

# GACETA



# OFICIAL

ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE

DIRECTORA GENERAL DE LA EDITORA DE GOBIERNO  
ELVIRA VALENTINA ARTEAGA VEGA

DIRECTORA DE LA GACETA OFICIAL  
INGRID PATRICIA LÓPEZ DELFÍN

Calle Morelos, No. 43, Col. Centro

Tel. 817-81-54

Xalapa-Enríquez, Ver.

Tomo CXC

Xalapa-Enríquez, Ver., jueves 11 de diciembre de 2014

Núm. Ext. 494

## SUMARIO

### GOBIERNO DEL ESTADO

#### PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA

CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA.

folio 1889

---

## NÚMERO EXTRAORDINARIO

**CÓDIGO DE CONDUCTA  
DE LA  
PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA**

**Xalapa Enríquez, Veracruz, Noviembre de 2014**

## CARTA DE INTRODUCCIÓN

Como Titular de esta importante Área del Gobierno Estatal, a través de esta misiva, me dirijo a todos los ciudadanos y ciudadanas que prestan sus servicios en la misma, desde quienes están al frente de los cargos de alta responsabilidad hasta los que realizan las tareas más modestas, pero no por ello menos importantes, para comunicarles que a partir de esta fecha entra en vigor el Código de Conducta, el cual contiene una serie de valores que debemos observar, sin excepción alguna, todos quienes laboramos en la Procuraduría General de Justicia, y que normarán nuestro comportamiento no sólo en los espacios de trabajo y dentro de los edificios, sino que también extramuros, lo cual propiciará que pongamos en alto el nombre de esta Dependencia. Por ello les hago una exhortación para que cumplan con la doctrina que se contempla en este documento y a que compitan con sí mismos buscando la superación personal al asumir una nueva modalidad en sus formas de ser y de actuar.

La Procuraduría General de Justicia, como institución pública, tiene el ineludible deber de que todo su personal sea partícipe en el cambio que, desde la instancia superior del Gobierno del Estado, se instrumentó a través del Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo, y que esta Dependencia ha incorporado a su normatividad, haciendo las adecuaciones correspondientes para su debida y correcta aplicación en el Código de Conducta que nos regirá. No obstante, cabe señalarlo, esta Institución, en fecha no muy lejana, instituyó el Código de Ética Profesional y Valores Institucionales de la Procuraduría General de Justicia, el cual ha normado nuestra actuación, como servidores públicos de la misma, desde el mes de diciembre de dos mil ocho, cuando se publicó en la Gaceta Oficial del Estado, hasta estos días.

Lo aciago de la época que hoy se vive, ha invadido los más diversos ámbitos sociales, trastocándose, por esta razón, muchos valores que hasta hace poco tiempo se mantenían firmes e incólumes, lo cual, de no ponerse un valladar a esta situación, puede dar la pauta para que se pierdan todas las demás exaltaciones del espíritu que han hecho de los hombres seres valiosos y positivos, y es, precisamente, por esta razón que debemos rescatar los valores imprescindibles en toda relación humana en aras de una mejor convivencia, investida de calidad y de armonía, y que se reflejen éstos en las tareas que, todos y cada uno de nosotros, hemos venido realizando. De ahí pues la importancia de la Ética, la cual, como doctrina filosófica, es un invaluable elemento normativo de nuestras conductas que, de manera permanente, debemos hacer patente, como seres racionales, en las tareas cotidianas que nos corresponda realizar.

Sé que aún falta mucho trecho por recorrer para estar satisfechos de nuestro comportamiento, sin embargo, ha sido muy importante que hayamos hecho un alto en el camino y dirigido, en retrospectiva, la mirada para revisar tanto los errores, o fallas

cometidos por nosotros como las deficiencias que hemos tenido, ya sea en el ámbito personal o laboral, y, como consecuencia de ello, trazarnos un propósito de enmienda de dichas acciones realizadas, y buscar, de esa manera, la luz que al final del túnel siempre encontraremos. Nunca será tarde para que apliquemos en nuestras vidas un acto de catarsis, y a partir de ahí, recuperar, en consecuencia, la confianza de la sociedad hacia la Institución, cuyo objetivo principal es el de ofrecer una procuración de justicia creíble, objetiva y humana.

**Lic. Luis Ángel Bravo Contreras**  
**Procurador General de Justicia**

## **Artículo 1. Misión y Visión**

El presente Código es de observancia general, y obligatoria para los servidores públicos de la Procuraduría General de Justicia, y, en su caso, para los prestadores del servicio social, y tiene por objeto fundamental normar la conducta que éstos, bajo los principios y valores éticos que deben observar en el ejercicio de sus funciones, o de su actividad asignada en lo que respecta a los segundos, para efecto de fomentar una gestión pública eficiente y transparente, que genere confianza y certidumbre en la sociedad.

