



PROGOB  
ESTADO DE VERACRUZ

VER Acciones  
PROGRAMA DE GOBIERNO

# Código de Conducta

---

Directrices para una nueva  
generación de servidores públicos

OFICINA DE PROGRAMA DE GOBIERNO  
Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave

D.R. © 2017

Oficina de Programa de Gobierno  
Gobierno del Estado de Veracruz Palacio de  
Gobierno C.P. 91000, Xalapa, Veracruz, México

Editores: Oficina de Programa de Gobierno  
Diseño y formación: Departamento de Formato  
y Diseño.  
Producido digitalmente en México

**Código de Conducta**

Directrices para una nueva generación de  
servidores públicos.

**Coordinador:**

Francisco Monfort Guillén

**Presidente:**

Raymundo Vera Santos

**Secretaría Privada:**

Marcia Baruch Menéndez

**Secretario:**

Sergio Estévez Limón

**Representante de la Unidad Administrativa:**

Victoria Acosta Bello

**Representante del Área de Recursos Humanos:**

Armando García Rosas

**Representante de la Dirección de Seguimiento  
y Evaluación de Programas y Acciones**

**Gubernamentales:**

Deira Sandrini Manzur Pardo

**Representante de la Dirección de Consolidación  
de Informe Gubernamental:**

Felipe Javier Narváez Quiñones

**Representante de la Dirección Jurídica:**

Anselmo Viñas Herrera

Cuidado editorial: Marina Cuéllar Martínez  
Valeria Aguilar Messinese

Primera Edición Digital  
Gobierno del Estado de Veracruz  
Xalapa, Veracruz; México Abril 2017



4 | *PRESENTACIÓN*

6 | **1** *PARTE I*  
**Misión de la Oficina de  
Programa de Gobierno**

6 | **2** *PARTE II*  
**Visión de la Oficina de  
Programa de Gobierno**

7 | **3** *PARTE III*  
**Valores que sustentan a la Oficina  
de Programa de Gobierno**

- III.1 Legalidad
- III. 2 Honestidad
- III. 3 Lealtad
- III. 4 Imparcialidad
- III. 5 Eficiencia y eficacia
- III. 6 Responsabilidad
- III. 7 Transparencia
- III. 8 Rendición de cuentas
- III. 9 Bien común
- III. 10 Confidencialidad
- III. 11 Respeto y dignidad
- III. 12 Generosidad
- III. 13 Vocación de servicio
- III. 14 Respeto al entorno cultural y ecológico
- III. 15 Respeto a la equidad de género
- III. 16 Liderazgo ético

11 | **4** *PARTE IV*  
**Principios que rigen  
nuestras conductas**

- IV.1 Cumplimiento de funciones
- IV.2 Responsabilidades de los servidores públicos

- IV.3 Políticas de no censura y no represalias
- IV.4 Valores y fomento de la legalidad
- IV.5 Desempeño en el cargo público
- IV.6 Uso y asignación de recursos
- IV.7 Higiene, salud y seguridad
- IV.8 Medio ambiente
- IV.9 Uso transparente y responsable de la información
- IV.10 Equidad de género, respeto y derechos humanos
- IV.11 Relaciones interpersonales
- IV.12 Relación con la ciudadanía
- IV.13 Rendición de cuentas y transparencia
- IV.14 Desarrollo permanente e integral

16 | **5** *PARTE V*  
**Procedimiento**

- V.1 Procedimiento para formular preguntas, presentar quejas o denuncias y recibir orientación
- V.2 Métodos de interpretación

18 | **6** *PARTE VI*  
**Decálogo del servidor público**

19 | *CONCLUSIONES*



## PRESENTACIÓN

### Hacia una nueva generación de servidores públicos

#### **Conducta:**

*manera con la que los hombres se comportan en su vida y acciones*

#### **Ética:**

*recto, conforme a la moral. Conjunto de normas morales que rigen la conducta humana*

**Q**uienes tenemos el privilegio de colaborar en la administración pública del nuevo gobierno del Estado de Veracruz, en el marco de instituciones públicas que inician un camino diferente a las rutas, usos y costumbres heredados por ocho décadas de dominio de un solo partido político, tenemos la obligación de demostrar que el servicio público nunca más debe favorecer la exclusión de ciudadanos por motivos políticos y otros prejuicios culturales.

