



**SEDESOL**

SECRETARÍA DE  
DESARROLLO SOCIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

**CAEV**

COMISIÓN DEL AGUA  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

# **GOBIERNO DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE**

## **CÓDIGO DE CONDUCTA**

### **DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ**



## Mensaje del Director General de la Comisión del Agua del Estado de Veracruz

**Xalapa Enríquez Veracruz, Octubre 2014**

La Comisión del Agua del Estado de Veracruz tiene dentro de sus encomiendas la planeación, la administración, el suministro, la distribución, la generación, el control y preservación de la cantidad y calidad del agua en el Estado, para lograr el desarrollo sustentable de dicho recurso.

Así mismo la ley en la materia y demás legislaciones aplicables, la facultan a prestar el servicio público de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales, **velando siempre por el interés colectivo.**

Por tal motivo, debemos recordar que el agua no es un bien cualquiera, sino que es parte de los derechos humanos que están garantizados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en la Carta de la Organización de las Naciones Unidas.

De tal manera, es fundamental en este contexto, la labor y participación de los funcionarios públicos en apego a una cultura de legalidad que garantice en toda la extensión de la palabra, el “Respeto a la Sociedad Veracruzana” demostrándolo con nuestra buena conducta hacia las compañeras y compañeros y usuarios a quienes brindamos nuestros servicios, mediante la práctica de principios y valores que no sólo dignifiquen a los demás, sino a nosotros mismos, a nuestra Dependencia y a nuestro Gobierno del Estado de Veracruz.

Compañera y compañero trabajador de la Comisión del Agua del Estado de Veracruz, te invito a que te sumes y hagas tuyo este código de conducta, que no pretende ser de ninguna manera un instrumento coercitivo, sino una herramienta que nos permita como trabajadores un correcto desempeño en nuestras labores, manteniendo una adecuada interacción entre nosotros y la sociedad en general.

**Ing. Francisco A. Valencia García**  
**Director General de la Comisión del Agua del Estado de Veracruz.**



## ÍNDICE

<b>I. Disposiciones Generales.</b>	4
Misión y Visión de la Comisión del Agua del Estado de Veracruz.	4
<b>II. Valores del Código de Ética.</b>	5
<i>Valores de la Comisión del Agua del Estado de Veracruz.</i>	8
<b>III. Mecanismos de implementación del Código de Conducta.</b>	8
<i>Política de cumplimiento.</i>	9
<i>Procedimiento para la aplicación del Código de Conducta.</i>	10
<i>Política de no represalias.</i>	10
<i>Procedimiento para formular preguntas, presentar inquietudes y recibir orientación.</i>	11
<b>IV. Descripción de Conductas Éticas.</b>	11
<i>Ética, valores y combate a la corrupción.</i>	11
<i>Cumplimiento del marco normativo y de planeación.</i>	12
<i>Desempeño en el cargo público.</i>	13
<i>Uso y asignación de recursos (humanos, materiales y financieros).</i>	14
<i>Higiene, salud, seguridad y medio ambiente.</i>	14
<i>Uso transparente y responsable de la información interna.</i>	15
<i>Relaciones interpersonales.</i>	16
<i>Respeto a los derechos humanos.</i>	16



<i>Desarrollo permanente e integral.</i>	17
<i>Relación con la ciudadanía.</i>	17
<b>V. Transitorios</b>	18
<b>VI. Índice analítico de materias.</b>	19
<b>VII. Firmas de adhesión.</b>	20
<b>INTEGRANTES DEL COMITÉ DE ÉTICA DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ.</b>	23



## **I. Disposiciones Generales.**

Éste Código de Conducta está encaminado a orientar y guiar en complemento a las leyes y reglamentos existentes, la actuación de los servidores públicos de esta Comisión del Agua del Estado de Veracruz, en el desempeño de sus labores, con transparencia, en apego a la legalidad, con vocación de servicio, con un trato respetuoso, amable, tolerante y equitativo hacia las compañeras y compañeros de trabajo así como a ciudadanía en general

La finalidad de la aplicación y observancia de este Código de Conducta, es que todo el personal de la Comisión se sienta pleno como ser humano y orgulloso de formar parte activa de la Comisión del Agua del Estado de Veracruz.

