



## ÍNDICE

### Contenido

PRESENTACIÓN DEL FIDEICOMISO EDUCACIÓN GARANTIZADA

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Objetivo

Alcance

Ideas institucionales

Misión y Visión

Compromisos básicos

Divulgación y promoción del Código de Conducta

Ajuste

Vigencia

CAPÍTULO II. CONDUCTAS INSTITUCIONALES

1. Relaciones entre los miembros de la organización
2. Conflicto de intereses
3. Relaciones con los beneficiarios
4. Uso de recursos
5. Manejo de la información
6. Seguridad, salud y medio ambiente

GLOSARIO

Mensaje



## **PRESENTACIÓN DEL FIDEICOMISO EDUCACIÓN GARANTIZADA**

- I.** El Jefe de Gobierno del Distrito Federal, en el ámbito de sus atribuciones y en apego a la Ley, autorizó la creación de un “Fideicomiso Educación Garantizada del Distrito Federal”, es por ello que con fecha veintiuno de junio de 2007, el Fideicomitente y el Fiduciario suscribieron el Contrato de Fideicomiso No. 2152-6 que se denominó “Fideicomiso Educación Garantizada del Distrito Federal” (Fideicomiso), instrumento jurídico financiero creado para asegurar una aplicación eficiente, eficaz, equitativa y transparente de los recursos públicos que se asignen para financiar el Programa Educación Garantizada que tiene como objetivo erradicar el índice de deserción estudiantil a nivel de educación básica, media y media superior en el Distrito Federal y dotar de un apoyo económico a los menores cuyo padre, madre o tutor haya fallecido o caiga en estado de invalidez.
- II.** En el mes de octubre de 2007, el Lic. Marcelo Ebrard Casaubon, Jefe de Gobierno del Distrito Federal, puso en marcha el Programa de Estímulos para el Bachillerato Universal, el cual tiene como propósito implantar un sistema de estímulos económicos para asegurar que todos los jóvenes del Distrito Federal que cursan el bachillerato en escuelas públicas en la entidad puedan hacerlo con éxito y no lo tengan que abandonar por falta de recursos.
- III.** Asimismo, en octubre de 2007, el Jefe de Gobierno del Distrito Federal anunció la puesta en marcha del Programa de Niñ@s Talento, cuyo objetivo es que todos l@s niñ@s sobresalientes tengan acceso a una formación integral, a través del desarrollo o perfeccionamiento de sus habilidades artísticas, culturales, intelectuales y deportivas.
- IV.** Mediante Acuerdo No. SO/03/006/2007, tomado en la 3ª Sesión Ordinaria del Comité Técnico en 2007, celebrada el 21 de diciembre de ese año, se aprobó proponer la celebración del Primer Convenio Modificadorio en los términos que en el mismo se señalan.
- V.** Mediante Acuerdo No. SO/04/005/2007, tomado en la 4ª Sesión Ordinaria del Comité Técnico en 2007, celebrada el 21 de diciembre de ese año, se aprobó incluir el Programa del Seguro contra Accidentes Personales de Escolares, en el Primer Convenio Modificadorio.
- VI.** Con fecha 21 de diciembre de 2007 el Gobierno del Distrito Federal en su calidad de Fideicomitente y Banco Mercantil del Norte, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte, en su calidad de Fiduciario, celebraron el Primer Convenio Modificadorio al Fideicomiso, esencialmente para incluir como beneficiarios del mismo a los niños, niñas y jóvenes que cumplieran con los lineamientos y mecanismos de operación de los programas denominados “Educación Garantizada del Distrito



Federal”, “Estímulos para el Bachillerato Universal”, “Niñ@s Talento” y “Seguro contra Accidentes Personales de Escolares”.

- VII.** En el mes de junio de 2008, mediante oficio OM/1093/2008 la Oficialía Mayor con fundamento en el artículo 33, fracción III de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, artículo 27, fracciones IX y X del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, dictaminó favorablemente la estructura orgánica con Dictamen 7/2008 y organigrama del Fideicomiso Educación Garantizada del Distrito Federal, entrando en vigor a partir del 1º de mayo de 2008.
- VIII.** Mediante Acuerdo No. SEO/01/003/08, tomado en la 1ª Sesión Extraordinaria del Comité Técnico en 2008, celebrada el 29 de octubre de ese año, se aprobó incluir como beneficiarios del Programa “Niñ@s Talento” a los egresados del nivel primaria, inscritos en el nivel secundaria, que contaron con beca de este programa, en el Segundo Convenio Modificadorio para el ejercicio de 2008, así como incluir para el ejercicio 2009, a otros 50,000 beneficiarios del nivel secundaria. Asimismo, en lo subsecuente este programa se denominará “Niñ@s y Jóvenes Talento”.
- IX.** Mediante Acuerdo No. SEO/01/002/08, tomado en la 1ª Sesión Extraordinaria del Comité Técnico en 2008, celebrada el 29 de octubre de ese año, se aprobó incluir como beneficiarios del Programa “Prepa Sí” a los egresados del nivel bachillerato que contando con el apoyo de ese programa, se encuentren inscritos en el primer período educativo en instituciones de educación superior públicas; en el Segundo Convenio Modificadorio.
- X.** Mediante Acuerdo No. SO/04/005/08, tomado en la 4ª Sesión Ordinaria del Comité Técnico en 2008, celebrada el 05 de noviembre de ese año, el H. Comité Técnico autorizó la firma del Segundo Convenio Modificadorio al Contrato de Fideicomiso, esencialmente para realizar algunas precisiones a sus términos y condiciones e incorporar lo detallado en los dos numerales anteriores, mismo que se formalizó con fecha 05 de noviembre de 2008.
- XI.** Mediante Acuerdo No. SO/03/005/10, tomado en la 3ª Sesión Ordinaria del Comité Técnico en 2010, celebrada el 19 de agosto de ese año, el H. Comité Técnico autorizó a realizar las modificaciones al Contrato y a las Reglas de Operación del Fideicomiso, para incorporar al Director General del Fideicomiso Educación Garantizada del Distrito Federal sin el carácter de honorífico y pudiera formar parte de la estructura; así como a realizar las modificaciones necesarias a la integración del Comité Técnico a efecto de que el Jefe de Gobierno del Distrito Federal, tenga el carácter de Honorario y el Presidente del Comité Técnico sea el Secretario de Finanzas.



