

Evaluación 2013 del Cumplimiento del Código de Conducta de las Entidades AICM y SACM

Diciembre, 2013

Evaluación 2013 del Cumplimiento del Código de Conducta de las Entidades AICM y SACM

Contenido

1.	Resultados de los indicadores 2013 aprobados para evaluar el cumplimiento del Código de Conducta	1
2.	Cumplimiento de Metas 2013 del Comité	2
3.	Resultados de la encuesta 2013 aplicada al personal de AICM y SACM sobre el Código de Conducta y Valores	3
4.	Acciones a realizar para mejorar el conocimiento de las y los servidores públicos de AICM y SACM respecto al Código de Conducta.....	23

1. Resultados de los indicadores 2013 aprobados para evaluar el cumplimiento del Código de Conducta

No.	Denominación	Unidad de Medida	Resp.	Fórmula	Resultados	Frecuencia de Medición
1	Conocimiento del Código de Ética y de Conducta por el personal con respecto al año anterior	Porcentaje	GEC	$\frac{\% \text{ de empleados/as que conocen el tema en el año 2013}}{\% \text{ de empleados/as que conocían el tema en el año 2012}} \times 100$	$\frac{93\%}{75\%} = \mathbf{124\%}$	Anual (Noviembre 2013)
2	Aplicación de valores institucionales en la vida diaria del personal con respecto al año anterior	Porcentaje	GEC	$\frac{\% \text{ de empleados/as que aplican los valores institucionales en el año 2013}}{\% \text{ de empleados/as que lo señalaron en la encuesta 2012}} \times 100$	$\frac{94\%}{92\%} = \mathbf{102\%}$	Anual (Noviembre 2013)
3	Percepción del personal de existencia de Hostigamiento y Acoso Sexual (HAS) con respecto al año anterior	Porcentaje	GEC	$\frac{\% \text{ de percepción de hostigamiento y acoso sexual 2013}}{\% \text{ de empleados que lo señalaron en la encuesta 2012}} \times 100$	$\frac{77\%}{75\%} = \mathbf{103\%}$	Anual (Noviembre 2013)
4	Percepción del personal de existencia de Hostigamiento y Acoso Laboral (HAL) con respecto al año anterior	Porcentaje	GEC	$\frac{\% \text{ de percepción de hostigamiento y acoso laboral 2013}}{\% \text{ de empleados que lo señalaron en la encuesta 2012}} \times 100$	$\frac{63\%}{59\%} = \mathbf{107\%}$	Anual (Noviembre 2013)

GEC = Gerencia de Empleo y Capacitación

2. Cumplimiento de Metas 2013 del Comité

Meta Programada	Formula de verificación del Cumplimiento	Operación	Comentario
Lograr que el 75% del personal conozca que existe un Código de Conducta (actualmente lo conoce el 68%)	Número de Empleados/as que conocen la existencia del Código / Número de Empleados/as que contestaron el cuestionario	$\frac{958}{1,035} = 93\%$	Se rebasó la meta programada del 75%.
Que el 60% del Personal aplique los valores y conductas institucionales en su vida diaria (actualmente el 48%)	Número de Empleados/as que aplican los valores del Código / Número de Empleados/as que contestaron el cuestionario	$\frac{971}{1,035} = 94\%$	Se rebasó la meta programada del 60%.
Alcanzar el porcentaje del 85% del personal que considere que no hay Hostigamiento y Acoso Sexual (Actualmente el 75%)	Número de Empleados/as que consideran que NO hay Hostigamiento y Acoso Sexual / Número de Empleados/as que contestaron el cuestionario	$\frac{799}{1,035} = 77\%$	Se tuvo un incremento en la percepción de No existencia de Hostigamiento y Acoso Sexual.
Lograr que el 70% del personal considere que no existe Hostigamiento y Acoso Laboral en el área de trabajo (actualmente el 59%)	Número de Empleados/as que consideran que NO hay Hostigamiento y Acoso Laboral / Número de Empleados/as que contestaron el cuestionario	$\frac{651}{1,035} = 63\%$	Se tuvo un incremento en la percepción de No existencia de Hostigamiento y Acoso Laboral.

3. Resultados de la encuesta 2013 aplicada al personal de AICM y SACM sobre el Código de Conducta y Valores

Se aplicó al personal de AICM y SACM, el cuestionario aprobado en la 2ª Sesión Ordinaria del pasado 7 de noviembre.

El cuestionario cubrió las 12 conductas que como trabajadores y trabajadoras de AICM y SACM, el personal debe de observar. Se buscó identificar principalmente el conocimiento del código de conducta, existencia de actitudes de discriminación, acoso y hostigamiento sexual y acoso y hostigamiento laboral, además de identificar la precepción que se tiene de cumplir con los demás valores institucionales.

En el cuadro siguiente se identifica el número de pregunta con las 12 conductas que se definieron en el Código de Conducta.

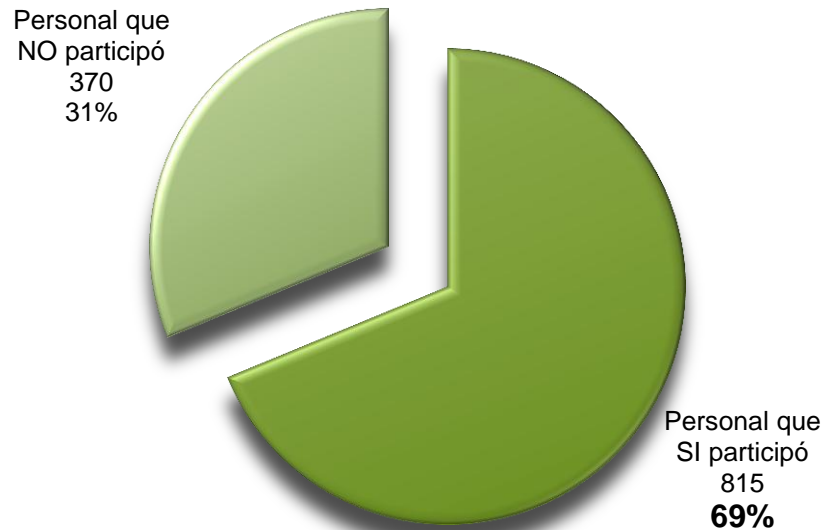
5.- Conductas a Observar por las y los Servidores Públicos		No. de Pregunta
Conocimiento del código de conducta		1
5.1.	Compromisos Generales de Conducta	3, 4 y 5
5.2	De la presentación y manejo personal	11
5.3	Conocimiento y aplicación de las leyes y normas	8
5.4	Del uso del cargo público	2, 14
5.5	Del uso y asignación de recursos	7
5.6	De la obtención y uso de la información	9
5.7	Del trato al público y usuarios/as	10
5.8	Del trato a clientes y proveedores/as	10
5.9	Del trato a las y los servidores públicos de empresas o entidades públicas federales o locales	12
5.10	Del trato a compañeros y compañeras de trabajo	12, 15 y 16
5.11	Conflicto de intereses	6
5.12	De la salud, higiene, seguridad y mejoramiento ecológico	13

Una vez realizada la tabulación de las respuestas obtenidas y analizadas las cifras obtenidas, a continuación se presentan los principales resultados obtenidos.

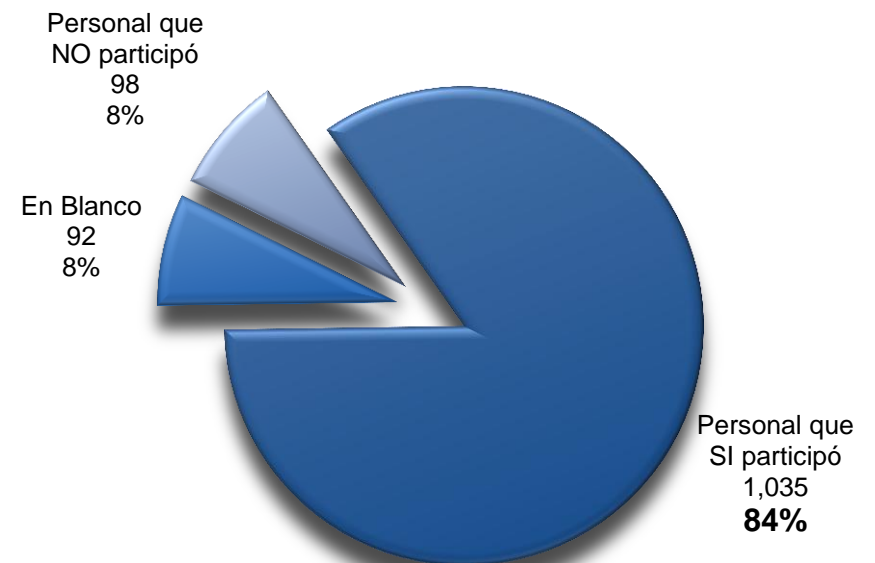
Participación del Personal

En el año 2013, participaron 1,035 servidoras y servidores públicos, de un total de 1,225 alcanzándose una participación del 84%, cifra que es mayor al 69% alcanzado en la encuesta de 2012. Este cuestionario fue enviado a las áreas para para que el personal participara de forma voluntaria, confidencial y anónima. Se enviaron en total 1,225 cuestionarios y fueron devueltos 1,127, contestados fueron 1,035 y 92 se regresaron en blanco indicando en la mayoría de los casos que el personal se encontraba de Incapacidad, vacaciones o comisión.

