

CÓDIGO DE CONDUCTA DE LAS EMPRESAS QUE CONFORMAN EL GRUPO AEROPORTUARIO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

CONTENIDO

I. Hoja de Registro y Control de Revisiones	3
II. Marco Legal	4
III. Ficha de Identificación	5
IV. Código de Ética para Gobernar	6
V. Misión, Visión y Valores	8
VI. Ética Profesional	9
VII. Prohibiciones Generales	11
VIII. Compromisos Diarios de comportamiento	12

Este documento no puede ser mostrado, duplicado o usado para ningún propósito, todo o en partes, sin la autorización previa por escrito de:

**Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México, S.A. de C.V.
Servicios Aeroportuario de la Ciudad de México, S.A. de C.V.
Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.**


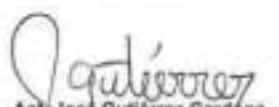
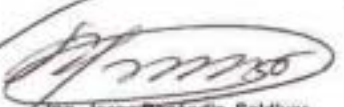



REGISTRO

NOMBRE DEL MANUAL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LAS EMPRESAS QUE CONFORMAN EL GRUPO AEROPORTUARIO DE LA CIUDAD DE MÉXICO	No. DE REGISTRO GACM-NP-008-2002	FECHA Julio 2002
TIPO MANUAL DE ORGANIZACIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MANUAL DE NORMAS Y POLÍTICAS ✓ MANUAL DE PUESTOS MANUAL DE SERVICIOS INSTRUCTIVO OTRO (ESPECIFICAR) _____	ÁREA DE APLICACIÓN INSTITUCIONAL	

CONTROL DE REVISIONES

FECHA DE VIGENCIA Julio del 2002					
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	REVISIÓN	PÁGINAS SUSTITUIDAS	CAPÍTULO ACTUALIZADO	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	OBSERVACIONES

AUTORIZACIONES

 Enrique González Bonzález DIRECCIÓN GENERAL	 Act. José Gutiérrez Cardona SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN	 Ing. Jorge Roséndiz Saldivar SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
 Arq. Enrique Martínez Aguilar SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y CONSERVACIÓN	 Lic. Javier Hernández Saucedo GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS	 Act. René Rosón Castañeda SUBGERENCIA DE REINGENIERÍA DE PROCESOS

II. MARCO LEGAL

Disposición	Fecha de Publicación Diario Oficial o vigencia
Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos	Marzo 13, 2002.
Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006	Mayo 30, 2001
Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y Desregularización Administrativa.	Abril 22, 2002
Modelo Estratégico para la Innovación y la Calidad Gubernamental	Marzo 20, 2002

III. FICHA DE IDENTIFICACIÓN

Descripción

Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México, S.A. de C.V., Servicios Aeroportuarios de la Ciudad de México, S.A. de C.V. y Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V., empresas que conforman el Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México, en adelante GACM, reconocen y respetan las diversas formas de apreciar los valores. No obstante, existen principios universales que sostienen y favorecen un sano desarrollo personal y profesional en cualquier ámbito; en este sentido la Dirección General ha adoptado los criterios que han sido convicción de quienes decidieron alcanzar su realización profesional dentro de nuestras empresas y sobre esta base desea difundir los deberes que rigen nuestra actuación y que sustentan al presente Código de Conducta.

El presente documento guía explícitamente a todos y cada uno de los miembros del GACM en sus interacciones diarias entre sí y con terceros, y constituye un modelo para evaluar la actuación profesional de los mismos. Este código considera que nuestra conducta individual es el reflejo o imagen del GACM y por lo tanto, afecta la confianza que se tiene en él.

De esta manera, nuestro actuar como miembros del GACM debe enmarcarse en los principios generales, necesarios y suficientes que construyan, fortalezcan la confianza y credibilidad en las actividades que desarrollamos, de tal manera que se preserve el prestigio que distingue al GACM y que se ha transmitido a través de los años como una práctica cotidiana enriqueciendo así nuestra cultura empresarial.

Los servidores públicos de mandos medios y superiores debemos motivar con el ejemplo el cumplimiento de este código a todos los miembros del GACM.

Propósito

- Orientar las normas de conducta y actuación de todas las personas que laboran en las empresas que conforman el GACM. El enunciado de dichas normas no es limitativo ni exhaustivo, por lo que en el futuro se irán añadiendo otras que, basadas en los principios del GACM, resulten aplicables de acuerdo a las circunstancias concretas que se presenten.

