



Versión 02

# CÓDIGO DE CONDUCTA



**SEGOB**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
DEL ESTADO DE VERACRUZ



# Índice



Mensaje del Secretario de Gobierno.



Misión y visión de la Dependencia.



Valores del Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz.



Diagnóstico, resultados y conclusiones sobre la percepción de las conductas éticas.



Descripción de Conductas y Ejes rectores.



Beneficios esperados.



Anexos



Firma de adhesión.



## II

### MISIÓN Y VISIÓN

---

**MISIÓN** Guiar la política interna de la Entidad, situando al ciudadano en el centro de la atención de gobierno e incluyente de nuevas expresiones democráticas, a través de una gestión responsable, con procesos ágiles, simplificados y eficientes de atención a demandas y necesidades de los veracruzanos; siendo garantes del respeto y aplicación del sistema normativo estatal, para lograr la convivencia armónica, respetuosa e igualitaria entre la ciudadanía veracruzana y de ésta con sus instituciones.



**VISIÓN** Los ciudadanos participan responsablemente y son el centro de la atención de gobierno. En Veracruz se vive una gobernabilidad democrática, con una óptima coordinación de la Secretaría de Gobierno con los diversos grupos sociopolíticos, así como con los otros Poderes, permitiendo consolidar en el 2016 un Estado Próspero sin distinciones.



## VALORES Y PRINCIPIOS DEL CÓDIGO DE ÉTICA

### DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE VERACRUZ

Quienes prestamos un servicio dentro de la Administración Pública Estatal debemos, en el desempeño de nuestras funciones, conducirnos apegados a los valores y principios éticos que se indican y explican en el artículo 5 del Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, publicado en la Gaceta Oficial Número Extraordinario 358, el 12 de septiembre de 2013, emitido por el C. Gobernador del Estado de Veracruz, mismos que a continuación se listan:

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





## IV

### DIAGNÓSTICO, RESULTADOS Y CONCLUSIONES

#### SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LAS CONDUCTAS ÉTICAS EN LA SEGOB

En el contexto de los postulados establecidos en el Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz – Llave; de la Guía Práctica para la Construcción de los Códigos de Conducta, emitida por la Contraloría General del Estado y a los acuerdos tomados por el Comité de Ética de la Secretaría de Gobierno, en su primera sesión ordinaria del 12 de marzo de 2014, se realizó una encuesta a 565 servidores/as públicos/as de la Dependencia para conocer su percepción respecto de los referidos valores y principios éticos.

#### **Diagnóstico.**

Las preguntas de la encuesta se dividieron en tres ejes que agrupan los principios y valores éticos de la siguiente forma: Probidad e Integridad, Respeto y Justicia; y Compromiso y Calidez.

Se aplicó a una muestra representativa del total de los servidores/as públicos/as de la Secretaría de Gobierno en sus diferentes niveles organizacionales, utilizando el método de muestreo aleatorio simple para población finita, con un nivel de confiabilidad del 95% y un margen de error del 3.31% (Ver anexo 1).

#### **Resultados.**

Del análisis a los resultados obtenidos, se observó que la percepción de los servidores/as públicos/as de la Secretaría de Gobierno, considera que los valores menos fortalecidos son el liderazgo, la imparcialidad, y el respeto al entorno cultural y ecológico. (Ver anexos 2, 3 y 4 y gráficos).

#### **Conclusión.**

Con base en los resultados señalados, se elaboró la descripción de posibles conductas riesgosas, vinculadas en específico con los valores antes mencionados, lo que entre otras herramientas, sirvió como referente para la elaboración del presente Código de Conducta.



## DESCRIPCIÓN DE CONDUCTAS Y EJES RECTORES.

---

El presente Código de Conducta ha sido estructurado considerando la clasificación de las conductas definida por la Contraloría General del Estado, que tomó como base los valores y principios establecidos en el Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz–Llave.

### **Descripción de conductas.**

La Guía Práctica para la Construcción de los Códigos de Conducta, emitida por la Contraloría General del Estado, identifica y describe los siguientes cuatro tipos de conductas<sup>1</sup>:

- 1. Conductas obligatorias:** son aquellas que constituyan un deber ineludible y deben cumplirse siempre, sin excepción. El no cumplimiento de una conducta éticamente obligatoria causa un mal por “omisión” de una conducta ineludible.
- 2. Conductas óptimas:** son las que encarna de forma excelente los ideales éticos de la administración estatal. Éstas siempre deben buscarse para perfeccionar al ser humano, al gobierno y al conjunto de la sociedad.
- 3. Conductas deseables:** son las que no siempre pueden ponerse en práctica, pero en la medida de que puedan concretarse, alientan o fortalecen los ideales de los valores éticos asumidos por la administración pública estatal.
- 4. Conductas prohibidas:** son las que perjudican a la persona, a la administración pública o a la sociedad en sus derechos fundamentales, de manera tal que jamás deben tolerarse. A través de la práctica prohibida se causa el mal por “comisión”.

---

<sup>1</sup> “Guía Práctica para la Construcción de los Códigos de Conducta”. Contraloría General del Estado de Veracruz. Página 9.

<http://sistemas.cgever.gob.mx/2013/etica%20buen%20gobierno/Guia%20C%C3%B3digos%20de%20Conducta..pdf>



### Ejes rectores.

Derivado del análisis de los dieciséis principios y valores que conforman el Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz–Llave, se han identificado elementos que resultan comunes entre algunos de éstos y que permiten agruparlos en tres ejes rectores:

1. Probidad e Integridad.
2. Respeto y Justicia.
3. Compromiso y Calidez.

Con esta clasificación se espera que el personal adscrito a la Secretaría de Gobierno logre una mejor comprensión y asimilación de dichos valores y principios, que pueda reflejarlos en sus acciones cotidianas dentro del servicio público.

A continuación, se desglosan cada uno de los ejes mencionados.

Eje 1. Probidad e Integridad	Eje 2. Respeto y Justicia	Eje 3 Compromiso y Calidez
<ul style="list-style-type: none"><li>• Legalidad</li><li>• Honestidad</li><li>• Lealtad</li><li>• Transparencia</li><li>• Rendición de cuentas</li><li>• Confidencialidad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Imparcialidad</li><li>• Bien común</li><li>• Respeto y dignidad</li><li>• Respeto al entorno cultural y ecológico</li><li>• Respeto a la equidad de género</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Eficiencia y eficacia</li><li>• Responsabilidad</li><li>• Generosidad</li><li>• Vocación de servicio</li><li>• Liderazgo</li></ul>



## EJES RECTORES DEL CÓDIGO DE CONDUCTA



### EJE-1

#### 1. PROBIDAD E INTEGRIDAD.

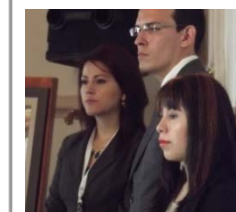


Como personal activo en el servicio público del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz, sabemos que debemos actuar con estricto apego a las leyes, normas, reglamentos y demás disposiciones de orden jurídico que determinan nuestro perfil ético y nivel de responsabilidad.

Lo anterior implica conducirnos con probidad, honradez, honestidad, honorabilidad e integridad, demostrando que somos personal digno de la confianza que nos ha sido otorgada por la ciudadanía.

**Es por ello que este primer  
eje agrupa los siguientes**

- 1.1 Legalidad
- 1.2 Honestidad
- 1.3 Lealtad
- 1.4 Transparencia
- 1.5 Rendición de cuentas
- 1.6 Confidencialidad







## 1.1 LEGALIDAD



“El servidor público 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, debiendo actuar en el ejercicio de su función con estricto apego y cumplimiento de las leyes, reglamentos, acuerdos, decretos y otras disposiciones aplicables, respetando siempre el estado de derecho” (sic)<sup>2</sup>.

**COMPROMISO:** Quienes servimos en la Secretaría de Gobierno del Estado de Veracruz, asumimos el compromiso de estudiar, promover, actualizar y aplicar el marco jurídico-normativo vigente que da fundamento y motivación al ejercicio de nuestros actos, a efecto de mejorar las funciones adjetivas y sustantivas de la Dependencia.



### 1.1. A) Enunciación de conductas en el contexto de este valor.

#### DEBO:

1. Conocer, respetar y aplicar las leyes, normas y reglamentos con los cuales se regulan mis funciones dentro de la Secretaría, así como cumplir y respetar las disposiciones legales inherentes a mi empleo, cargo o comisión.
2. Observar y vigilar el cumplimiento de los principios y valores de este Código y denunciar su inobservancia a las instancias legales y administrativas competentes.
3. Procurar que mi actuar impulse la cultura de legalidad entre el personal de la Institución y se perciba por la ciudadanía.

<sup>2</sup>Transcripción textual del Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz. GOE Número Ext 358 del 12 de septiembre de 2013, Ult. Modif. GOE Núm 053 del 6 de febrero de 2014.

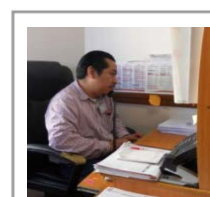


## NO DEBO:

1. Hacer o permitir que las normas y procedimientos cuyos proyectos se elaboren o sometan a revisión de la Dependencia, abran espacios para interpretaciones discrecionales que afecten el desempeño de la Institución y de otros organismos públicos, o bien los derechos de los/as usuarios/as.
2. Interpretar y/o aplicar la normatividad para buscar un beneficio personal o beneficiar o perjudicar a terceras personas.
3. Realizar funciones que se encuentren fuera del ámbito de mi competencia o que correspondan a otro puesto y/o área.