### **Misión y Visión de la Comisión del Agua del Estado de Veracruz.**

#### **Misión:**

**El Agua ha sido siempre un elemento principal en el desarrollo de toda civilización, por eso es importante establecer políticas de planeación, técnicas financieras para alcanzar un crecimiento generalizado, sostenido y sustentable lo cual nos permita dotar de servicios con calidad, cantidad y continuidad en todos los sectores de la población del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, y promoviendo además una cultura del agua y respeto a la biodiversidad para un convivio equilibrado, elevando la calidad de vida de la población.**

#### **Visión:**

**Ser una instancia de continua modernización, eficiente y productiva, capaz de mantener la sustentabilidad y equilibrio entre el entorno ecológico y los centros urbanos demandantes de servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, con el fin de elevar la calidad de vida de sus habitantes y preservar este vital líquido para las generaciones futuras**



## II. Valores del Código de Ética.

Los valores como fuente de motivación deben ser permanentes, perdurables, representar un ejercicio cotidiano en nuestro desempeño laboral y social, ya que son los valores junto con los principios los que rigen el actuar de todo individuo. Los valores que guían el comportamiento de los servidores públicos deben quedar plasmados en un documento denominado **código de ética**.

Es deber ineludible del personal de la Comisión del Agua del Estado de Veracruz, conocer y llevar a cabo la práctica de los valores del Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz, publicado el 12 de septiembre del 2013 en la Gaceta Oficial del Estado, Núm. Ext. 358, el cual es de observancia general y obligatoria teniendo por objeto enunciar y dar a conocer los 16 valores y principios de carácter ético.

**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.

**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.

**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.

**Eficiencia y Eficacia.-** El servidor público debe alcanzar los objetivos propuestos mediante enfoque hacia resultados, empleando el mínimo de recursos y tiempos que tenga asignados para cumplir con sus funciones, desempeñando sus actividades con



excelencia y calidad en apego a los planes y programas previamente establecidos.

**Responsabilidad.-** El servidor público debe desempeñar las 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.

**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 los deberes propios de su cargo, empleo o comisión.

**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.

**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.

**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.

**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.

**Transparencia.-** El servidor público 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 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.

**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 contar permanentemente con la disposición para desarrollar procesos de mejora continua, modernización y de optimización de recursos.

**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 las personas adultas mayores, los niños, las personas con discapacidad, los miembros de nuestras etnias y quienes menos tienen.

**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 son el principal legado para las generaciones futuras; por lo tanto tiene la responsabilidad de promover en la sociedad su protección, conservación y sustentabilidad

**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.

**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.

### ***Valores de la Comisión del Agua del Estado de Veracruz.***

La Comisión del Agua del Estado de Veracruz como Organismo Público Descentralizado y prestador del servicio de Agua Potable, Drenaje y Saneamiento tiene la fuerte convicción de que siguiendo los principios de:

**Atención;**  
**Respeto;**  
**Calidad;**  
**Responsabilidad;**  
**Eficiencia y**  
**Servicio**

Podrá lograr ofrecer un servicio que se base en la cordialidad y el buen trato a las y los usuarios.

Aunado a los valores que se presentan en el “Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz” si agregamos los valores de Atención y Calidad lograremos ser un Organismo que no se limite a tratar sólo los problemas relacionados con el agua, sino que brindaremos un servicio y atención de

manera óptima en el que las personas que acuden a las instalaciones a solicitar el servicio serán las mayores beneficiadas.

**Atención.** El personal de la CAEV en todo momento brindará un servicio basado en el respeto, cordialidad, sin distinción de sexo, condición social o racial, enfocada a satisfacer las necesidades de las y los usuarios que requieren el servicio de agua potable, drenaje y saneamiento.

**Calidad.** El personal de la CAEV se compromete a realizar un servicio eficaz y profesional en todos los procedimientos y servicios que ofrece este Organismo.

### **III. Mecanismos de implementación del Código de Conducta.**

Para garantizar el funcionamiento efectivo del Código de Conducta, la Comisión del Agua del Estado de Veracruz llevará a cabo a través del Comité de Ética actividades de promoción y sensibilización para el personal que labora dentro de la Comisión, así mismo, en todo momento se procederá conforme lo establecido en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave, y en apego a los Derechos Humanos.



