

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

Diciembre, 2012

Evaluación Final de Cumplimiento del Código de Conducta de las Entidades AICM y SACM.

CONTENIDO

	Página
1. Resultados de los indicadores aprobados para evaluar el cumplimiento del Código de Conducta	1
2. Principales resultados de la encuesta aplicada al personal de AICM y SACM del 11 al 13 de diciembre de 2012 sobre el código de conducta y valores	2
3. Comparativo de los resultados obtenidos en las encuestas.	21
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 aprobados para evaluar el cumplimiento del Código de Conducta

No.	Denominación	Unidad de Medida	Resp.	Fórmula	Resultados	Frecuencia de Medición
1	Conocimiento de Código de Ética y de Conducta por el Personal	Porcentaje	SRH	$\frac{\text{No. de empleados que conocen los documentos}}{\text{Total de Empleados de AICM y SACM encuestados}} \times 100$	157 / 715 = 22%	Semestral (2012)
2	Comparativo del Conocimiento de Código de Ética y de Conducta por el Personal	Porcentaje	SRH	$\frac{\% \text{ de empleados que conocen el tema en el año actual}}{\% \text{ de empleados que conocían el tema el año pasado}} \times 100$	555/157 = 353.5%	Anual
3	Avance del cumplimiento del Programa Anual de Trabajo	Porcentaje	GEC	$\frac{\text{No. de actividades del Programa Anual de Trabajo realizadas}}{\text{No. de actividades programadas para el semestre}} \times 100$	(15/15)100% = 100%	Semestral(1)
4	Cumplimiento de acciones de difusión programadas	Porcentaje	GEC	$\frac{\text{No. de acciones de difusión realizadas}}{\text{No. de acciones de difusión programadas para el periodo}} \times 100$	39/23 = 170%	Semestral
5	Capacitación en Ética y Valores	Porcentaje	GEC	$\frac{\# \text{ de Servidores públicos de nuevo ingreso capacitados}}{\text{Total de Servidores Públicos de nuevo ingreso en AICM y SACM}} \times 100$	(35/55)100 = 63.7%	Anual(2)
6	Porcentaje de accidentes de trabajo por no utilizar equipos de protección asignado ocurridos el año en curso	Porcentaje	GAP	$\frac{\# \text{ de Accidentes por no utilizar equipo de protección}}{\# \text{ total de accidentes de trabajo}} \times 100$	0/15*100 = 0%	Semestral
7	Comparativo de porcentaje de accidentes de trabajo por no utilizar equipos de protección asignado ocurridos en el año en curso con respecto al año anterior	Porcentaje	GAP	$\frac{\text{No. de Accidentes por no utilizar equipo de protección en el año en curso}}{\text{No. de Accidentes por no utilizar equipo de protección en el año pasado}} \times 100$	0/20*100= 0%	Anual

SRH = Subdirección de Recursos Humanos; GEC = Gerencia de Empleo y Capacitación; GAP = Gerencia de Administración de Personal

NOTA (1).- No se realizó el Curso de Cultura de Legalidad, además de que se realizó antes del tiempo programado las entregas del Código de Conducta, programa de Trabajo e Indicadores de Evaluación ala SFP. Se tiene programado adelantar la entrega de resultados originalmente programada para Enero.

NOTA (2).- Comprende el periodo del 1 de junio al 17 de diciembre de 2012

2. Principales resultados de la encuesta aplicada al personal de AICM y SACM del 11 al 13 de diciembre de 2012 sobre el código de conducta y valores.

Del 11 al 13 de diciembre, se aplicó al personal de AICM que acudió por su recibo de pago a las oficinas de la Gerencia de Administración de Personal y mediante entrega en el sobre del recibo de pago a los servidores públicos de SACM, el cuestionario aprobado en la 4ª Sesión Ordinaria del pasado 27 de noviembre.

El cuestionario cubrió 10 de las conductas que como trabajadores del AICM y SACM, el personal debe de observar, no se incluyeron preguntas sobre la presentación y manejo personal y lo correspondiente a uso del cargo público. 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.