Para lo anterior, se requiere tener presentes los principios básicos que sustentan la actuación de la Procuraduría, mismos que se traducen en los siguientes:

### **Misión**

Representar a la sociedad, procurando justicia eficiente y oportuna para garantizar el estado de derecho y lograr la reparación del daño causado y la paz social.

### **Visión**

Una procuración de justicia con alto sentido humano, pronta, eficaz y de calidad, que armonice a la sociedad y que fortalezca la imagen de la Institución.

Desarrollo de la Misión y Visión Institucional se dará especial apoyo a la instrumentación de programas para la profesionalización del Ministerio Público.

Humanizar y sensibilizar al servidor público a través de la capacitación, esto logrará que el ciudadano recobre la confianza en las instituciones. Asimismo, se evitará que se violenten los derechos al garantizar la legalidad y eficacia en la actuación del Ministerio Público. Se requerirá de todas las herramientas necesarias para cumplir con el objetivo, por lo que la adecuación del marco normativo vigente será necesario.

La modernidad de los tiempos implica que la procuración de justicia se modernice también. Utilizar toda la tecnología que esté al alcance para combatir los altos índices delictivos es una de las principales propuestas. Se está consciente de que para lograr con calidad y eficacia nuestros objetivos, es necesario contar con los recursos humanos y materiales suficientes.

Contar con espacios dignos, bien dotados de elementos materiales y con servidores públicos bien retribuidos. Finalmente, propondrán esquemas de control basados en un sistema de calidad de la Gestión del Ministerio Público, los cuales nos permitirán reconocer nuestros errores, para corregirlos.

Proponemos una supervisión permanente del desempeño de todos los servidores públicos implicados en las actividades de procuración de justicia, pues sólo así estaremos en posibilidades de rendirle cuentas a la ciudadanía, y de que el balance sea favorable para la Institución.

## **Artículo 2. Valores del Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave**

Los servidores públicos que desempeñen un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza dentro de la Procuraduría General de Justicia, además de actuar conforme a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado y las leyes y ordenamientos administrativos que de ellas emanen, deberán ajustar su conducta a los principios y valores éticos que se desarrollan en el presente Código.

Los valores que se enuncian en el presente Código de Conducta, deben tomarse como base del comportamiento a seguir por todo servidor público que labore dentro de la Procuraduría General de Justicia, e incluso por personal que eventualmente realice su servicio social, como práctica de buen gobierno y de combate a la corrupción.

Dichos valores se encuentran descritos en el Decreto por el que se establece el Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, publicado el 12 de septiembre de 2013, en la Gaceta Oficial del Estado, siendo los siguientes:

### **1. Legalidad**

El servidor público debe de 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.

### **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.

### **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.

### **4. Imparcialidad**

El servidor público debe ejercer sus funciones de manera objetiva y sin perjuicios, 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.

#### **5. 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.

#### **6. 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.

#### **7. 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.

#### **8. 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.

#### **9. 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 sólo adquiere legitimidad cuando busca satisfacer las demandas sociales.

#### **10. 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.

#### **11. 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.

#### **12. 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.

#### **13. 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.

#### **14. 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.

#### **15. 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.

#### **16. 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.

### **Artículo 3. Mecanismos de implementación del Código de Conducta**

El Código de Conducta se aplicará a través de un procedimiento práctico, objetivo, concreto y real, a los servidores públicos de la Procuraduría General de Justicia, así como al personal que realice su servicio social dentro de la misma; por lo que, es importante que en el mismo se describan las conductas a realizarse, de manera clara, y que a su vez sea por todos conocido, merced a su divulgación.

El personal señalado en el párrafo que antecede, en primer lugar, debe conducir su actuar conforme a sus propios valores éticos, y, posteriormente, conforme a los descritos en el presente Código, a fin de mostrar una imagen de su conducta que sea adecuada ante sus compañeros y ante la sociedad.



Cuando un servidor público de la Procuraduría desacate las disposiciones contenidas en el presente Código, así como aquéllas descritas en otras disposiciones normativas que aludan a la actuación, tales como la Ley de Responsabilidad de los Servidores Públicos para el estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave, la Ley Estatal del Servicio Civil de Veracruz, y las demás normas jurídicas aplicables, se le aplicará, la sanción que corresponda conforme a las mismas.