### 1.1. B) Ilustración de conductas:

<b>Conducta obligatoria</b>	A la titular de una jefatura de oficina, le turnan un oficio solicitándole resuelva una situación y al analizar la información detecta que el asunto está más allá de la esfera de su competencia, por lo que valiéndose de lo que establece la normatividad sobre sus funciones y el límite de su autoridad, responde el documento por escrito indicando lo anterior y explicando los motivos por los que no puede resolver dicho asunto.
<b>Conducta óptima</b>	Una servidora pública verifica, analiza, aplica y agota todas las alternativas jurídicas y administrativas procedentes en la atención de los asuntos propios de su área, para evitar perjuicios inmediatos o futuros a la Dependencia.
<b>Conducta deseable</b>	El titular de un departamento revisa periódicamente si existen actualizaciones, modificaciones o reformas a las leyes que guardan una estrecha relación con las atribuciones y funciones de su área, con el propósito de desempeñar su labor con estricto apego a derecho.
<b>Conducta prohibida</b>	Un servidor público del Departamento de Recursos Humanos que elabora y firma un oficio, sin tener facultades para ello.





## 1.2 HONESTIDAD



“El servidor público debe conducirse en todo momento con integridad, probidad y veracidad, fomentando en la sociedad una cultura de confianza actuando con diligencia, honor, justicia y transparencia de acuerdo a los propósitos de la Institución, rechazando en todo momento la aceptación u obtención de cualquier beneficio, privilegio o compensación o ventaja personal o a favor de terceros, que pudieran poner en duda su integridad o disposición para el cumplimiento de sus deberes propios de su cargo, empleo o comisión” (sic)<sup>3</sup>.

**COMPROMISO:** Quienes servimos en la Secretaría de Gobierno del Estado de Veracruz, nos comprometemos a fortalecer la veracidad y honorabilidad de nuestros actos, que puedan ser percibidos por la ciudadanía como dignos de su confianza.



### 1.2. A) Enunciación de conductas en el contexto de este valor.

#### DEBO:

1. Demostrar con hechos que mis palabras y mis acciones se apegan en todo momento a la verdad.
2. Actuar con un alto sentido de honestidad, justicia y transparencia en beneficio de mi Institución y particularmente de la población.
3. Conducirme con honor para generar en torno a mi persona y a mi Institución una imagen digna del respeto y la confianza de la ciudadanía.

#### NO DEBO:

1. Solicitar cualquier tipo de dádiva o gratificación a la ciudadanía a cambio de prestar mis servicios y cumplir con las que son mis legítimas funciones.
2. Utilizar mi encargo o posición dentro de la Dependencia para obtener un beneficio personal o causar un perjuicio a terceras personas.

<sup>3</sup> Ibídem.



3. Ocultar y/o distorsionar la información para evitar que se conozca algún error u omisión de mi parte.
4. Dar falsas esperanzas a la ciudadanía, respecto a sus peticiones, sabiendo de antemano que éstas serán rechazadas.

### 1.2. B) Ilustración de conductas:

#### **Conducta obligatoria**

Un servidor público que con frecuencia es enviado de comisión a diferentes localidades del Estado, sabe que debe utilizar adecuadamente los recursos que le asignan para sus viajes y entregar los comprobantes de los viáticos que realmente usó.

#### **Conducta óptima**

Un Analista Administrativo evita utilizar los recursos financieros y materiales que le han sido asignados para el cumplimiento de sus funciones para fines distintos de los autorizados, mucho menos para obtener beneficios de carácter personal.

#### **Conducta deseable**

Una auxiliar en un área administrativa que tiene contacto con la ciudadanía, siempre procura atenderles con respeto y sobre todo decirles la verdad con el tacto y sutileza apropiados, sea cual sea la respuesta dada.

#### **Conducta prohibida**

Una persona que labora como Analista Especializada en una Institución avocada a la impartición de justicia, ha recibido capacitación sobre los valores que debe observar el personal de su área; sin embargo, empezó a recibir dádivas a cambio de apresurar un trámite o dar información, sin importarle el prestigio de la Institución donde trabaja.





## 1.3 LEALTAD



“El servidor público 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 a favor de la ciudadanía” (sic)<sup>4</sup>.

**COMPROMISO:** Quienes servimos en la Secretaría de Gobierno del Estado de Veracruz, mostramos absoluta lealtad hacia nuestra Institución porque ésta procura la convivencia pacífica y armónica de la ciudadanía y establece las bases de su prosperidad, propósitos que entendemos, compartimos y con los cuales contribuimos afanosamente.



### 1.3. A) Enunciación de conductas en el contexto de este valor.

#### DEBO:

1. Evidenciar con mis acciones, lealtad y compromiso hacia la Secretaría y a su misión y visión.
2. Demostrar que me encuentro orgulloso/a por la oportunidad de formar parte del servicio público y de contribuir con las metas de la Dependencia.
3. Atender las necesidades de la ciudadanía diligentemente poniendo especial empeño en brindar un servicio digno.

#### NO DEBO:

1. Divulgar situaciones negativas que se hayan generado al interior de la Dependencia con el ánimo de empañar su imagen o la de alguno/a de sus integrantes.

<sup>4</sup> *Ibíd.*



2. Cometer indiscreciones respecto a la información que se maneja en mi área y que pueda ser motivo, directo o no, de rumores que deriven en problemas laborales o que afecten los resultados de las actividades.
3. Actuar con descuido y/o indiferencia ante hechos que atenten contra el interés público.

### 1.3. B) Ilustración de conductas:

#### Conducta obligatoria

Una Auxiliar Administrativa recibe y maneja documentación personal de la ciudadanía que realiza diversos trámites en su área, por lo que debe actuar escrupulosamente y apegada a las normas y procedimientos de reserva y discreción, asegurando la confidencialidad de dicha información.

#### Conducta óptima

Un Analista Especializado lleva tres meses en su puesto; en su centro de trabajo, como en cualquier organización, eventualmente han surgido algunos conflictos que a fin de cuentas han sido resueltos. Cuando ella se reúne con unos amigos que se encuentran en otra Dependencia y le preguntan cuestiones de su situación laboral, ella evita comentar aspectos que puedan dañar la imagen de su oficina o de sus compañeros/as de trabajo.

#### Conducta deseable

La titular de cierta área comúnmente es enviada en representación de la Dependencia a reuniones con integrantes de diversas organizaciones públicas y privadas, para atender diversos asuntos relacionados con las funciones de la Secretaría, por lo que ella se prepara conociendo y estudiando del tema o asunto a tratar, demostrando profesionalismo y compromiso hacia la institución y la ciudadanía.

#### Conducta prohibida

Un Analista se entera, involuntariamente, de un error cometido por uno de sus compañeros de trabajo; sin medir las consecuencias, decide divulgar dicha información a través de las redes sociales, ridiculizándolo y causándole un daño moral que, a fin de cuentas, genera una opinión negativa generalizada de toda la Dependencia.





## 1.4 TRANSPARENCIA



“El servidor público debe garantizar el derecho fundamental a toda persona al acceso de la información pública gubernamental de forma clara, oportuna y veraz, que permita a la ciudadanía a ser informada 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” (sic)<sup>5</sup>.

**COMPROMISO:** Quienes servimos en la Secretaría de Gobierno del Estado de Veracruz, contribuimos a garantizar el derecho ciudadano de contar con acceso a la información pública sobre las acciones y resultados de la Institución.



### 1.4. A) Enunciación de conductas en el contexto de este valor.

#### DEBO:

1. Generar información clara, veraz, oportuna y confiable, en el ejercicio de mis funciones y facilitarla cuando así corresponda, conforme a los criterios de reserva, sigilo y discreción.
2. Elaborar y manejar la información interna con imparcialidad y cuidado, para dar respuesta veraz a quien por derecho le corresponda y la solicite, de acuerdo a las normas y lineamientos aplicables en materia de transparencia y acceso a la información.
3. Mantener la información actualizada y disponible para garantizar que sea utilizada en forma adecuada y oportuna.

#### NO DEBO:

1. Traficar, entorpecer, detener, difundir, obstaculizar registros y demás información interna con el fin de obtener beneficios personales de cualquier índole.

<sup>5</sup> *Ibíd.*



2. Utilizar los documentos elaborados internamente con fines distintos a los establecidos legal y administrativamente.
3. Negar el acceso a la información de carácter público que de acuerdo a las leyes y lineamientos establecidos, esté obligado a difundir.

#### 1.4. B) Ilustración de conducta:

<b>Conducta obligatoria</b>	Una jefa de oficina mantiene actualizada la información de su área y envía a la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información de su Dependencia, aquella que por normatividad está obligada a presentar para que sea subida al portal de internet de la Secretaría y esté disponible para su consulta pública.
<b>Conducta óptima</b>	El titular de un departamento verifica, periódicamente, que la documentación generada en su área y que es motivo de revisión por parte del órgano de control interno, se encuentre ordenada y disponible para su presentación oportuna.
<b>Conducta deseable</b>	La jefa de cierto departamento realiza, junto con el personal bajo su cargo, un esfuerzo permanente por mantener la información de su área siempre ordenada, actualizada y disponible para dar respuesta expedita a los asuntos que deban atender, así como para presentar oportunamente la documentación que por normatividad corresponda.
<b>Conducta prohibida</b>	El titular de cierta oficina debe presentar un informe de los resultados obtenidos por su área, mismo que a su vez, quedará a disposición de la ciudadanía; con el propósito de no quedar en evidencia por la baja productividad de su área, decide omitir ciertos datos relevantes en el documento presentado.