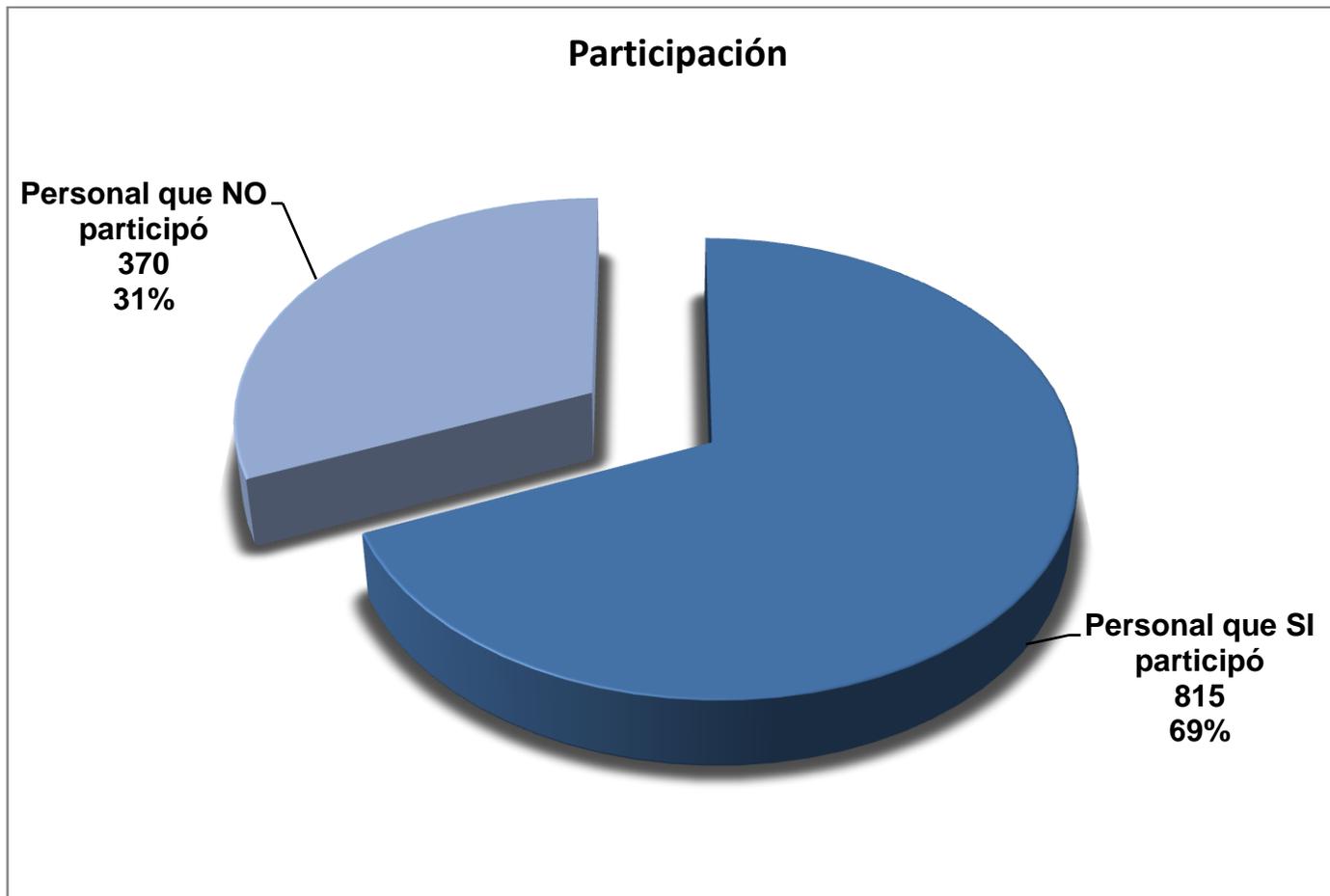
En el cuadro siguiente se identifica el número de pregunta con las 12 conductas que se definieron en el Código de Conducta.

5.- Conductas a Observar por las y los Servidores Públicos		No de Pregunta
	Conocimiento del código de conducta	1 y 2
5.1.	Compromisos Generales de Conducta	3, 4 y 5
5.2	De la presentación y manejo personal	
5.3	Conocimiento y aplicación de las leyes y normas	8
5.4	Del uso del cargo público	
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	11, 14, 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.