El procedimiento de aplicación, debe considerar lo siguiente:

#### **A. Políticas de cumplimiento**

El personal de la Procuraduría General de Justicia, deberá:

1. Actuar conforme a las facultades que le otorgan las disposiciones jurídicas o las emitidas por los superiores jerárquicos, dentro de su ámbito de competencia.
2. Actuar conforme a los lineamientos del Programa Primer Contacto.
3. Conducir su actuación de acuerdo con criterios éticos, para evitar cualquier actividad, pública o privada, que pueda afectar la dignidad de la persona, así como la imagen de la Procuraduría.
4. Vigilar que las actuaciones de los compañeros se conduzcan de acuerdo a lo descrito en los puntos que anteceden; persuadir, en caso contrario, a que se comporten conforme a lo descrito en el presente Código; y, de ser necesario, hacer del conocimiento del superior jerárquico, la conducta indebida observada.

#### **B. Responsabilidades de los Servidores Públicos**

Cada servidor público tiene la responsabilidad de:

1. Cumplir con las disposiciones jurídicas aplicables, que se relacionen con la correcta conducción de su actuar.
2. Actuar con valores éticos, descritos en el presente Código y en el Programa de Primer Contacto.
3. Solicitar información al Comité de Ética, cuando tenga dudas, respecto a la aplicación de las políticas de cumplimiento a seguir.

Por su parte, el titular de la Procuraduría, así como los de las Subprocuradurías, Unidades Integrales de Procuración de Justicia, Directores Generales, Directores y Jefes de Departamento o de Área, tienen la responsabilidad de:

1. Guiar con su ejemplo y comportarse como modelo para todos los servidores públicos.
2. Proporcionar las herramientas necesarias que promuevan la comprensión y cumplimiento de este Código a los servidores públicos a través de la capacitación.
3. Fomentar una cultura de ética y de respeto a la legalidad que aliente a los servidores públicos a manifestar sus preguntas e inquietudes y prohíba las represalias o censuras.

4. Evaluar y, según sea apropiado, reconocer a los servidores públicos que cumplan y promuevan la cultura de la legalidad y el comportamiento ético en su diario actuar.

### **C. Formulación de preguntas, presentación de inquietudes y recepción de orientación en la aplicación del Código de Ética**

Cuando los servidores públicos de la Procuraduría, o cualquier ciudadano, llegaren a tener dudas o inquietudes, así como a solicitar información con relación a la aplicación del presente Código podrán plantearlas ante el Comité de Ética, a través del correo electrónico oficial, señalado en el apartado siguiente.

Las preguntas, inquietudes y orientación requerida por los servidores públicos o por cualquier ciudadano, cuando así lo prefieran, podrá realizarse en forma anónima.

El Comité de Ética, por conducto del titular de la Dirección General de Administración, en su carácter de Presidente del Comité de Ética o, en su caso, por el de la Dirección General Jurídica, en su carácter de secretario, dará respuesta puntual y sin objeción alguna a las inquietudes que le sean planteadas por parte de los servidores públicos, o de cualquier ciudadano, en un plazo no mayor a diez días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud del interesado.

### **D. Recursos disponibles para reportes de cualquier sospecha de mala conducta**

El Comité de Ética pondrá a disposición el correo electrónico [comitedeeticapgj@pgjver.gob.mx](mailto:comitedeeticapgj@pgjver.gob.mx), para efecto de que, por su conducto se hagan llegar las quejas en contra de servidores públicos que se conduzcan de manera contraria a lo descrito en el presente Código, y en otras disposiciones legales aplicables.

### **E. Política de no aplicar represalias**

Se prohíben las represalias, los castigos o el hostigamiento contra cualquier servidor público que, de buena fe, realice preguntas o presente inquietudes respecto al comportamiento ético o al cumplimiento de las responsabilidades.

## **Artículo 4. Descripción de conductas éticas**

Para dar cumplimiento a los principios y valores éticos, el servidor público debe ajustarse, a la descripción de conductas éticas siguientes:

### **4.1. Ética, Valores y combate a la corrupción**

1. Respetaré las disposiciones contenidas en el Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado.
2. Cumpliré con los principios y valores establecidos en el Código de Ética y en el presente Código de Conducta, así como en sus políticas de cumplimiento.
3. Serviré de ejemplo, con mi actuar, a mis compañeros de trabajo.
4. Respetaré las tradiciones de la comunidad donde ejerza mi empleo, cargo o comisión.