Objetivos

- Transmitir los valores y normas de conducta profesional del GACM.
- Coadyuvar al cumplimiento de los objetivos y metas en forma eficaz y eficiente.
- Promover un comportamiento y actitud respetuosa y profesional de las personas que laboran en el GACM.
- Lograr como servidores públicos la credibilidad de los clientes y usuarios del AICM.
- Contribuir a que la sociedad tenga confianza y credibilidad en la Administración Pública Federal.

Tipo de Documento

- Normativo.
- De Observancia Obligatoria.

IV. CÓDIGO DE ÉTICA PARA GOBERNAR

- **Bien común**

Asumo un compromiso irrenunciable con el bien común, entendiendo que el servicio público es patrimonio de todos los mexicanos y todas las mexicanas que sólo justifica y legitima cuando se procura ese bien común por encima de los intereses particulares

- **Entorno cultural y ecológico**

Adoptaré una clara voluntad de comprensión, respeto y defensa por la preservación del entorno cultural y ecológico de nuestro país.

- **Integridad**

Ceñiré mi conducta pública y privada de modo tal que mis acciones y mis palabras sean honestas y dignas de credibilidad, fomentando una cultura de confianza y de verdad.

- **Imparcialidad**

Actuaré siempre en forma imparcial, sin conceder preferencias o privilegios indebidos a persona alguna.

- **Justicia**

Ceñiré mis actos a la estricta observancia de la ley, impulsando una cultura de procuración efectiva de justicia y de respeto al estado de derecho.

- **Transparencia**

Garantizaré el acceso a la información gubernamental, sin más límite que el que me imponga el interés público y los derechos de privacidad de particulares, establecidos por la ley; así como el uso y aplicación transparentes de los recursos públicos, fomentando su manejo responsable y eliminando su indebida discrecionalidad.

- **Rendición de cuentas**

Proveeré la eficacia y la calidad en la gestión de la administración pública, contribuyendo a su mejora continua y a su modernización, teniendo como principios fundamentales la optimización de sus recursos y la rendición de cuentas.

- **Honradez**

Nunca usaré mi cargo público para ganancia personal, ni aceptaré prestación o compensación de ninguna persona u organización que me pueda llevar a actuar con la falta de ética mis responsabilidades y obligaciones.

- **Generosidad**

Actuaré con generosidad, sensibilidad y solidaridad, particularmente frente a los chiquillos, las personas de la tercera edad, nuestras etnias y las personas con discapacidad; y en especial, a todas aquellas personas que menos tienen.

- **Igualdad**

Haré regla invariable de mis actos y decisiones el procurar igualdad de oportunidades para todos los mexicanos y mexicanas, sin distingo de sexo, edad, raza, credo, religión o preferencia política.

- **Respeto**

Respetaré sin excepción alguna la dignidad de la persona humana y los derechos y libertades que le son inherentes, siempre con trato amable y tolerancia para todos los mexicanos y todas las mexicanas.

- **Liderazgo**

Promoveré y apoyaré estos compromisos con mi ejemplo personal, abonando a los principios morales que son base y sustento de una sociedad exitosa en una patria ordenada y generosa.

V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Satisfacer plenamente las necesidades de clientes y usuarios del Aeropuerto a través de la prestación de servicios para consolidar su desarrollo, crecimiento y evolución.

VISIÓN

Proyectar al Aeropuerto competitiva y rentablemente a nivel internacional, enfrentado los retos y oportunidades con actitud, eficiencia y eficacia, garantizando seguridad y calidad en sus servicios.

VALORES

Honestidad

Actuar con integridad y transparencia.

Respeto

Aceptar a cada uno como es sin pretender que su comportamiento sea acorde a nuestros deseos.

Lealtad

Compromiso individual y de grupo en beneficio de la empresa.

Equidad

Tratar a todos por igual, con cortesía y calidad.

Tolerancia

Acercarnos al cliente con disposición y entusiasmo para escuchar, comprender y resolver.

VI. ÉTICA PROFESIONAL

Espíritu de Empresa

Orientar nuestro esfuerzo, quehacer y resultados a los aspectos centrales del negocio, impactando positivamente la rentabilidad del GACM, con oportunidad y constancia en las decisiones.

Honorabilidad en el Trato de Negocios

La actuación de todos los servidores públicos debe conservarse invariablemente dentro de las normas legales, de moral y de ética con autoridades, proveedores, competidores, compañeros de trabajo y con la sociedad en general.