1.- Participación del Personal

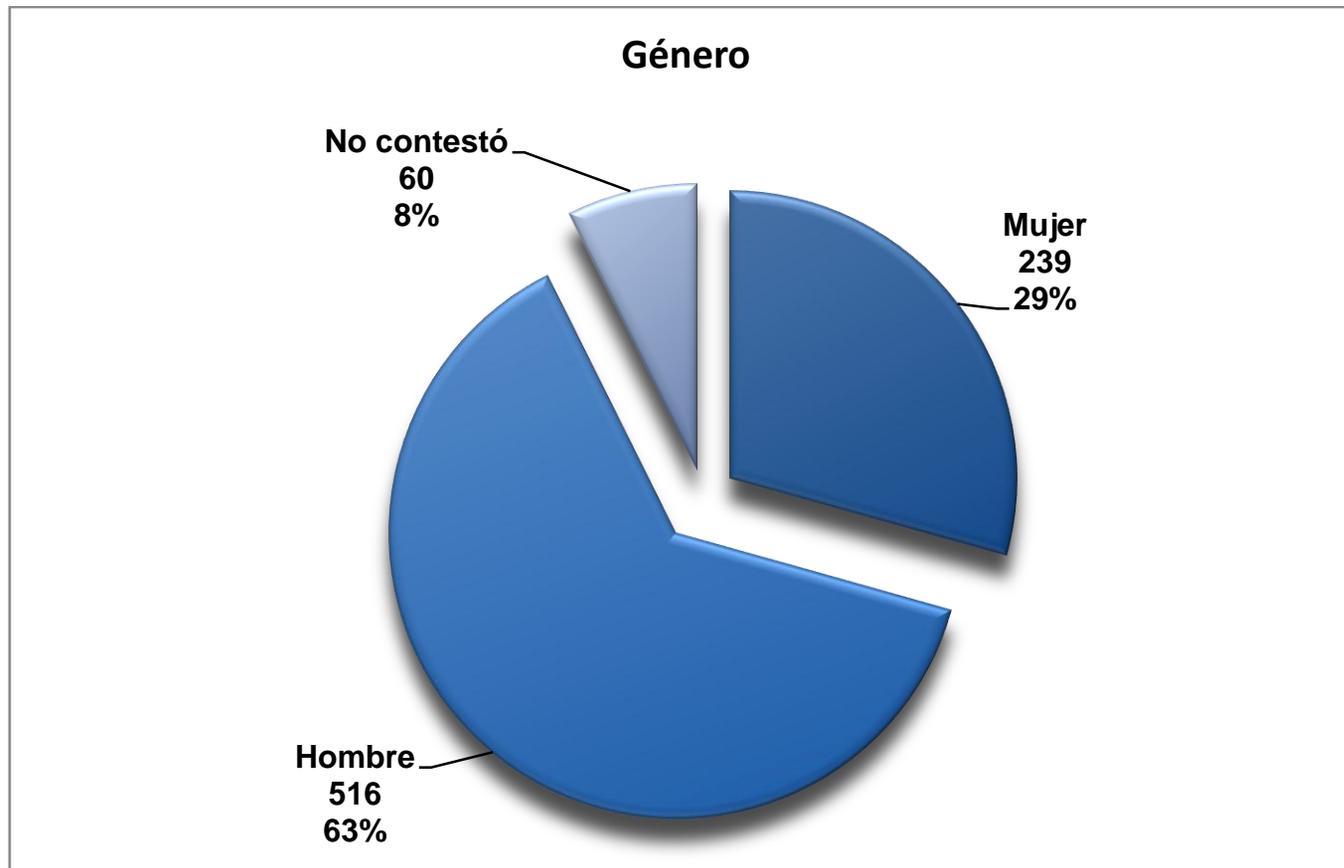
Participaron 815 servidores públicos, de un total de 1,185 alcanzándose una participación del 69%, cifra que es mayor al 56% alcanzado en la encuesta del mes de junio. Este cuestionario presentó más preguntas que el cuestionario anterior (cuestionario de junio 5 preguntas, cuestionario de diciembre 16).



