



## INTRODUCCIÓN

El código de ética y conducta de la Comisión Estatal del Agua y Saneamiento del Estado de Puebla, que aquí se presenta constituye la formalización de la cultura organizacional fundamentada en un modelo de conductas para aportar resultados, asumir la responsabilidad y convertirnos en agentes de cambio; estas acciones son parte fundamental de una estrategia para alcanzar la competitividad que traducida en hechos se refleje en el bienestar del organismo y el compromiso con nuestro Estado, mediante la generación de productos y servicios que satisfagan las necesidades de las y los usuarios dentro del sector hídrico estatal.

Para su elaboración se ha tomado en cuenta la participación del personal de este organismo en el contexto de los servidores públicos que participan en el proceso de impulsar, utilizando diversos métodos que han derivado en el presente documento, el cual está orientado a convertirse en el instrumento de trabajo que dirija el rumbo de nuestro quehacer personal profesional y laboral.

En el entendido de que cada uno de nosotros participe y logre adoptar como propios, los principios y valores que aquí se plantean, concordados con los principios y valores que nos han acompañado a lo largo de nuestra vida profesional y personal, estaremos asumiendo el compromiso de ser cada vez mejores personas forjadores de un mejor estado.

Este Código de Ética y Conducta pretende también sensibilizar al personal que integra las Unidades Administrativas de esta Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla, con el fin de garantizar que su ejercicio profesional se realice bajo un esquema y ámbito de honestidad, responsabilidad y congruencia, que promueva prácticas humanistas, que garanticen a la ciudadanía servicios de calidad y calidez, fortalecidos a través de actos laborales eficaces y eficientes.

**Nota:** Toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en el presente documento, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contexto no se establezca que es expresamente para uno u otro género



## OBJETIVO

Promover que los servidores públicos se conduzcan bajo la misión, visión y valores de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla, así como coadyuvar para que los servidores públicos se rijan bajo los principios éticos y valores establecidos en el presente Código.

## MISIÓN

Contribuir al proyecto para establecer un ambiente favorable en la construcción de una cultura de plena vigencia de los derechos y obligaciones de los servidores públicos de este organismo, basado en la ética y valores que establece el presente Código, además de fortalecer la vida institucional de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla con un proyecto que considere a las personas, sus tiempos y sus circunstancias.

## VISIÓN

Ser modelo de excelencia

Nuestra visión y estrategia para la presente administración, se enfoca en convertir a esta Comisión en el modelo de excelencia en todos los sectores y en los servicios que ofrece.

Se necesita visión para crear indicadores de éxito y decisión para compartir los resultados.

Contamos con el equipo capaz para unir esfuerzos y alcanzar colectivamente estas metas.





## **CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA**

### **CAPÍTULO I OBJETO Y ALCANCE**

**Artículo 1º.-** El presente Código tiene por objeto coadyuvar con el adecuado funcionamiento de la función pública Estatal, así como dar a conocer a los servidores públicos los principios de carácter ético para el correcto, honorable y adecuado desempeño de sus actividades.

**Artículo 2º.-** Los principios y valores previstos en el presente Código, son de observancia general, enunciativas y no limitativas para los servidores públicos de las Unidades Administrativas de la Comisión, cualquiera que sea su nivel jerárquico, sin perjuicio de lo establecido en otras normas o disposiciones que regulen el desempeño de los servidores públicos; por ende, toda persona que forme parte de la Comisión deberá conocerlo y asumir el compromiso de su debido cumplimiento.

**Artículo 3º.-** Para los efectos del presente Código de Ética, se entenderá por:

- I. Comisión. A la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla.
- II. Código. Código de Ética y Conducta de los servidores públicos de la Comisión y sus Unidades Administrativas.
- III. Función Pública. Aquella actividad desarrollada por las Unidades Administrativas, consistente en satisfacer de una manera regular, continua y uniforme, necesidades públicas de carácter esencial o fundamental, a través del ejercicio de sus atribuciones.



IV. Servidor Público. Aquella persona que desempeña un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la Administración Pública estatal.

V. Principios. Reglas o normas que orientan la acción de un ser humano; se trata de normas de carácter general y universal.

VI. Procedimiento de supervisión. Informe que realizan las Unidades Administrativas de la Comisión a su superior jerárquico u órgano de control interno, con la finalidad de dar a conocer los actos u omisiones que en ejercicio de sus funciones llegare a advertir respecto de cualquier servidor público, que pueda ser causa de responsabilidad administrativa en los términos establecidos por la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y de las normas que al efecto se expidan.