Participación 2012

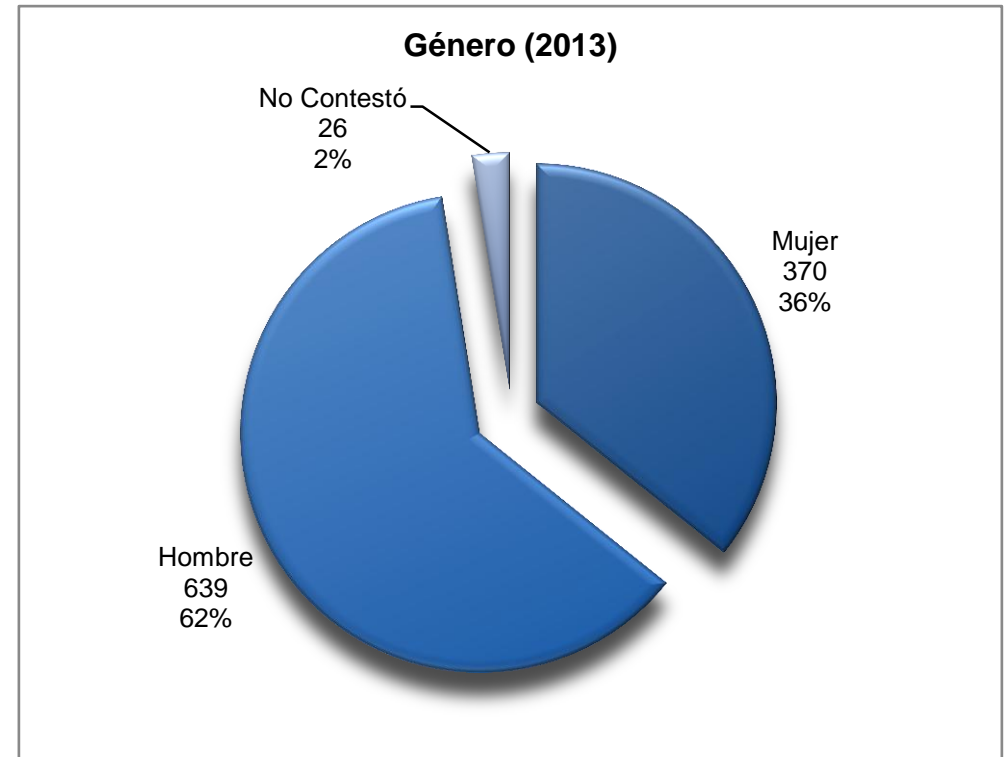
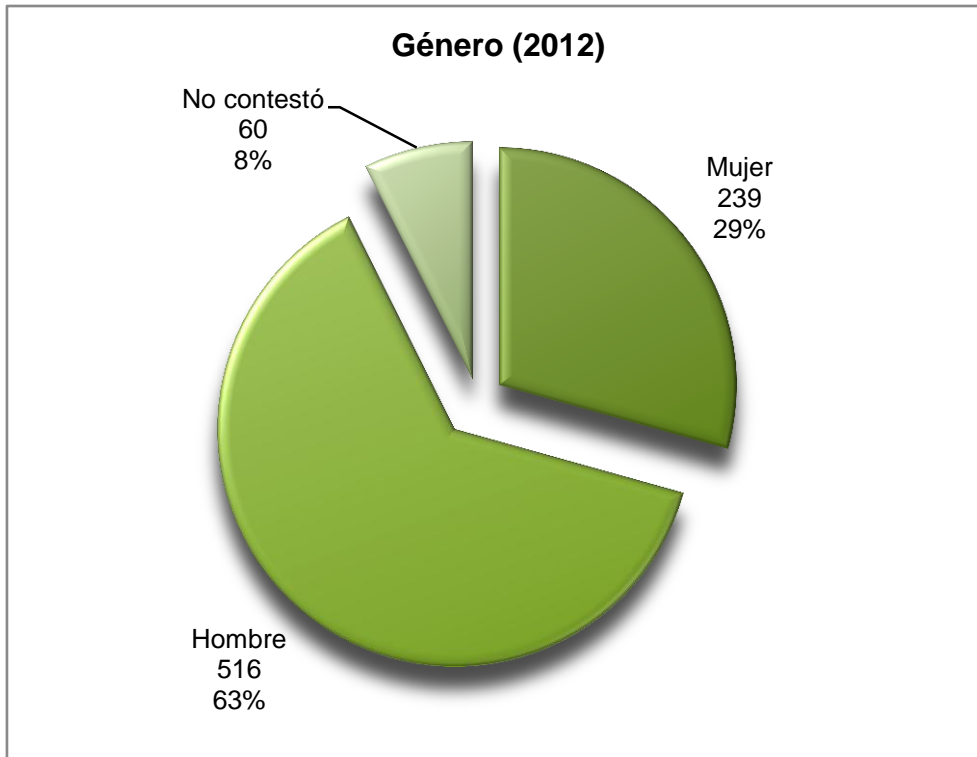


Participación 2013



Participación del Personal por Género

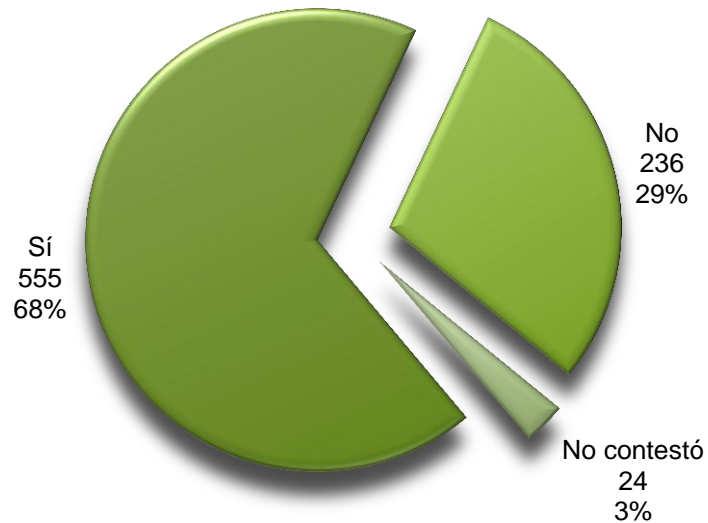
En el año 2013, de los 1,035 cuestionarios contestados, 639 (62%) fueron de hombres manteniéndose su participación, en tanto que por las mujeres participaron 370 (36%) incrementando su participación respecto a la obtenida el año 2012 (29%). El personal que no contestó la pregunta de su género pasó de ser un 8% a un 2%.



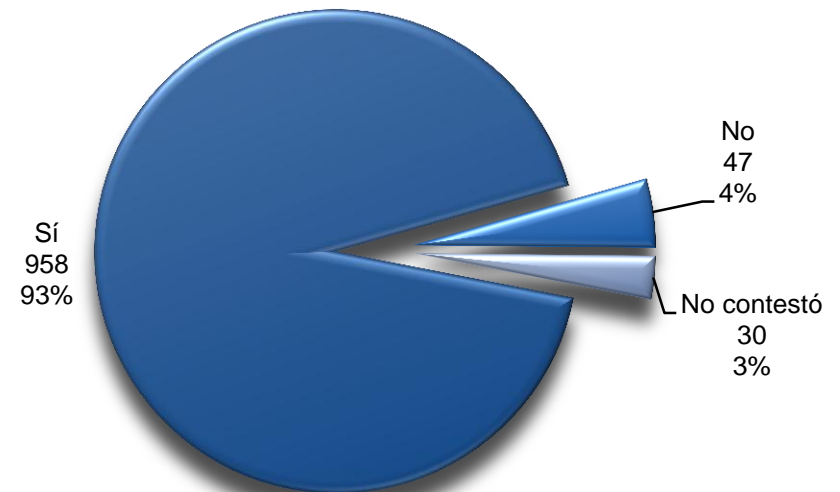
Conocimiento de la Existencia del Código de Conducta

En el año 2013, el 93% (958) del personal señaló que está enterado de la existencia de un Código de Conducta para el personal de AICM y SACM, el 4% (47) señaló que no está enterado y un 3% (30) no contestó la pregunta.

1. ¿Tiene conocimiento de la aprobación y publicación en Intranet del Código de Conducta? (2012)



1. ¿Tiene conocimiento de que hay un Código de Conducta para el personal de AICM y SACM? (2013)

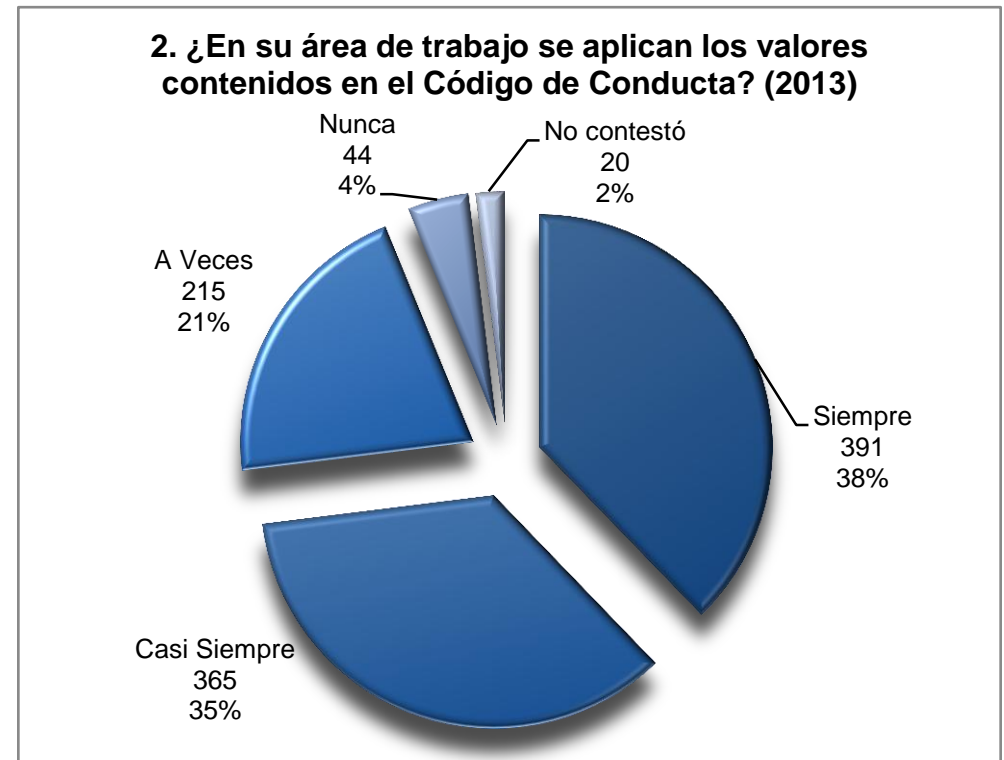
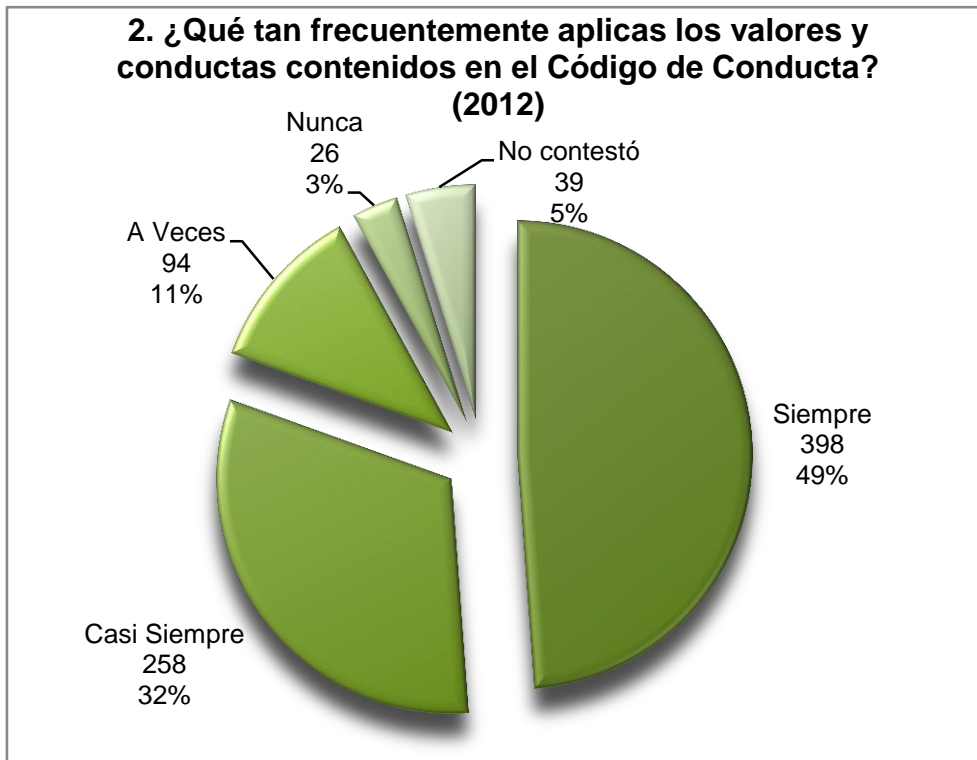


Al compararse el resultado de ésta encuesta con el obtenido en la aplicada en 2012, se identifica que hay mayor conocimiento de la existencia del Código de Conducta ya que en 2012 68% (555) de las y los trabajadores dijeron conocer la existencia del documento, en tanto que en ésta encuesta fue el 93% (958).