5. Comunicaré ante las instancias competentes, cuando se tenga la certeza y los elementos probatorios suficientes, la desobediencia, de compañeros, a lo dispuesto por el Código de Ética, el presente Código de Conducta, y de otras normas legales aplicables relacionadas al comportamiento laboral.
6. Actuaré con transparencia y me conduciré, siempre, con honestidad y congruencia.
7. Actuaré conforme a las funciones y obligaciones que emanen de las normas legales aplicables, y de mis superiores jerárquicos, siempre apegado a la justicia, legalidad y el bien común.

#### **4.2. Marco normativo y planeación de la dependencia o entidad**

1. Comprometeré mi actuar al conocimiento del marco normativo que rige al Gobierno del Estado y a la Procuraduría.
2. Cumpliré con la normatividad que rige mi actuar como servidor público, de acuerdo con mi cargo, empleo o comisión.
3. Contribuiré al cumplimiento de los objetivos de la Procuraduría, de acuerdo con lo señalado en su misión y visión; así como en el Plan Veracruzano de Desarrollo.

#### **4.3. Desempeño del cargo público**

1. Comprometeré mi actuar al conocimiento de las funciones específicas de mi área de trabajo, señaladas en la Ley y el Reglamento de la Procuraduría; en los Lineamientos del Programa de Primer Contacto; así como en los Manuales de Organización y Procedimientos, a fin de realizar mi actividad de manera eficiente y eficaz.
2. Organizaré mi trabajo, de manera diaria, con el fin de obtener resultados productivos, en tiempo y forma.
3. Portaré en un lugar visible la credencial que me identifique como servidor público de la Procuraduría.
4. Atenderé, de manera prioritaria, puntual, y respetuosa, a toda persona que requiera algún servicio o información.
5. Evitaré ingerir alimentos cuya visión y despidido de olores reflejen ante el público una imagen inapropiada de mi persona e incluso de la Procuraduría.
6. Realizaré con profesionalismo las funciones que me corresponden, así como las que me sean encomendadas expresamente.
7. Asistiré puntualmente a mis labores, conforme a mi horario asignado y a los lineamientos en esa materia.
8. Evitaré, de manera rotunda, solicitar o aceptar de persona alguna, dinero, regalos, favores especiales o cualquier otra compensación a cambio de otorgar información, agilizar o autorizar alguna gestión, trámite, o servicio que deba ser prestado por la Procuraduría.

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

1. Utilizaré y/o asignaré en forma transparente, equitativa e imparcial los recursos humanos, financieros y materiales para poder realizar de manera eficiente las tareas que me sean encomendadas, bajo principios de racionalidad y austeridad.
2. Respetaré la política informática de la Procuraduría absteniéndome de utilizar indebidamente el equipo de cómputo.
3. Realizaré en forma oportuna, la comprobación de los recursos financieros que me sean proporcionados, observado la normatividad aplicable.

4. Utilizaré con moderación los servicios de teléfono, fax, correo electrónico, impresión y fotocopiado.
5. Utilizaré racionalmente la energía eléctrica de las oficinas apagando la luz, las computadoras y demás aparatos eléctricos cuando no se utilicen.

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

1. Mantendré pulcritud en mi espacio de trabajo; apagaré los aparatos electrónicos asignados a mi cargo, una vez concluida mi labor, y fomentaré el ahorro de energía, a fin de que el personal que integre el área de trabajo, apague computadoras y demás aparatos eléctricos una vez concluidas las labores.
2. Evitaré introducir alimentos que despidan olores fuertes y que provoquen desagrado al demás personal; así como sustancias que representen algún peligro para el mismo.
3. Respetaré las disposiciones legales y administrativas que prohíban el consumo de tabaco dentro de las áreas de la Procuraduría.
4. Comprometeré mi actuar al conocimiento de las disposiciones relativas a las medidas de seguridad, salud en el trabajo y protección ambiental.
5. Participaré en las actividades realizadas por parte de Protección Civil de la Procuraduría en pro de mi seguridad y la de los demás.
6. Respetaré las políticas en materia de protección al medio ambiente, relativas al reciclaje, y al uso adecuado del agua.
7. Utilizaré y mantendré las instalaciones sanitarias de manera higiénica y ordenada.
8. Fomentaré la cultura de limpieza depositando la basura en los cestos y lugares señalados dentro de la Institución.
9. Utilizaré racionalmente los vehículos de la institución y reportaré al área responsable del mantenimiento cualquier falla o desperfecto de la que tenga conocimiento.

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

1. Reservaré la información relativa a los asuntos oficiales, de los cuales tenga conocimiento, impidiendo o evitando la sustracción, destrucción, ocultamiento o la utilización indebida de la misma.
2. Proporcionaré, al personal de la Procuraduría y a la sociedad, información que se genere en mi área de trabajo, sin criterios discrecionales, excepto cuando se justifique la reserva o confidencialidad establecidas por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley para la Tutela de los Datos Personales, del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, utilizando los procedimientos establecidos por las mismas.
3. Propiciaré el cumplimiento del artículo 8, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, a fin de que la información correspondiente a mi área de trabajo se encuentre permanentemente actualizada, solicitando la intervención de las instancias competentes.