- XII.** Mediante Acuerdo No. SE/03/03/10, tomado en la 3ª Sesión Extraordinaria de 2010 del Comité Técnico, celebrada el 27 de octubre de 2010, el H. Comité Técnico autorizó la firma del Tercer Convenio Modificatorio al Contrato del Fideicomiso.
- XIII.** Mediante Acuerdo No. SE/03/003/11, tomado en la 3ª Sesión Extraordinaria de 2011 el 1º de junio de 2011, el H. Comité Técnico autorizó la firma del Cuarto Convenio Modificatorio al Contrato del Fideicomiso, con la finalidad de incluir a los maestros de las escuelas públicas de la entidad y residentes en el Distrito Federal, así como a los maestros de las estancias infantiles del Gobierno del Distrito Federal, Centros de Desarrollo Comunitario y Centros de Bienestar Social Urbano del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF) en el Programa “Seguro contra Accidentes Personales de Escolares”.

A continuación se presentan los objetivos principales de cada una de las áreas de estructura que componen el Fideicomiso Educación Garantizada del Distrito Federal, mismas que están representadas por servidores públicos y que deberán cumplir:

- Se creó la Dirección General, a efecto de dirigir el desarrollo de las actividades del Fideicomiso para el logro de los objetivos conferidos.
- Se creó la Coordinación del Programa de “Niñ@s y Jóvenes Talento”, a fin de que todos l@s niñ@s y jóvenes sobresalientes tengan acceso a una formación integral, a través del desarrollo o perfeccionamiento de sus habilidades artísticas, culturales, intelectuales y deportivas.
- Se creó la Dirección de Informática, adscribiéndose a ella la Subdirección de Bases de Datos con la finalidad de implementar una óptima administración de la infraestructura tecnológica del Fideicomiso y satisfacer las necesidades en materia informática y de telecomunicaciones de las áreas que lo integran.
- Se creó la Dirección de Atención e Información, con el objetivo de brindar la atención personal vía telefónica e internet a los beneficiarios de los programas, así como a los aspirantes a beneficiarios para agilizar los trámites y desarrollar el plan de registro y captura de información obtenida de los beneficiarios y público en general para la determinación de líneas de acción que incidan en la mejora de los procesos de los programas que administra el Fideicomiso.
- Se creó la Dirección de Evaluación, adscribiéndose a ella la Subdirección de Evaluación, con la finalidad de establecer, dirigir y difundir los estudios, investigaciones, técnicas y metodologías para medir el impacto económico y social de los programas que administra el Fideicomiso.



- Se creó la Dirección Jurídica para representar legalmente al Fideicomiso ante las autoridades judiciales y administrativas, con la calidad de mandatario para pleitos y cobranzas.
- Se creó la Dirección de Educación Garantizada y se le adscribe la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes, a fin de erradicar el índice de deserción estudiantil a nivel de educación básica, media y media superior en el Distrito Federal y dotar de un apoyo económico a los menores cuyo padre, madre o tutor haya fallecido o caiga en estado de invalidez.
- Se creó la Dirección de Administración y Finanzas y se le adscriben las Subdirecciones de Recursos Financieros, y de Recursos Materiales y Servicios Generales, a efecto de administrar los recursos humanos, financieros y materiales con que cuenta el Fideicomiso y proporcionar el apoyo de los servicios generales requeridos.
- Se creó la Coordinación Ejecutiva del Programa de Estímulos para el Bachillerato Universal, adscribiéndose a ella la Dirección Zona Norte, la Dirección Zona Sur, la Dirección de Control, la Coordinación de Enlace Interinstitucional y la Subdirección de Control de Entregas e Incidencias, con el propósito de implantar un sistema de estímulos económicos para asegurar que tod@s l@s jóvenes del Distrito Federal que cursan el bachillerato en escuelas públicas en el Distrito Federal, puedan hacerlo con éxito y no tengan que abandonar sus estudios por falta de recursos.

Esta estructura permite una distribución eficiente de las responsabilidades, líneas de mando y cargas de trabajo, con la perspectiva de priorizar el acceso y goce efectivo del derecho a la educación como instrumento clave de integración, movilidad y cohesión social.