## 1.5 RENDICIÓN DE CUENTAS



“El servidor público debe asumir plenamente la responsabilidad de desempeñar sus funciones en forma adecuada, sujetándose a la evaluación de la propia sociedad, lo cual conlleva a que realice sus funciones con eficacia y calidad, así como a contar permanentemente con la disposición para desarrollar procesos de mejora continua, modernización y de optimización de recursos públicos” (sic)<sup>6</sup>.

**COMPROMISO:** Quienes servimos a la Secretaría de Gobierno del Estado de Veracruz, realizamos nuestras funciones con la responsabilidad y el profesionalismo requeridos para brindar un servicio y atención eficaces, haciendo un uso eficiente y óptimo de los recursos públicos, por lo que tenemos la total disposición de quedar bajo el escrutinio de la sociedad, a la cual nos debemos como instancia de gobierno.



### 1.5. A) Enunciación de conductas en el contexto de este valor.

#### DEBO:

1. Enterar los resultados de mi actuación como servidor/a público/a al personal que cumple con funciones de supervisión y/o fiscalización, asumiendo la responsabilidad por lo realizado u omitido.
2. Cumplir con la obligación de dar a conocer a los Órganos de Control la información de mi situación patrimonial, cuando así corresponda.
3. Hacer del conocimiento de la sociedad las acciones emprendidas como parte de mis funciones como servidor/a público/a y someterlas a su análisis y examen.

#### NO DEBO:

1. Negarme a proporcionar información pública, relativa al uso y destino de los recursos públicos que me sean asignados.

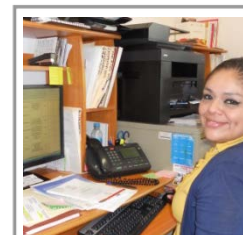
<sup>6</sup> *Ibíd.*



2. Ocultar información que sirva para conocer los resultados de mi desempeño, especialmente si me encuentro obligada/o a darlos a conocer públicamente.

### 1.5. B) Ilustración de conductas:

<b>Conducta obligatoria</b>	El titular de una jefatura de departamento obligado a presentar su Declaración Patrimonial ante la Contraloría General del Estado, cumple en tiempo y forma con la normatividad establecida para tal efecto.
<b>Conducta óptima</b>	La titular de un departamento realiza reuniones periódicas con sus colaboradores/as para que cada uno de ellos/as, en presencia del resto, le informen el resultado de su desempeño y los avances que lleven de sus actividades pendientes.
<b>Conducta deseable</b>	Una Analista Administrativa de un área financiera, procura mantener toda la información que elabora, analiza, procesa, y actualiza disponible para que las actividades de su oficina se lleven a cabo correcta y oportunamente.
<b>Conducta prohibida</b>	Un Analista Financiero asignado a la Oficina de Contabilidad, en ocasiones y de forma deliberada, no cumple con todos los requisitos contables y fiscales que establecen las autoridades de fiscalización para el manejo y presentación de la información financiera, poniendo en grave riesgo la asignación presupuestal y su situación laboral.





## 1.6 CONFIDENCIALIDAD



“El servidor público debe guardar reserva, sigilo y discreción respecto de los hechos e información de los que tenga conocimiento con motivo del ejercicio de sus facultades, evitando afectar indebidamente la honorabilidad de las personas, sin perjuicio de los deberes y responsabilidades que le correspondan, en virtud de las normas que regulan el acceso y transparencia de la información pública” (sic)<sup>7</sup>.

**COMPROMISO:** Quienes servimos en la Secretaría de Gobierno del Estado de Veracruz, manejamos la información derivada de nuestras funciones con la discreción y la medida apropiadas, evitando que se haga con ésta un uso indebido que cause perjuicio a la Institución, a sus miembros o a persona alguna, sin dejar de cumplir con la normatividad aplicable de acceso a la información y transparencia.



### 1.6. A) Enunciación de conductas en el contexto de este valor.

#### DEBO:

1. Mantener bajo resguardo todo tipo de información y documentación que por razón de mi empleo, cargo o comisión esté bajo mi responsabilidad, conforme a los criterios específicos consignados en las leyes y los reglamentos aplicables a la Secretaría.
2. Impedir que la información sea objeto de sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebida.
3. Entregar a mis superiores los expedientes, fondos, valores o bienes cuya atención o guarda estén a mi cuidado, de acuerdo con las disposiciones aplicables en caso de renuncia o separación.

#### NO DEBO:

1. Hacer declaraciones oficiales a nombre de la Secretaría sin encontrarme autorizado para ello.

<sup>7</sup> Ibid.



2. Cometer indiscreciones respecto de situaciones internas de mi área, tanto de cuestiones relacionadas con las funciones de la Secretaría como de mis compañeros de trabajo.
3. Tomar parte o promover los rumores, considerando que provocan incertidumbre e inquietud entre el personal, que afecten las relaciones laborales y personales.

### 1.6. B) Ilustración de conductas:

**Conducta obligatoria**

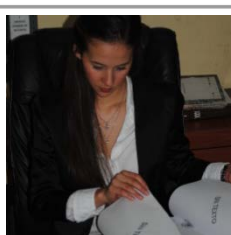
La titular de cierta área tiene conocimiento de que un colaborador cometió un grave error que compromete ciertas operaciones de su área; ella únicamente trata dicho asunto con quienes corresponde, evitando realizar cualquier tipo de comentario sobre el tema con personas ajenas al mismo, incluyendo a sus amistades y familiares.

**Conducta óptima/deseable**

Una Auxiliar Administrativa tiene acceso a diversa información confidencial; además de observar la normatividad aplicable, se conduce acorde a los principios institucionales con la información de su área y de la Dependencia.

**Conducta prohibida**

Un funcionario público le pide a su colaborador guardar discreción con un asunto estrictamente confidencial. Posteriormente llega una chica encantadora, atractiva y le pregunta sobre el encargo de su jefe, ella le promete no decir nada, él se siente atraído por la chica y le comenta sobre el asunto y cómo se va a resolver, al poco rato se crea un enorme conflicto por la indiscreción del colaborador.





## EJES RECTORES DEL CÓDIGO DE CONDUCTA



### EJE-2

## 2. RESPETO Y JUSTICIA.

El respeto y la justicia son principios fundamentales que deben regir nuestros actos; son valores que nos permiten reflejar nuestra calidad humana y nos dan el sentido de civilidad, indispensable para lograr una sana convivencia como sociedad.

La Secretaría de Gobierno del Estado de Veracruz tiene como premisa que el personal que la integra, seamos ejemplo al conducirnos en todo momento con respeto hacia las instituciones, las autoridades, la ciudadanía y compañeros/as de trabajo.

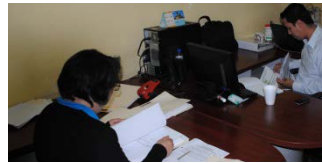


**Por lo tanto, los valores de este segundo eje son los siguientes:**

- 2.1 Imparcialidad
- 2.2 Bien común
- 2.3 Respeto y dignidad
- 2.4 Respeto al entorno cultural y ecológico
- 2.5 Respeto a la equidad de género



## 2.1 IMPARCIALIDAD



“El servidor público debe ejercer sus funciones de manera objetiva y sin prejuicios, proporcionando un trato equitativo a las personas con quien interactúe, sin que existan distinciones, preferencias personales, económicas, afectivas, políticas, ideológicas y culturales y demás factores que generen influencia, ventajas o privilegios indebidos, manteniéndose siempre ajeno a todo interés particular” (sic)<sup>8</sup>.

**COMPROMISO:** Quienes servimos en la Secretaría de Gobierno del Estado de Veracruz, basamos nuestras actuaciones colocando a la ciudadanía en el centro de la atención de gobierno, con respeto a las diferencias sociales, culturales, políticas e ideológicas, sin mostrar privilegios, distinciones o prejuicios de cualquier clase.



### 2.1. A) Enunciación de conductas en el contexto de este valor.

#### DEBO:

1. Desempeñar mis funciones con objetividad e imparcialidad, otorgando un trato justo, digno e igualitario con quienes interactúe derivado de mi puesto.
2. Evitar prejuicios de tipo social, cultural, político, religioso e ideológico contra mis compañeros de trabajo y ciudadanía.
3. Abstenerme de intervenir o participar indebidamente en la selección, nombramiento, designación, contratación, promoción, suspensión, remoción, cese o sanción de cualquier servidor/a público/a cuando exista interés personal, familiar o de negocio.

#### NO DEBO:

1. Otorgar un trato preferente de manera indebida e injustificada al atender a la ciudadanía.

<sup>8</sup> *Ibíd.*



2. Discriminar a los/as ciudadanos/as o a los/as compañeros/as de trabajo con quienes interactúe, ya sea con mis acciones o mis comentarios, bajo ninguna circunstancia.