Honestidad en el Servicio a Clientes o Usuarios

Los servidores públicos deben tomar el compromiso de que el servicio a clientes o usuarios debe prestarse dentro del óptimo marco de honestidad, de tal manera que ningún cliente se sienta defraudado en el precio que pagó por el servicio prestado.

Honestidad en el Pago de Impuestos

Los servidores públicos deben tomar todas las acciones necesarias para cerciorarse de que todos los impuestos a cargo de la empresa se liquiden total y oportunamente de acuerdo a las disposiciones legales en vigor.

Compromiso de Control de Gastos

Los servidores públicos adquieren el compromiso de cerciorarse de que solamente se gaste lo indispensable para cumplir con los objetivos del GACM.

Compromiso de manifestar Errores

El compromiso adquirido con relación al cumplimiento de objetivos, conlleva la obligación de reconocer y manifestar los errores cometidos, proponiendo la acción para su corrección inmediata o minimizar sus efectos negativos y la eliminación para el futuro mediato.

Cumplimiento de Fechas y Promesas

Se espera absoluta entrega en el trabajo para cumplir con las fechas y compromisos adquiridos, cuando no se vean afectados por elementos externos o ajenos a su voluntad.

Información Privilegiada

Custodiar, salvaguardar y proteger la información a la que se tienen acceso, utilizándola prudentemente y con ética, no para beneficio personal o de terceros, o de formas no autorizadas por la institución.

Nuestro Estilo

- Excelencia en la realización de nuestro trabajo cotidiano.
- Calidad óptima en nuestros servicios.
- Sencillez y honradez en el ser y en el actuar.
- Integridad en nuestras personas.
- Trabajo en equipo.
- Autodisciplina y fomento al desarrollo y crecimiento personal.

VII. PROHIBICIONES GENERALES

QUEDA ESTRICTAMENTE PROHIBIDO

- A los servidores públicos y demás empleados que, en nombre del GACM otorguen avaluos, fianzas y préstamos, descuenten documentos o comprometan en cualquier forma el crédito de la empresa.
- Llevar a cabo compras personales con descuentos especiales para la empresa, las excepciones deben ser aprobadas por escrito por el servidor público autorizado.
- Usar los activos de la empresa en beneficio personal.
- Llevar a cabo transferencias de personal entre áreas y/o empresas del GACM sin autorización escrita de los servidores públicos de áreas involucradas y Recursos Humanos; sólo después de obtener esta autorización puede comunicarse al personal involucrado la posibilidad de su transferencia.
- Contratar, dentro de la misma empresa, personas que tengan parentesco con alguno de los servidores públicos, solo podrán ser contratados en otra empresa del GACM, con autorización escrita del Director General de las empresas en que presten sus servicios ambos parientes.

Cuando el parentesco sea con el Director General, su autorización será substituida por la del Presidente del Consejo de Administración.

- Recibir préstamos u obsequios en efectivo o en especie de clientes, proveedores, contratistas o de cualquiera con quien se relacionen en el desarrollo de su función.
- Recibir regalos o invitaciones que excedan el monto que la ley permite anualmente, así como aquellos que por su monto o naturaleza comprometan al empleado en la realización de un negocio o transacción, o incremento del volumen de dicha operación. En ningún caso está permitido recibir privilegios tales como viajes de placer o cortesías similares.
- Independiente de las acciones internas legales y demás sanciones corporativas, el que infrinja o se encuentre en incumplimiento de los puntos mencionados, podrá ser sujeto de responsabilidad en su caso civil, penal, administrativa o laboral.

VIII. COMPROMISOS DIARIOS DE COMPORTAMIENTO

◆ DEL USO DEL CARGO PÚBLICO

COMPROMISO

Es nuestro deber abstenernos de utilizar el cargo que desempeñamos para obtener beneficios personales de cualquier tipo, entre otros económico, privilegios, favores sexuales o de cualquier otra modalidad, con el fin de beneficiar o perjudicar a terceros.