VII. Valor. Todo lo que lleva al hombre a defenderse y creer en sí mismo y crecer como una persona digna.

VIII. Contraloría. Contraloría del Estado.

## CAPÍTULO II VALORES DEL SERVIDOR PÚBLICO

**Artículo 4°.** - Para los efectos de este Código, los principales principios éticos que deberán observar los servidores públicos en el desarrollo de su función institucional ante la ciudadanía, son:

- I. **Agradecimiento** El Servidor Público debe conducirse siempre con amabilidad, respeto, delicadeza, mostrando gratitud para lograr los resultados, objetivos y misión de la Comisión.
- II. **Bien Común** Todas las decisiones y acciones del servidor público deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de intereses particulares de cualquier índole.



El compromiso con el bien común implica que el servidor público esté consciente de que el servicio público es un patrimonio que pertenece a los ciudadanos y que representa una misión que sólo adquiere legitimidad cuando busca satisfacer las demandas sociales y no cuando se persiguen beneficios individuales.

- III. **Disciplina** El Servidor Público debe conducirse siempre en apego a las leyes y respetar en todo momento las normas que rigen nuestra actividad profesional y laboral, a fin de mantener orden y lograr los resultados, objetivos y misión de la Comisión.
- IV. **Dignidad** El Servidor Público debe mostrar una adecuada conducta pública y privada de modo tal que las acciones y palabras sean honestas y de credibilidad, para fomentar, así, una cultura de confianza y de verdad para el manejo de información, la realización de tareas y el buen cumplimiento de las mismas.
- V. **Generosidad.** El Servidor Público debe conducirse con una actitud sensible y solidaria, de respeto y apoyo hacia la sociedad y los servidores públicos con quienes interactúa.

Esta conducta debe ofrecerse con especial atención 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 especiales, los miembros de nuestras etnias y quienes menos tienen.

- VI. **Honestidad.** El servidor público deberá cumplir con un manejo honesto del tiempo, los recursos y la información bajo su responsabilidad; lo cual incrementa la rentabilidad de los recursos y la proyección Institucional.
- VII. **Honradez.** El Servidor público deberá actuar con la máxima rectitud, sin pretender obtener con motivo de ejercicio de su



cargo, empleo o comisión, ventaja o provecho alguno, para sí o para terceros, evitando de esta manera la realización de conductas indebidas, tampoco deberá buscar o aceptar compensaciones o prestaciones de cualquier persona u organización que puedan comprometer su desempeño y en su caso, denunciando aquellas que pudieran afectar el cumplimiento de los deberes como servidor público.

VIII. **Identidad.** Asumir la misión institucional como compromiso propio, procurando que el ejercicio de sus funciones sea eficiente, eficaz, educador y humanista.

IX. **Igualdad.** El servidor público debe prestar los servicios que se le han encomendado a todos los miembros de la sociedad que tengan derecho a recibirlos, sin importar su sexo, edad, raza, credo, religión o preferencia política.

No debe permitir que influyan en su actuación, circunstancias ajenas que propicien el incumplimiento de la responsabilidad que tiene para brindar a quien le corresponde los servicios públicos a su cargo.

X. **Imparcialidad.** El Servidor Público debe actuar sin conceder preferencias o privilegios a persona alguna, evitando que influyan en su juicio y conducta intereses que perjudiquen o beneficien a personas en detrimento del bienestar de la sociedad, Su compromiso es tomar decisiones y ejercer sus funciones de manera objetiva, sin prejuicios personales y sin permitir la influencia indebida de otras personas.

XI. **Integridad.** El servidor público debe actuar con honestidad, atendiendo siempre a la verdad. Conduciéndose de esta manera, el servidor público fomentará la credibilidad de la institución y



contribuirá a generar una cultura de confianza hacia la sociedad y de apego a la verdad.

XII. **Lealtad** El servidor público deberá manifestarse con actos de fidelidad, constancia y solidaridad para con la comisión, niveles superiores compañeros y subordinados. Para una proyección Institucional.

XIII. **Legalidad.** Ejercer sus actividades con estricto apego al marco jurídico vigente, obligado a conocer, respetar y cumplir la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Puebla y demás leyes y reglamentos que de ellas emanen.

XIV. **Liderazgo.** El servidor público debe convertirse en un decidido promotor de valores y principios en la sociedad, partiendo de su ejemplo personal al aplicar cabalmente en el desempeño de su cargo público las normas y leyes que le son inherentes a su desempeño, así como el presente Código de Ética y Conducta.