Aplicación de los Valores

En el año 2013, el 38% (391) de las respuestas señalan que el personal **Siempre** aplica los valores contenidos en el Código de Conducta. El 35% (365) señalan que **Casi Siempre**, el 21% (215) señala que los aplica **A Veces**, un 4% (44) señala que **Nunca los aplica** y un 2% (20) No contestó la pregunta.

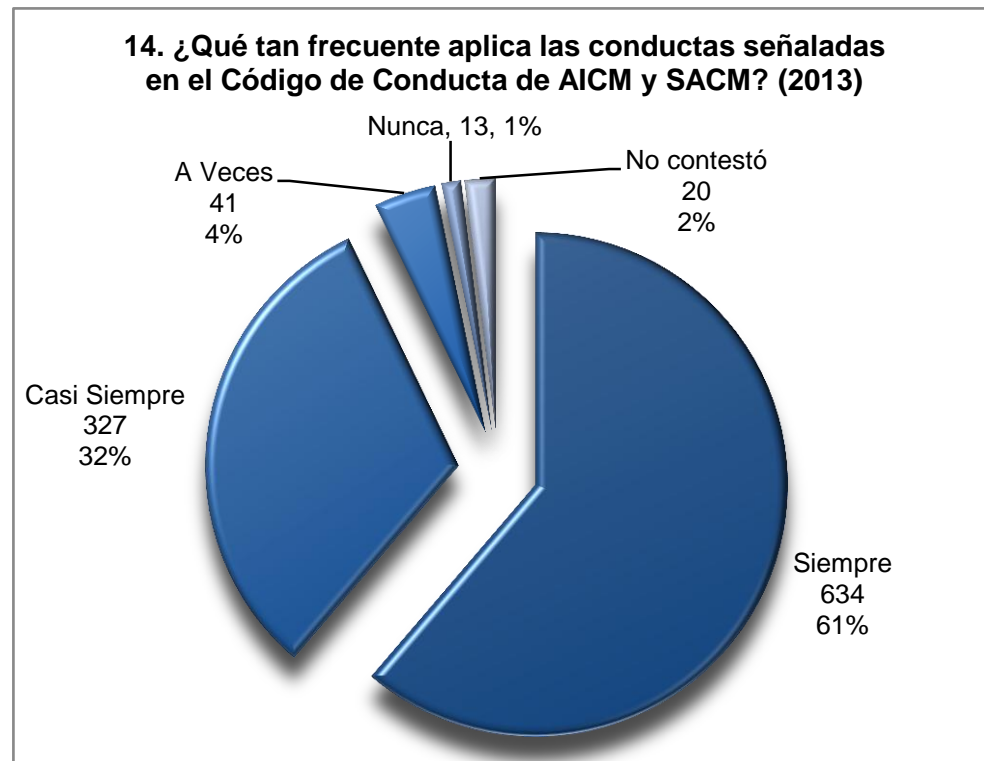
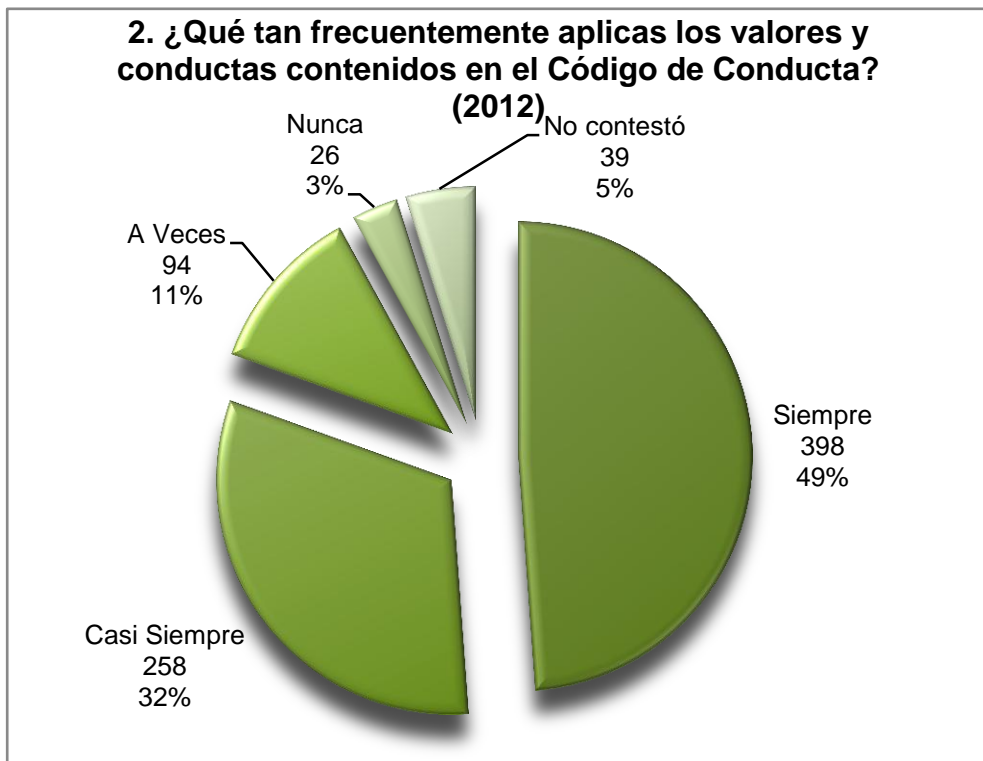
En resumen se puede decir que un 73% (756) del personal aplica **Siempre o Casi siempre** los valores y conductas contenidos en el Código de Conducta.



Al comparar los resultados de la encuesta 2013 con los del año de 2012, se puede identificar que si bien el personal que señala que aplica los valores siempre o casi siempre se incrementó en 100 personas, (de 656 a 756), su participación porcentual disminuyó al pasar de reflejar el 81% en 2012 a ser el 73% en 2013. Sin embargo de 2012 a 2013, el personal que contestó que a veces aplica los valores del Código de Conducta pasó de ser un 11% a un 21% (de 94 a 215).

Aplicación de las Conductas

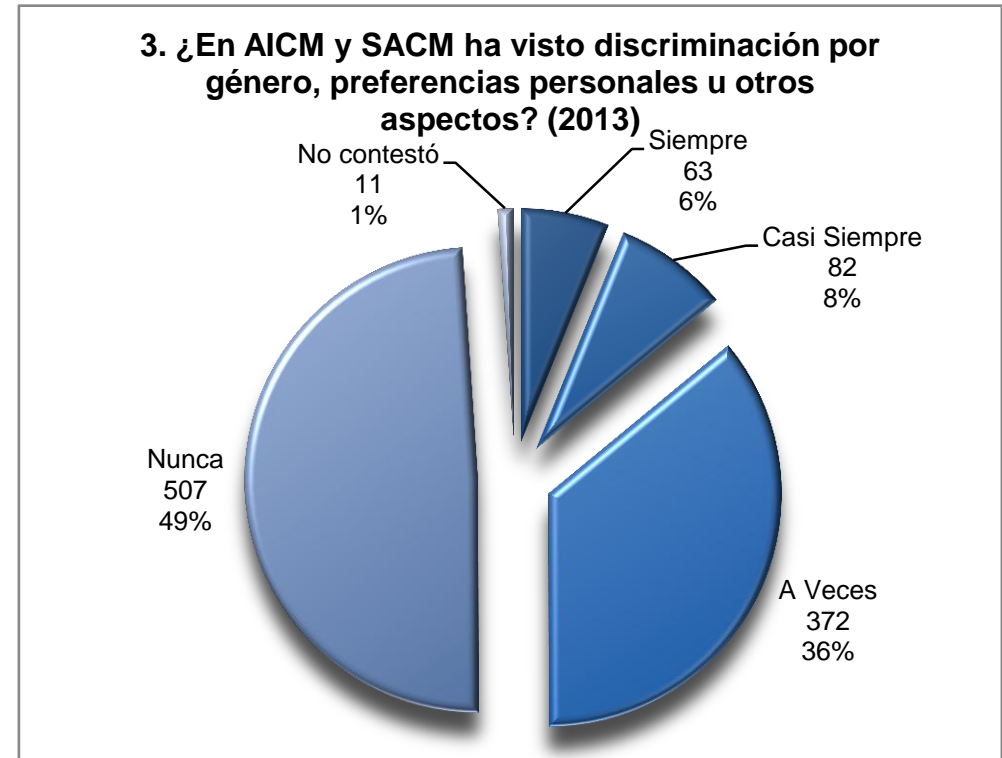
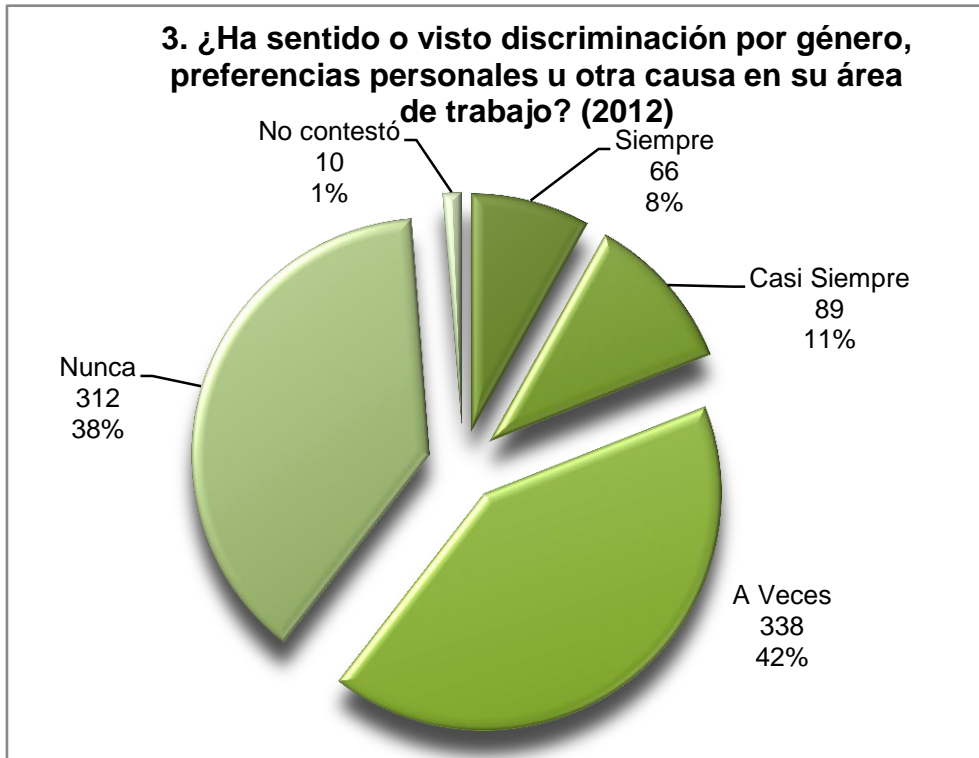
En el año 2013, el 61% (634) del personal considera que **Siempre** aplica las conductas del Código en su vida diaria; el 32% (327) considera que **Casi Siempre** las aplica, en tanto que el 4% (41) considera que **A Veces** las aplica. Solo el 1% (13) contestó que **Nunca** las aplica.