El gobierno es el eje de las instituciones y debe garantizarse su continuidad en beneficio de la estabilidad y el desarrollo; sin embargo, continuidad no puede significar continuismo. La responsabilidad actual de los servidores públicos, en todos sus niveles jerárquicos, consiste en trabajar bajo las premisas de un auténtico acuerdo ético. El compromiso de los nuevos servidores públicos es construir una nueva moral al interior de las instituciones públicas para la reformulación de actitudes y aptitudes personales puestas al servicio de la inclusión total: el servicio público de alta competitividad, con transparencia en las transacciones financieras y en las relaciones personales; y, además, con rendición puntual de cuentas del uso de los recursos públicos.

Laborar en la Oficina de Programa de Gobierno es un privilegio, pues implica la responsabilidad del acompañamiento de las diferentes entidades del gobierno para que, con base en las directrices planteadas en el Plan Veracruzano de Desarrollo 2016-2018, contribuir a la rendición de cuentas del Poder Ejecutivo mediante el Informe de Gobierno. Hoy por hoy sentimos la necesidad inaplazable de revalorar y redimensionar la importancia del Informe de Gobierno.

Este proceso de rendición de cuentas, debe volver a ser o, en su caso, llegar a ser, un verdadero instrumento de cumplimiento y expresión de los compromisos del gobierno en beneficio de la población veracruzana. El informe habrá de dejar de ser un enorme fajo de folios destinados a cubrir un requisito legal, asequible y realizar su función primordial de ser un requisito moral. Este redimensionamiento



de todas y cada una de las tareas que implica la consolidación del Informe de Gobierno, con la naturaleza que lo exige esta nueva administración estatal, coloca a todos los integrantes de esta Oficina en el grupo más comprometido con la obligación de hablar con la verdad a los ciudadanos veracruzanos. El grupo de hombres y mujeres que desempeña su mejor esfuerzo personal y profesional al interior de esta oficina, trabajan en y para la construcción de la verdad pública.

El proceso de este valiosísimo insumo en la construcción de una nueva realidad y una nueva percepción del trabajo gubernamental no es posible si no asumimos este compromiso desde nosotros mismos, asumiendo un compromiso auténtico: un comportamiento rigurosamente ético en cada uno de los integrantes de la Oficina del Programa de Gobierno, en concordancia con las normas morales que rigen la vida de los ciudadanos veracruzanos.

Traducir las normas éticas civiles, en comportamientos personales, es el reto que asumimos para cambiar la percepción de los servidores público. Con base en una legítima aspiración a la máxima competitividad profesional, se exige de los integrantes de la Oficina de Programa de Gobierno un compromiso cotidiano de superación individual y grupal en aras de pulir y superar las capacidades, habilidades y competencias intelectuales y manuales; así como las composturas, intenciones y desenvolturas que hagan de su actuación personal pública el mejor referente de servicio público en el gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Trabajar en el servicio público no es una situación de oportunidad para lucro privado; ni siquiera para contar con una plaza y detener la superación personal constante. Trabajar en la administración pública se convierte en un compromiso social de quienes nos comprometimos a servir a la ciudadanía, y conocemos que ésta puede ejercer su derecho de demandarnos el cumplimiento del compromiso asumido ¿Qué hacemos? ¿Cómo lo hacemos? Y sobre todo ¿Cómo o en qué le beneficia a la comunidad veracruzana lo que hacemos? ¿Qué obtiene la ciudadanía de nuestras acciones? Trabajar en las instituciones públicas exige una auténtica vocación de servicio sustentada en la ética de la responsabilidad.

El servicio público ha de ejercerse con honestidad y profesionalismo a la ciudadanía, para no someterse a los caprichos de los directivos siempre pasajeros. Con esta perspectiva trabajamos en la nueva era de la Oficina de Programa de Gobierno, construyendo en nosotros mismos, una nueva generación de servidores públicos.

**Dr. Francisco Monfort Guillén**

JEFE DE LA OFICINA DE PROGRAMA DE GOBIERNO



## PARTE I

# Misión

## de la Oficina de Programa de Gobierno

La Oficina de Programa de Gobierno, PROGOB, tiene como cometido dar seguimiento a los resultados del Sistema de Planeación Democrática, que se sintetizan en el Plan Veracruzano de Desarrollo 2016-2018 (PVD).