### 2.1. B) Ilustración de conductas:

**Conducta obligatoria**

Una servidora pública que dentro de sus funciones se encuentra brindar orientación a la ciudadanía, debe proporcionar el mismo trato a quienes atiende, evitando mostrar preferencias o favoritismos con persona alguna.

**Conducta óptima**

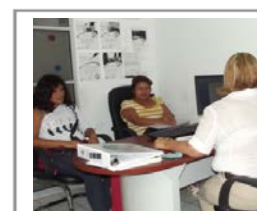
En una oficina inicia una discusión fuerte por diferencias de opinión entre algunos de sus integrantes y empiezan a proferir malas palabras e insultos; el Jefe impone orden y les llama la atención fuertemente a cada uno, incluido uno de sus mejores amigos y colaborador de muchos años, pero que también participó en la gresca.

**Conducta deseable**

Un Auxiliar Administrativo, asignado a un área de atención al público en general, procura proporcionar el mismo nivel de servicio y trato digno a todas las personas que se acercan ya sea para realizar algún trámite o formular una pregunta, sin hacer distinción alguna.

**Conducta prohibida**

La directora de un área, ha comentado públicamente no coincidir con la ideología de cierto grupo político. En una ocasión, representantes de dicho grupo realizan ante esa área una solicitud de apoyo, al que tienen derecho; la Directora decide no otorgarles la ayuda debido a sus prejuicios y diferencias ideológicas, cuando puede y debe hacerlo.





## 2.2 BIEN COMÚN



“El servidor público debe dirigir todas sus acciones y decisiones 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, debiendo estar consciente de que el servicio público constituye una misión que solo adquiere legitimidad cuando busca satisfacer las demandas sociales” (sic)<sup>9</sup>.

**COMPROMISO:** Quienes servimos en la Secretaría de Gobierno del Estado de Veracruz, estamos convencidos de la importancia que representa la satisfacción de las necesidades de la sociedad veracruzana, por lo que privilegiamos el interés de la comunidad y lo anteponeamos sobre los intereses particulares.



### 2.2. A) Enunciación de conductas en el contexto de este valor.

#### DEBO:

1. Orientar todas mis acciones como servidor/a público/a hacia la atención de las necesidades de la ciudadanía.
2. Tener presente, en todo momento, la importancia de atender y dar satisfacción a las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de cualquier interés particular que atente contra el bienestar colectivo.

#### NO DEBO:

1. Realizar mis funciones atendiendo a intereses ajenos y contrarios al interés público.
2. Privilegiar a personas o grupos injustificadamente atentando con ello, además, el beneficio de la sociedad.

<sup>9</sup> *Ibíd.*





## 2.2. B) Ilustración de conductas:

### **Conducta obligatoria**

La directora de una de las áreas de la Dependencia, apegándose al Plan Veracruzano de Desarrollo y la normatividad vigentes, se asegura de que en el otorgamiento de los servicios, se cumplan los criterios de los programas para el desarrollo social a favor de la población beneficiaria.

### **Conducta óptima**

Al Analista Administrativo de un área que otorga estímulos económicos para estudiantes de alto rendimiento, le corresponde colaborar en la revisión y evaluación del contenido de las convocatorias que se publican para el otorgamiento de éstos, por lo que pone especial énfasis en proponer estrategias y políticas que permitan la mayor cobertura posible.

### **Conducta deseable**

La Secretaría de Gobierno en su conjunto tiene como finalidad atender las necesidades de la ciudadanía, lo que le da sustento legal y su razón de ser; es por ello que a partir del ámbito de cada una de las áreas de la Dependencia se generan y ponen en práctica las políticas públicas que resultan incluyentes para todos los sectores de la población.

### **Conducta prohibida**

La titular de un área a la que le corresponde otorgar ciertos apoyos para sectores vulnerables de la sociedad, decide autorizar dichos beneficios entre miembros de una organización política que no los necesitan pero que son sus allegados.





## 2.3 RESPETO Y DIGNIDAD



“El servidor público debe actuar permanentemente con sobriedad, mesura y moderación, en el ejercicio de sus facultades, tratando en todo momento a los compañeros de trabajo y al público en general con dignidad, cortesía, cordialidad, igualdad, y tolerancia, reconociendo en todo momento los derechos, libertades y cualidad inherentes a la condición humana” (sic)<sup>10</sup>.

**COMPROMISO:** Quienes servimos en la Secretaría de Gobierno del Estado de Veracruz, colaboramos en la administración pública con decoro, respeto y dignidad hacia nuestros compañeros/as de trabajo y a la sociedad en general. Este comportamiento trasciende en los ámbitos laboral y personal de nuestra vida.



### 2.3. A) Enunciación de conductas en el contexto de este valor.

#### DEBO:

1. Relacionarme en forma respetuosa, digna, tolerante, equitativa e incluyente con quienes me rodean.
2. Mantener relaciones laborales cordiales y respetuosas que generen un ambiente de trabajo adecuado.
3. Fomentar la interacción y participación de todo el personal en la búsqueda de soluciones a problemas institucionales y laborales.

#### NO DEBO:

1. Realizar actos que atenten contra la integridad física y emocional de las personas, así como de la dignidad humana.
2. Permitir prácticas abusivas y denigrantes entre el personal o hacia la ciudadanía.

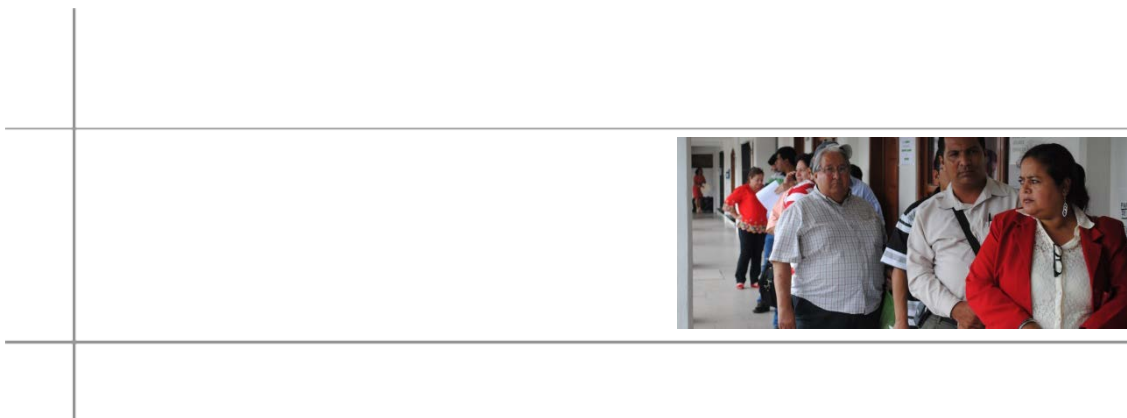
<sup>10</sup> *Ibíd.*



3. Ser partícipe en actos violentos o incitar a los compañeros/as a realizarlos.

### 2.3. B) Ilustración de conductas:

<b>Conducta obligatoria</b>	Un servidor público que mantiene filiación con cierta organización política, se conduce con respeto y tolerancia con compañeros/as de trabajo con quienes no coincide en forma de pensar, por lo que hace a un lado sus diferencias ideológicas y políticas y se suma al trabajo en equipo.
<b>Conducta óptima</b>	Una jefa de oficina, supervisa que el personal que brinda atención al público ofrezca un trato digno y de respeto a las personas que acuden a realizar trámites o solicitar información.
<b>Conducta deseable</b>	Un auxiliar administrativo de una oficina en la que los ciudadanos realizan trámites de certificación de documentos, se encarga de atender las llamadas telefónicas que se reciben y procura ser paciente, tolerante y sutil para tratar a las personas que llamen, a pesar de que algunas de éstas muestren una actitud descortés.
<b>Conducta prohibida</b>	La directora de un área, abusando de la autoridad de su puesto constantemente realiza críticas destructivas a sus colaboradores, llegando incluso a burlarse de las limitaciones físicas o de situaciones de la vida privada de los demás, propiciando un ambiente de trabajo hostil que atenta contra la dignidad de las personas y que afecta directamente su moral y autoestima.





## 2.4 RESPETO AL ENTORNO CULTURAL Y ECOLÓGICO.



“El servidor público debe evitar la afectación del patrimonio cultural y del ecosistema donde vivimos en la realización de sus acciones y decisiones, asumir una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente, siendo consciente que la cultura y el entorno ambiental es el principal legado para las generaciones futuras, por lo tanto tienen la responsabilidad de promover en la sociedad, su protección, conservación y sustentabilidad” (sic)<sup>11</sup>.

**COMPROMISO:** Quienes servimos en la Secretaría de Gobierno del Estado de Veracruz, sentimos un profundo compromiso por preservar las raíces y entorno natural que nos dan identidad y fortalecen como Entidad, es por ello que fomentamos el cuidado, protección y sustentabilidad de los recursos asignados en nuestros centros de trabajo para contribuir a la conservación del medio ambiente de las generaciones presentes y futuras.



### 2.4. A) Enunciación de conductas en el contexto de este valor.

#### DEBO:

1. Mostrar conciencia por la preservación del medio ambiente al reutilizar el material de oficinas cuanto sea posible, así como evitar el desperdicio de recursos y energía al apagar las luces y equipos eléctricos cuando no estén en uso.
2. Contribuir con la seguridad, higiene y buena imagen personal, de mi área y de la Secretaría al mantener limpio y organizado mi lugar de trabajo.
3. Promover y difundir las actividades de carácter cívico y cultural para reforzar nuestra identidad y amor por nuestras tradiciones.