En conclusión, el Fideicomiso Educación Garantizada del Distrito Federal, busca respaldar la educación con calidad, equidad e igualdad y con justicia de niñas, niños, jóvenes y adultos residentes en el Distrito Federal, mediante cuatro programas sociales: Programa Educación Garantizada; Programa de Estímulos para el Bachillerato Universal, "Prepa Sí"; Programa Niñ@s y Jóvenes Talento; y Programa Seguro contra Accidentes Personales de Escolares, "Va Segur@".

Con estos programas únicos en su tipo en México y a nivel Latinoamérica, se adquiere un compromiso mayor del gobierno para con sus beneficiarios, a fin de asegurarles un acceso universal y la permanencia en los Servicios Públicos Educativos en todos los tipos y modalidades, el desarrollo de habilidades y capacidades, así como la conclusión de su formación educativa hasta el primer año del nivel superior.

Es por ello que bajo este esquema de calidad, equidad e igualdad, el servidor público juega un papel importante, ya que es el primer eslabón entre la institución y los



beneficiarios de los distintos Programas Sociales, por lo que se hace necesario un instrumento de apoyo, que busque que el servidor público logre estar consciente de que su conducta debe admitir cualquier juicio público y que su actuación debe estar apegada a los principios de ética de la Administración Pública.

## **INTRODUCCIÓN**

Las sociedades e instituciones públicas requieren conformar organizaciones para alcanzar objetivos dirigidos a servir el interés general. El logro de esos objetivos es mayor cuando los integrantes de las organizaciones los hacemos nuestros y cuando encauzamos nuestros propios intereses, las capacidades individuales, de trabajo conjunto y los recursos disponibles, hacia el cumplimiento de esos objetivos colectivos.

En el deber, esas conductas están dentro de un marco normativo, que regula las acciones individuales y colectivas. En el querer, el comportamiento ético ennoblece al ser humano y enriquece con mayor vigor la vida en sociedad cuando se afina en la convicción, más allá del deber.

En ese sentido el Fideicomiso Educación Garantizada del Distrito Federal, tiene como su principal objetivo coadyuvar a erradicar el índice de deserción estudiantil desde el nivel preescolar hasta el primer año del nivel superior en la capital del país, otorgando estímulos económicos y en especie a través de los cuatro programas sociales que el Gobierno del Distrito Federal encomendó a este Fideicomiso para que no abandonen sus estudios por esta razón, así como contribuir al incremento de una mejor situación económica, familiar, social, étnica o cultural e incentivar la relación, identificación y sentido de pertenencia de los estudiantes con su comunidad, cimentado en parámetros que contribuyan a orientar el comportamiento cotidiano a los principios éticos deseables e incorporar mejores ciudadanos a la Ciudad.

El presente Código de Conducta tiene el propósito de hacer nuestra actuación congruente con la misión, visión y valores institucionales característicos del Fideicomiso Educación Garantizada. Asimismo, este Código se origina en el marco de los esfuerzos institucionales para enaltecer los principios de Legalidad, Honestidad, Espíritu de Servicio, Responsabilidad, Transparencia, Lealtad, Imparcialidad y Eficiencia que manda el Gobierno del Distrito Federal.

Al tenor de esas políticas, el presente Código se entiende como un documento de referencia que destaca conductas prioritarias, al sentir de los Servidores Públicos de este Fideicomiso, para guiar la aplicación de los principios y valores consignados en el Marco Ético Institucional así como deberes y prohibiciones de los que somos sujetos.

Este Código de Conducta se agrupa en seis ejes referidos a:

1. Relaciones entre los miembros de la organización.
2. Conflicto de intereses.



3. Relaciones con los beneficiarios.
4. Uso de recursos.
5. Manejo de la información.
6. Seguridad, salud y medio ambiente.

## CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

### Objetivo

Establecer un conjunto básico y prioritario de conductas que guíen nuestro actuar en procura de una cultura institucional basada en altos valores éticos, orientados a lograr una gestión transparente, íntegra y responsable, todo de conformidad con las ideas institucionales.

### Alcance

El presente documento constituye un marco de referencia para el comportamiento de todo el personal del Fideicomiso Educación Garantizada del Distrito Federal. Lo anterior sin perjuicio de otra normativa aplicable a los Servidores Públicos de la institución.

### Ideas Institucionales

La actuación de los servidores públicos del Fideicomiso Educación Garantizada estará guiada por nuestras ideas rectoras:

**Misión:** Otorgar estímulos económicos, en especie y apoyos educativos a todos los estudiantes de las escuelas pública dentro de la Ciudad de México, fortaleciendo así la equidad y contribuyendo con justicia a la formación integral de los estudiantes, evitando la deserción escolar en todos sus niveles a través de los Programas Sociales encomendados por el Gobierno de la Ciudad de México, garantizando así la consecución de uno de los derechos humanos básicos que es la educación, proporcionando paralelamente cobertura contra accidentes a los alumnos y docentes.

**Visión:** Consolidar al Fideicomiso como un órgano garante que auxilie decisivamente al desarrollo, terminación y perfeccionamiento de los estudios; así como el aseguramiento de la integridad física de aquellos estudiantes y personal docente, en su caso, de las escuelas públicas de la Ciudad de México, desde la estancia infantil hasta el primer año de nivel superior, esto soportado en los mecanismos definidos en cada uno de los Programas Sociales diseñados para dicho fin, mediante una administración eficiente y eficaz de todos los recursos involucrados para ello, cumpliendo con las expectativas de la sociedad, dentro del marco legal vigente.