El servidor público tiene una responsabilidad especial, ya que a través de su actitud, actuación y desempeño se construye la confianza de los ciudadanos en sus instituciones.

XV. **Paz.** El servidor público debe aprender a dominar el egoísmo y el deseo de tener siempre la razón; saber escuchar y comprender las debilidades propias y ajenas. Pero, sobre todo: pensar en los demás siempre y procurar siempre la buena convivencia con nuestros semejantes.

XVI. **Respeto.** El servidor Público debe Conducirse con sobriedad y moderación en su atención a la ciudadanía y a los servidores públicos, comprendiendo y considerando los derechos humanos,



libertades, cualidades y atribuciones que cada individuo posee, reconociendo de esta manera el valor de la condición humana, lo que le permitirá poder brindar a los integrantes de la sociedad un trato digno, cortés, cordial y tolerante.

XVII. **Responsabilidad.** Cumplir con esmero, cuidado y atención todos sus deberes, reconociendo y aceptando los principios y valores previstos en el presente Código, afrontando las acciones y compromisos de manera positiva.

XVIII. **Rendición De Cuentas** Para el servidor público rendir cuentas significa asumir plenamente ante la sociedad, la responsabilidad de desempeñar sus funciones en forma adecuada y sujetarse a la evaluación de la propia sociedad.

Ello lo obliga a realizar sus funciones con eficacia y calidad, así como a contar permanentemente con la disposición para desarrollar procesos de mejora continua, de modernización y de optimización de recursos públicos

XIX. **Solidaridad** El Servidor Público debe mostrar una actitud y un comportamiento que lo incline a responder favorablemente a las necesidades de nuestro grupo, nuestro prójimo y una forma de conducta cuando se concretiza en acciones.

XX. **Transparencia** El Servidor Público debe procurar y garantizar el derecho fundamental de toda persona al acceso a la información, sin más limitaciones que las establecidas por las leyes, dando a conocer su actuar público con la finalidad de inhibir conductas irregulares, también implica que el servidor público haga un uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su aplicación.



### CAPÍTULO III DE LA CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

**Artículo 5.-** El servidor público deberá observar cabal y rigurosamente las siguientes conductas:

I. **Tolerancia.** Respetar las ideas, creencias y prácticas de todo individuo y su derecho de expresión.

II. **Idoneidad.** Desarrollar las actividades que le sean encomendadas, atendiendo a su aptitud técnica, legal y moral para propiciar el adecuado ejercicio de la función pública.

III **Profesionalización.** Actuar conforme a sus conocimientos y técnicas, para otorgar servicios de calidad y excelencia en el desempeño de las funciones inherentes a su cargo.

IV. **Colaboración.** Coadyuvar con las tareas que por su naturaleza o modalidad no sean las estrictamente inherentes a su cargo, siempre que ellas resulten necesarias para superar las eventualidades que se presenten en las diversas Unidades Administrativas que integran la Comisión.

V. **Proactividad.-** Tomar la iniciativa para desarrollar acciones creativas y audaces que generen mejoras en beneficio de la colectividad, asumiendo la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan y decidiendo a cada momento, lo que se quiere lograr y cómo se va a hacer.

VI. **Comunicación Efectiva.-** Transmitir correctamente la información, confirmando que el mensaje fue recibido con éxito.



VII. **Trabajo en Equipo.**- Realizar cotidianamente, con armonía y tolerancia actividades conjuntas.

VIII. **Actitud de Servicio.**- Desempeñar con actitud positiva y esmero sus funciones.

IX. **Solidaridad.**- Mostrar una actitud y un comportamiento que los incline a responder favorablemente a las necesidades de nuestro grupo, nuestro prójimo y una forma de conducta cuando se concretiza en acciones.

X. **Entorno Cultural y Ecológico.**- Evitar en todo momento la afectación de nuestro patrimonio cultural y de nuestro ecosistema, asumiendo una actitud de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente de nuestro Municipio.

#### **CAPÍTULO IV**

### **PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y SANCIONES ADMINISTRATIVAS**

**Artículo 6º.** El procedimiento de supervisión a los servidores públicos, se materializa con el informe que realizan las Unidades Administrativas de la Comisión a su superior jerárquico u órgano de control interno, con la finalidad de dar a conocer los actos u omisiones que en ejercicio de sus funciones llegare a advertir respecto de cualquier servidor público, que pueda ser causa de responsabilidad administrativa en los términos establecidos por la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla, y de las normas que al efecto se expidan.