#### NO DEBO:

1. Realizar acciones que puedan poner en riesgo la salud y la seguridad, tanto propia como de los demás o que perjudiquen al medio ambiente.

<sup>11</sup> *Ibíd.*



2. Actuar negligentemente respecto al desperdicio del material de oficina o de la energía por el mal uso del equipo y demás recursos.
3. Mostrar una actitud desdeñosa, irrespetuosa o indiferente en eventos cívicos, culturales y ecológicos en los que participe.

**2.4. B) Ilustración de conductas:**

<b>Conducta obligatoria</b>	Una Jefa de Oficina, supervisa que el personal cumpla con las diversas normas de protección civil y de seguridad en el trabajo, por lo que verifica que actúen con responsabilidad y observen todas las indicaciones al respecto con carácter de obligatoriedad.
<b>Conducta óptima</b>	Una Analista Administrativa fomenta, entre sus compañeros de trabajo, las variadas actividades culturales que acontecen en el Estado tales como festivales, muestras, exposiciones, entre otras, por lo que constantemente les comenta y envía a sus correos electrónicos, las distintas carteleras culturales con la intención de preservarlas.
<b>Conducta deseable</b>	En una oficina, existe el compromiso colectivo de no desperdiciar la energía y los recursos materiales, por lo que siguen ciertas políticas como evitar la impresión innecesaria, utilizar dispositivos electrónicos para almacenar y transferir los datos y reutilizar la papelería.
<b>Conducta prohibida</b>	Un Analista Administrativo, a pesar de saber que existen diversas normas de protección civil y de seguridad en el trabajo que prohíben fumar en recintos e instalaciones públicos y que delimitan las áreas para hacerlo, en varias ocasiones ignora dichas disposiciones y fuma en áreas en las que no está permitido.





## 2.5 RESPETO A LA EQUIDAD DE GÉNERO.



“El servidor público 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” (sic)<sup>12</sup>.

**COMPROMISO:** Quienes servimos en la Secretaría de Gobierno del Estado de Veracruz, respetamos y fomentamos la igualdad entre mujeres y hombres para desempeñar los cargos y funciones dentro del gobierno y en la sociedad en su conjunto, por lo tanto evitamos las prácticas discriminatorias que atenten contra la igualdad de género.



### 2.5. A) Enunciación de conductas en el contexto de este valor.

#### DEBO:

1. Participar activamente en la conformación y/o reforzamiento de una cultura de no discriminación e igualdad de género hacia el exterior y al interior de la Dependencia.
2. Propugnar por la igualdad de trato y de oportunidades de mujeres y hombres.
3. Evidenciar con mis acciones y mi lenguaje mi compromiso ante compañeros/as de trabajo y ciudadanía a favor de la igualdad de género.

#### NO DEBO:

1. Utilizar lenguaje sexista ni realizar acciones que fomenten los roles y estereotipos de género, propiciando con ello la desigualdad entre mujeres y hombres.
2. Realizar ni permitir abusos o discriminación por razones de género.

<sup>12</sup> *Ibíd.*



## 2.5. B) Ilustración de conductas:

### **Conducta obligatoria**

El Departamento de Recursos Humanos debe considerar a las personas que serán contratadas como servidores públicos de acuerdo a sus competencias laborales evitando discriminaciones en función de género.

### **Conducta óptima**

Una Jefa de Departamento otorga los reconocimientos por el buen desempeño o las llamadas de atención ante una actuación deficiente, de manera equitativa entre todo su personal, sin distinción de género.

### **Conducta deseable**

El Titular de la Secretaría procura que exista en la Dependencia un número similar de servidores y servidoras públicas, atendiendo a la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres, siempre y cuando haya elementos probatorios de sus conocimientos, capacidad y experiencia para desempeñar sus cargos.

### **Conducta prohibida**

Un Analista Administrativo, por sus prejuicios de género reiteradamente da un mal trato a sus compañeras de trabajo; omite compartirles información, suele responderles en forma descortés o las ignora.





## EJES RECTORES DEL CÓDIGO DE CONDUCTA



### EJE-3

#### COMPROMISO Y CALIDEZ.

Quienes colaboramos en la Secretaría de Gobierno del Estado de Veracruz nos encontramos profundamente comprometidos con nuestra Institución, con nuestra labor y sobre todo con los ciudadanos, a quienes nos debemos como servidores públicos.

Ponemos especial empeño en que la calidad y la calidez de nuestras acciones resulten evidentes y sean percibidas por la ciudadanía y por los miembros de las demás instituciones que conforman el Gobierno del Estado.



Tenemos la firme convicción de que la responsabilidad y el trato cordial sean el sello que caracterice a la Secretaría de Gobierno y constituirla como ejemplo institucional de servicio público, en el ámbito estatal y nacional.

**Por lo tanto, los valores que integran el tercer eje son los siguientes:**

- 3.1 Eficiencia y eficacia
- 3.2 Responsabilidad
- 3.3 Generosidad
- 3.4 Vocación de servicio
- 3.5 Liderazgo





### 3.1 EFICIENCIA Y EFICACIA.



“El servidor público debe alcanzar los objetivos propuestos mediante enfoque hacia resultados, empleando el mínimo de recursos y tiempos que tengan asignados para cumplir con sus funciones, desempeñando sus actividades con excelencia y calidad, en apego a los planes y programas previamente establecidos” (sic)<sup>13</sup>.

**COMPROMISO:** Quienes servimos en la Secretaría de Gobierno del Estado de Veracruz, entendemos la importancia de realizar nuestras funciones con eficacia y eficiencia, debiendo cumplir nuestras metas y objetivos en tiempo y forma, optimizando los recursos públicos previstos para ello.



#### 3.1. A) Enunciación de conductas en el contexto de este valor.

##### DEBO:

1. Dirigir mis acciones hacia el logro de los objetivos de mi área y de la Secretaría, en lo general, optimizando los recursos que disponga para ello.
2. Asegurar que aprovecho al máximo mi jornada laboral para cumplir con mis funciones, reflejando profesionalismo al realizar las actividades que me sean encomendadas.
3. Proponer acciones que permitan optimizar el tiempo y recursos para la realización de los servicios o procesos en los que participo dentro de la Institución.

##### NO DEBO:

1. Realizar actividades ajenas a mi trabajo en forma deliberada y dentro de mi jornada laboral, generando retrasos en el cumplimiento de los resultados.
2. Actuar con descuido al utilizar los recursos de la Institución, propiciando un uso ineficiente de los mismos.

<sup>13</sup> *Ibíd.*



3. Recurrir sistemáticamente a la improvisación al realizar mis funciones, demostrando falta de capacidad y/o de interés por cumplir en tiempo y forma con mi trabajo.

### 3.1. B) Ilustración de conductas:

#### Conducta obligatoria

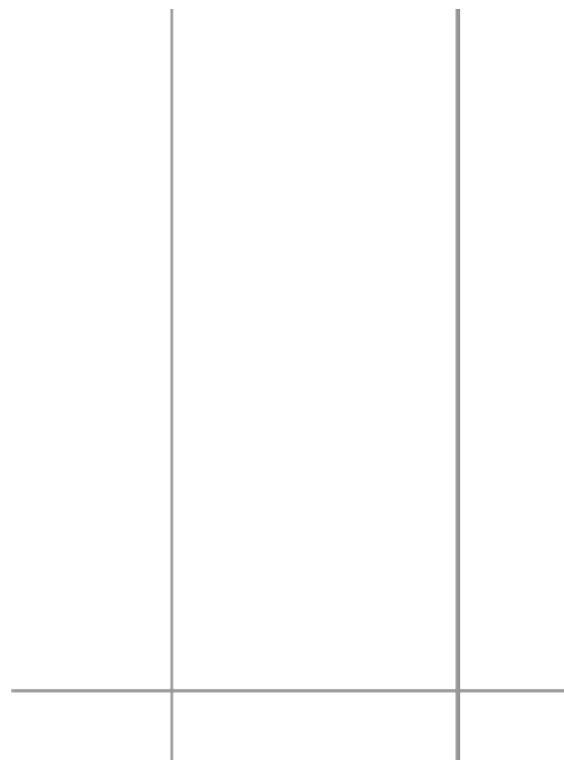
La titular de un área que cuenta con un fondo revolvente para la adquisición directa de ciertos bienes, se apega a la normatividad y lineamientos autorizados al realizar dichas compras, dando cumplimiento a los principios de legalidad y uso eficiente de los recursos.

#### Conducta óptima/deseable

El Jefe del Departamento de Recursos Materiales le informa a su personal, que de acuerdo al presupuesto asignado en el presente ejercicio, tendrán que limitar sus recursos para las adquisiciones y cumplir con las metas institucionales en tiempo y forma. Al final del ejercicio conforme al Programa Operativo Anual, se advierte que el Departamento no sólo alcanzó las metas establecidas sino que también logró economizar los recursos.

#### Conducta prohibida

El titular de un área, en diversas ocasiones ha realizado un gasto mayor al presupuestado al adquirir materiales para su oficina sin observar los lineamientos que establecen comparar varias cotizaciones y optar por la más económica para la institución.