Al comparar los resultados de la encuesta 2013 con los del año de 2012, en cuanto a Conductas, se tiene que se incrementó el porcentaje de las y los servidores públicos que aplican **Siempre** las conductas señaladas en el Código al pasar del 49% al 61%. El personal que considera que **Casi Siempre** aplica las conductas se ha mantenido en un 32%. El personal que **A Veces** las aplica pasó de representar el 11% en 2012 a solo el 4% en 2013. En 2013 disminuyó el personal que contestó que **Nunca** aplica las conductas al pasar del 3% al 1%. En el año 2013 solo el 1% del personal **No Contestó** contra el 5% del personal que no contestó en 2012.

Discriminación por Género, Preferencias Personales y Otras Causas en el Área de Trabajo

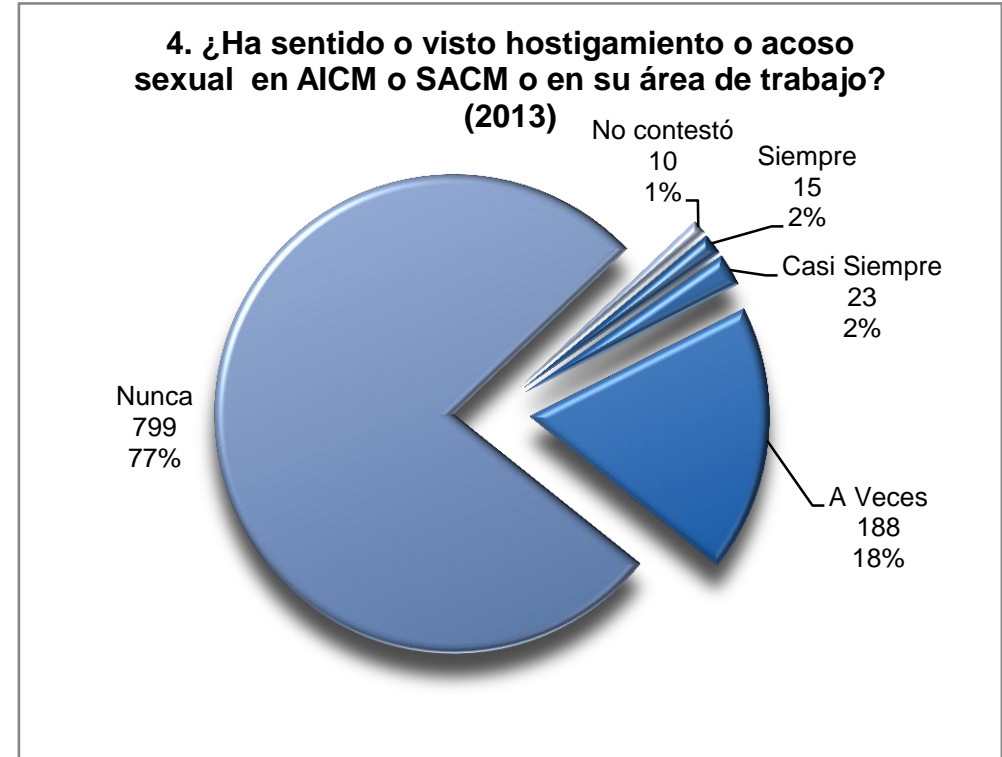
En 2013 el 50% del personal considera que **Siempre, Casi Siempre y A veces** existe discriminación (5%, 8% y 36% respectivamente).



Al comparar los resultados de 2013, contra los que se alcanzaron en 2012, se puede identificar que ha disminuido el porcentaje de personal que considera que existe discriminación (**Siempre, Casi Siempre y A veces**), al pasar del 61% en 2012 al 50% en 2013.

Hostigamiento y Acoso Sexual en el Área de Trabajo

En 2013, el 77% (799) del personal contestó que **Nunca** ha visto o sentido hostigamiento y acoso sexual en su área de trabajo, en tanto que al sumarse las respuestas dadas a las preguntas **Siempre** (2% = 15), **Casi Siempre** (2% = 23) y **A Veces** (18%=188) se tiene que un 22% del personal considera que existe este tipo de actitudes al interior de sus áreas de trabajo.

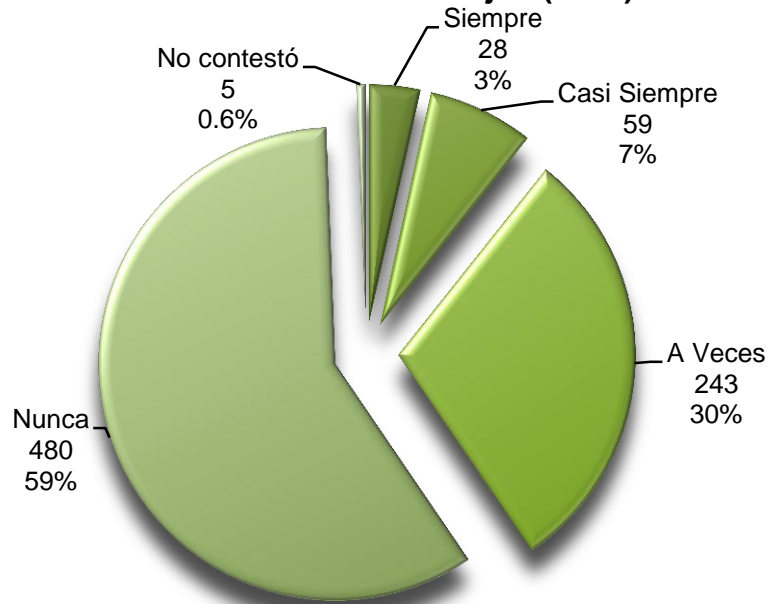


Al comparar los resultados del año 2013 contra los obtenidos en 2012, se identifica que se incrementó el personal que considera que **Nunca** ha visto o sentido hostigamiento y acoso sexual en su área de trabajo, al pasar de 613 (75%) a 799 (77%) servidoras y servidores públicos, sin embargo al ser mayor la participación del personal y principalmente mujeres, también se identifica un incremento del personal que identifica que **Siempre, Casi Siempre y A Veces** ha visto o sentido hostigamiento y acoso sexual en su área de trabajo, al pasar de 193 servidoras y servidores públicos a 226.

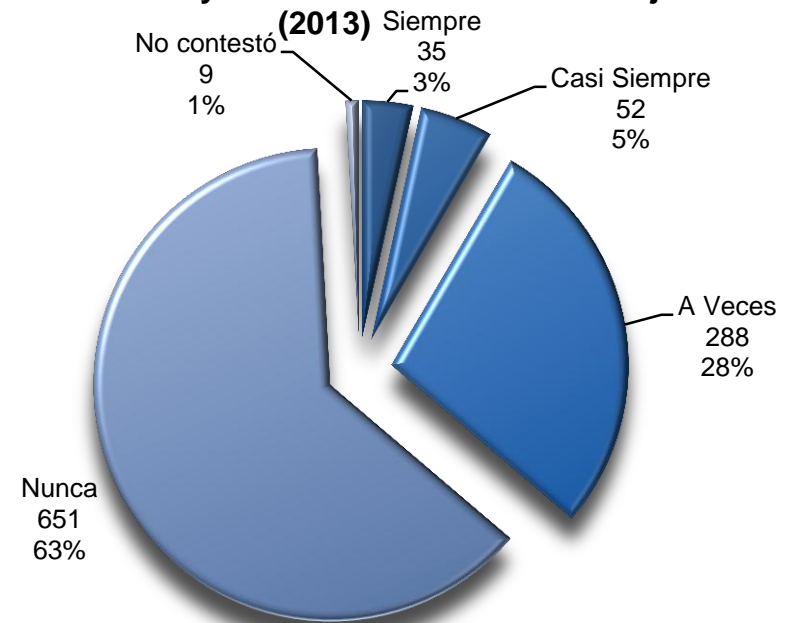
Hostigamiento y Acoso Laboral en el Área de Trabajo

En el año 2013, el 63% (651) del personal contestó que **Nunca** ha visto o sentido hostigamiento y acoso laboral en su área de trabajo, en tanto que al sumarse las respuestas dadas a las preguntas **Siempre** (3% = 35), **Casi siempre** (5% = 52) y **A Veces** (28% = 288) se tiene que un 36% del personal considera que existe este tipo de actitudes al interior de sus áreas de trabajo.

5. ¿ Ha sentido o visto hostigamiento o acoso laboral en su área de trabajo? (2012)



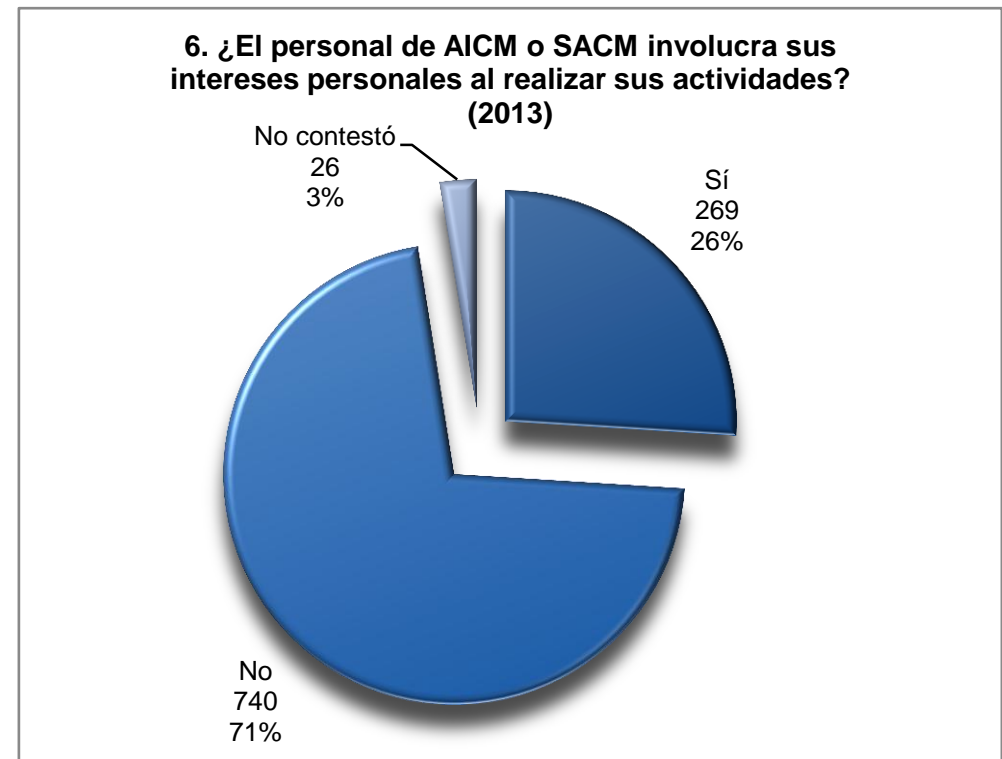
5. ¿ Ha sentido o visto hostigamiento o acoso laboral en AICM y SACM o en su área de trabajo? (2013)



Al comparar los resultados del año 2013 contra los obtenidos en 2012, se identifica que se incrementó el personal que considera que **Nunca** ha visto o sentido hostigamiento y acoso laboral en su área de trabajo, al pasar de 480 a 651 servidoras y servidores públicos, sin embargo al ser mayor la participación del personal y principalmente mujeres, también se identifica un incremento del personal que identifica que **Siempre, Casi Siempre y A Veces** ha visto o sentido hostigamiento y acoso laboral en su área de trabajo, al pasar de 330 servidoras y servidores públicos a 375.