El Código de Conducta será aplicado sin distinción a todos los Servidores Públicos de la Comisión del Agua del Estado de Veracruz. El Artículo 2 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos, lo define como toda persona que desempeña un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en los Poderes del Estado o Municipio; en general todas aquellas personas que manejen o apliquen recursos económicos estatales o municipales.

Los Servidores Públicos que trabajan en la CAEV se comprometen a actuar conforme a lo establecido en el Código de Conducta y a denunciar cualquier actividad que vaya en contra de los principios y valores establecidos en el Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz.

### ***Política de cumplimiento.***

Para lograr que el Código de Conducta sea de ayuda al desempeño de las labores cotidianas de las y los trabajadores de la Comisión, se invita a todos los servidores públicos a seguir las siguientes recomendaciones.

1. Actuar de manera íntegra, de tal forma que tanto en nuestras actividades públicas como privadas nos guiemos en apego a los valores éticos.
2. Evitar comportamientos ilegales o inmorales que afecte nuestro rendimiento en el servicio.
3. Conocer y respetar las leyes, reglamentos, manuales y demás instrumentos que rigen las actividades de las y los trabajadores de la Comisión del Agua del Estado de Veracruz.
4. Promover la cortesía y el compañerismo entre el personal, público en general al que se le brinda el servicio de Agua Potable, Drenaje y Saneamiento.
5. Dirigirse con respeto a las compañeras y compañeros de trabajo, superiores jerárquicos, subordinadas/os según sea el caso y público en general.



### ***Procedimiento para la aplicación del Código de Conducta.***

El Comité de Ética de la CAEV, será el encargado de establecer los procedimientos para la aplicación del presente Código tomando en cuenta las siguientes medidas:

- Proceder en todo momento conforme a lo establecido en el marco jurídico aplicable a esta Comisión.
- Elaborar programas de difusión y sensibilización del personal en torno al Código de Conducta.
- En caso de que el personal sin excepción alguna cometa una conducta grave, o realice algún comportamiento que viole lo establecido en el Código de Conducta, el Comité de Ética junto con la Unidad Jurídica, serán los encargados de establecer la resolución necesaria.
- Al personal que se desempeñe con una conducta ejemplar, tanto con sus compañeras y compañeros de trabajo así como con las y los usuarios, se le otorgará un reconocimiento por parte de la Comisión del Agua del Estado de Veracruz.

- El Comité de ética de la CAEV interpretará para efectos administrativos el presente Código y resolverá cualquier situación no prevista en el mismo.

### ***Política de no represalias.***

La Comisión del Agua del Estado de Veracruz se compromete a no tomar ninguna represalia y proteger la identidad de la persona que denuncie una conducta inapropiada ante la Oficina de Recursos Humanos o en su defecto al Comité de Ética de la Comisión. Los Datos Personales de quien manifieste la falta cometida al código de conducta se protegerán de acuerdo a lo establecido en la Ley 581 para la Tutela de los Datos Personales en el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

El personal en cualquier momento podrá pedir asesoría a los integrantes del Comité de Ética sin que esto implique futuras represalias o investigaciones por parte de la Comisión.

Las y los trabajadores de la CAEV sin distinción alguna, tienen el derecho y la obligación de denunciar los comportamientos inapropiados que observen



dentro de la práctica de sus labores, la denuncia podrá realizarse de forma anónima, o mediante los mecanismos establecidos por el Comité de Ética.

### ***Procedimiento para formular preguntas, presentar inquietudes y recibir orientación.***

Los Servidores Públicos de la Comisión podrán presentar sus solicitudes e inquietudes en lo referente a denunciar alguna conducta que vaya en contra de lo establecido en el Código de Conducta, de forma escrita, verbal o correo electrónico.

Todo trabajador sin distinción podrá recibir orientación por parte del Comité de Ética, dirigiéndose al correo [transparenciacaev@caev.gob.mx](mailto:transparenciacaev@caev.gob.mx) o comunicándose al (228) 8 14 98 89 ext. 321.