## 3.2 RESPONSABILIDAD.



“El servidor público debe desempeñar sus funciones y acciones que diariamente realiza 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 sus actos como servidor público generen en la ciudadanía, confianza en él y en el gobierno” (sic)<sup>14</sup>.

**COMPROMISO:** Quienes servimos en la Secretaría de Gobierno del Estado de Veracruz, acatamos las disposiciones legales y éticas que norman nuestra actuación y asumimos las consecuencias derivadas de las acciones u omisiones en el desempeño dentro del servicio público, cumpliendo con las actividades y utilizando los recursos públicos responsablemente.



### 3.2. A) Enunciación de conductas en el contexto de este valor.

#### DEBO:

1. Utilizar con moderación y solamente para el cumplimiento de mis funciones el equipo, material, muebles e instalaciones de la Secretaría y denunciar cualquier uso inadecuado que los afecte.
2. Acudir puntualmente a mis compromisos laborales, respetando el tiempo de los demás.
3. Reconocer las fallas o errores que, voluntaria o involuntariamente, cometa en el cumplimiento de mis funciones y procurar resarcir los daños que haya causado, de acuerdo con las disposiciones aplicables.

#### NO DEBO:

1. Descuidar, maltratar o utilizar para fines distintos a los autorizados, el equipo asignado bajo mi responsabilidad como automóviles, equipo de cómputo y de comunicaciones, entre otros.

<sup>14</sup> *Ibíd.*



2. Realizar actividades distintas a las que corresponden a mi cargo, puesto o comisión durante el tiempo que tengo destinado para cumplir con mis funciones como servidor/a público/a.
3. Tratar de eludir mi responsabilidad ante errores u omisiones que haya cometido, con o sin intención, y menos aún tratar de inculpar a terceras personas por tales acciones.

### 3.2. B) Ilustración de conductas:

<b>Conducta obligatoria</b>	Un Analista Financiero sabe que es indispensable acudir a sus actividades de manera puntual, no sólo por tratarse del cumplimiento de una norma, si no por estar consciente de la importancia de aprovechar al máximo el tiempo propio y de los demás en el desarrollo de sus funciones.
<b>Conducta óptima</b>	Una Auxiliar Administrativa procura cumplir con las actividades encomendadas en el tiempo y la forma en que le son requeridas y, cuando termina sus tareas y le queda algo de tiempo libre, apoya a los compañeros que lo requieran.
<b>Conducta deseable</b>	Una Analista Administrativa regularmente llega diez minutos antes de su horario de entrada, procura tener todo listo para el día, atiende con esmero y respeto a la ciudadanía que acude a realizar algún trámite y cumple con eficiencia en su trabajo diariamente.
<b>Conducta prohibida</b>	Un Jefe de Oficina regularmente llega retrasado a sus actividades y no es organizado para asignar las tareas entre sus colaboradores, por lo que atrasa el trabajo en general y sus acciones generan el dispendio de recursos y no cumple con las metas del área.





### 3.3 GENEROSIDAD.



“El servidor público debe conducirse con una actitud sensible, solidaria, de respeto y apoyo hacia la sociedad, sobre todo, en forma especial, 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 personas con capacidades diferentes, los miembros de nuestras etnias y quienes menos tienen” (sic)<sup>15</sup>.

**COMPROMISO:** Quienes servimos en la Secretaría de Gobierno del Estado de Veracruz, actuamos con sensibilidad y sentido humanitario al atender a la ciudadanía, dando prioridad a las personas que se encuentran en situaciones desfavorables o de vulnerabilidad.



#### 3.3. A) Enunciación de conductas en el contexto de este valor.

##### DEBO:

1. Practicar la empatía con personas o grupos que presentan situaciones precarias o desfavorables, para proporcionarles un trato digno y respetuoso.
2. Manejar con sutileza, sensibilidad y discreción la información de los casos que tenga conocimiento sobre personas o grupos en situación de vulnerabilidad y que se hayan acercado a solicitar algún tipo de apoyo o atención.

##### NO DEBO:

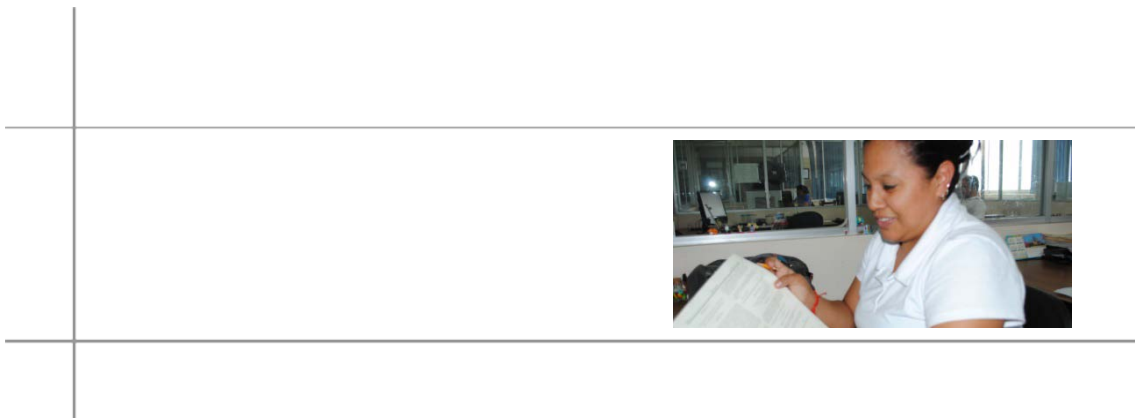
1. Ser indolente con las personas o grupos que se encuentren en situación desfavorable o vulnerable y especialmente con aquellas que deba atender por razón de mis actividades dentro de la Secretaría.
2. Brindar una atención sensible y humanitaria esperando al hacerlo recibir una retribución o beneficio personal de cualquier índole.

<sup>15</sup> Ibíd.



### 3.3. B) Ilustración de conductas:

<b>Conducta obligatoria</b>	La titular de cierta oficina que brinda servicios a la ciudadanía para la realización de ciertos trámites, ha establecido entre sus colaboradores dar prioridad en la atención a personas con capacidades diferentes y/o adultos en plenitud.
<b>Conducta óptima/deseable</b>	Parte de la misión de la Secretaría de Gobierno es atender las demandas y necesidades de los veracruzanos de manera igualitaria y dar especial énfasis a los grupos que se encuentran en situación vulnerable; un ejemplo de ello es la solidaridad de los servidores públicos que donan víveres, medicinas o artículos de primera necesidad, para la población afectada por desastres naturales.
<b>Conducta prohibida</b>	Un auxiliar administrativo que recibe solicitudes de la ciudadanía; en algunos casos, cuando acuden personas de etnias que no hablan el idioma español, les trata en forma despectiva y posterga sus peticiones un periodo de tiempo mayor al establecido.





### 3.4 VOCACIÓN DE SERVICIO.



“El servidor público 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” (sic)<sup>16</sup>.

**COMPROMISO:** Quienes servimos en la Secretaría de Gobierno del Estado de Veracruz, realizamos nuestras funciones con cuidado, esmero y empeño, con la convicción de proporcionar servicios que satisfagan las necesidades sociales y mejoren la organización de la administración estatal.



#### 3.4. A) Enunciación de conductas en el contexto de este valor.

##### DEBO:

1. Poner a disposición de la Secretaría mis conocimientos, capacidades y experiencia para realizar mis actividades con el mayor profesionalismo.
2. Promover, gestionar y/o asistir a la capacitación que se requiera para actualizar mis conocimientos o los de mis compañeros/as de trabajo, que eleven nuestra competencia para brindar un mejor servicio.
3. Asumir una actitud de sensibilidad y respeto hacia los problemas, necesidades e intereses de la ciudadanía.
4. Atender y orientar con cortesía y gentileza a la ciudadanía y compañeros/as de trabajo en sus requerimientos, trámites y necesidades de información.

##### NO DEBO:

1. Tratar de justificar un mal servicio o un desempeño inadecuado de mis funciones, olvidándome de mi vocación de servicio.

<sup>16</sup> Ibíd.



2. Reservar mis conocimientos y habilidades, limitándome a cumplir con lo mínimo indispensable, teniendo la capacidad y experiencia para dar más y de mejor manera.

### 3.4. B) Ilustración de conductas:

**Conducta obligatoria**

Una Analista Administrativa participa en los diversos cursos de capacitación a los que es enviada para aumentar su competencia en el servicio público, poniendo dedicación, empeño y entusiasmo para aprovecharlos al máximo.

**Conducta óptima/deseable**

Un servidor público labora en un módulo de atención ciudadana; en ocasiones llegan personas con asuntos que no competen a la Secretaría, sin embargo, les ofrece toda la orientación e información necesaria para que acudan a la instancia que corresponde; los usuarios se retiran satisfechos por el servicio recibido.

**Conducta prohibida**

Un Auxiliar Administrativo en diversas ocasiones ha cometido errores por actuar con displicencia al realizar sus actividades y, por si fuera poco, intenta justificarse responsabilizando a sus compañeros/as por sus propias faltas.







## 3.5 LIDERAZGO.



“El servidor público 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 este Código de Ética y el Código de Conducta de la Institución pública a la que esté adscrito” (sic)<sup>17</sup>.