ACCIONES

ELEGIMOS	RECHAZAMOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enfocar nuestro trabajo y esfuerzo para alcanzar la misión de la empresa, aportando nuestros conocimientos y habilidades sin esperar un beneficio ajeno al que nos corresponde por ley. ▪ Actuar siempre con transparencia, estableciendo un compromiso de honestidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizar nuestro gáfete de identificación y la papelería oficial del GACM para beneficio personal o para beneficio indebido a otros. ▪ Mantener en nuestras oficinas posibles fuentes de incendio como velas aromáticas, veladoras, cigarros, puros, etc. ▪ Empezar cualquier acción que pueda poner en riesgo la salud y seguridad de los demás. ▪ Desechar hojas de papel antes de que se utilicen por ambos lados, siempre que sea posible. ▪ Aceptar o solicitar personalmente o a través de otra persona dinero, regalos, favores sexuales o cualquier compensación, para agilizar un trámite, asignar un contrato o dar información. ▪ Aceptar o solicitar que se nos ofrezcan privilegios o descuentos en bienes y servicios como gratificación al cargo que desempeñamos. ▪ Influir en las decisiones de otros funcionarios, con el propósito de lograr un provecho o ventaja personal, familiar o para terceros con los cuales tengamos una relación profesional, de negocios o laboral. ▪ Obligar o solicitar a nuestros compañeros que favorezcan o perjudiquen a algún partido político, utilizando recursos públicos (financieros, materiales o humanos) o bien presionándolos mediante amenazas.

♦ **DEL TRATO AL PÚBLICO**

COMPROMISO

Todos los que laboramos en el GACM ofreceremos a todas las personas una forma de trato justa, cordial y equitativa, guiándonos siempre por una actitud de apertura, acercamiento, servicio, transparencia y rendición de cuentas de nuestras acciones así como de colaboración y participación con la sociedad.

ACCIONES

ELEGIMOS	RECHAZAMOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ser congruentes en nuestra conducta con los principios y valores que establece el Código de Ética para Gobernar, sirviendo de ejemplo para la gente que nos rodea. ▪ Generar con nuestras acciones la confianza de la sociedad. ▪ Atender y orientar con eficiencia, cortesía y espíritu de servicio a los ciudadanos en sus requerimientos, trámites y necesidades de información, eliminando toda actitud de prepotencia e insensibilidad. ▪ Buscar la participación de la sociedad en las acciones de transparencia que la empresa promueva. ▪ Tener sensibilidad, respeto y tolerancia de los problemas e intereses de vecinos. ▪ Brindar la información necesaria a los clientes y usuarios de tal forma que puedan llevar a cabo adecuadamente sus gestiones ante la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aceptar cualquier propina de los clientes, por servicios para los cuales somos contratados y estamos obligados a ofrecer.

◆ **DEL USO DE LA INFORMACIÓN**

COMPROMISO

Implantaremos mecanismos adecuados para el libre acceso de la información entre las diversas áreas y empresas, siempre que ésta no se encuentre reservada por razones legales o de seguridad.

ACCIONES

ELEGIMOS	RECHAZAMOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporcionar información correcta de manera equitativa, sin criterios discrecionales, excepto cuando se justifique la confidencialidad y utilizando los conductos autorizados para ello y en estricto apego a la ley. ▪ Ofrecer acceso a la información y expedientes siempre y cuando se justifique su uso. ▪ Actuar con imparcialidad, cuidado y dedicación en la elaboración y preparación de la información interna. ▪ Cuidar la información a nuestro cargo, impidiendo o evitando la sustracción, la destrucción, el ocultamiento o la utilización indebida de la misma. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alterar y ocultar registros y demás información interna del GACM con el fin de obtener beneficios económicos o de cualquier índole (compras, viáticos, etc.) ▪ Utilizar, compartir, alterar u ocultar información que perjudique las funciones y estrategias del GACM, o con el fin de favorecer o perjudicar indebidamente a un tercero. ▪ Mostrar, duplicar o usar para propósitos que no sean oficiales, todo o en partes cualquier documento oficial, sin la autorización previa por escrito y para fines ajenos a los intereses del GACM.

◆ **DEL TRATO CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO**

COMPROMISO

Todos los personas que integramos el GACM nos conduciremos con dignidad y respeto hacia nosotros mismos y nuestros compañeros de trabajo, promoviendo el trabajo en equipo, el trato amable y cordial con independencia de género, capacidades especiales, edad, religión, lugar de nacimiento o nivel jerárquico. El trato entre el personal se basa en la colaboración y el respeto mutuo y calidad de ser humano y no en razón de una diferenciación.

ACCIONES

ELEGIMOS	RECHAZAMOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tratar a nuestros superiores, compañeros y subordinados, con el respeto, atención y cortesía debidas, evitando toda palabra o acto que pueda transgredir los principios de autoridad, de disciplina o de respeto a la dignidad de cualquier persona. ▪ Mantener en todo momento durante las labores una actitud amable y con espíritu de servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizar un lenguaje soez, prepotente o abusivo y adoptar conductas y actitudes ofensivas o intimidatorias. ▪ Hacer uso indebido de una posición o cargo para solicitar favores sexuales o de cualquier índole a nuestros compañeros y compañeras. ▪ Robar las pertenencias personales de nuestros compañeros de trabajo. ▪ Utilizar aparatos de sonido (radios, grabadoras, computadoras con bocinas) que interfieran con el desarrollo del trabajo de los demás o que los molesten.