Involucramiento de Intereses Personales al Realizar sus Actividades

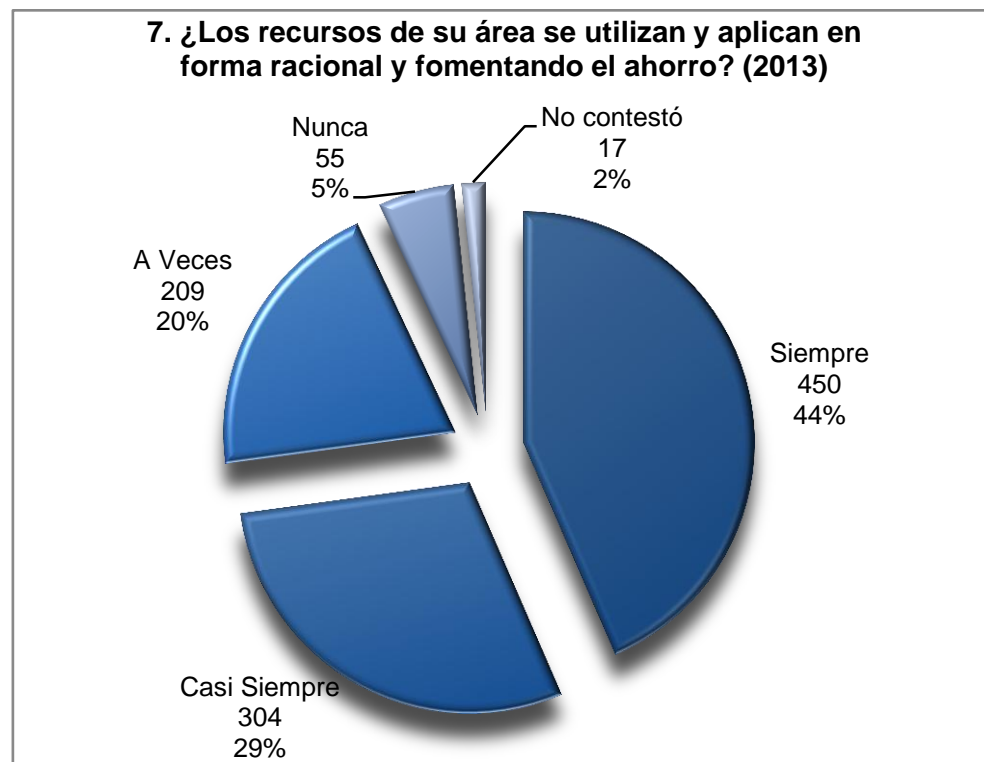
En 2013, el 71% (740) del personal contestó que **No** ha visto o sentido que el personal involucre sus intereses personales al realizar su trabajo, en tanto que el 26% (269) señala que sí se dan este tipo de casos en su área de trabajo y menos del 3% (26) no contestó la pregunta.



Al comparar los resultados del año 2013 contra los obtenidos en 2012, se identifica que se incrementó el personal que considera que **No** ha visto o sentido que el personal involucre sus intereses personales al realizar su trabajo al pasar de 464 a 740 servidoras y servidores públicos. También se identifica una disminución del personal que identifica que **Siempre, Casi Siempre y A Veces** ha visto o sentido que se involucran intereses personales al realizar el trabajo, al pasar del 42% (339 servidoras y servidores públicos en 2012) al 26% (269 en 2013).

Aplicación de Recursos en Forma Racional y Fomentando el Ahorro

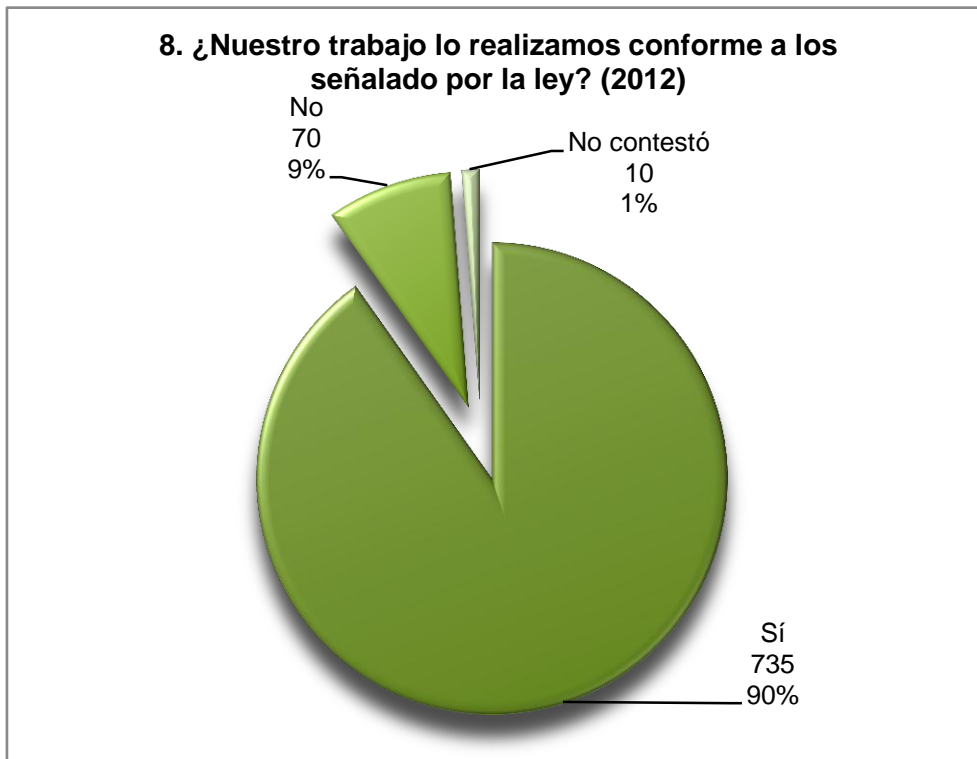
En 2013, el 44% (450) del personal contestó que en su área **Siempre** se utilizan y aplican en forma racional y fomentando el ahorro los recursos del área, resultado que al sumarse con las respuestas de la pregunta **Casi Siempre** (29% = 304), alcanzan un 73% (754). El personal que considera que **A Veces** se utilizan los recursos en forma racional y fomentado el ahorro es del 20% (209), el personal que considera que **Nunca** se utilizan para cuestiones institucionales representan el 5% (55). No contestó la pregunta menos del 2% (17).



Al comparar los resultados del año 2013 contra los obtenidos en 2012, se identifica que el personal que contestó que en su área **Siempre** o **Casi Siempre** se utilizan y aplican en forma racional y fomentando el ahorro los recursos del área, no ha tenido incremento al reflejar un 74% (603) en 2012 contra el 73% (754) en 2013, no obstante haber obtenido una mayor participación del personal.

Realizar Trabajo Respetando la Normatividad

En el año 201, el 52% (541) del personal contestó que **Siempre** realiza su trabajo conforme a lo señalado por la Ley, un 30% (314) contestó que **Casi Siempre** lo realiza de ésta forma, un 15% (153) contestó que **A veces** lo realiza conforme a la normatividad y un 2% (18) señala que **Nunca** realiza su trabajo conforme a la normatividad. No contestó la pregunta un 1% (9).

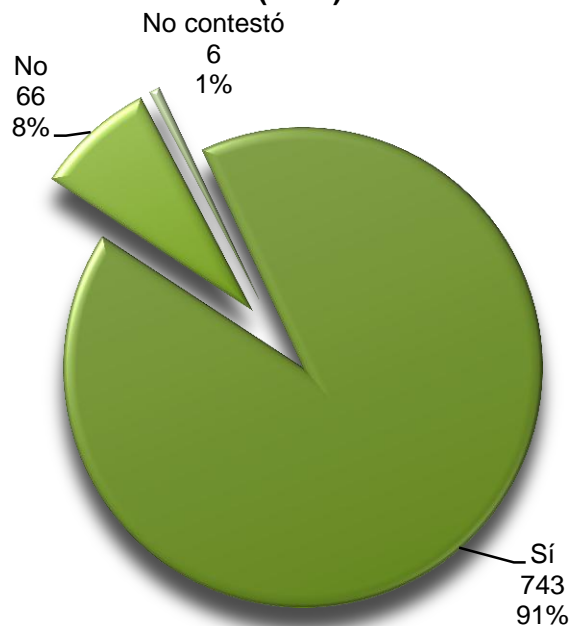


Al comparar los resultados del año 2013 contra los obtenidos en 2012, se identifica que el personal que contestó el personal que **NO** realiza sus actividades respetando la normatividad disminuyó al pasar de un 9% en 2012, a un 2% en 2013, considerando únicamente la respuesta de **Nunca** en 2013.

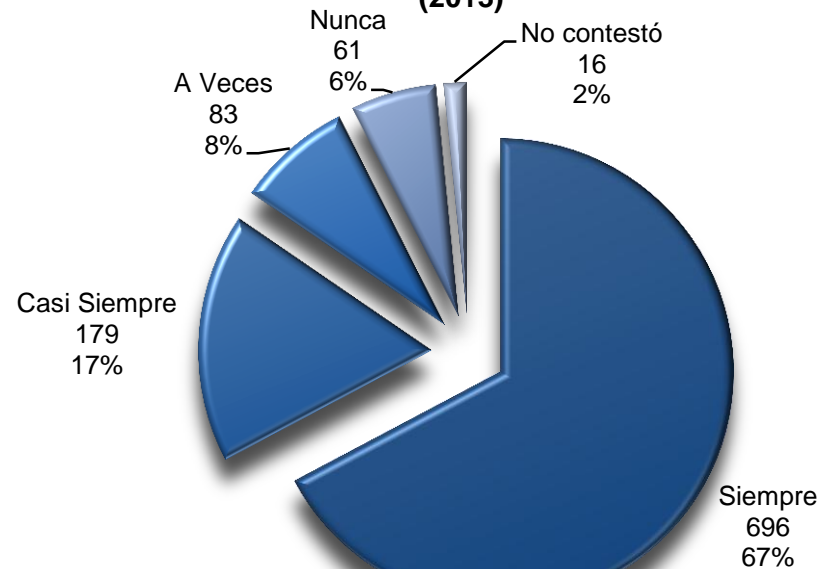
Manejo Confidencial de la Información de las y los Clientes y Compañeros/as

En 2013, el 67% (696) del personal contestó **Siempre** maneja de forma confidencial la información de las y los clientes y compañeros/as de trabajo. Un 17% (179) considera que **Casi Siempre** lo maneja de ésta forma. Un 8% (83) considera que **A Veces** maneja la información de las y los clientes en forma confidencial y un 6% (61) consideran que **Nunca** argumentando que no maneja información del personal o de las y los clientes. Menos del 2% (16) no contestó la pregunta.