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

1. Respetaré al personal de mi área y de todas aquéllas que conforman a la Procuraduría, así como a las personas externas a la misma que soliciten un servicio, presentando un comportamiento amable y positivo, y evitando actitudes que les puedan causar cualquier tipo de agravio, por cuestiones de discriminación de género, edad, diversidad cultural, origen étnico o capacidad física.

2. Apoyaré, de manera cordial, al personal de la Procuraduría, cuando así lo requiera por cuestiones del trabajo.
3. Fomentaré la buena comunicación, tanto con mis superiores como con el personal de la Procuraduría, para efecto de que se dé un clima de armonía laboral.
4. Respetaré y, cuando las circunstancias lo ameriten, cuidaré las pertenencias personales de compañeras o compañeros de mi área de trabajo.
5. Evitaré hacer comentarios que lesionen la integridad moral y reputación del personal de mi área de trabajo, respetando, en todo momento, su vida privada y laboral.
6. Evitaré realizar acciones que distraigan, perturben o molesten al personal de mi área de trabajo, tales como la de abstenerme de escuchar música con volumen alto, realizar conversaciones personales audibles, fumar, utilizar un lenguaje ofensivo, u operaciones de compraventa de diversos artículos en el horario laboral.
7. Fomentaré la tolerancia, mostrando una actitud de apertura, respetando las diferentes opiniones y puntos de vista del personal de mi área de trabajo.

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

1. Cumpliré con las disposiciones normativas aplicables
2. Respetaré la equidad de género, y evitaré cualquier acto de injusticia o de discriminación.
3. Evitaré realizar cualquier acción que pueda encuadrar en un acto ilícito que atente contra la dignidad de cualquier persona que labore en la Procuraduría, o de la sociedad.
4. Asistiré puntualmente
5. Evitaré dar trato preferencial a unas personas discriminando a otras
6. Respetaré todo proyecto encaminado a armonizar la actividad laboral con el trato que se brinde a las personas.
7. Propiciaré con mis acciones que los demás se integren a una dinámica de pleno respeto.
8. Asistiré a cursos relativos al tema de los derechos humanos
9. Cumpliré con las disposiciones establecidas en el artículo 1, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos a efecto de evitar toda práctica discriminatoria que tenga por objeto impedir o anular el reconocimiento o ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades.
10. Me abstendré de utilizar mi posición, jerarquía o nivel de competencia en perjuicio de mis compañeras y compañeros, así como para faltarles al respeto, hostigarlos o acosarlos sexual o laboralmente, amenazarlos, o bien, brindar tratos preferenciales o discriminatorios.
11. Realizaré las acciones necesarias para que sean superadas las situaciones que se presenten relacionadas con la desigualdad y la discriminación.
12. Propiciaré esquemas laborales que permitan el cumplimiento del horario de trabajo a fin de conciliar la vida familiar y el trabajo.

#### **4.9. Desarrollo permanente integral**

1. Asistiré a cursos de capacitación programados por la Institución, que sean de utilidad para el buen desarrollo de mi trabajo.
2. Realizaré mi trabajo con pulcritud, respeto y responsabilidad, enfocado siempre en beneficio de la Institución y de la sociedad.

3. Apoyaré al personal de mi área o de cualquiera otra que lo solicite, sin afectar sus funciones propias.
4. Laboraré en equipo de buena manera, siempre que se requiera y me lo solicite mi superior jerárquico.
5. Aprenderé nuevas metodologías que sean de utilidad a mi trabajo, y haré buen uso de las herramientas tecnológicas que la Institución ponga a disposición para el mismo fin.

#### **4.10. Rendición de cuentas**

1. Asumiré plenamente ante la sociedad, la responsabilidad de desempeñar mis funciones en forma adecuada y me sujetaré a la evaluación.
2. Realizaré mis funciones con eficacia y calidad, con la disposición para desarrollar procesos de mejora continua, de modernización y de optimización en el uso de los recursos públicos.