2.- Participación del Personal por género

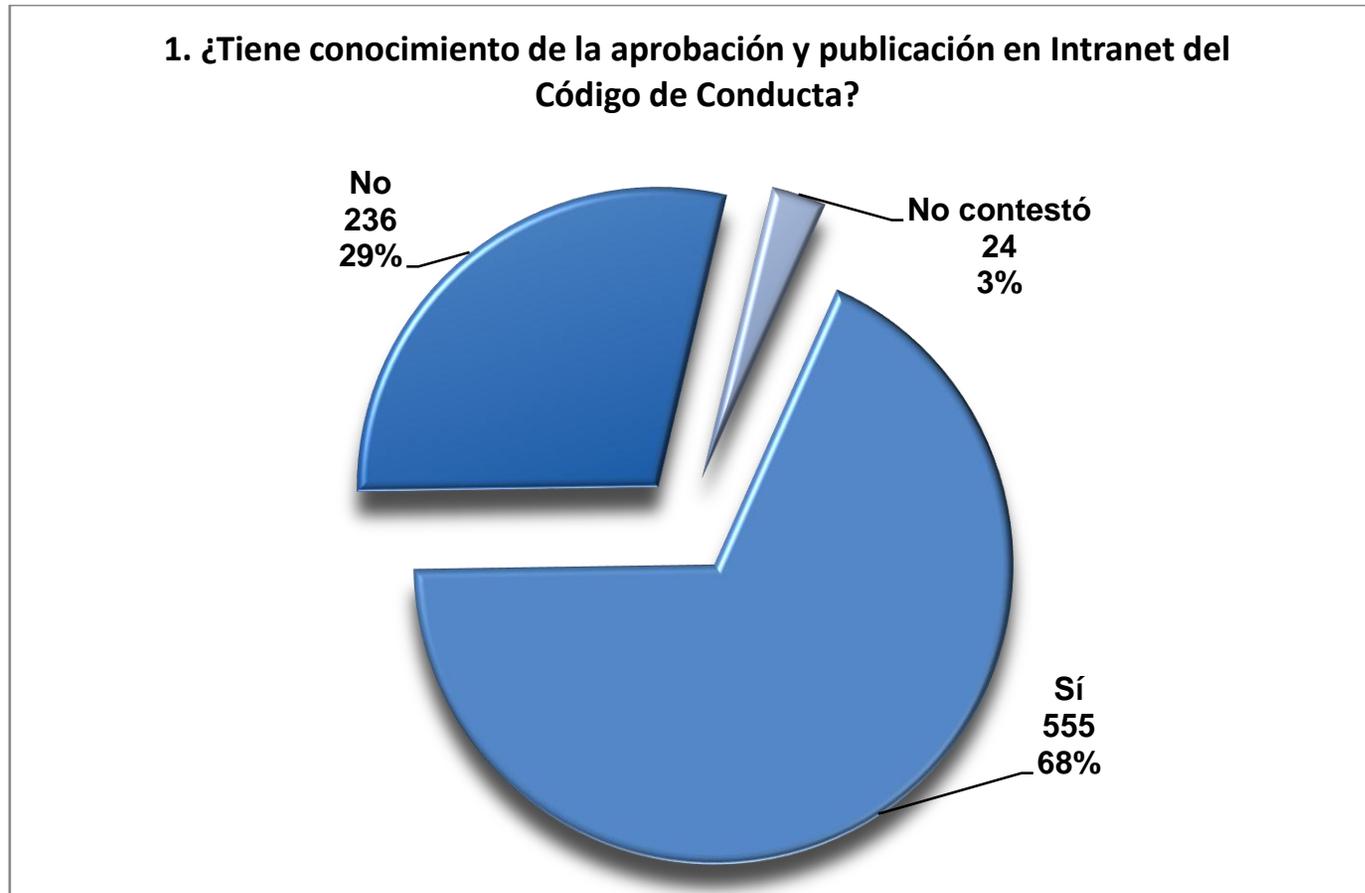
En esta ocasión se identificó el género de los participantes, alcanzándose participación de hombres de 516 (63%); de mujeres de 239 (29%) y un 8% del personal no contestó la pregunta de su género.

Si se compara la participación de hombres y mujeres en otras encuestas como la de Clima y Cultura Organizacional (ECCO), tenemos que en ésta ocasión fue mayor la participación de hombres, ya que en la de ECCO alcanzó un 59% y la de mujeres fue menor, ya que en la ECCO su participación fue del 41%.



3.- Conocimiento de la Publicación del Código de Conducta.