9. ¿La información de clientes/as o compañeros/as de trabajo debemos considerarla de uso confidencial? (2012)



9. ¿Qué tan seguido maneja de forma confidencial la información de las y los clientes o compañeros/as? (2013)

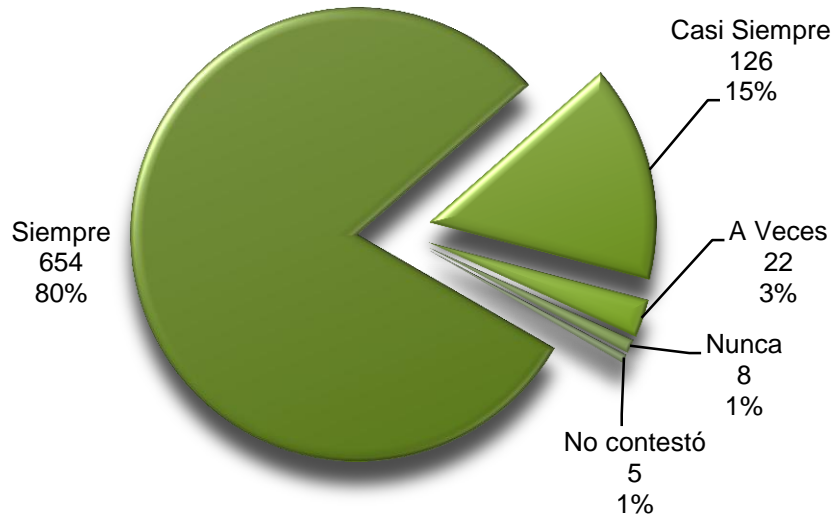


Al ser dos preguntas diferentes y tener ambas opciones de respuesta distintas, no se puede realizar una comparación entre ellas.

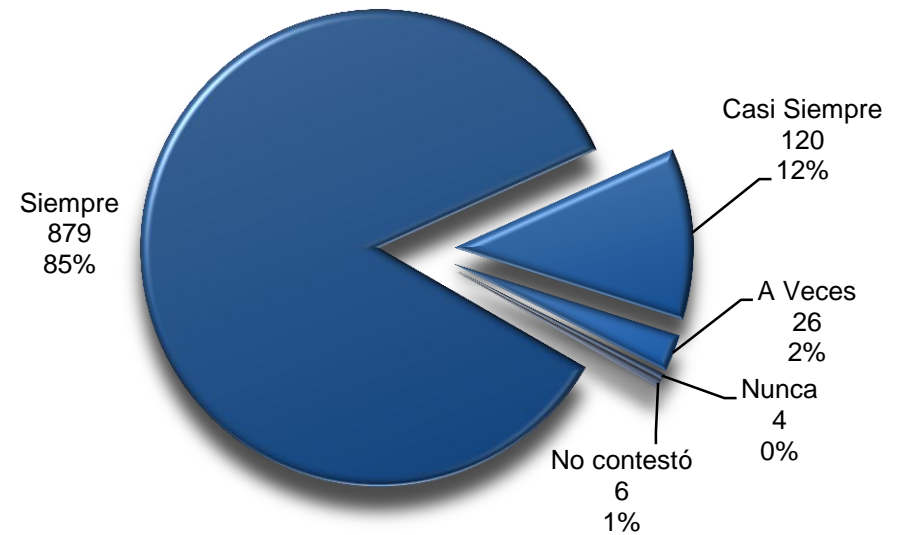
Trato Cordial y Respetuoso al Público y Clientes

En 2013, el 85% (879) del personal contestó que **Siempre** que le solicitan información da éste tipo de trato en su trabajo cotidiano, un 12% (120) **Casi siempre** lo da y el personal que **A veces** da este trato representa el 2% (26); al sumarse las conductas anteriores se tiene que un 99 % del personal contestó que por lo regular da este tipo de trato al público y clientes. Solo el 1%(6) no contestó la pregunta.

10. ¿ Qué tan frecuentemente ofreces al público o clientes un trato justo, cordial y/o respetuoso? (2012)



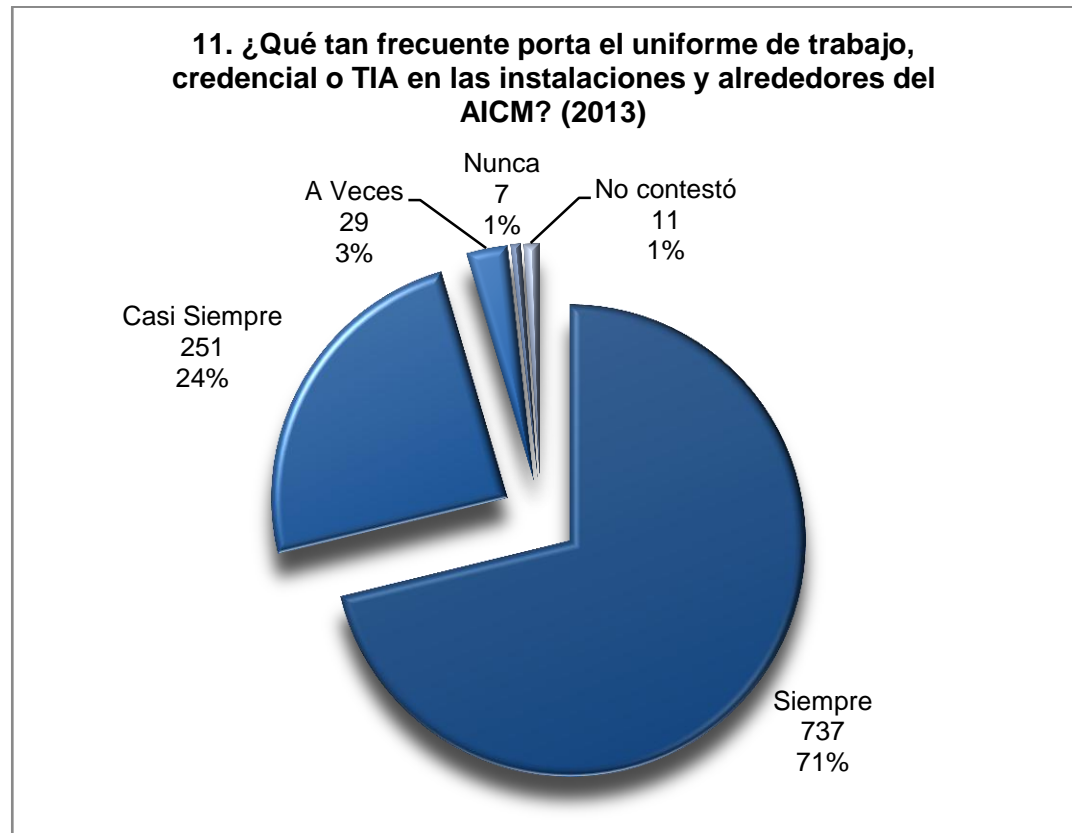
10. Cuando el público o clientes le solicitan información, ¿el trato que les da es cordial y/o respetuoso? (2013)



Al comparar los resultados del año 2013 contra los obtenidos en 2012, se identifica que el personal considera que **Siempre, Casi Siempre y A veces** da un trato cordial y respetuoso al público y clientes cuando le solicitan información ya que en el año 2012 alcanzó un porcentaje del 98% en estas conductas y en el año 2013 representan el 99%. En el año 2013, solo 4 personas consideraron que **Nunca** daban trato cordial y respetuoso porque en su trabajo no tenían trato con el público o clientes.

Uso del Uniforme, Credencial o TIA en las Instalaciones y Alrededores

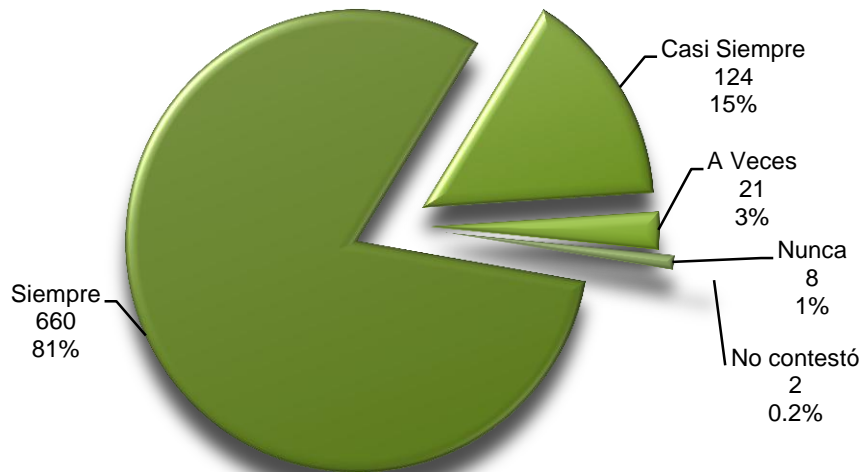
En 2013, el 71% (737) del personal contestó que **Siempre** porta el uniforme de trabajo, credencial o TIA en las instalaciones y alrededores del AICM, un 24% (251) **Casi siempre** lo porta y el personal que contestó que **A veces** lo porta fue un 3% (29); al sumarse las conductas anteriores se tiene que un 98% del personal contestó que por lo regular porta el uniforme de trabajo, credencial o TIA en las instalaciones y alrededores del AICM. Solo el 1% (7) indicó que **Nunca** lo hace y un 1% (11) no contestó la pregunta.



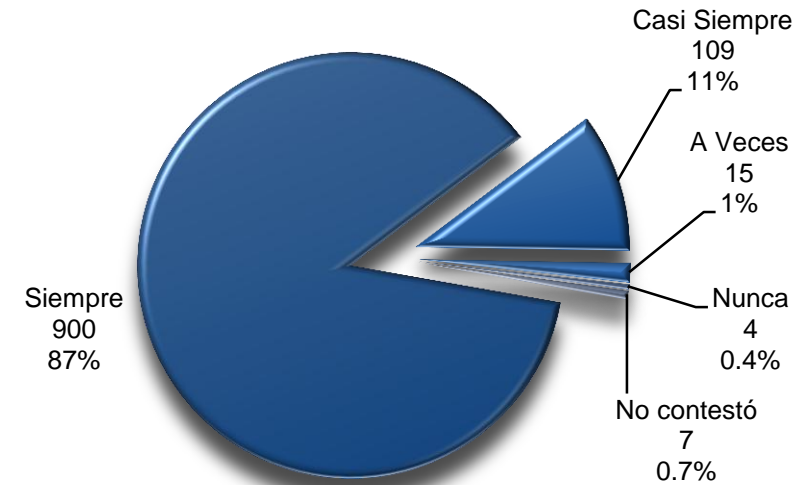
Trato Respetuoso y Cordial a las y los Compañeros y Otros Servidores Públicos

En el año 2013, el 81% (660) del personal contestó que **Siempre** da éste tipo de trato a las y los compañeros y el personal de mando en su trabajo cotidiano, un 15% (124) **Casi siempre** lo da y el que **A veces** da este trato representa el 3% (21); al sumarse las conductas anteriores se tiene que un 99% del personal por lo regular da este tipo de trato. Solo el 1% (8) contestó que **Nunca** da este tipo de trato.