#### **4.11. Relación con la ciudadanía**

1. Atenderé con equidad e imparcialidad a las personas que requieran mis servicios, con apego a la normatividad y sin conceder prerrogativa alguna.
2. Inspiraré con mi actuar confianza hacia la sociedad que requiera de los servicios de la Institución.
3. Atenderé, de manera óptima, a las personas que soliciten una atención o que presenten quejas y/o denuncias.
4. Mostraré ante los demás una imagen agradable que genere acercamiento y confianza, sin reticencia alguna, por parte de quienes acudan a realizar un trámite o a solicitar información, o alguna orientación.
5. Buscaré que mis acciones y actitudes brinden a la sociedad, confianza y credibilidad, con objeto de lograr su participación en la prevención, detección y sanción de conductas irregulares del personal, a favor del combate a la corrupción.
6. Atenderé con solidaridad a las personas de la tercera edad, a los niños (as), así como a las personas con capacidades diferentes y a los integrantes de las etnias que forman parte de nuestra identidad nacional.

**Artículo 5.** Para estar en condiciones de cumplir con lo descritos en el punto 4.11 del artículo 4, el personal de la Institución deberá aplicar los lineamientos del Programa de Primer Contacto, a fin de proporcionar una atención con alto sentido humano, y respetando los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, garantizando con ello el acceso a la justicia y a la calidad en el servicio.

Por Primer Contacto debe entenderse la acción de recibir y entrevistar a la persona que acuda ante la Institución, a cualquiera de sus áreas y que pretenda obtener acceso a la justicia.

**Artículo 6.** Además de los valores descritos en el presente Código de Conducta, se deberán observar los siguientes:

1. **Enfoque hacia el ciudadano.** La razón de ser de la Institución es prestar un servicio dirigido a satisfacer a los ciudadanos; por lo que, es fundamental que los servidores públicos que la integran comprendan cuáles son las necesidades de

- éstos, que cumplan con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.
2. **Mejora continua.** Implementar, de manera constante, mejores prácticas para la atención al ciudadano.
  3. **Accesibilidad.** El proceso de atención al ciudadano debe ser fácilmente accesible para todos.
  4. **Respuesta diligente.** La recepción de cada ciudadano debe realizarse con prontitud y tomando en cuenta las circunstancias especiales que presente cada uno de ellos; para implementar una cultura de respuesta oportuna y efectiva, esto es, atender los requerimientos con celeridad y prontitud.
  5. **Objetividad.** Es conveniente que cada ciudadano sea tratado de manera equitativa, objetiva e imparcial, a través del proceso de tratamiento de Primer Contacto.
  6. **Atención de Primer Contacto.** El Servidor Público deberá ofrecer una atención inmediata al ciudadano que acuda a solicitar informes de cómo acceder a la justicia, brindándole siempre un trato digno e igualitario, evitando incurrir en prácticas discriminatorias.
  7. **Transversalidad.** Partiendo del principio según el cual el ciudadano es la razón de ser de toda institución, se genera la cultura de la transversalidad en las estructuras organizacionales de procuración de justicia.

**Artículo 7.** El servidor público deberá escuchar y facilitar el espacio para que el ciudadano le exprese las necesidades de la solicitud o petición que tenga, con un enfoque que delimite los puntos básicos del asunto, y mantenga la neutralidad, evitando involucrarse, en forma personal, con las opiniones y juicios subjetivos que formule el denunciante o el querellante.

**Artículo 8.** Los servidores públicos podrán auxiliarse de prestadores de servicio social, derivado de los convenios que se hayan formalizado con las instituciones de educación superior para tales efectos, y que contemplarán las Facultades de la Licenciatura en Derecho, Trabajo Social y otras afines.

**Artículo 9.** Los prestadores de servicio social deberán recibir la capacitación correspondiente para cumplir con los lineamientos del Programa de Primer Contacto, mismo que estará a cargo del Instituto de Formación Profesional, debiendo cubrir previamente los requisitos establecidos por dicho Instituto.

**Artículo 10.** El servidor público, o el prestador del servicio social que esté bajo su responsabilidad y supervisión, deberá realizar, por lo menos, las actividades que se enlistan a continuación:

1. Hacer contacto visual con el ciudadano desde el primer momento.

2. Saludar al ciudadano de inmediato, de forma amable y sin esperar que sea éste el que salude primero; por ejemplo: “buenos días, buenas tardes, mi nombre es..., en qué puedo servirle”, entre otras acciones.
3. Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto, donde el funcionario deberá preguntar cuál es el motivo de su presencia, además de informarle el procedimiento a seguir, derivado de su petición, así como los documentos que se requieran y para qué serán utilizados.  
Si el ciudadano no contase con todos los documentos requeridos se le indicará que se dará trámite a su petición, a reserva de que se presenten los documentos necesarios para el seguimiento de la misma.
4. Utilizar los treinta primeros segundos para captar la atención del ciudadano, con un trato cordial, espontáneo y sincero.
5. Realizar el seguimiento de la información hasta que se dé respuesta al ciudadano.
6. Orientar y acompañar al ciudadano que acuda sin asesor jurídico.