El Presidente del Comité de Ética o en su defecto su suplente, otorgará respuesta a las inquietudes y solicitudes recibidas, en un período máximo de 10 días hábiles.

El personal de la Comisión puede dirigirse directamente con cualquier integrante del Comité de Ética para expresar sus inquietudes. Las y los

integrantes del Comité recibirán a toda persona y tratarán de manera cordial y respetuosa a las personas que acudan a ellos, en ningún momento se negarán brindar atención a la compañera o compañero que lo requiera y se abstendrá de emitir juicios personales respecto a lo solicitado. Así mismo se respetará el deseo al anonimato.

La persona encargada de recibir las sugerencias o quejas dirigidas al Comité de Ética de la Comisión del Agua del Estado de Veracruz será el Licenciado Edmundo Pérez López, Auxiliar Administrativo de la Unidad de Acceso a la Información Pública.

#### **IV. Descripción de Conductas Éticas.**

Con la finalidad de fortalecer las relaciones laborales entre los servidores públicos de la Comisión, se propone al personal lleve a cabo las siguientes recomendaciones:

### ***Ética, valores y combate a la corrupción.***

- Conoceré y me conduciré conforme los valores establecidos en el Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado.



- Practicaré los valores éticos en las actividades cotidianas de nuestra labor.
- Actuaré apegado a la legalidad e imparcialidad, y no aceptaré favores o regalos de terceros a cambio de mis servicios.
- Respetaré las leyes y reglamentos que rigen las actividades de los servidores públicos de la Comisión del Agua del Estado de Veracruz.
- Denunciaré ante el Comité de Ética cualquier conducta por parte de los servidores públicos que vaya en contra de los valores éticos y las buenas costumbres.
- Promoveré los valores adoptados por la Comisión en nuestras actividades como servidores públicos.
- Expresaré mi opinión ante el Comité de Ética en cuanto la aplicación del Código de Conducta y propondré temas para enriquecer el contenido de éste.

### ***Cumplimiento del marco normativo y de planeación.***

- Conoceré, cumpliré y promoveré la normatividad, planes y programas sectoriales que rigen nuestro desempeño como servidores públicos.
- Colaboraré para llevar a cabo nuestras labores cotidianas actuando conforme a lo establecido en la misión y visión de la Comisión del Agua del Estado de Veracruz.
- Contribuiré con una actitud positiva y con la mayor disposición posible la realización de los objetivos planteados por la Comisión.
- Reconoceré la labor de mis compañeras y compañeros y evitaré apropiarme de sus ideas o iniciativas.



### ***Desempeño en el cargo público.***

- Conoceré las funciones específicas del área a la que pertenezco y demás áreas para no generar un conflicto de intereses que dañe la sana convivencia entre las áreas de la Comisión.
- Cumpliré con lo establecido en los manuales administrativos de la Comisión y ayudaré al personal de nuevo ingreso a entender y comprender las actividades mencionadas dentro de dichos manuales.
- Portaré diariamente y en lugar visible la credencial que me identifica como personal de la Comisión del Agua del Estado de Veracruz.
- Me capacitaré constantemente en los temas que beneficien mi desempeño laboral, signifiquen obtener un mayor conocimiento y estar al tanto de las nuevas disposiciones y metodologías.
- Respetaré a las compañeras y compañeros de trabajo y me abstendré de usar malas palabras que puedan dañar su integridad y/o generar problemas laborales, propios y para la Comisión.
- Brindaré un servicio eficaz, de calidad e imparcial, sin distinción de condición social o sexual a los usuarios de la Comisión.
- Me abstendré de recibir regalos o cualquier clase de insumo con la finalidad de favorecer a terceras personas.
- Cumpliré puntualmente las tareas y responsabilidades que me sean asignadas.
- Valoraré de forma equitativa el trabajo realizado por hombres y mujeres actuando con cordialidad, igualdad y tolerancia ante las iniciativas presentadas por ambos.
- Acataré las medidas de precaución establecidas por la Comisión en el trabajo de campo.
- Respetaré el lugar de trabajo asignado al personal de la Comisión.
- Respetaré los horarios de trabajo establecidos por la Comisión.