11. ¿Qué tan frecuente das a las y los compañeros y personal de mando un trato respetuoso, atento y cortés? (2012)



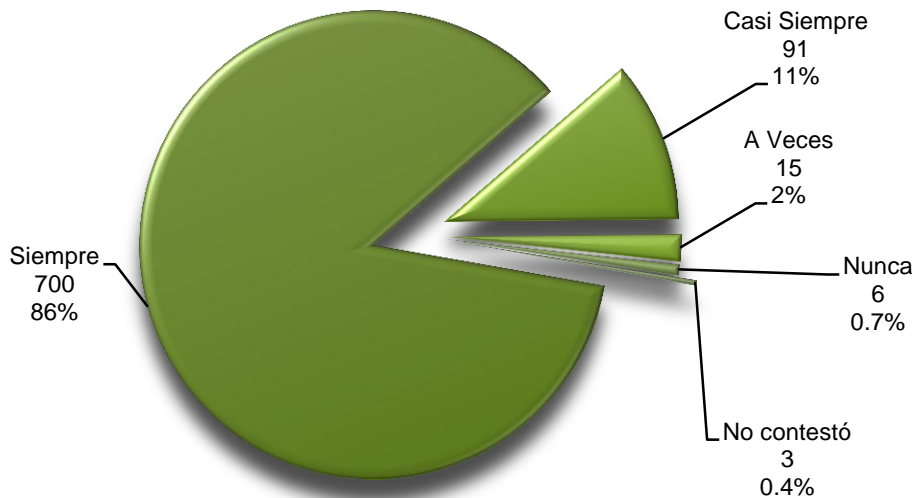
12. ¿Trata a las y los compañeros de trabajo y otros servidores públicos de forma respetuosa y cordial? (2013)



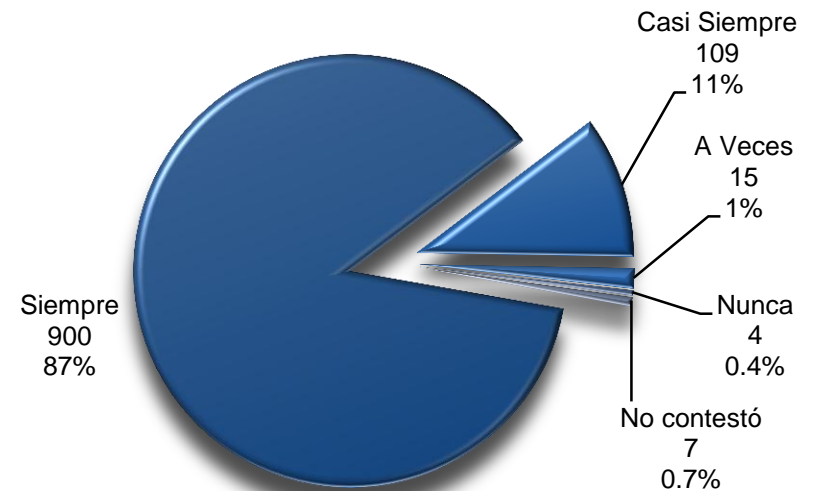
Al comparar el resultado del año 2013 contra las respuestas dada a la pregunta del trato respetuoso atento y cortés a las y los compañeros y personal de mando presentada en la encuesta del año 2012, se tiene que las respuestas de **Siempre** y **Casi Siempre** pasaron del 96% en 2012 al 98% en 2013, lo que se considera que no hay gran cambio en la percepción, el cambio se dio en el porcentaje de respuestas que consideraron que **Siempre** lo hacen al pasar del 81% al 87%.

Trato Respetuoso y Cordial a las y los Compañeros y Otros Servidores Públicos

12. ¿Tratas a las y los servidores públicos de otras entidades públicas de forma respetuosa, atenta y cordial? (2012)



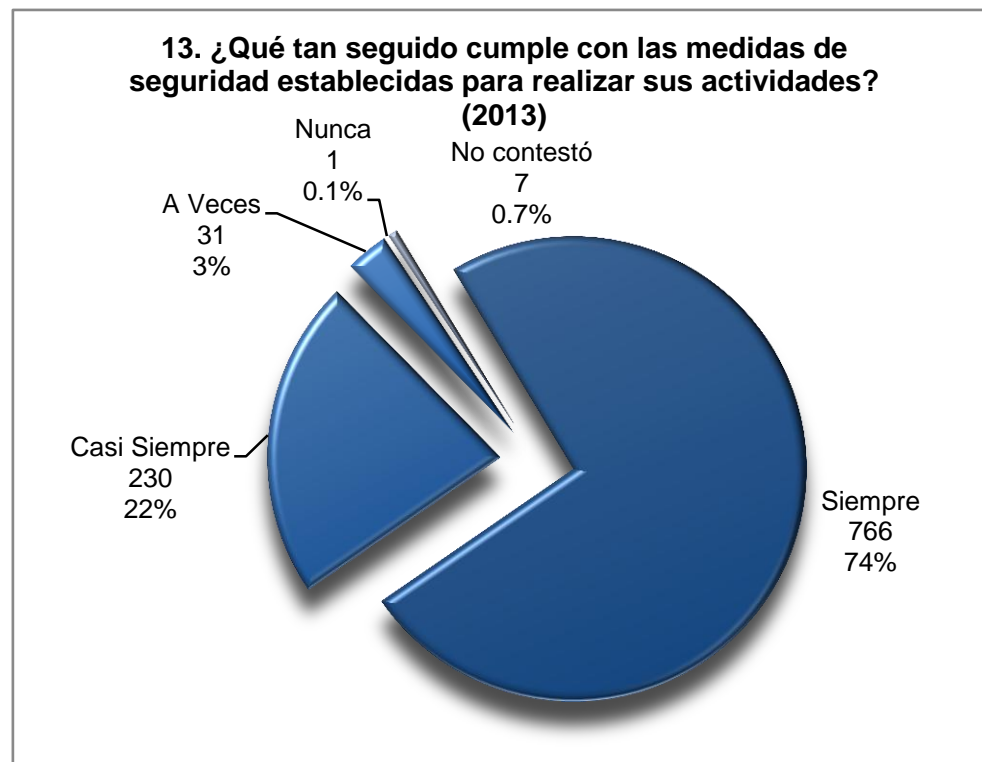
12. ¿Trata a las y los compañeros de trabajo y otros servidores públicos de forma respetuosa y cordial? (2013)



Al comparar el resultado del año 2013 contra las respuestas dadas a la pregunta del trato respetuoso, atento y cortés a las y los servidores públicos de otras dependencias y entidades presentada en la encuesta del año 2012, se tiene que las respuestas de **Siempre** y **Casi Siempre** se mantienen casi constantes al pasar del 97% en 2012 al 98% en 2013.

Cumplimiento de las Medidas de Seguridad

En el año 2013, el 74% (766) del personal contestó que **Siempre** observa las medidas de seguridad establecidas para su trabajo cotidiano, un 22% (230) **Casi siempre** las observa y el que **A veces** observa las medidas de seguridad representa el 3% (31); al sumarse las conductas anteriores se tiene que un 99% del personal las observa. Solo 1 persona contestó que **Nunca** observa las medidas de seguridad. 7 Personas no contestaron la pregunta.

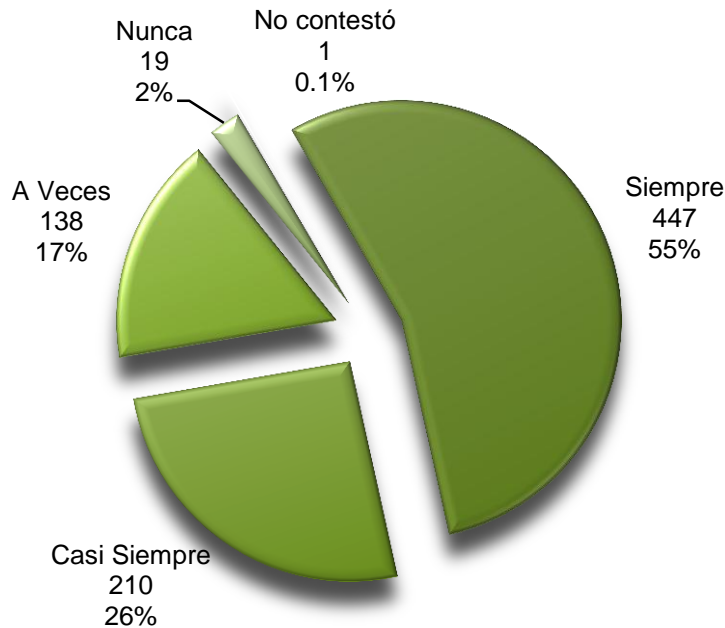


Al comparar el resultado del año 2013 contra las respuestas dada a la pregunta del cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas para realizar las actividades presentada en la encuesta del año 2012, se tiene que las respuestas de **Siempre** pasaron de reflejar el 52% del personal en el año 2012, al 74% del personal en el año 2013. La respuesta de **Casi Siempre** pasó de representar el 33% en 2012 a solo el 22% en el año 2013. La respuesta de **A veces** paso del 13% del personal en 2012 a solo el 3% en 2013.

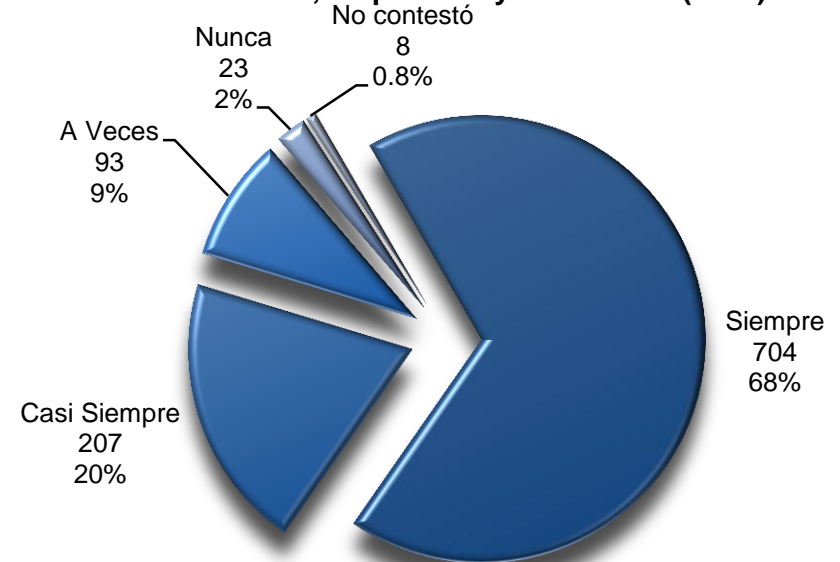
Trato Amable, Respetuoso y Adecuado de la o el Titular del Área al personal

En el año 2013, el 68% (704) del personal contestó que **Siempre** recibe de su superior un trato amable, respetuoso y adecuado, un 20% (207) **Casi siempre** recibe este tipo de trato, al sumarse las conductas anteriores se tiene que un 88% regularmente recibe un trato amable, respetuoso y adecuado de su superior. El personal que contestó que **A veces** es tratado/a de forma amable, respetuosa y adecuada fue el 9% (93); el 2% (23) contestó que **Nunca** recibe este tipo de trato.