◆ **DEL USO Y ASIGNACIÓN DE RECURSOS**

COMPROMISO

Los bienes, instalaciones, recursos humanos y financieros del GACM serán utilizados únicamente para cumplir con la Misión de las empresas que lo conforman.

ACCIONES

ELEGIMOS	RECHAZAMOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asignar de manera transparente, justa e imparcial los recursos materiales y financieros, encaminado para realizar nuestro trabajo de manera eficiente y bajo los principios de racionalidad y ahorro. ▪ Pagar todas las llamadas personales a celular y de larga distancia, que se realicen con teléfonos del GACM. ▪ Preferenciar el uso del correo electrónico. ▪ Utilizar con moderación el servicio de correo electrónico e Internet cuando se trate de asuntos personales. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Retirar de las oficinas los bienes que se nos proporcionan para el desempeño de nuestras tareas (computadoras, impresoras, teléfonos, teléfonos celulares, radios, papelería, discos magnéticos, etc.), o copiar electrónicamente los programas de computación para utilizarlos con fines privados. ▪ Utilizar con fines distintos a los de la misión del GACM los documentos y materiales elaborados internamente. ▪ Sacar el papel sanitario de los baños, dibujar o escribir en sus paredes y puertas, y estropear intencionalmente el funcionamiento de los retretes. ▪ Sustraer o plagiar los servicios contratados por el GACM para fines personales. ▪ Afectar los intereses de terceros por las actividades cotidianas del GACM. ▪ Poner por encima los intereses personales a los del GACM.

◆ **DE LA PRESENTACIÓN Y MANEJO PERSONAL**

COMPROMISO

Todos los miembros del GACM ofreceremos una imagen honorable, discreta, higiénica, tanto en nuestra persona como en nuestra vestimenta.

ACCIONES

ELEGIMOS	RECHAZAMOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentarnos diariamente a nuestro lugar de trabajo con una imagen personal decorosa, higiénica y digna, acorde a la responsabilidad profesional que tenemos ante la sociedad, los clientes y usuarios del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México. ▪ Representar dignamente al Grupo Aeroportuario de la Ciudad de México con acciones positivas, pero también con nuestro aspecto y cuidado personal adecuado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demeritar la imagen de nuestra empresa ante la sociedad evitando utilizar vestimenta indiscreta y provocativa. ▪ Afectar la imagen de nuestras personas y del Aeropuerto con comportamientos frívolos y contrarios a los criterios cívicos y de urbanidad.

◆ **DE LA SALUD, HIGIENE, SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO ECOLÓGICO**

COMPROMISO

Las personas que integramos el GACM tenemos el compromiso de cuidar y de evitar poner en riesgo nuestra salud y seguridad y la de nuestros compañeros, así como desarrollar acciones de protección al medio ambiente.

ACCIONES

ELEGIMOS	RECHAZAMOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reportar toda situación que pueda ser riesgosa para la salud, seguridad, higiene y entorno ambiental de la Terminal Aérea. ▪ Atender sin excepción la normatividad en cuanto a las áreas destinadas a fumar, así como las recomendaciones relativas a la seguridad. ▪ Asistir a las campañas de salud e higiene coordinadas por el Comité de Seguridad e Higiene. ▪ Colaborar en lo que se nos indique para facilitar la realización de las acciones de protección civil y de fumigación. ▪ Utilizar racionalmente el agua, papel y energía eléctrica del GACM, apagando la luz y las computadoras cuando no se utilicen. ▪ Cumplir estrictamente las disposiciones de uso y seguridad de las instalaciones del GACM, incluyendo el estacionamiento, elevadores, baños y comedores. ▪ Reutilizar el material de oficina las veces que sea posible (sobres, tarjetas, folders, discos magnéticos, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instalar en las computadoras del Grupo programas sin licencia o que tengan una finalidad distinta a las responsabilidades laborales y funcionales, tales como juegos y protectores de pantalla. ▪ Utilizar el servicio de Internet para revisar páginas o sitios que sean inapropiados, tales como pornográficos, o para beneficiarnos económicamente por una actividad distinta a nuestro trabajo. ▪ Alterar instalaciones eléctricas o aparatos electrónicos creando fuentes de riesgo.