**Artículo 11.** Para elevar la calidad de los trámites y servicios en aras de una mejor atención en las unidades administrativas de la Institución, el servidor público informará al ciudadano que se le otorgará un turno, así como el tiempo aproximado de espera.

**Artículo 12.** El servidor público o el prestador del servicio social, deberá informar, de manera inmediata, al Ministerio Público del trámite que el ciudadano desea realizar, para que sea directamente atendido por él, o canalizado al área correspondiente para su atención.

**Artículo 13.** El servidor público informará al ciudadano que al momento de la atención se le proporcionará fecha y hora para la siguiente entrevista con quien tenga a cargo la investigación iniciada, y le proporcionará el número telefónico del área o aquel que esté disponible para confirmar las citas.

**Artículo 14.** Todo servidor público de la Procuraduría está obligado a respetar y proteger la dignidad humana, y mantener y defender los Derechos Humanos de todas las personas con las que tenga algún trato con motivo del ejercicio de su cargo, dejando de lado aquellos intereses que puedan perjudicar o beneficiar a personas o grupos en detrimento del bienestar de la sociedad, demostrando sensibilidad y respeto a las circunstancias bajo las cuales los ciudadanos solicitan la prestación de los servicios de la Institución.

El servidor público que tenga bajo su cargo supervisar las tareas que realice el prestador de servicio social en la implementación de este protocolo, coordinará los tiempos y lugares para tal efecto.



**Artículo 15.** Para los efectos de lo dispuesto en el presente Código de Conducta, la Procuraduría General de Justicia, cuenta con un Comité de Ética, mismo que se integra por los titulares de las áreas siguientes:

1. Dirección General de Administración, quien fungirá como Presidente;
2. Dirección General Jurídica, en carácter de Secretario;
3. Subprocuraduría de Supervisión y Control, vocal;
4. Dirección General de Control de Procesos y Litigación, vocal;
5. Dirección del Centro de Información, vocal, e
6. Instituto de Formación Profesional, vocal.

**Artículo 16.** El Comité de Ética será el encargado de la divulgación del presente Código de Conducta; de vigilar su debido cumplimiento, y de informar a los servidores públicos respecto de cómo podrán realizar las quejas que pudieran surgir por violaciones a las disposiciones del presente.

El Comité se reunirá de acuerdo con los plazos y objetivos señalados en el Programa Anual de Trabajo; y extraordinariamente, cuando se requiera que emita el apercibimiento por escrito, o cualquier otra determinación derivada de una queja en contra de un servidor público. Los cargos de los integrantes del Comité serán honoríficos y por lo tanto no recibirán remuneración alguna por su participación en el mismo.

**Artículo 17.** Los servidores públicos que no cumplan con las disposiciones señaladas en el presente Código de Conducta, se harán acreedores a un apercibimiento por escrito, por parte del Comité de Ética.

En el apercibimiento se describirá el valor transgredido y se harán las recomendaciones que el Comité considere pertinentes, a fin de preservar la integridad ética de la Institución, dicho apercibimiento estará signado por el Presidente y el Secretario del Comité.

**Artículo 18.** Cuando de la queja se desprenda una conducta que amerite una responsabilidad administrativa y/o penal, por encuadrar en alguna de las hipótesis descritas en la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia, Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos, Ley Estatal del Servicio Civil, Condiciones Generales del Trabajo del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz, o en cualquier otra disposición legal aplicable, ésta se remitirá a la Subprocuraduría de Supervisión y Control, a fin de que, de acuerdo a sus atribuciones señaladas en el Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia, inicie la investigación correspondiente.

**Artículo 19.** Las personas prestadoras del servicio social que no acaten las disposiciones del presente Código de Conducta, se les cancelará la oportunidad de continuar realizándolo dentro de la Institución.

**Artículo 20.** Queda abrogado el Acuerdo 73/2008 que instituye el Código de Ética y Valores Institucionales, publicado en la *Gaceta Oficial* del Estado el 9 de diciembre de 2008.

**Artículo 21. Firmas de adhesión**

El titular y los miembros del Comité de Ética de la Procuraduría General de Justicia, que respaldan lo establecido en el presente código de conducta, lo firman a los trece días del mes de noviembre de 2014.

**LIC. LUIS ÁNGEL BRAVO CONTRERAS**

Procurador General de Justicia

Rúbrica.

**LIC. GERARDO MANTECÓN ROJO**

Director General de Administración

Rúbrica.

**DR. ARIEL A. CÉSAR ROBINSON  
MANZANILLA**

Director General Jurídico

Rúbrica.

**LIC. LUIS ANTONIO IBÁÑEZ CORNEJO**

Subprocurador de Supervisión y Control

Rúbrica.

**DRA. LAURA RODRÍGUEZ RAMÍREZ**

Directora General de Control de  
Procesos y Litigación

Rúbrica.

**L.I. JORGE ARTURO GLORIA CARRALES**

Director del Centro de Información

Rúbrica.

**DRA. RAFAELA LÓPEZ SALAS**

Directora del Instituto de  
Formación Profesional

Rúbrica.

## ATENTO AVISO

A los usuarios de la *Gaceta Oficial* se les recuerda que al realizar el trámite de publicación deben presentar:

- a) El documento a publicar en original y dos copias.
- b) El archivo electrónico.
- c) El recibo de pago correspondiente en original y dos copias.

La Dirección

**Tarifa autorizada por el pleno del H. Congreso del Estado de acuerdo  
con el Decreto 263 que reforma la Ley 249 de la *Gaceta Oficial***

<b>PUBLICACIONES</b>	<b>SALARIOS MÍNIMOS</b>	<b>COSTO EN PESOS INCLUIDO EL 15% PARA EL FOMENTO A LA EDUCACIÓN</b>
A) Edicto de interés pecuniario como prescripciones positivas, denuncias, juicios sucesorios, aceptación de herencia, convocatorias para fraccionamientos, palabras por inserción.	<b>0.034</b>	\$ <b>2.49</b>
B) Edictos de interés social como: cambio de nombre, póliza de defunción, palabra por inserción.	<b>0.023</b>	\$ <b>1.69</b>
C) Cortes de caja, balances o cualquier documento de formación especial por plana tamaño <i>Gaceta Oficial</i> .	<b>6.83</b>	\$ <b>500.88</b>
D) Sentencias, resoluciones, deslindes de carácter agrario y convocatorias de licitación pública, una plana tamaño <i>Gaceta Oficial</i> .	<b>2.10</b>	\$ <b>154.00</b>
<b>VENTAS</b>	<b>SALARIOS MÍNIMOS</b>	<b>COSTO EN PESOS INCLUIDO EL 15% PARA EL FOMENTO A LA EDUCACIÓN</b>
A) <i>Gaceta Oficial</i> de una a veinticuatro planas.	<b>2</b>	\$ <b>146.67</b>
B) <i>Gaceta Oficial</i> de veinticinco a setenta y dos planas.	<b>5</b>	\$ <b>366.68</b>
C) <i>Gaceta Oficial</i> de setenta y tres a doscientas dieciséis planas.	<b>6</b>	\$ <b>440.01</b>
D) Número Extraordinario.	<b>4</b>	\$ <b>293.34</b>
E) Por hoja certificada de <i>Gaceta Oficial</i> .	<b>0.57</b>	\$ <b>41.80</b>
F) Por un año de suscripción local pasando a recogerla.	<b>15</b>	\$ <b>1,100.03</b>
G) Por un año de suscripción foránea.	<b>20</b>	\$ <b>1,466.71</b>
H) Por un semestre de suscripción local pasando a recogerla.	<b>8</b>	\$ <b>586.68</b>
I) Por un semestre de suscripción foránea.	<b>11</b>	\$ <b>806.69</b>
J) Por un ejemplar normal atrasado.	<b>1.50</b>	\$ <b>110.00</b>

**SALARIO MÍNIMO VIGENTE \$ 63.77 M.N.**

<p><b>EDITORIA DE GOBIERNO DEL ESTADO DE VERACRUZ</b>  <b>Directora General de la Editora de Gobierno: ELVIRA VALENTINA ARTEAGA VEGA</b>  <b>Directora de la <i>Gaceta Oficial</i>: INGRID PATRICIA LÓPEZ DELFÍN</b>  <b>Módulo de atención: Calle Morelos No. 43, Plaza Morelos, local B-5, segundo piso, colonia Centro, C.P. 91000, Xalapa, Ver.</b>  <b>Oficinas centrales: Km. 16.5 carretera federal Xalapa-Veracruz, Emiliano Zapata, Ver.</b>  <b>Suscripciones, sugerencias y quejas a los teléfonos: 01279 8 34 20 20 al 23 <a href="http://www.editoraveracruz.gob.mx">www.editoraveracruz.gob.mx</a></b>  <b>El proceso de publicación de documentos en la <i>Gaceta Oficial</i> está certificado por la norma internacional de calidad ISO 9001:2008</b></p>
---