### ***Uso y asignación de recursos (humanos, materiales y financieros).***

- Utilizaré o asignaré de forma responsable los recursos financieros que me sean asignados para llevar a cabo las tareas que me sean encomendadas.
- Cuidaré los bienes de la Comisión que tengo bajo mi resguardo y reportaré el mal uso de ellos ante la Oficina de Recursos Materiales.
- Administraré de forma adecuada al personal que tenga bajo mi mando y repartiré las labores de manera tal que sus funciones sean realizadas con la mayor eficiencia posible.
- Utilizaré con medida y optimizaré el servicio telefónico, electrónico, fotocopiado, y papelería (folders, hojas, clips, carpetas).
- Utilizaré adecuadamente el material que me sea otorgado para realizar mis labores tanto en campo y administrativos.

- Evitaré arrojar objetos o realizar cualquier acción que produzca un daño a los muebles que están ubicados dentro de los baños.

### ***Higiene, salud, seguridad y medio ambiente.***

- Acataré las medidas de seguridad propuestas por la Comisión, y en todo momento evitaré realizar cualquier actividad que ponga en peligro la vida, la integridad y la salud de las compañeras y compañeros de trabajo.
- Fomentaré políticas e iniciativas que favorezcan el medio ambiente
- Cuidaré mi salud e higiene personal con la finalidad de evitar cualquier acto que pueda ocasionar un peligro o ponga en riesgo la salud y bienestar de las compañeras y compañeros de trabajo.
- Mantendré mi lugar de trabajo en buen estado, en condiciones óptimas y saludables.
- Evitaré la introducción de alimentos en mal estado o que desprendan malos olores que



puedan molestar a las compañeras y compañeros de trabajo.

- Seguiré las políticas de evacuación de la Comisión en cualquier evento de riesgo tales como sismos, incendios, tormentas, amenaza de activación de algún artefacto explosivo, etc.
- Mantendré la calma en situaciones peligrosas (inundaciones, temblores, incendios) y seguiré las rutas de evacuación con orden y sin provocar situaciones que puedan dañar la integridad de las y los trabajadores.
- Fomentaré la cultura de reciclaje entre el personal y las y los usuarios que visiten la Comisión.
- Colaboraré activamente con los programas de limpieza realizados por la Comisión del Agua del Estado de Veracruz.
- Promoveré el cuidado, el uso racional del agua entre las y los usuarios y personal de la Comisión.

- Respetaré los espacios en que está prohibido fumar, tales como baños, oficinas, y pasillos interiores de la Comisión del Agua del Estado de Veracruz.

### ***Uso transparente y responsable de la información interna.***

- Ofreceré libre acceso y transparencia a la información pública generada en la Comisión y acataré lo establecido en la Ley 848 de Transparencia y Acceso a la Información para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Rendiré cuentas de forma oportuna, clara y veraz a las instancias internas o externas que me soliciten información.
- Protegeré la información de mi área clasificada como reservada y no la utilizaré en beneficio propio o de terceros.
- Respetaré la información que contenga Datos Personales y no proporcionaré esta información a terceros salvo las excepciones que marca la ley 581 para la Tutela de los Datos Personales para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.



- Aplicaré los criterios y lineamientos prescritos por la Ley, en materia de ordenamiento, manejo y clasificación y conservación de los documentos, registros y archivos
- Entregaré oportunamente la información que me sea solicitada por la Unidad de Acceso a la Información Pública de la Comisión.

### ***Relaciones interpersonales.***

- Propiciaré que en mi lugar de trabajo exista armonía y respeto mutuo entre las compañeras y compañeros de trabajo y las y los usuarios que visiten las instalaciones de la Comisión.
- Daré a las compañeras y compañeros y a las y los usuarios un trato basado en la cordialidad, solidaridad, igualdad y respeto.
- Respetaré al personal de la Comisión sin importar su sexo, condición social o preferencias sexuales.
- Me abstendré de realizar comentarios o rumores que puedan producir un daño en la integridad moral o la reputación de las y los trabajadores.

- Me abstendré de distraer a las compañeras y compañeros en su horario laboral con conversaciones personales o escuchar música con alto nivel de volumen.
- Evitaré utilizar lenguaje ofensivo que pueda ocasionar una mala imagen al lugar donde laboro, o dañe la sana convivencia entre el personal de la Comisión.