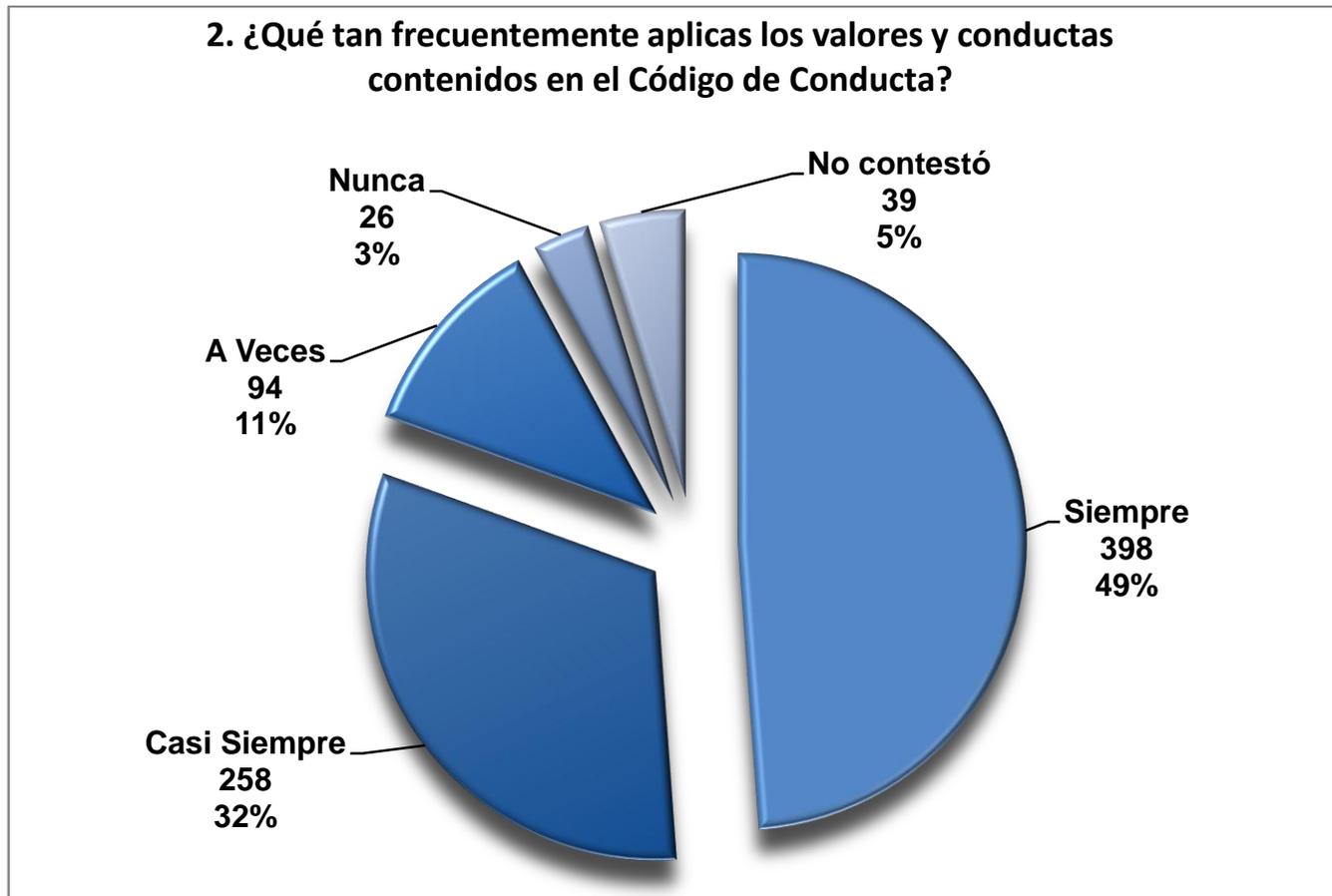
No obstante la difusión que se ha realizado de la publicación del Código de Conducta, solo el 68% (555) del personal señaló que está enterado de su publicación, el 29% (236) señaló que no está enterado y un 3% (24) no contestó la pregunta.



Al comparar el resultado de ésta encuesta con el obtenido en la aplicada en junio, se tiene que en junio 543 trabajadores dijeron conocer el nombre del documento, en tanto que en ésta encuesta 555 dijeron conocer su publicación. El personal que en la primera encuesta señaló que no conocía o recordaba el nombre del documento fue el 25% (179), en tanto que en la segunda encuesta fue el 29% (236).