## Valores Institucionales

- **Excelencia:** Búsqueda de la máxima calidad y desempeño en el trabajo diario.
- **Respeto:** Valorar los derechos y forma de pensar de los demás.
- **Justicia:** Dar a los demás lo que les corresponde de acuerdo con sus derechos y deberes.
- **Integridad:** Realizar todas las acciones con rectitud.
- **Compromiso:** Sentirse identificado con el Fideicomiso Educación Garantizada y así dar el máximo esfuerzo.
- **La honestidad:** Exige actuar teniendo en cuenta siempre que los fines públicos excluyen cualquier comportamiento en desmedido del interés colectivo.
- **El espíritu de servicio:** Disposición para dar oportuna y esmerada atención a los requerimientos y trabajos encomendados.
- **La responsabilidad:** Disposición y diligencia en el cumplimiento de las competencias, funciones y tareas.
- **La transparencia:** Exige del servidor público la ejecución diáfana de los actos del servicio.

## Compromisos básicos

Hacemos del cumplimiento del Código de Conducta un compromiso personal, manteniéndonos vigilantes de nuestro proceder, así como de que estas conductas rijan también el comportamiento de los servidores públicos de la institución, en aras del logro de nuestra misión y visión.

## Divulgación y promoción del Código de Conducta

Una vez aprobado el Código de Conducta por el H. Comité Técnico del Fideicomiso Educación Garantizada, la Dirección General del Fideicomiso remitirá a la Coordinación General de Modernización Administrativa el proyecto para su autorización en alcance al Manual Administrativo; asimismo, la Dirección General será la encargada de divulgar y promocionar la interiorización del Código de Conducta a las diferentes áreas del Fideicomiso para su atención y procedencia.

## Ajuste

El Código de Conducta podrá ser reformado por decisión razonada de la Dirección General del Fideicomiso Educación Garantizada, cuando ésta considere pertinente ajustarlo a la realidad y necesidades que vive la institución; para ello, coordinará las acciones respectivas para su presentación al H. Comité Técnico.





**Vigencia:** El presente Código de Conducta regirá a partir de su aprobación oficial por parte de la Coordinación General del Modernización Administrativa y su publicación en el sitio web del Fideicomiso Educación Garantizada del Distrito Federal.

## **CAPÍTULO II. CONDUCTAS INSTITUCIONALES**

### **1. Relaciones entre los miembros de la organización**

Para el adecuado desarrollo del trabajo y la convivencia apropiada es fundamental un ambiente de trabajo armonioso, sano y respetuoso, que facilite el desarrollo laboral, con un trato digno, equitativo e igualitario entre compañeras y compañeros.

Compromiso: Actuaré con dignidad y respeto hacia mí mismo y hacia todos mis compañeros de trabajo, promoviendo un trato amable y cordial con independencia de género, raza, capacidades diferentes, edad, religión, condición social, nacionalidad o nivel jerárquico.

Al respecto, se destacan las siguientes conductas:

- 1.1 Mantenemos con los compañeros y compañeras una relación amable, cordial, solidaria y respetuosa, evitando acciones u omisiones que lesionen su prestigio o su salud física y emocional.
- 1.2 Rechazamos y no incurrimos en acoso sexual o laboral o cualquier otro tipo de conducta que menoscabe la integridad de las personas.
- 1.3 Mostramos tolerancia hacia las ideas de los demás, disintiendo en todo caso con respeto.
- 1.4 Nos mantenemos al margen de la vida privada de los demás, siempre y cuando su ámbito no afecte negativamente al trabajo y a la credibilidad en la institución.
- 1.5 Respetamos el ámbito de acción y responsabilidad de nuestros compañeros y compañeras.
- 1.6 Mantenemos una presentación personal acorde con las exigencias y características del puesto que desempeñamos y de la institución que representamos.
- 1.7 Trabajamos en equipo mostrando lealtad hacia sus integrantes.
- 1.8 Aplicamos una comunicación asertiva (directa, respetuosa, madura, propositiva).
- 1.9 Compartimos la información y el conocimiento en beneficio del trabajo y del crecimiento de los demás miembros de la organización.



1.10 Demostramos una actitud proactiva para identificar problemas, necesidades, riesgos en nuestro diario quehacer y buscar soluciones.

### **Ejemplos:**

- Por la mañana cuando me subo al ascensor y me encuentro con varios de mis compañeros y compañeras, les saludo cordialmente.
- En una reunión de trabajo una compañera expresó su desacuerdo con el punto que se estaba comentando, los presentes le escuchamos con atención sin interrumpirla y posteriormente nos brindamos un tiempo para comentar nuestra opinión en relación con sus observaciones.
- Una persona se acerca al escritorio de otra para comentarle sobre un asunto que escuchó sobre un compañero, sin embargo la otra persona le indica que mejor no haga esos comentarios porque primero el compañero no está presente y segundo, si no es cierto le puede provocar una lesión a su prestigio.
- Un compañero requiere urgentemente una información para su trabajo y llama por teléfono a la compañera que tiene esa información a la mano. La compañera le solicita la dirección del correo electrónico y se la remite lo antes posible.

## **2. Conflicto de intereses**

En el ejercicio de las labores estamos ante un conflicto de intereses cuando nuestra imparcial y correcta toma de decisiones podría verse o considerarse influenciada, debido a que los asuntos a resolver tienen relación directa o indirecta con nuestro interés personal, o cuando los interesados son parientes directos o cercanos e inclusive, personas allegadas con una cercanía tal a nosotros, que terceros podrían poner en duda la independencia y objetividad con las que la institución está resolviendo o atendiendo algún asunto.

**Compromiso:** Actuaré con imparcialidad y respeto hacia todos mis compañeros de trabajo, promoviendo la objetividad, transparencia en los asuntos que la institución tiene encomendados.

Al respecto, se destacan las siguientes conductas:

- 2.1 En el ejercicio de las funciones que nos han sido asignadas prevalecen los intereses institucionales ante los intereses personales.
- 2.2 Respetamos el ordenamiento jurídico en todo momento.
- 2.3 Protegemos nuestra independencia y evitamos cualquier posible conflicto de intereses, rechazando invitaciones, regalos y gratificaciones que pueden



interpretarse como intentos para influir sobre la independencia e integridad del Servidor Público.

- 2.4 Evitamos aquellas relaciones con el personal de las instituciones sujetas a fiscalización y terceros, que puedan influir, comprometer o amenazar nuestra capacidad para actuar con independencia y objetividad, excepto las relaciones profesionales o de trabajo.
- 2.5 Utilizamos nuestro cargo con propósitos acordes con nuestra labor, no incurriendo en relaciones y situaciones que impliquen un riesgo de corrupción o que puedan suscitar dudas acerca de nuestra objetividad e independencia.
- 2.6 Utilizamos la información recibida en el desempeño de nuestras labores únicamente para el buen ejercicio de nuestras funciones sin divulgar información que no corresponde a otras personas u organizaciones.
- 2.7 Actuamos de forma neutral, objetiva e independiente en el desarrollo de nuestras labores.
- 2.8 Cuando nos damos cuenta de situaciones relevantes que podrían influenciar nuestra objetividad en el cumplimiento de nuestras funciones, informamos de inmediato de tales situaciones a nuestro superior.
- 2.9 Evitamos favorecer o favorecernos indebidamente de personas con las que interactuamos en relación de nuestras funciones.
- 2.10 Cuando identifiquemos eventuales conflictos de intereses que afecten al personal de la institución comunicaremos de esto al superior jerárquico inmediatamente.
- 2.11 En el ejercicio de nuestras funciones, no adelantaremos criterio o información sobre asuntos que se encuentren en trámite, si esto contraviene el debido proceso o vulnera el derecho a la confidencialidad.
- 2.12 Actuamos con neutralidad política, como garantía de independencia frente a las influencias políticas que pudieran afectar el desempeño imparcial y objetivo de nuestras responsabilidades.

### **Ejemplos:**

- Me encuentro realizando una gestión en una institución y me invitan a una fiesta del departamento en donde estoy efectuando trámites. Con cortesía, rechazo la invitación, ya que esta actitud podría lesionar la confianza de terceras personas respecto a la independencia y objetividad de mis labores.



- Durante mi trabajo he conocido a varias personas encargadas de trámites como licencias de conducir, pasaportes, créditos u otros. Me doy cuenta de que mi licencia vence en dos días y no he sacado cita para renovarla, sin embargo no me aprovecho de estos contactos para agilizar el trámite.
- Cuando en la realización de un trabajo se pueda ver cuestionada mi independencia y objetividad por la relación que tenga con personas cercanas que laboran en la institución, informo de ello a mi superior inmediato. Para esto tomo en cuenta que personas cercanas a mi sin por ejemplo:
  - Un cónyuge, padre/madre, hermano/a, abuelo/a, hijo/a, nieto/a, primo/a, sobrino/a, suegro/a, cuñado/a o pareja.
  - También se incluye a cualquier otro miembro de la familia que viva con usted o que de otro modo dependa financieramente de usted o de quien usted dependa financieramente. Incluso cuando negocie con miembros de la familia más allá de esta enumeración o amigos/os muy cercanos, tenga cuidado de asegurarse de que su relación no interfiera ni parezca interferir con su capacidad para actuar en beneficio del interés público.

### 3. Relaciones con los beneficiarios

Atender las necesidades de los beneficiarios pertenecientes a los cuatro Programas Sociales, es la razón de ser del Fideicomiso Educación Garantizada. En sentido amplio.

**Compromiso:** Ofreceré a los beneficiarios un trato cordial, equitativo, con calidad y espíritu de servicio, actuando siempre con estricto apego a la legislación y normatividad establecida.

Al respecto, destacan las siguientes conductas:

- 3.1 Damos a nuestros beneficiarios un trato diligente, servicial, cortés, respetuoso e igualitario; procurando identificar y comprender sus necesidades y realidades para brindarles la atención debida y oportuna.
- 3.2 Cumplimos con los horarios establecidos y nos coordinamos con nuestros compañeros y compañeras para garantizar la atención oportuna a los beneficiarios de los diferentes programas.

Brindamos acceso en el suministro de la información que sea de naturaleza pública.

- 3.3 Rechazamos y no incurrimos en conductas de acoso sexual o personal o cualquier otro tipo de conducta que menoscabe la integridad de los beneficiarios.



- 3.4 Buscamos oportunidades y aprovechamos las que ofrezca la institución para desarrollar nuestras habilidades de aprendizaje y mejorar nuestra capacidad profesional y laboral en procura de un buen servicio.
- 3.5 Mantenemos una buena imagen tanto en la presentación personal como en la actitud.
- 3.6 Ponemos a disposición de los beneficiarios información de fácil comprensión y de fácil acceso.
- 3.7 Damos las explicaciones necesarias y orientamos a nuestros beneficiarios cuando solicitan información que por razones de índole legal o por falta de competencia institucional, no se les pueda facilitar.
- 3.8 Atendemos las llamadas telefónicas con amabilidad y colaboramos, cuando sea necesario, con responder las llamadas que entran a otros teléfonos de mi unidad o área e informamos a nuestros compañeros y compañeras de las llamadas telefónicas que les hemos atendido.

#### **Ejemplos:**

- A los beneficiarios les agrada recibir un servicio eficiente y de ser posible más allá de sus expectativas, es por esto que si se presenta un beneficiario que busca saber de sus depósitos para un período, me preocupo por brindarle la información y además le explico que esa información y otra de su posible interés puede consultarla directamente en los teléfonos destinados para atender sus dudas, sugerencias y comentarios, para lo cual le explico brevemente el sistema y los diferentes tipos de información que se puede obtener.
- El teléfono de mi compañero suena pero él no se encuentra en ese momento, procedo a atenderlo con amabilidad y le solicito a la persona que llama que me deje su nombre y número telefónico para que mi compañero le devuelva la llamada y anoto los datos en un papel para dejarlo en el escritorio de mi compañero.
- Si en el transcurso de mis actividades me encuentro a un beneficiario que me parece que anda extraviado dentro de la institución, le pregunto por el servicio que requiere y procuro darle la ayuda y orientación necesaria para que reciba el servicio que busca.
- Una persona llama a mi teléfono por equivocación buscando información que se obtiene en otra área, le indico el nombre del área que le puede brindar la información así como las extensiones a las que puede llamar e inmediatamente le transfiero la llamada.



#### 4. Uso de Recursos

Los recursos públicos puestos a nuestra disposición para desarrollar el trabajo, deben ser protegidos y conservados contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal, y deben ser aprovechados de la mejor manera posible para obtener productos y dar servicios de alta calidad<sup>1</sup>.

**Compromiso:** Emplearé de manera racional y productiva los recursos que me proporcione el Fideicomiso, bajo criterios de calidad, optimización y racionalidad.

Al respecto se destacan las siguientes conductas:

- 4.1 Usamos el tiempo laboral responsablemente en procura del logro de los objetivos del trabajo. De esta forma, respetamos los tiempos asignados institucionalmente para el cumplimiento de nuestra jornada laboral y para la alimentación y descanso durante ésta.
- 4.2 Aprovechamos al máximo nuestras competencias (conocimientos, habilidades, aptitudes), en beneficio del logro de los objetivos institucionales.
- 4.3 En lo que nos corresponde y según las directrices institucionales, planificamos con esmero el trabajo por realizar y usamos esa planificación para fijar prioridades, usar los recursos con vista en éstas y atenderlas en los plazos previstos.

Contrastamos los plazos, tiempo y metas planificados con lo realmente dedicado y con las metas logradas en el trabajo, para aprender y mejorar las siguientes planificaciones.

- 4.4 Utilizamos y velamos porque los recursos institucionales que estén bajo nuestra responsabilidad o tutela se utilicen en beneficio del servicio público al cual se debe la organización.
- 4.5 Preservamos los equipos y el software institucionales, implementando las medidas técnicas para el uso y control de esos activos que ha emitido la institución, teniendo el debido cuidado de evitar todas aquellas acciones u omisiones que los pongan en riesgo.
- 4.6 Contribuimos en la medida de nuestras responsabilidades y posibilidades a mantener limpios, protegidos y ordenados el lugar y los instrumentos de trabajo y otras áreas físicas relacionadas (servicios sanitarios y áreas comunes).
- 4.7 Protegemos los recursos institucionales y buscamos una opción social y ambientalmente responsable para su deshecho.

---

<sup>1</sup> Algunos ejemplos de recursos públicos son: el mobiliario de oficina, los equipos y programas de cómputo, los vehículos, la infraestructura, las herramientas y utensilios de trabajo, la propiedad intelectual, el agua, la electricidad, los materiales, los suministros de oficina, los manuales, las áreas verdes o comunes.



- 4.8 La contratación, uso y disposición de recursos materiales y tecnológicos se hará con un enfoque de sostenibilidad y protección del ambiente.
- 4.9 Potenciaremos los medios de comunicación electrónicos para el cumplimiento de los fines laborales evitando excesos en su uso para asuntos de índole personal.

### **Ejemplos:**

- Me encuentro con que, en tomas de corriente de color naranja, se han enchufado dispositivos no autorizados para cargarse en esas, procedo a desconectarlos para evitar cualquier inconveniente.
- Estoy iniciando la jornada laboral, saludo a los compañeros y entre algunos socializamos, pero soy consciente de que la conversación tiende a extenderse más allá de lo conveniente, en detrimento del aprovechamiento del tiempo laboral; haciéndoles ver esto con respeto a mis compañeros, procedo a atender con diligencia mi trabajo concentrándome en él y evitando desconcentrar a los demás.
- Salgo de la institución o realizo una actividad para la cual no voy a ocupar mi equipo de cómputo y, entonces, lo apago o lo pongo en un estado de bajo consumo de energía.

## **5. Manejo de la información**

La información es un recurso sensible que debe ser gestionado con diligencia y apego al principio de legalidad y en promoción de la transparencia. Por su relevancia para el desarrollo del trabajo, en su manejo deben observarse tanto las conductas sobre uso de recursos en general, como éstas en particular.

**Compromiso:** Manejaré la información a mi cargo o a la que tenga acceso, con la debida confidencialidad y reserva, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes y tomaré las medidas necesarias para garantizar su integridad y disponibilidad.

Al respecto, se destacan las siguientes conductas:

- 5.1 Manejamos respetamos con la debida confidencialidad toda aquella información que así lo requiera en atención a la normativa vigente.
- 5.2 Manejamos la información con honradez, sin sacar provecho personal del acceso que tengamos a ella.
- 5.3 Consultamos y aplicamos las directrices que establezca la institución sobre la comunicación de la información interna y externa en nuestra labor diaria.



- 5.4 Mantenemos ordenada, actualizada y archivada en los medios electrónicos institucionales, la información que sea de nuestra responsabilidad directa.
- 5.5 Velamos por la pertinencia, suficiencia, veracidad y exactitud de la información en los sistemas y productos institucionales propios de nuestro ámbito de responsabilidades.
- 5.6 Utilizamos la información pública con la debida objetividad y transparencia.
- 5.7 Velamos por que la información de nuestra responsabilidad directa esté correcta y oportunamente clasificada, así como por su custodia.
- 5.8 Durante la jornada y al final de cada día, dejamos debidamente resguardados los documentos con información sensible<sup>2</sup>, por los medios que para este efecto ponga a disposición la institución.

### Ejemplos:

- Una persona llama por teléfono solicitando información sobre un asunto que se encuentra en trámite y del cual no se puede adelantar criterio; procedo con cortesía a brindarle la información básica que corresponda y a explicarle que el detalle que le interesa no se puede adelantar hasta en tanto no se emita el criterio correspondiente de manera oficial o se agote el debido proceso, si es el caso.

Si estoy trabajando con información sensible, que incluye documentación impresa y papeles de trabajo y no cuento con un espacio físico para resguardarla de forma segura, informo a mi superior para que tome las acciones del caso.

- Me encuentro atendiendo un trabajo que implica el manejo de información confidencial o sensible, y necesito trasladar esa información o parte de ella en dispositivos móviles de almacenamiento como computadoras portátiles, discos duros, memorias USB, por lo tanto me aseguro de tomar las previsiones del caso para protegerla contra un acceso indebido.

## 6. Seguridad, Salud y Medio Ambiente

El cuidado de la salud, la seguridad y del medio ambiente en el funcionamiento institucional, son temas relevantes para el bienestar de los Servidores Públicos así como de los beneficiarios.

**Compromiso:** Cuidaré mi salud, mi seguridad y la de mis compañeros; así mismo contribuiré al cuidado del medio ambiente.

---

<sup>2</sup> Se entiende por información sensible aquella referida a personas físicas o jurídicas, que no debe ser conocida por personas no autorizadas, sea para resguardar el debido proceso, para evitar el adelanto de criterios o la filtración de información





Al respecto, destacan las siguientes conductas:

### **Seguridad**

- 6.1 Portamos visible la credencial de identificación durante el ejercicio de nuestras funciones dentro y fuera de la institución.
- 6.2 Estamos atentos y coadyuvamos al cuidado y vigilancia de los bienes institucionales.
- 6.3 Colaboramos con los horarios establecidos para no dejar desatendidas las áreas de trabajo y los espacios de acceso público, evitando situaciones que pongan en riesgo su seguridad.
- 6.4 Respetamos los protocolos de seguridad institucional establecidos ante emergencia de sismo, incendio o similares.
- 6.5 Conocemos y aplicamos las medidas formales e informales que se dan para preservar la seguridad en las oficinas y en la institución en general.
- 6.6 Mantenemos libres las áreas de paso y zonas de seguridad en todo lugar dentro de la institución (zonas de emergencia).
- 6.7 Cuando detectamos actuaciones sospechosas de personas externas a la institución informamos al personal competente.

### **Salud**

- 6.8 Nos abstenemos de fumar dentro de las instalaciones de la institución por respeto a la salud de los demás y a la normativa aplicable, observando además las regulaciones internas.
- 6.9 Respetamos la integridad física y emocional de nuestros compañeros y compañeras evitando cualquier acto que los afecte en este sentido.
- 6.10 Respetamos las políticas de salud ocupacional durante el uso de los espacios físicos y de los recursos institucionales necesarios para nuestro desempeño laboral.
- 6.11 Cumplimos con los protocolos que establecen las entidades competentes para la prevención de la propagación de enfermedades infectocontagiosas en el entorno laboral.
- 6.12 Colaboramos en la prevención de accidentes laborales en la institución y nos esforzamos por controlar la contaminación sónica durante la jornada laboral.



- 6.13 Colaboramos en la vigilancia del aseo, el cumplimiento de adecuados hábitos de higiene en los servicios sanitarios, en nuestras áreas de trabajo y lugares de uso común.
- 6.14 Somos solidarios en el uso de bienes y servicios que son de uso común, para que los demás también puedan aprovecharlos oportunamente.

### **Medio Ambiente**

- 6.15 Participamos activamente en la implementación de las acciones institucionales tendientes al desarrollo sustentable, tales como el manejo de desechos y campañas de reciclaje.
- 6.16 Hacemos un uso racional del agua, electricidad y demás recursos institucionales aplicando en todo momento las políticas institucionales que se hayan emitido para estos fines.
- 6.17 Nuestros procesos sustantivos y de apoyo, según sus diversos alcances, tendrán un enfoque de desarrollo sostenible que valore las dimensiones económicas, sociales y ambientales.

### **Ejemplos:**

- Si veo una persona en actitud sospechosa dentro de las instalaciones de la institución, llamo su atención con el debido respeto y si es el caso informo a mi superior o al personal de seguridad.
- Retiré dinero del cajero y me dispongo a salir sin llevarlo conmigo, procedo por mi seguridad, a dejarlo bajo llave en mi escritorio.
- Entro a una oficina y veo la salita de reuniones sin compañeros/as, y que hay un plato con bocadillos y algunas pertenencias; no me aprovecho de la situación para tomarlos porque no me pertenecen.
- Me doy cuenta de que hay un peligroso obstáculo que puede causar un accidente, tomo las medidas correctivas del caso o informo de esto a quien considere pertinente para su atención.
- Voy a entrar al estacionamiento con mi vehículo, tengo la consideración de hacerlo despacio, sin estridencia, con las precauciones necesarias para evitar daños a la salud de las personas, a sus bienes y al ambiente de convivencia armoniosa.
- Estoy trabajando en un producto que requiere escuchar información que está almacenada como audio, la escucho utilizando audífonos para no importunar a otros compañeros o compañeras en el ejercicio del trabajo.



- Cuando me lavo las manos no incurro en desperdicio, cerrando la llave del agua cuando no la estoy usando.
- Entro a la oficina y me doy cuenta de que hay luces encendidas que no se están utilizando, colaboro apagándolas.
- Tengo que botar desechos que pueden ser reciclados, los dispongo en los recipientes que la institución ha puesto a disposición para esos efectos.

## GLOSARIO

**Beneficiarios.** Persona física que tiene derecho a percibir ciertas prestaciones económicas o al reconocimiento de ciertos derechos en función de un contrato suscrito (en el que el sujeto beneficiario puede tomar parte o ser ajeno).

**Bienes institucionales.** Son todos aquellos bienes relacionados con propiedad y equipo, lo cual también incluye bienes intangibles, recursos bibliográficos, documentos de valor administrativo, legal, histórico y cultural.

**Código de Conducta.** Conjunto de normas o preceptos éticos que orienta o determina el comportamiento de una persona, grupo o sociedad.

**Derecho.** Facultad para hacer, pedir o exigir lo justo, razonable o legal.

**Dignidad.** Cualidad de hacerse valer como persona merecedora de respeto.

**Eficacia.** Capacidad de un proceso, método o estrategia de producir un efecto o resultado.

**Eficiencia.** Capacidad de una persona física o moral de producir un efecto o resultado en el menor tiempo y costo posible.

**Equidad.** Calidad de que las personas sean iguales o reciban aquello a lo que tienen derecho.

**Fideicomiso.** Entidad de la Administración Pública, creada para un fin lícito y determinado, a efecto de fomentar el desarrollo económico y social a través del manejo de ciertos recursos que son aportados por el Gobierno y administrados por una institución fiduciaria.

**Fideicomitente.** El Gobierno de la Ciudad de México por conducto de la Secretaría de Finanzas en su carácter de Fideicomitente único de la Administración Pública del D.F.

**Fiduciario.** La institución bancaria Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte.



**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO



**Información Pública.** Es un derecho consagrado que permite el control, monitoreo y participación del individuo social en los asuntos públicos, del estado y de las instituciones gubernamentales.

**Misión.** Conjunto de objetivos y propósitos que debe cumplir una persona o institución.

**Obligación.** Actuación o comportamiento específico por imposición, exigencia o compromiso.

**Programas Sociales.** Son esquemas de ayuda social, creados y desarrollados mediante proyectos, por el gobierno sin fines de lucro; destinados a atender a las personas que viven en condiciones de pobreza y pobreza extrema, para con ellos mejorar las condiciones de vida de las familias, a través de atención oportuna de salud, nutrición, educación, vivienda, seguridad jurídica, empleo y otros.

**Servidora o servidor público.** Mujer u hombre que desempeña un empleo, cargo o comisión en la administración pública.

**Valores.** Conjunto de principios y normas que guían el comportamiento de las personas de acuerdo con lo que se considera bueno y deseable.

**Visión.** Capacidad de visualizar los resultados de un proceso específico.



**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO



## **MENSAJE**

**Este Código debe ser objeto de lectura atenta, consulta asidua, seguimiento, cumplimiento y vigilancia compartida, para su interiorización como parte de la cultura organizacional. Esta vivencia traerá además un importante efecto en el ambiente laboral, al suministrarle a todas las generaciones de Servidores Públicos del Fideicomiso Educación Garantizada del Distrito Federal, un ejemplo de que, este Código de Conducta más que una intención es una realidad determinante en el funcionamiento cotidiano de la institución.**