Con la Secretaría de Finanzas y Planeación, coordina y vigila los resultados de gestión pública medibles a través de los Indicadores Sectoriales, vinculados a la Ley de Egresos o Presupuesto del Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Realiza las actividades de coordinación, seguimiento, análisis y evaluación de los objetivos, estrategias y acciones establecidas en el PVD que generan impactos que se traducen en beneficios para la sociedad veracruzana.

PROGOB constituye el centro de producción de conocimiento y análisis especializado para el diseño de políticas públicas mediante la administración de fuentes de información especializadas, así como el propio manejo de la información de relevancia y pertinencia.

## PARTE II

# Visión

## de la Oficina de Programa de Gobierno

La visión de la Oficina de Programa de Gobierno se centra en ofrecer sustento a las decisiones del titular del Poder Ejecutivo en la racionalidad y objetividad de la administración pública, vinculada a las particularidades de los conocimientos que exigen los objetivos y funciones heterogéneas y altamente especializadas de los diferentes entes o sectores del gabinete formal y ampliado.

Con cuidadosa atención sobre las diversas y heterogéneas actividades del Poder Ejecutivo, la evaluación del desempeño deriva de manera lógica. La evaluación del desempeño de las acciones de gobierno no solo implica ver las acciones que se llevan a cabo, qué se está haciendo, sino que se traduce en



la interpretación, organización y jerarquización que dan como resultado el Informe de Gobierno sobre la situación que guarda la administración pública.

La visión emergente impone también adentrarse en cómo se están realizando las acciones del gobierno, cuál es el costo de su realización, para qué se están haciendo y cuándo se cumplirán los objetivos de las políticas de desarrollo diseñadas en cada ejercicio presupuestal, entre otras, que ofrece el devenir gubernamental de Veracruz.

De la necesidad de dar continuamente respuesta a estas cuestiones surge la tarea de auto constitución de la Oficina de Programa de Gobierno como un centro productor de conocimiento útil para sustentar las decisiones de políticas públicas institucionales, como objetos de las visiones de Estado. Es decir, generar las condiciones para diseñar y contribuir sistémicamente en la ejecución de políticas públicas de continuidad, sustentabilidad y cambio para el desarrollo, más allá del período constitucional de gobierno y del partido o equipo de trabajo del gobernante en turno.

Al realizar el Informe de Gobierno, obligación constitucional del Titular del Poder Ejecutivo, se rinde cuentas del uso de todos los recursos públicos y se clarifican las operaciones de todo orden en el ejercicio gubernamental. Con el diseño de políticas públicas con visión de Estado, se contribuye al cumplimiento del PVD y, de esta manera, la Oficina de Programa de Gobierno hace honor a su misión y contribuye en la configuración de la visión del desarrollo en la entidad veracruzana.

## PARTE III

# Valores

## que sustentan a la Oficina de Programa de Gobierno

### III.1 Legalidad

El Estado de Derecho tiene como primer eslabón al servidor público. Es el primer sujeto obligado a respetar escrupulosamente las leyes que rigen el funcionamiento gubernamental y sus relaciones con la ciudadanía.

Por esta razón, el personal que labora en esta oficina debe conocer, cumplir y respetar la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, así como las demás leyes y



reglamentos que regulan sus funciones, y ajustar el ejercicio de su función con estricto apego y cumplimiento de las leyes, reglamentos, acuerdos, decretos y otras disposiciones aplicables.

### **III.2 Honestidad**

El personal que labora en esta oficina está obligado ahora, más que nunca, a comportarse con sólida conducta para impedir cualquier acto de corrupción e impunidad, que pudiera presentarse en el desempeño de sus actividades. En todo momento, el personal debe conducirse con integridad, probidad y veracidad, fomentando entre sus compañeros de trabajo y con los ciudadanos una cultura de confianza. Debe actuar con diligencia, honor, justicia y transparencia de acuerdo con los propósitos de la Oficina de Programa de Gobierno, sin fomentar la corrupción y rechazando, en todo momento, la aceptación u obtención de cualquier beneficio, privilegio, compensación o ventaja, personal o a favor de terceras personas, que pudiera poner en duda su integridad o disposición para el cumplimiento de los deberes propios de su cargo, empleo o comisión.