**Compromiso:** Quienes servimos en la Secretaría de Gobierno del Estado de Veracruz, somos conscientes del papel que desempeñamos en y para la sociedad, por lo tanto, debemos ser ejemplo de rectitud y mostrar un comportamiento que promueva en la administración pública una cultura ética, digna de la confianza de la ciudadanía.



### 3.5. A) Enunciación de conductas en el contexto de este valor.

#### DEBO:

1. Demostrar con acciones lo que predico, solicito y exijo, ante mis compañeros/as de trabajo y la ciudadanía.
2. Mantener los canales de comunicación abiertos para lograr una interacción constante con el resto de mis compañeros/as y la sociedad.
3. Mostrar interés y apoyo en el desarrollo de propuestas y proyectos del personal que tenga a mi cargo –cuando así aplique-, a fin de optimizar los resultados de su función e influir positivamente en su motivación.

#### NO DEBO:

1. Generar incongruencia entre mis palabras y mis acciones en el ejercicio de mi empleo, cargo o comisión.

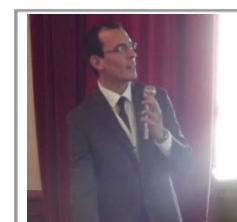
<sup>17</sup> *Ibíd.*



2. Exigir un determinado comportamiento de los/as demás cuando yo no estoy dispuesto a llevarlo a cabo.

### 3.5. B) Ilustración de conductas:

<b>Conducta obligatoria</b>	<p>La titular de un área pone especial énfasis en identificar la competencia de sus colaboradores, logrando con ello desarrollar sus capacidades y talento e integrar equipos de trabajo eficaces y eficientes, en beneficio de la institución y de sus integrantes.</p>
<b>Conducta óptima</b>	<p>Un director de área acostumbra tener una política de puertas abiertas con todo el personal a su cargo y frecuentemente organiza reuniones de trabajo con los diferentes equipos de la estructura interna; cuando alguien tiene una idea que permita agilizar el servicio de atención ciudadana o la satisfacción de los usuarios, le pide que elabore el proyecto, le da seguimiento, monitorea sus avances y gestiona los recursos necesarios para su realización; además delega las actividades que permiten el involucramiento y conciencia del equipo de trabajo en la obtención de los objetivos y metas.</p>
<b>Conducta deseable</b>	<p>Una Jefa de Oficina procura mantener la buena imagen de su área alentando a sus colaboradores mediante el diálogo constante, de tal manera que se sientan orgullosos y comprometidos con la Dependencia.</p>
<b>Conducta prohibida</b>	<p>El jefe de cierta oficina constantemente coarta la iniciativa de su personal, en ciertos casos porque de manera pública realiza comentarios negativos y despectivos de las propuestas y, en los casos en que acepta alguna, la presenta ante sus superiores jerárquicos como ideas propias sin dar el crédito a su personal.</p>





## VI

### BENEFICIOS ESPERADOS.

---

Al ceñir nuestra actuación a los principios y valores que establece el presente Código de Conducta se generan beneficios que trascienden en las relaciones humanas entre los/as servidores/as públicos/as de la Secretaría de Gobierno, de éstos con la ciudadanía y en el mejoramiento de los servicios públicos institucionales.

Cuando los valores se comprenden, asimilan, interiorizan y ponen en práctica, no se perciben únicamente en el ámbito laboral si no que están presentes en todos nuestros actos y por ende se hacen evidentes en el entorno y esfera de influencia pública.

A fin de enunciar algunos de estos beneficios esperados, se han categorizado en tres enfoques: hacia la ciudadanía, hacia la Secretaría de Gobierno y hacia el personal de la Dependencia.





## **BENEFICIOS HACIA LA CIUDADANÍA:**

---

- Certeza de que serán atendidas sus peticiones y demandas con estricto apego a lo que establecen las leyes.
- Tranquilidad de que serán tratados/as de manera justa, que se da prioridad al beneficio colectivo y que se protege el patrimonio cultural y el medio ambiente de nuestro Estado.
- Recibir un servicio de calidad, una atención digna y un trato amable, con sensibilidad y sentido humano.
- Aumentar su confianza en las instituciones de gobierno y, especialmente en los/las servidores/as públicos/as, al percibir el comportamiento ético en el desempeño de sus funciones.

## **BENEFICIOS HACIA LA SECRETARÍA DE GOBIERNO:**

---

- Fortalecimiento de la imagen institucional, al brindar un servicio público garante del estado de derecho.
- Contar con personal capaz y comprometido con la *misión* de la Dependencia, particularmente en lo que se refiere a "...lograr la convivencia armónica, respetuosa e igualitaria entre la ciudadanía veracruzana y de ésta con sus instituciones".
- Promover el acercamiento con la ciudadanía, generando en ésta, la confianza respecto de los servicios que proporciona la Secretaría de Gobierno.

## **BENEFICIOS HACIA LOS/AS SERVIDORES/AS PÚBLICOS/AS:**

---

- Dignificar su imagen y la percepción de ésta ante la sociedad veracruzana.
- Establecer un mejor entorno y clima de trabajo; mejorar las relaciones humanas con sus compañeros y con los ciudadanos.
- Actualización de sus conocimientos para el desempeño de sus funciones y elevar su competencia.
- Satisfacción del deber cumplido, que supere las expectativas de la ciudadanía con eficacia y eficiencia, al realizar sus funciones con total convicción y vocación de servicio.



**VII**

**ANEXOS.**

**ANEXO 1**

**FÓRMULA:** MUESTREO ALEATORIO SIMPLE PARA POBLACIÓN FINITA, EMPLEADA PARA CONOCER LA PERCEPCIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO, RESPECTO DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS DESCRITOS EN EL PRESENTE CÓDIGO.

**MÉTODO:** CÉDULA BASADA EN FORMULARIOS EMITIDOS POR LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO.

$$n = \frac{(N)(Z^2)(P)(Q)}{(E^2)(N - 1) + (Z^2)(P)(Q)}$$

**TAMAÑO DE MUESTRA DETERMINADO**

CONFIANZA 95%	TAMAÑO DE POBLACIÓN	ERROR	PROPORCIÓN POSITIVA	PROPORCIÓN NEGATIVA
1.96	1592	3.31%	0.5	0.5

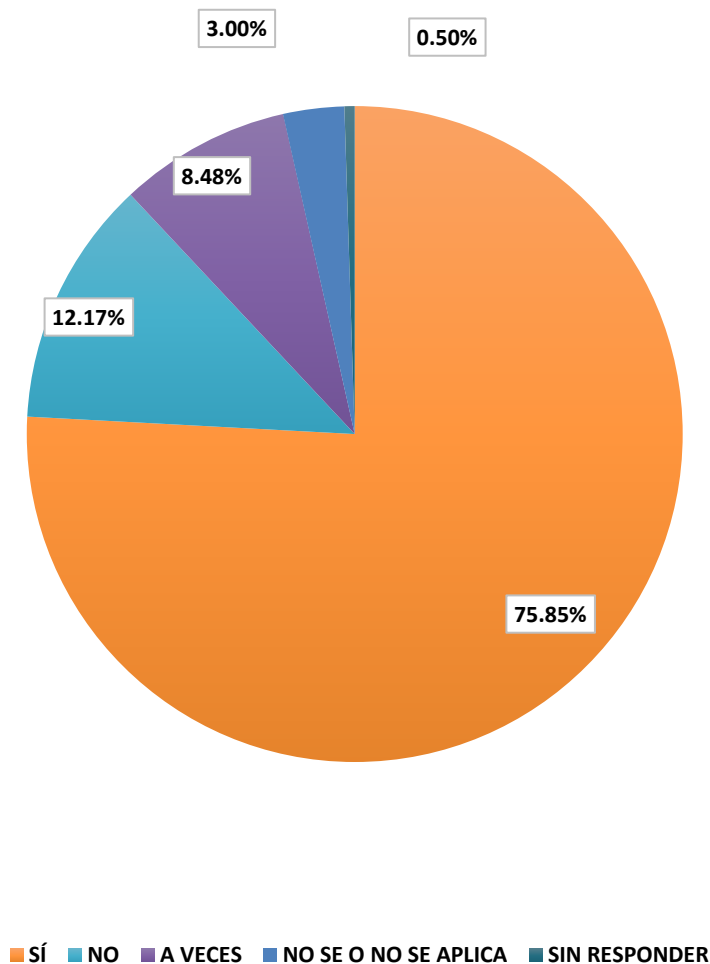
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	565
---------------------------------	-----



## EJE I. PROBIDAD E INTEGRIDAD

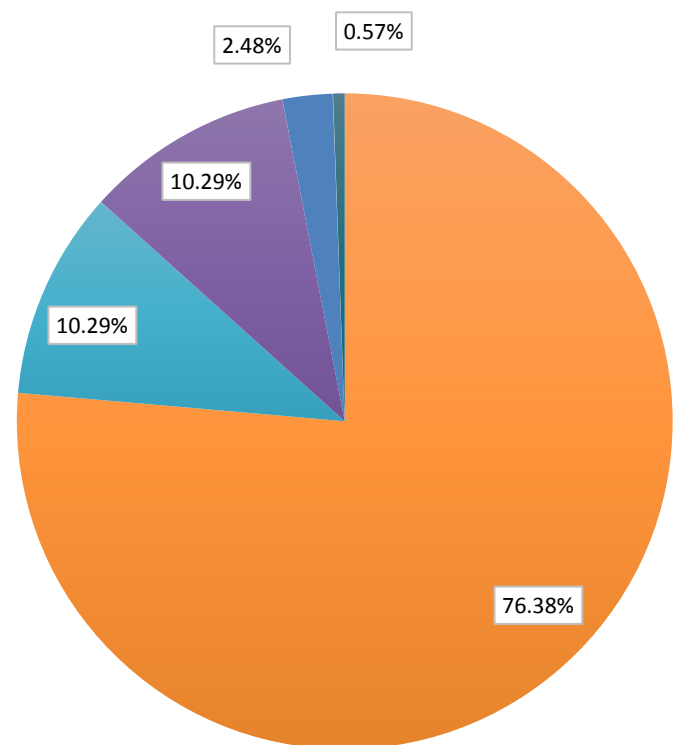
### Principios y Valores que integran el Eje

- ✓ Legalidad.
- ✓ Honestidad.
- ✓ Lealtad.
- ✓ Transparencia.
- ✓ Rendición de cuentas.
- ✓ Confidencialidad



#### Observación

El **75.85%** del personal de la Secretaría de Gobierno percibe que este grupo de valores se respeta en la dependencia.