### ***Respeto a los derechos humanos.***

- Haré valer lo establecido en el artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, con el fin de garantizar el cumplimiento de los derechos humanos de todo individuo y evitar cualquier práctica de discriminación ya sea por motivos religiosos, étnicos, de salud, preferencias sexuales, sexo, estado civil o cualquier otra que pueda dañar la integridad de todo ser humano.
- Me abstendré de realizar cualquier tipo de actividad en que se vea dañada la integridad de mis compañeras o compañeros de trabajo, bajo ninguna circunstancia les faltaré el respeto.



- Daré un trato por igual al personal de la Comisión y a las y los usuarios sin ningún tipo de preferencia o discriminación.
- Manifestaré una conducta respetuosa hacia todas las personas, tomaré en cuenta sus ideas y aportaciones, sin distinción alguna.
- Valoraré de forma equitativa e imparcial las actividades, habilidades y capacidades llevadas a cabo por las mujeres y hombres de la Comisión.

### ***Desarrollo permanente e integral.***

- Promoveré y propondré programas de capacitación en mi área de trabajo.
- Difundiré entre las y los compañeros los programas de capacitación de los que tenga conocimiento.
- Asistiré a los cursos de capacitación ofrecidos por la Comisión y por las dependencias de gobierno.

- Proporcionaré las herramientas y las tecnologías necesarias al personal que tenga bajo mi cargo con el fin de simplificar y mejorar la labor realizada en la Comisión.
- Realizaré propuestas para mejorar los procesos internos de mi área de trabajo.

### ***Relación con la ciudadanía.***

- Atenderé con igualdad e imparcialidad las necesidades, demandas, y quejas por parte de las y los usuarios a los que se brinda el servicio de agua potable por parte de la Comisión.
- Ofreceré servicios de calidad que superen la expectativa de la ciudadanía.
- Buscaré la mejora continua en nuestros servicios y procesos, buscando un desempeño productivo, oportuno, competitivo y de calidad
- Conoceré los procedimientos del área a que pertenezco y contribuiré a su mejora.



- Ofreceré un servicio cordial, respetuoso y me dirigiré con honestidad a las y los usuarios de la Comisión
- Difundiré programas a la ciudadanía de concientización y uso eficiente del agua potable.

## **V. Transitorios**

**Artículo Único:** El presente código entrará en vigor al día siguiente de su publicación y disposición para su consulta en el apartado de “Difusión” de la página web de la Comisión del Agua del Estado de Veracruz.



## VI. Índice analítico de materias.

### **B**

Bien común, 6

### **C**

Calidad, 1,4, 6, 7, 8, 13, 17  
Código de Conducta, 1, 4, 8, 9,  
10, 11, 12  
Comisión del Agua del Estado  
de Veracruz, 1, 2, 3, 4, 5, 8, 9,  
11, 12, 13, 15, 18  
Comité de Ética, 3, 8, 10, 11, 12,  
Confidencialidad, 7  
Cordialidad, 7, 8, 13, 16  
Cortesía, 7, 9  
Cultura de reciclaje, 15

### **D**

Datos Personales, 10, 15  
Derechos humanos, 1, 2, 8, 16  
Desempeño laboral, 5, 13  
Discriminación, 16, 17

Disposición, 1, 6, 7, 12, 18

### **E**

Eficiencia y Eficacia, 5

### **F**

Funciones específicas, 13

### **G**

Generosidad, 7

### **H**

Honestidad, 6, 18

### **I**

Igualdad, 6, 7, 9, 13, 16  
Imparcialidad, 5, 12, 16  
Integridad, 6, 13, 14, 15, 16

### **L**

Lealtad, 5  
Legalidad, 1, 4, 5, 12  
Liderazgo, 6

### **P**

Políticas de evacuación, 15  
Procedimientos, 8, 10, 16

### **R**

Reglamentos, 4, 5, 9, 12  
Rendición de cuentas, 7  
Respeto, 1, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 16  
Respeto a la equidad de género,  
7  
Respeto al entorno cultural y  
Ecológico, 7  
Respeto y Dignidad, 6  
Responsabilidad, 6, 7, 8