**Artículo 7°.** El incumplimiento a las disposiciones contenidas en este Código, será sancionado por la Secretaría de la Contraloría del Estado de Puebla.

## **CAPÍTULO V CARTA COMPROMISO**

**Artículo 8°.** Los servidores públicos para ocupar su cargo, empleo o comisión, deberán suscribir de manera anual una carta compromiso para desempeñarse conforme a los valores y principios establecidos en el presente Código.

**Artículo 9°.** La Unidad Administrativa que dará seguimiento a la carta compromiso para desempeñarse conforme a los valores y principios establecidos en el Código, será la Dirección Administrativa a través del departamento correspondiente.

**Artículo 10°.** El desconocimiento de la normatividad en ningún caso, justifica el hecho de no cumplir estrictamente con su observancia, sin embargo el/la titular de cada Unidad Administrativa, como responsable de la supervisión a los servidores públicos adscritos al área a su cargo, deberá establecer los canales de difusión necesarios para el conocimiento general de este Código.

## **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

### **Acoso laboral.**

Forma de violencia psicológica, o de acoso moral, practicada en el ámbito laboral, que consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente, como palabras, actos, gestos y escritos que atentan contra la personalidad, la dignidad o integridad de la víctima. Puede ser ejercido por agresores de jerarquías superiores e inferiores a las de las víctimas.



### **Agente de cambio.**

Persona que es capaz de desarrollar en el organismo, acciones, actitudes y procesos que permitan realizar mejoras proactivamente en los diversos aspectos internos y externos.

### **Bien común.**

Aquello que es compartido para el beneficio de toda la ciudadanía, como los sistemas sociales, instituciones y medios socioeconómicos de los cuales todos dependemos y, a su vez, tenemos el deber de colaborar para que funcionen de manera que beneficien a toda la población.

### **Código de Conducta.**

Instrumento emitido por la o el titular del organismo para orientar la actuación de las y los servidores públicos en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones ante situaciones concretas que se les presenten y que deriven de las funciones y actividades propias de la Comisión Estatal del Agua y Saneamiento del Estado de Puebla.

### **Comunicación.**

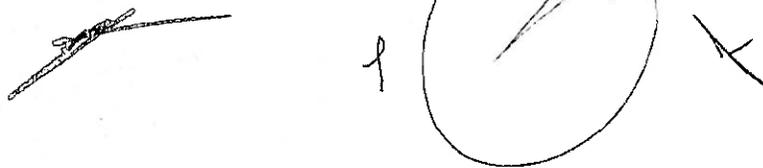
Es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.

### **Cultura organizacional.**

Es el conjunto de normas, hábitos, valores y creencias que practican los individuos de una organización y que hacen de ésta su forma de comportamiento.

### **Entorno cultural y ecológico.**

Se refiere a la comprensión y valoración de la diversidad de estilos de vida, creencias y costumbres de los distintos grupos sociales, con una perspectiva de responsabilidad para el cuidado del medio ambiente y la naturaleza, procurando el uso adecuado de los recursos naturales y el equilibrio ecológico.





### **Equidad de género.**

Garantizar que mujeres y hombres accedan con justicia y en términos igualitarios al uso, control y beneficio de los bienes, servicios, recursos y oportunidades de la sociedad, así como a la toma de decisiones en todos los ámbitos de la vida social y del desarrollo humano.

### **Estereotipos de género.**

Es una etiqueta que se asigna a las personas en función de su sexo. En el caso de hombres y mujeres se entiende como obligación el asumir un modelo o imagen que corresponda al sexo, como si solo existiera un tipo de mujer o un tipo de hombre, asignando características específicas para lo femenino y para lo masculino, sin considerar su experiencia, capacidad, competencias y desarrollo laboral.

### **Generosidad.**

Es el hábito de dar y entender a los demás.

### **Honradez.**

Característica de las y los servidores públicos, por conducirse de manera justa, recta e íntegra.

### **Igualdad.**

Tener los mismos derechos y obligaciones ante la Ley, sin distinción por motivos de nacionalidad, raza, creencias o cualquier otro motivo.

### **Imparcialidad.**

Es un criterio de justicia que sostiene que las decisiones deben tomarse con base en razones objetivas, sin ningún tipo de influencias o tratos diferenciados.

### **Innovación.**

Es la capacidad de las personas de aplicar la creatividad en beneficio de la institución, resolviendo problemas y desarrollando mejoras en procesos o



servicios para el incremento de la productividad, que den como resultado la conquista de un nivel más alto respecto a las metas y objetivos marcados.