■ SÍ ■ NO ■ A VECES ■ NO SE O NO SE APLICA ■ SIN RESPONDER

## EJE II. RESPETO Y JUSTICIA

### Principios y Valores que integran el Eje

- ✓ Imparcialidad.
- ✓ Bien común.
- ✓ Respeto y dignidad.
- ✓ Respeto al entorno cultural y ecológico.
- ✓ Respeto a la equidad de género.

#### Observación

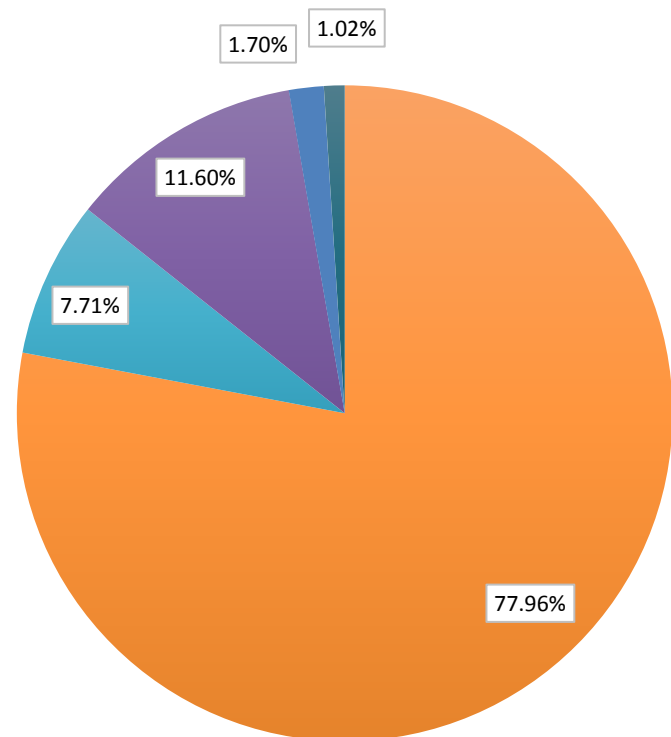
El **76.38%** del personal de la Secretaría de Gobierno percibe que este grupo de valores se respeta en la dependencia.



### EJE III. COMPROMISO Y CALIDEZ

#### Principios y Valores que integran el Eje

- ✓ Eficiencia y eficacia.
- ✓ Responsabilidad.
- ✓ Generosidad.
- ✓ Vocación de servicio.
- ✓ Liderazgo.



■ SÍ ■ NO ■ A VECES ■ NO SE O NO SE APLICA ■ SIN RESPONDER

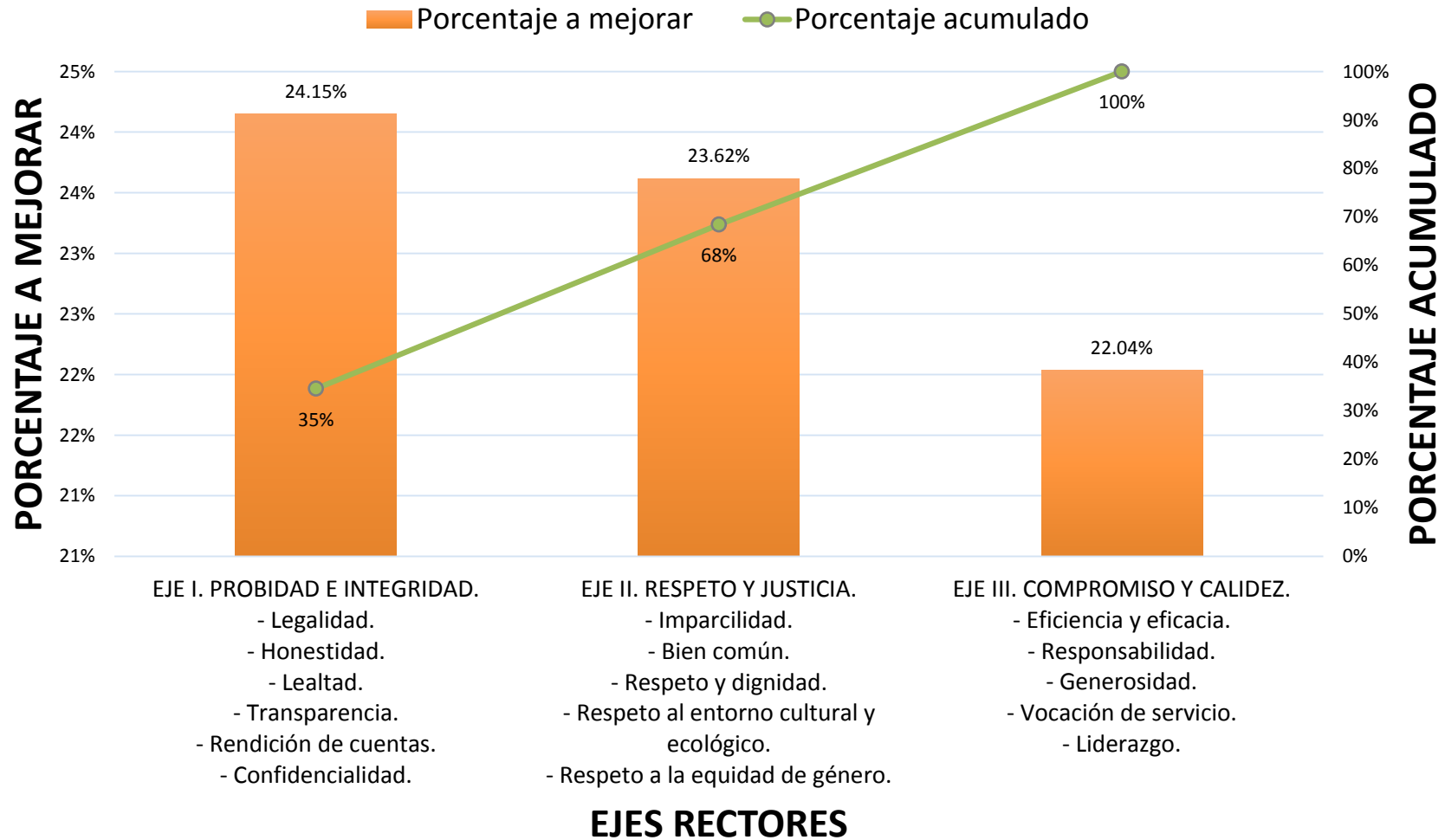
#### Observación

El **77.96%** del personal de la Secretaría de Gobierno percibe que este grupo de valores se respeta en la dependencia.





**TABLA DE PERCEPCIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SEGOB  
RESPECTO DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES QUE INTEGRAN LOS TRES EJES**





## FIRMA DE ADHESIÓN.

---

He recibido y me encuentro enterado/a del contenido del Código de Conducta de la Secretaría de Gobierno del Estado de Veracruz y me comprometo a observar y cumplir sus preceptos con total convicción, para ser cada vez mejor como servidor/a público/a, como compañero/a de trabajo, como ciudadano/a y en general como persona y contribuir con ello al logro de los objetivos institucionales que impacten de forma favorable en la calidad de vida de la población a la que servimos.

**NOMBRE COMPLETO**

---

**ÁREA DE ADSCRIPCIÓN**

---

**FIRMA**

---

**FECHA:**



## FIRMA DE ADHESIÓN.

ACUSE DE RECIBO PARA EL EXPEDIENTE  
DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

He recibido y me encuentro enterado/a del contenido del Código de Conducta de la Secretaría de Gobierno del Estado de Veracruz y me comprometo a observar y cumplir sus preceptos con total convicción, para ser cada vez mejor como servidor/a público/a, como compañero/a de trabajo, como ciudadano/a y en general como persona y contribuir con ello al logro de los objetivos institucionales que impacten de forma favorable en la calidad de vida de la población a la que servimos.

### NOMBRE COMPLETO

---

### ÁREA DE ADSCRIPCIÓN

---

### FIRMA

---

FECHA: