de los procesos, la instalación del Comité de Ética para que sea una herramienta viva y accesible para la prevención y atención de conflictos encaminando los esfuerzos en las prioridades señaladas por los encuestados, se deben diseñar programas de formación específicos en Transparencia, Rendición de Cuentas, y Eficiencia/Economía, buscando transformar la intención ética en acciones concretas que benefician la misión institucional y, por ende, a la ciudadanía.