### **Integridad.**

Las y los servidores públicos con integridad son personas que siempre hacen lo correcto. Al referirnos a hacer lo correcto significa hacer todo aquello que consideramos bien para nosotros y que no afecte los intereses de los demás integrantes de la organización y usuarios del servicio prestado.

### **Justicia.**

Actuación que necesariamente se lleva a cabo en cumplimiento a las normas jurídicas inherentes a la función que se desempeña, con el propósito de aplicarlas de manera imparcial al caso concreto. Es obligación de cada servidora y servidor público conocer, cumplir y hacer cumplir las disposiciones jurídicas que regulen el ejercicio de sus funciones.

### **Liderazgo.**

Capacidad de promover y aplicar valores y principios en la sociedad y en los lugares en los que se desempeña el empleo, cargo y comisión, partiendo del ejemplo personal. El liderazgo también debe asumirse dentro de la institución pública correspondiente, fomentando aquellas conductas que promuevan una cultura ética y de calidad en el servicio público.

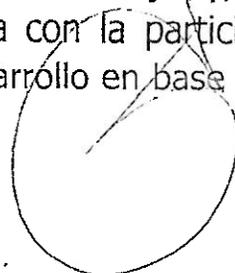
### **Maternidad.**

Vínculo biológico, psicológico y espiritual de una madre con sus hijos y/o hijas desde la concepción y nacimiento, que se manifiesta con la participación activa en su crianza, concibiendo el proceso de su desarrollo en base a roles y valores compartidos con la pareja.

### **Paternidad.**

Vínculo biológico, psicológico y espiritual de un padre con sus hijos y/o hijas desde la concepción y nacimiento, que se manifiesta con la participación activa en su crianza, concibiendo el proceso de su desarrollo en base a roles compartidos con la pareja.

1





## **Principios.**

En ética, los principios son reglas o normas de conducta que orientan la acción de un ser humano. Se trata de normas de carácter general, máximamente universales, como, por ejemplo: amar al prójimo, no mentir, respetar la vida, etcétera. Los principios morales también se llaman máximas o preceptos.

## **Rendición de cuentas.**

Obligatoriedad de las y los servidores públicos de reportar, explicar y, en su caso, justificar lo relativo al manejo de los recursos públicos; en caso de no hacerlo, responder de su incumplimiento mediante sanciones.

**Respeto.** Característica consistente en otorgar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante; así como para reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.

## **Responsabilidad social.**

Es la obligación/compromiso que tendrán entre sí los miembros de una determinada comunidad o sociedad, ya sea de forma individual, o bien como parte de un grupo social, así como también para con la sociedad o comunidad en su conjunto.

## **Retroalimentación.**

Es un proceso verbal o no verbal a través del cual un individuo da a conocer a otros su percepción y sentimientos con respecto a sus conductas.

## **Transparencia.**

Permitir y garantizar el acceso a la información pública gubernamental, sin más límite que el que imponga el interés público y los derechos de privacidad de los particulares establecidos por la Ley. La transparencia en el servicio público también implica que todos los servidores públicos hagan un uso responsable y claro de los recursos públicos, no anteponiendo sus intereses o su beneficio en la aplicación de los mismos.



COMISION ESTATAL  
AGUA Y SANEAMIENTO  
DEL ESTADO DE PUEBLA  
GOBIERNO DE PROGRESO

responsable y claro de los recursos públicos, no anteponiendo sus intereses o su beneficio en la aplicación de los mismos.

### **Valores.**

Características que distinguen la actuación de las y los servidores públicos tendientes a lograr la credibilidad y el fortalecimiento de las instituciones públicas y del servicio público.

### **TRANSITORIOS**

**PRIMERO.** Hágase saber el presente código a los servidores públicos de la Comisión

**SEGUNDO.** El Presente Código entrará en vigor al día siguiente de su suscripción.

**TERCERO.** Se derogan las disposiciones que se opongan a lo establecido en el presente Código.

  
En la Cuatro Veces Heróica Puebla de Zaragoza, a los veintitrés días del mes de agosto de dos mil diecisiete. El Director General de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla, C. Alfredo Ávila Salazar, Firma. El Director de Asuntos Jurídicos, C. Alejandro Codomo Rosales, Rúbrica. El Jefe del Departamento de lo Consultivo, C. Lorenzo Rodolfo Rodríguez Zuñiga, Rúbrica.