### **S**

Sensibilización, 8, 10  
Servidores Públicos, 4, 5, 8, 9,  
11, 12

### **T**

Tolerancia, 7, 13  
Transparencia, 4, 6, 7, 11, 15

### **U**

Uso eficiente del agua potable,  
18  
Uso racional del agua, 15

### **V**

Valores, 1, 5, 6, 8, 9, 11, 12  
Vocación de Servicio, 4, 6



**VII. Firmas de adhesión.**

---

**FRANCISCO. A. VALENCIA GARCÍA**  
**DIRECTOR GENERAL**  
**COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ**

---

**LIC. NOÉ RODRIGO HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ**  
**SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO**  
**COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ**

---

**ING. HÉCTOR FRANCISCO CENTENO MOCTEZUMA**  
**SUBDIRECTOR DE INFRAESTRUCTURA**  
**COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ.**

---

**ING. HERIBERTO VILLAREAL BENÍTEZ**  
**SUBDIRECTOR DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO**  
**COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ.**



---

**LIC. GERARDO FERNÁNDEZ CARRETO**  
**SECRETARIO TÉCNICO**  
**COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ.**

---

**LIC. GERARDO RAFAEL GARZA DÁVILA**  
**JEFE DE LA UNIDAD JURÍDICA**  
**COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ.**

---

**ING. ALFREDO MARTÍNEZ MARTÍNEZ**  
**JEFE DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN**  
**COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ**

---

**LIC. MAURICIO LOYOLA RAMÍREZ**  
**JEFE DE LA UNIDAD DE CULTURA DEL AGUA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
**COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ.**



**SEDESOL**  
SECRETARÍA DE  
DESARROLLO SOCIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

**CAEV**  
COMISIÓN DEL AGUA  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

---

**ARQ. GILBERTO VELÁSQUEZ HERNÁNDEZ**  
**JEFE DE LA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**  
**COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ.**

---

**C. ZITA EUGENIA LÓPEZ GARCÍA**  
**JEFA DE LA UNIDAD DE GÉNERO**  
**COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ.**



**INTEGRANTES DEL COMITÉ DE ÉTICA DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ.**

**LIC. NOÉ RODRIGO HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ**  
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO  
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE ÉTICA.

**ARQ. GILBERTO VELÁSQUEZ HERNÁNDEZ**  
JEFE DE LA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA  
SUPLENTE DEL PRESIDENTE DEL COMITÉ DE ÉTICA.

**C. GUILLERMO SANTAMARÍA GRATOVIL**  
JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS  
SECRETARIO DEL COMITÉ DE ÉTICA.

**L.A.E. ISRAEL FERNÁNDEZ MORENO**  
JEFE DE LA OFICINA COMERCIAL  
SUPLENTE DEL SECRETARIO DEL COMITÉ DE ÉTICA.

**ING. HÉCTOR FRANCISCO CENTENO MOCTEZUMA**  
SUBDIRECTOR DE INFRAESTRUCTURA  
VOCAL.

**C.P. ANA LUCÍA CADENA ROMÁN**  
JEFA DE LA OFICINA DE CONTABILIDAD Y CONTROL PRESUPUESTAL  
VOCAL.



**C.P. ENRIQUE D. HERNÁNDEZ LANDA**  
**JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL PRESUPUESTAL**  
**VOCAL.**

**ING. GUILLERMO CORTÉS HERNÁNDEZ**  
**JEFE DE LA OFICINA DE ESTUDIOS Y PROYECTOS DE AGUA POTABLE**  
**VOCAL.**

**C. ZITA EUGENIA LÓPEZ GARCÍA**  
**JEFA DE LA UNIDAD DE GÉNERO**  
**VOCAL.**

**ING. SALVADOR LADRÓN DE GUEVARA MORALES**  
**ANALISTA TÉCNICO ESPECIALIZADO**  
**VOCAL.**

**ING. RAFAEL SILVANO ZAYAS HERRERA**  
**ANALISTA TÉCNICO ESPECIALIZADO**  
**VOCAL.**

**LIC. JUAN CARLOS MOCTEZUMA HUERTA**  
**ANALISTA ADMINISTRATIVO ESPECIALIZADO**  
**VOCAL.**