### **III.3 Lealtad**

El personal que labora en esta oficina debe entregarse plenamente a la Institución a la que pertenece, asumiendo las responsabilidades inherentes a su función, demostrando respeto y compromiso a los principios, valores y objetivos de las labores que le han sido encomendadas, preservando y protegiendo los intereses públicos, con decisión inquebrantable en favor de la ciudadanía.

### **III.4 Imparcialidad**

Es obligación del personal que labora en esta oficina ejercer sus funciones de manera objetiva y sin prejuicios, proporcionando un trato equitativo a las personas con las que interactúe, sin que existan distinciones, preferencias personales, económicas, afectivas, políticas, ideológicas, culturales y demás factores que generen influencias, ventajas o privilegios indebidos, manteniéndose siempre ajeno a todo interés particular.

### **III.5 Eficiencia y eficacia**

El personal que labora en esta oficina debe alcanzar los objetivos propuestos me-





diante un enfoque de resultados, empleando el mínimo de recursos y tiempos asignados para cumplir con sus funciones, desempeñando sus actividades con excelencia y calidad, en apego a los planes y programas previamente establecidos.

### **III.6 Responsabilidad**

El personal que labora en esta oficina debe desempeñar las funciones y acciones que realiza diariamente, con esmero, dedicación y profesionalismo, asumiendo plenamente las consecuencias que resulten de sus actos u omisiones en el ejercicio del servicio público, de manera que generen confianza en la ciudadanía y al interior de las propias estructuras de gobierno.

### **III.7 Transparencia**

El personal que labora en esta oficina debe garantizar el derecho fundamental de toda persona al acceso de la información pública gubernamental de forma clara, oportuna y veraz, que permita a la ciudadanía informarse sobre el desempeño de sus facultades y manejo adecuado de los bienes y recursos que administre, sin más límites que el interés público y los derechos de privacidad que la propia Ley imponga.

### **III.8 Rendición de cuentas**

El personal que labora en esta oficina debe asumir plenamente la responsabilidad de desempeñar las funciones en forma adecuada, sujetándose a la evaluación de la sociedad. Lo anterior conlleva a que realice sus funciones con eficacia y calidad, así como a contar permanentemente con amplia disposición para desarrollar procesos de mejora continua, modernización y optimización de recursos públicos.

### **III.9 Bien común**

El personal que labora en esta oficina debe dirigir todas sus acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad, dejando de lado aquellos intereses que puedan perjudicar o beneficiar a personas o grupos en detrimento del bienestar de la sociedad. En este contexto, el personal debe estar consciente de que el servicio público constituye una misión que sólo adquiere legitimidad cuando busca satisfacer las demandas sociales.



### **III.10 Confidencialidad**

El personal que labora en esta oficina, en virtud de su dependencia directa del titular del Poder Ejecutivo, debe guardar reserva, sigilo y discreción respecto de los hechos e información de los que tenga conocimiento con motivo del ejercicio de sus facultades. Debe evitar la afectación indebida de la honorabilidad de las personas, sin perjuicio de los deberes y responsabilidades que le corresponda, en virtud de las normas que regulan el acceso y transparencia de la información pública.

### **III.11 Respeto y dignidad**

El personal que labora en esta oficina debe actuar permanentemente con sobriedad y moderación en el ejercicio de sus facultades, tratando en todo momento a los compañeros de trabajo, y al público en general, con dignidad, cordialidad, igualdad y tolerancia, reconociendo en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.

### **III.12 Generosidad**

El personal que labora en esta oficina debe conducirse con una actitud sensible, solidaria, de respeto y apoyo hacia la sociedad. En este sentido, deberá dirigirse especialmente hacia las personas o grupos sociales que carecen de los elementos suficientes para alcanzar su desarrollo integral, como los adultos en plenitud, los niños, las niñas, las personas con capacidades diferentes, los miembros de nuestras etnias y quienes menos riquezas materiales tienen.

### **III.13 Vocación de servicio**

El personal que labora en esta oficina debe enfocar su inclinación natural o adquirida, desempeñando sus servicios en forma diligente y responsable, involucrándose en su trabajo para hacer más y mejor las cosas, para ser más productivo y contribuir mejor al desarrollo de las tareas del gobierno, en beneficio de la sociedad.

### **III.14 Respeto al entorno cultural y ecológico**

El personal que labora en esta oficina debe evitar la afectación del patrimonio cultural y del ecosistema donde vivimos en la realización de sus acciones y decisiones. De la misma forma, ha de asumir una férrea voluntad de respeto, defensa



y preservación de la cultura y del medio ambiente, siendo consciente de que la cultura y el entorno ambiental es el principal legado para las generaciones futuras; por lo que asume la responsabilidad de promover en la sociedad, su protección, conservación y sustentabilidad.

### III.15 Respeto a la equidad de género

El personal que labora en esta oficina debe fomentar la participación en igualdad de circunstancias entre hombres y mujeres, en las actividades institucionales, políticas, laborales y sociales, con la finalidad de combatir costumbres y prácticas discriminatorias entre los géneros.

### III.16 Liderazgo ético

El personal que labora en esta oficina debe ser promotor de valores, principios y conductas, hacia una cultura ética y de calidad en el servicio público, partiendo de su ejemplo, al aplicar cabalmente en el desempeño de su cargo público el Código de Ética y este Código de Conducta de la Institución.

## PARTE IV

# Principios

## que rigen nuestras conductas

La elaboración de este Código de Conducta, responde a una política pública establecida en el Plan Veracruzano de Desarrollo 2016-2018, donde se plasman las acciones que deben desarrollarse, para situar al ciudadano en el centro de la política, para incrementar su participación y sobre todo para mejorar los canales de comunicación entre la ciudadanía y el gobierno, perfeccionando los mecanismos de rendición de cuentas.

### IV.1 Cumplimiento de funciones

IV.1.1 El personal que labora en la Oficina de Programa de Gobierno tiene la obligación de conocer este Código de Conducta y aplicarlo en su quehacer diario, en su actuación siempre profesional.

IV.1.2 De igual manera debe conocer las leyes, reglamentos, políticas, manuales y todo aquello que promueva y atañe su evolución como persona y como servidor público.



## IV.2 Responsabilidades de los servidores públicos

- IV.2.1 Todo el personal tiene la responsabilidad de apegar su actuación a lo que establece la ley, los reglamentos que de ella deriven, políticas y directrices que al respecto se emitan.
- IV.2.2 Cuando tengan dudas respecto a la aplicación de este Código se buscará realizar la aclaración correspondiente con el Comité de Ética, con el Departamento de Recursos Humanos o con la Dirección Jurídica.
- IV.2.3 Las direcciones, coordinaciones y jefaturas de departamento deberán ser ejemplo y modelo en cuanto a la aplicación de este Código, fomentando una cultura de ética y legalidad que aliente al personal a manifestar sus inquietudes al respecto de la aplicación de este ordenamiento.
- IV.2.4 El personal directivo deberá proporcionar y facilitar el uso de las herramientas necesarias que permitan el cumplimiento de esta guía de conducta, evitando represalias o censuras, evaluando y reconociendo al mismo.

## IV.3 Políticas de no censura y no represalias

Se prohíbe la política de censura y represalias, a quienes en el cumplimiento de esta guía de conducta realicen preguntas, inquieren o cuestionen respecto al comportamiento ético, o al cumplimiento de las responsabilidades de las servidoras y los servidores públicos que laboren en la Oficina de Programa de Gobierno.

## IV.4 Valores y fomento de la legalidad

El personal deberá:

- IV.4.1 Conducirse conforme a lo establecido en las normas constitucionales, legales, reglamentos, lineamientos y políticas que se establezcan en beneficio del bien común que busca la función pública.
- IV.4.2 Actuar conforme a los valores y principios establecidos en el Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y de este Código.
- IV.4.3 Impulsar y fomentar el cumplimiento de la normatividad que rige la actuación del personal que labora al servicio del Poder Ejecutivo del Estado.

## IV.5 Desempeño en el cargo público

- IV.5.1 Cuidar la información a su cargo, evitando la sustracción, destrucción, ocultamiento o la utilización indebida de la misma.



- IV.5.2 No influir en decisiones de otra compañera o compañero, para lograr un beneficio personal, familiar o para terceras personas.
- IV.5.3 Cumplir de manera responsable con las obligaciones y facultades inherentes al empleo, cargo o comisión asignado, desempeñando las funciones dentro de los plazos establecidos, conforme a los procedimientos previstos en la normatividad aplicable.
- IV.5.4 No realizar actos o conductas que denigren la imagen de la Oficina de Programa de Gobierno.
- IV.5.5 Abstenerse de solicitar o aceptar favores personalmente, o a través de otra persona ya sea en dinero, regalos, favores sexuales, o cualquier otra compensación, utilizando la jerarquía o nivel de competencia.
- IV.5.6 Evitar actos de corrupción e interpretaciones discrecionales contrarias a derecho, que puedan impactar de manera negativa u opacar la imagen de la Oficina de Programa de Gobierno.
- IV.5.7 Evitar el protagonismo, impidiendo o restringiendo el trabajo de sus compañeros, así como el de otras áreas.
- IV.5.8 Respetar el tiempo de sus compañeros, desempeñando las funciones dentro del plazo establecido, conforme a los procedimientos previstos en la normatividad aplicable.
- IV.5.9 Hacer del conocimiento de sus superiores cualquier incumplimiento a la normatividad.

## **IV.6 Uso y asignación de recursos**

- IV.6.1 Utilizar racionalmente y con transparencia los recursos asignados para la eficaz y eficiente labor de la Oficina.
- IV.6.2 Proteger y conservar los bienes que se le asignen para el desarrollo de su labor, utilizándolos solamente el tiempo estrictamente necesario con un criterio de racionalidad y ahorro presupuestario.
- IV.6.3 Utilizar adecuadamente los bienes del Estado, evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento.
- IV.6.4 Utilizar racionalmente los vehículos de la institución y reportar al área responsable del mantenimiento, cualquier falla o desperfecto de la que tenga conocimiento.

## **IV.7 Higiene, salud y seguridad**

- IV.7.1 Utilizar con cuidado e higiene las áreas comunes, haciendo un adecuado uso de los sanitarios públicos.



- IV.7.2 Evitar la instalación de aparatos eléctricos o algún otro objeto, que genere algún riesgo o incendio que pueda afectar al personal.
- IV.7.3 Utilizar racionalmente el agua, el papel y la energía eléctrica de la Oficina de Programa de Gobierno, apagando la luz, equipos de cómputo y demás aparatos eléctricos cuando no se utilicen y reportar cualquier falla o desperfecto de la que tenga conocimiento.
- IV.7.4 Respetar los señalamientos de seguridad y emergencia que se encuentren dentro del inmueble de la Oficina de Programa de Gobierno, para bienestar de todo el personal.
- IV.7.5 Colaborar en las acciones y acatar las disposiciones en materia de protección civil y de seguridad de las instalaciones que integran la Oficina de Programa de Gobierno.

## **IV.8 Medio ambiente**

- IV.8.1 Observar las disposiciones institucionales, normatividad federal, estatal y municipal en materia de equilibrio ecológico y protección ambiental a fin de promover acciones tales como el uso racional del agua, la separación de desechos orgánicos e inorgánicos, y la utilización de los contenedores correspondientes.
- IV.8.2 Respetar la pureza del ambiente manteniéndola libre de humo de tabaco, evitando así el enrarecimiento de la calidad del aire en el área de trabajo.
- IV.8.3 Evitar almacenar recipientes sucios que propaguen malos olores y plagas.
- IV.8.4 Procurar por el bien personal y el de sus compañeros, trabajar en un lugar ordenado y limpio, libre de contaminación ambiental.

## **IV.9 Uso transparente y responsable de la información**

- IV.9.1 Organizar y conservar los documentos y archivos a fin de facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información.
- IV.9.2 Difundir mediante los conductos internos adecuados, la información que necesite conocer el personal de la Oficina de Programa de Gobierno para el logro de los objetivos institucionales.
- IV.9.3 Abstenerse de extraer, modificar, alterar, reproducir, ocultar y/o divulgar de manera indebida la información a la que se tenga acceso, evitando afectar las funciones y estrategias de la Oficina de Programa de Gobierno, o bien para perjudicar o favorecer a un tercero.



## IV.10 Equidad de género, respeto y derechos humanos

- IV.10.1 Fomentar una cultura de equidad de género y no discriminación, dirigiéndose hacia sus compañeras y compañeros con respeto y cordialidad, no importando su jerarquía, condición social, étnica, religiosa o preferencia sexual.
- IV.10.2 Participar en programas de capacitación que ayuden a sensibilizar en el tema de equidad de género y no discriminación.
- IV.10.3 Generar oportunidades de desarrollo profesional de forma equitativa entre mujeres y hombres, sin importar el tipo de actividad que desempeñen.
- IV.10.4 Denunciar cualquier acto de discriminación o desigualdad.
- IV.10.5 Evitar toda práctica discriminatoria cuyo objetivo sea impedir o anular el reconocimiento o ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades.
- IV.10.6 Abstenerse de realizar perjuicio a sus compañeras y compañeros, evitando todo hostigamiento laboral o sexual, amenazarlos o discriminarlos, así como de otorgar tratos preferenciales o discriminatorios.

## IV.11 Relaciones interpersonales

- IV.11.1 Mantener hacia los compañeros de trabajo, trato respetuoso, cortés y de equidad de género y de no discriminación, sin importar el nivel ni la jerarquía de cada persona.
- IV.11.2 Abstenerse de divulgar rumores o comentarios que vayan en detrimento de la reputación y de la integridad moral de sus compañeros y de sus superiores.
- IV.11.3 Evitar molestar o distraer a los demás, escuchando música con alto volumen.
- IV.11.4 Evitar molestar o perturbar a sus compañeros con operaciones de compra-venta en las instalaciones donde labore.
- IV.11.5 Tolerar las opiniones de sus compañeros, escuchando y respetando sus puntos de vista.

## IV.12 Relación con la ciudadanía

Buscar que sus acciones y actitudes brinden a la sociedad confianza y credibilidad, con el objetivo de lograr su participación en la prevención, detección y sanción de conductas irregulares del personal a favor del combate a la corrupción.



## **IV.13 Rendición de cuentas y transparencia**

- IV.13.1 Asumir plenamente ante la sociedad, la responsabilidad de desempeñar sus funciones, en forma adecuada y sujetarse a la evaluación de sus acciones.
- IV.13.2 Realizar sus funciones con eficacia, eficiencia y calidad, con la disposición para desarrollar procesos de mejora continua, de modernización y de optimización en el uso de los recursos públicos.

## **IV.14 Desarrollo permanente e integral**

- IV.14.1 Fomentar la actualización del conocimiento del personal invitándolos a asistir a los cursos que se consideren necesarios para la evolución y mejoramiento de la Oficina.
- IV.14.2 Otorgar las facilidades necesarias al personal, que como jefatura o dirección de área tenga a su cargo, para que se capacite y supere profesionalmente.
- IV.14.3 Reconocer el esfuerzo que haga el personal por superarse a sí mismo y en bien de la actuación de este ente de gobierno.
- IV.14.4 Procurar elevar continuamente el nivel académico en beneficio personal y, por consecuencia, el del servicio público.

## **PARTE V**

# **Procedimiento**

## **V.1 Procedimiento para formular preguntas, presentar quejas o denuncias y recibir orientación.**

- V.1.1 A fin de dar seguimiento, atención y solución a todo tipo de preguntas, quejas o denuncias y situaciones que se consideren o presuman contrarias a lo estipulado en este Código de Conducta, así como recibir cualquier tipo de orientación, el personal interesado tendrá a su disposición el correo electrónico [eticapro gob@veracruz.gob.mx](mailto:eticapro gob@veracruz.gob.mx) que tiene como cometido recibir cualquier orientación, queja o denuncia, en estricto apego al presente Código de Conducta, considerando en todo momento la confidencialidad de los datos aportados.





## V.1.2 Ésta deberá contener:

V.1.2.1 Nombre completo.

V.1.2.2 Breve descripción de cómo sucedieron los hechos que, en su opinión, pudieran ser contrarios a los que marca este Código o, en su caso, el tipo de orientación que desea recibir.