15. ¿Qué tan seguido te da tu superior un trato amable, respetuoso y adecuado? (2012)



15. ¿El trato de la o el titular del área hacia su personal es amable, respetuoso y adecuado? (2013)

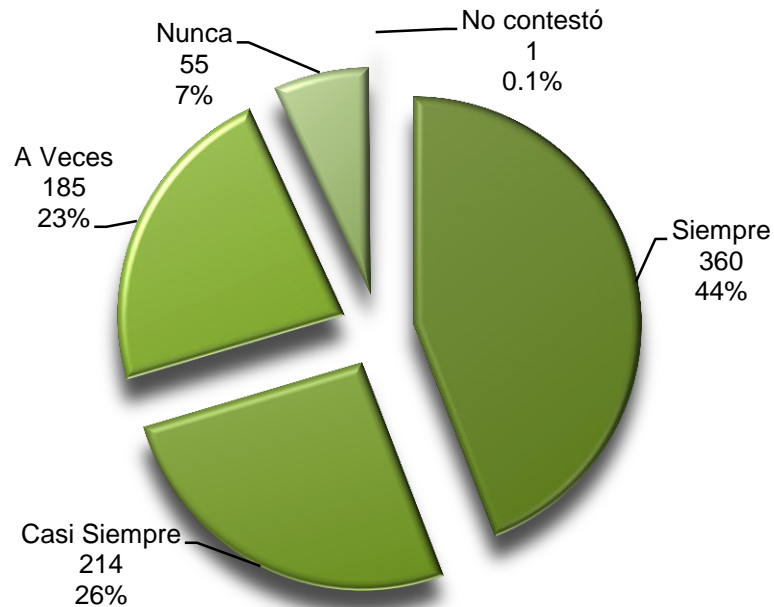


Al comparar el resultado del año 2013 contra las respuestas dadas a la pregunta sobre el trato amable, respetuoso y adecuado de la o el Titular del Área hacia el personal, se identifica que las respuestas de **Siempre** pasaron de reflejar el 55% del personal en el año 2012, al 68% del personal en el año 2013. La respuesta de **Casi Siempre** pasó de representar el 26% en 2012 a solo el 20% en el año 2013. La respuesta de **A veces** pasó del 17% del personal en 2012 a solo el 9% en 2013.

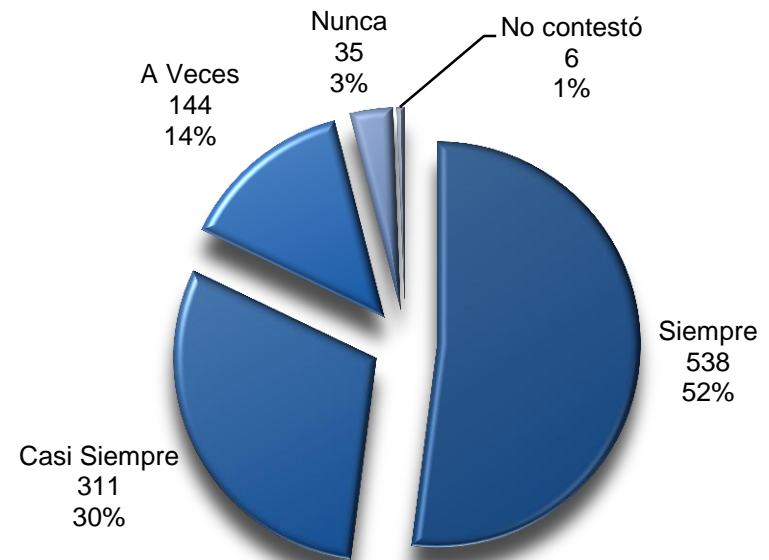
Trabajo en Equipo para Lograr Objetivos y Metas del Área

En el año 2013, el 52% (538) del personal contestó que **Siempre** se fomenta el trabajo en equipo en su área, un 30% (311) contestó que **Casi siempre** se fomenta. El personal contestó que **A veces** se realiza en un 14% (144); al sumarse las conductas anteriores se tiene que 96% indicó que regularmente se fomenta el trabajo en equipo en su área. El 3% (35) contestó que **Nunca** se fomenta este tipo de actitudes de trabajo en su área de adscripción.

16. ¿En tu área se fomenta el trabajo en equipo en el logro de objetivos y metas del área? (2012)



16. ¿En su área se trabaja en equipo para el logro de objetivos y metas del área? (2013)



Al comparar el resultado del año 2013 contra las respuestas dada a la pregunta sobre el trabajo en equipo para el logro de objetivos y metas del área, se identifica que aumentó el personal que considera que **Siempre** se hace en su área la pasar del 44% en el año 2012 al 52% en el año 2013. El personal que considera que **Casi Siempre** se incrementó al pasar del 26% en 2012 al 30% en el año 2013. La respuesta de **A veces** disminuyó al pasar del 23% en el año 2012 al 14% en el año 2013. La suma de estas conductas, pasaron de representar el 93% en el año 2012 al 98% en el año 2013.

4. Acciones a realizar para mejorar el conocimiento de las y los servidores públicos de AICM y SACM respecto al Código de Conducta.

- A. Participación del Personal.** A través del involucramiento de las y los servidores públicos de mando, se logró un importante incremento de participación del personal, sin embargo se requiere que se asuma con mayor responsabilidad la entrega de la información en tiempo.
- B. Participación del Personal por género.** Se logró una mayor participación del personal de género femenino al alcanzar un 36% de los cuestionarios, sin embargo el personal femenino de AICM y SACM representa el 34% del total de Personal. Se requiere que el personal masculino participe en las encuestas.
- 1. Conocimiento de la Existencia del Código de Conducta.** Se considera que aún y cuando se incrementó el conocimiento del personal sobre el Código de Conducta al pasar del 68% en 2012 al 93% en 2013, se debe de mejorar la difusión del Código de Conducta a fin de que el 100% del personal tenga conocimiento de su existencia y de que debe de aplicar los valores y conductas establecidos en dicho Código.
 - 2. Aplicación de los valores.** Realizar mayor difusión que permita un mayor conocimiento del personal sobre la aplicación de los valores y conductas que debemos tener como personal de AICM y SACM.
 - 3. Discriminación por género, preferencias personales y otras causas en el área de trabajo.** Si bien se logró incrementar el porcentaje del personal que señala que Nunca ha sentido o visto discriminación por género, preferencias personales u otra causa en su área de trabajo al pasar del 38% al 49%, se requiere incrementar el número de acciones de difusión que permitan prevenir la realización de estas conductas e informar sobre la legislación y sanciones existentes en caso de incurrir en ello, para que se incremente el personal que señale que Nunca se presentan estas conductas en AICM y SACM.
 - 4. Hostigamiento y Acoso Sexual en el área de trabajo.** Mejorar los trabajos de difusión del Comité de Ética y del Comité de Intervención para casos de Hostigamiento y Acoso Sexual para que el personal conozca quienes le dan seguimiento y atención a este tipo de casos, además de realizar campañas orientadas a que el personal que llegue a sentirse víctima de este tipo de actitudes, acuda a la Comisión de Instrucción para recibir orientación y asesoraría para determinar si es probable víctima de hostigamiento u acoso, presente su queja, si es el caso, o se le indiquen las opciones que tiene para proceder por otras vías contra quien considere culpable.
 - 5. Hostigamiento y Acoso Laboral en el área de trabajo.** Iniciar campañas de difusión para prevenir la realización de estas conductas al interior de las áreas e informar sobre la importancia de mantener un ambiente laboral libre de éstas conductas.

6. **Involucramiento de intereses personales en sus actividades.** Si bien se incrementó el porcentaje de personal que considera que No se dan estas conductas en su área (57% en 2012 contra 71% en 2013), se requiere una mayor difusión de las conductas apropiadas que debe de tener el personal al realizar su trabajo, evitando involucrar intereses personales y fomentando los valores institucionales.
7. **7. Aplicación de recursos en forma racional y fomentando el ahorro.** Que las áreas responsables de los recursos materiales, de servicios de energía eléctrica y de instalaciones sanitarias, promuevan proyectos de ahorro de materiales y consumos apropiados para que el personal los aplique en su área de trabajo.
8. **Realizar trabajo respetando la normatividad.** Recomendar a las y los titulares de área que su personal conozca la normatividad aplicable a su trabajo.
9. **Manejo confidencial de la información de las y los clientes y compañeros/as.** Difundir al interior del AICM y SACM, promocionales del uso correcto de la información.
10. **Trato justo, cordial y respetuoso al público y clientes.** Realiza cursos de capacitación para otorgar un trato justo, cordial y respetuoso al público y clientes, a fin de que a fines del año próximo se alcancen respuestas de un 100% del personal que otorga Siempre un trato respetuoso, atento y cordial al público.
11. **Uso del uniforme, credencial o TIA en las instalaciones y alrededores.** Realizar campañas de sensibilización para que el personal utilice apropiadamente el uniforme o vista apropiadamente de acuerdo a su responsabilidad, porte en un lugar visible permanentemente la credencial institucional o la Tarjeta de Identificación Aeroportuaria (TIA) en caso de tenerla.
12. **Trato respetuoso atento y cordial a las y los compañeros y otros servidores públicos.** Realiza campañas de sensibilización para que el personal mejore su trato a las y los servidores públicos de la entidad o de otras dependencias y entidades, para estar en posibilidad de alcanzar niveles de respuesta de Siempre mayores al 95% en la próxima evaluación.
13. **Cumplimiento de medidas de seguridad establecidas.** Realiza cursos de capacitación y/o campañas de sensibilización para que el personal incremente la observancia de las medidas de seguridad establecidas para la realización de su trabajo.
14. **Aplicación de las conductas.** Realizar mayor difusión que permita un mayor conocimiento del personal sobre la aplicación de los valores y conductas que debemos tener como personal de AICM y SACM.
15. **Trato amable, respetuoso y adecuado de la o el Titular del Área al personal.** Realizar eventos dirigido al personal de mando y supervisión en los que se explique la importancia de ofrecer un trato amable, respetuoso y adecuado al personal para un buen

clima y cultura organizacional y mejorar el porcentaje de respuestas de que Siempre se recibe ese trato de las y los funcionarios hacia su personal.

16. Trabajo en equipo para lograr objetivos y metas del área. Realizar eventos en los que se trate la importancia para las instituciones del trabajo en equipo.