V.1.2.3 En caso de queja o denuncia precisar la fecha en que sucedieron los hechos, señalando el nombre y cargo de la autoridad o de la persona responsable de los hechos referidos.

V.1.2.4 La pregunta o petición de orientación será recibida, analizada y tendrá seguimiento por el Comité de Ética de la Oficina de Programa de Gobierno, a través de la Dirección Jurídica, en su calidad de presidente del Comité, el cual después de hacer una exhaustiva investigación y valoración del asunto, procurará dar respuesta al asunto en un plazo de cinco días hábiles de recibida por esa instancia.

V.1.2.5 La presentación de una queja o denuncia será recibida, analizada y resuelta por el Comité de Ética de acuerdo a los plazos establecidos en el procedimiento correspondiente.

V.1.2.6 Si la queja o denuncia, pregunta o petición de orientación, tuviera que ver con alguna situación de discriminación, igualdad de género o derechos humanos, la Unidad de Género y la Dirección Jurídica de la Oficina de Programa de Gobierno, conocerán del caso en específico para otorgar acompañamiento y seguimiento del mismo y canalizarlo a la instancia correspondiente.

## V.2 Métodos de interpretación

La interpretación de las disposiciones de este Código se hará conforme a los criterios gramatical, sistemático y funcional, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 14 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.



## PARTE IV

# Decálogo

### del servidor público

El personal de la Oficina de Programa de Gobierno:

- 1.** Realizará sus funciones acorde al marco normativo constitucional, legal y reglamentario, procurando siempre que en la aplicación de las normas prevalezca el interés general sobre el particular;
- 2.** Cumplirá los principios y valores establecidos en el Código de Ética y Conducta de los Servidores/funcionarios Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave;
- 3.** Desempeñará sus obligaciones inherentes al empleo, cargo o comisión en los plazos y procedimientos previamente establecidos con máximos de eficiencia, eficacia y productividad;
- 4.** Se abstendrá de utilizar el cargo público para traficar influencias favoreciéndose así mismo, familiar o algún tercero;
- 5.** Utilizará los recursos económicos, materiales y humanos con probidad, honradez y racionalidad, para los objetivos y fines a los que fueron asignados;
- 6.** Omitirá realizar cualquier acto de discriminación, acoso sexual o laboral, amenaza, intimidación y en general cualquier acto de hostigamiento contra sus superiores, iguales o subordinados;
- 7.** Se abstendrá de realizar cualquier acto de favorecimiento hacia determinado individuo o grupo de individuos con el ánimo de obtener algún beneficio propio o de algún tercero;
- 8.** No divulgará, extraerá, modificará, alterará, ocultará, de manera indebida, cualquier información que por razón de su cargo tenga acceso o conocimiento, cuya divulgación o destrucción pueda resultar en perjuicio de la función pública;



9. No recibirá regalos, apoyos, dádivas, sobornos en dinero o en especie por la adjudicación o favorecimiento de algún negocio del Estado con alguna persona física o moral; y
10. Se abstendrá de robar, vender, empeñar, grabar o comprometer de alguna forma los bienes del Estado.

## Conclusiones

Las recomendaciones emitidas en este Código de Conducta, se proponen en beneficio de todo el personal de la Oficina del Programa de Gobierno y de la resignificación social de la figura del servidor público. Estamos seguros de que su aplicación y observancia habrá de impactar positivamente, no sólo en el desarrollo de nuestras funciones, sino que serán detonadores de desarrollo de la persona humana, propiciando ambientes laborales favorables, mediante la construcción de mejores personas y mejores relaciones entre las personas. Sin duda, estas acciones tendrán impacto no sólo al interior de nuestras oficinas y centros de trabajo, sino que habrán de escalar a los hogares de cada uno de nosotros, a las instituciones y a cada uno de los rincones de Veracruz. Este es nuestro compromiso en pleno ejercicio de nuestras libertades.



**VERACRUZ**  
*Gobierno del Estado*

**Código de Conducta, directrices para una nueva generación de servidores públicos,**  
se produjo en las Oficinas de Programa de Gobierno,  
con domicilio en el Palacio de Gobierno del Estado de Veracruz

**VERACRUZ-PROGRAMA.gob.mx**