4.- Aplicación de los valores y Conductas.

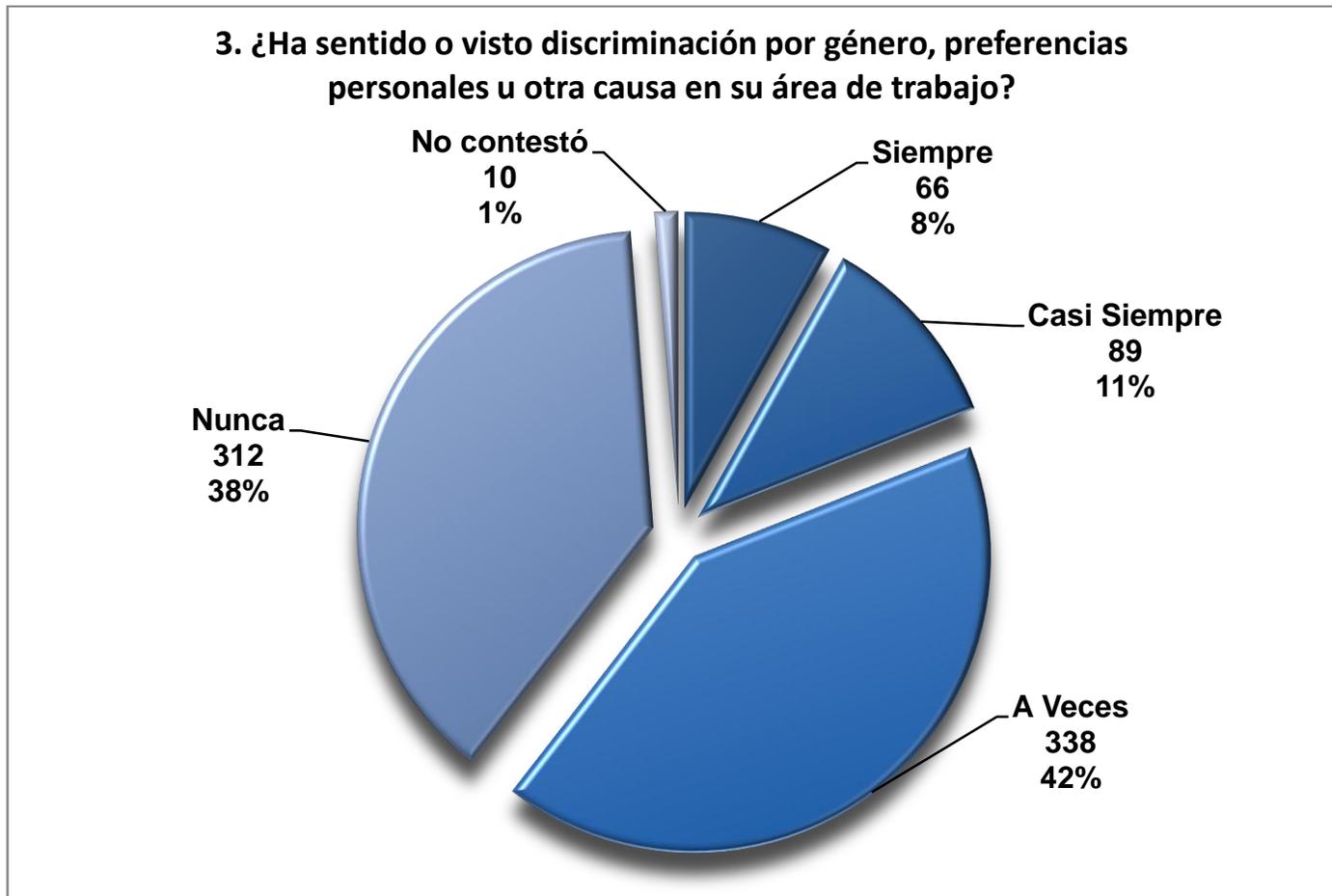
El 49% (398) de las respuestas señalan que el personal **Siempre** aplica los valores y conductas contenidos en el Código de Conducta. El 32% (258) señalan que **Casi Siempre**, el 11% (94) señala que los aplica **A Veces**, un 3% (26) señala que **Nunca los aplica** y un 5% (39) No contestó la pregunta.



En resumen se puede decir que un 81% (656) del personal aplica **Siempre o Casi siempre** los valores y conductas contenidos en el Código de Conducta.

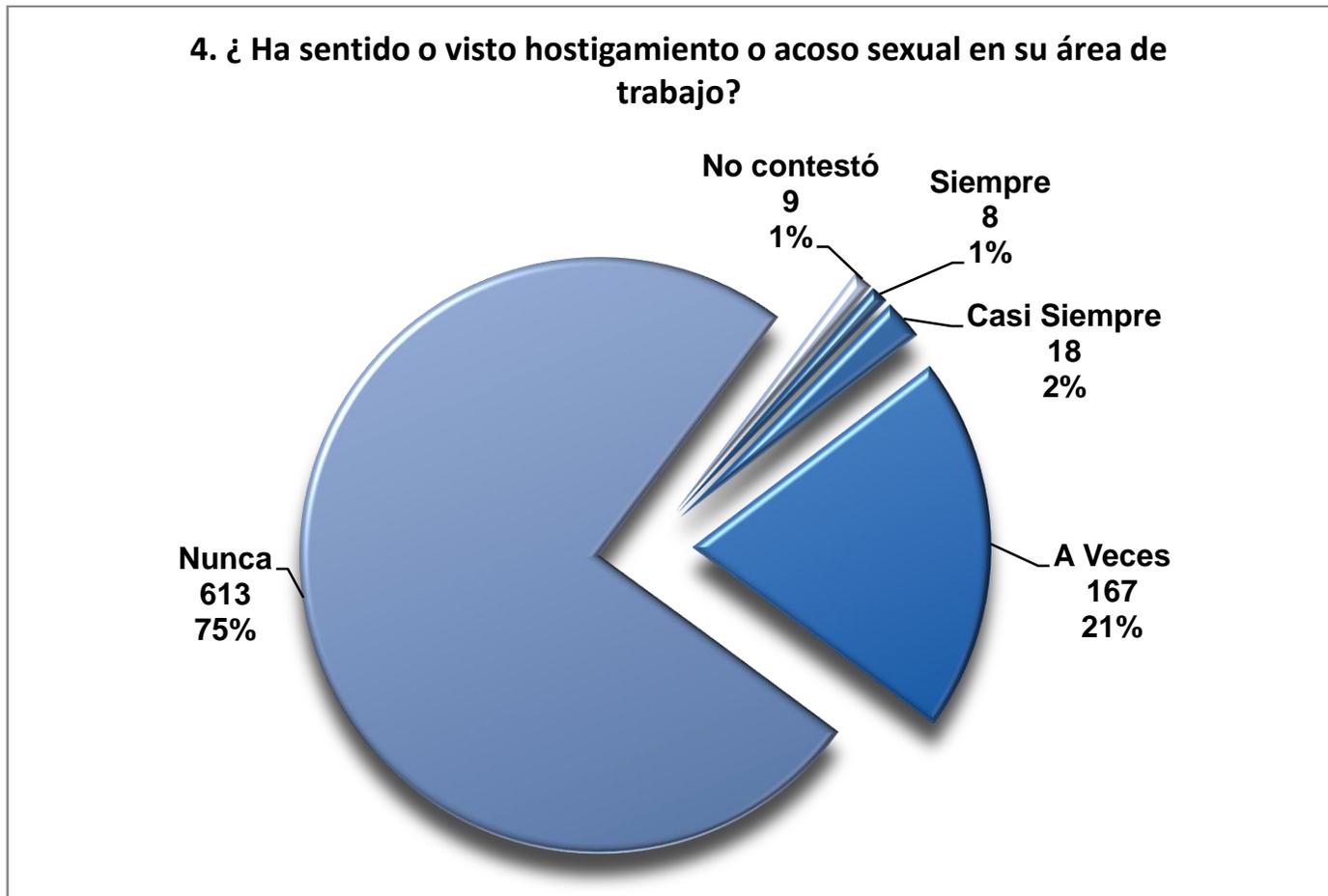
5.- Discriminación por género, preferencias personales y otras causas en el área de trabajo.

Es de resaltar que si bien es bajo el porcentaje de personal que contestó que **Siempre** ve o ha sentido discriminación (8%=66), el (11%=89) respondió que **Casi Siempre** y el (42%=338) respondió que **A veces**. Las respuestas de que **Nunca** han visto o tenido conocimiento de discriminación alcanzó un 38% (312) y no contestaron la pregunta un 1% (10)



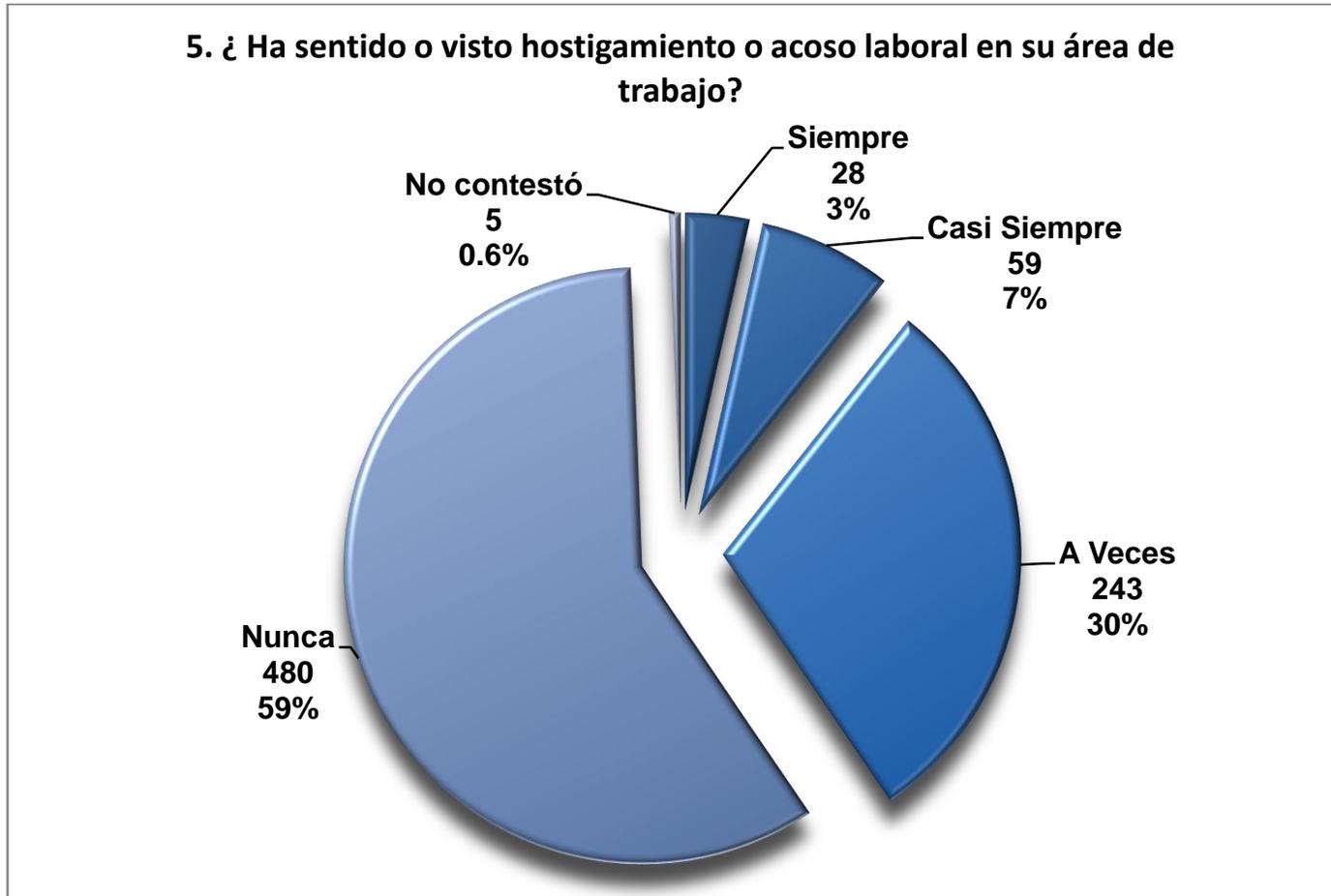
6.- Hostigamiento y Acoso Sexual en el área de trabajo.

El 75% (613) del personal contestó que no 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** (1% = 8), **Casi siempre** (2% = 18) y **A Veces** (21%=167) se tiene que un 24% del personal considera que existe este tipo de actitudes al interior de sus áreas de trabajo.



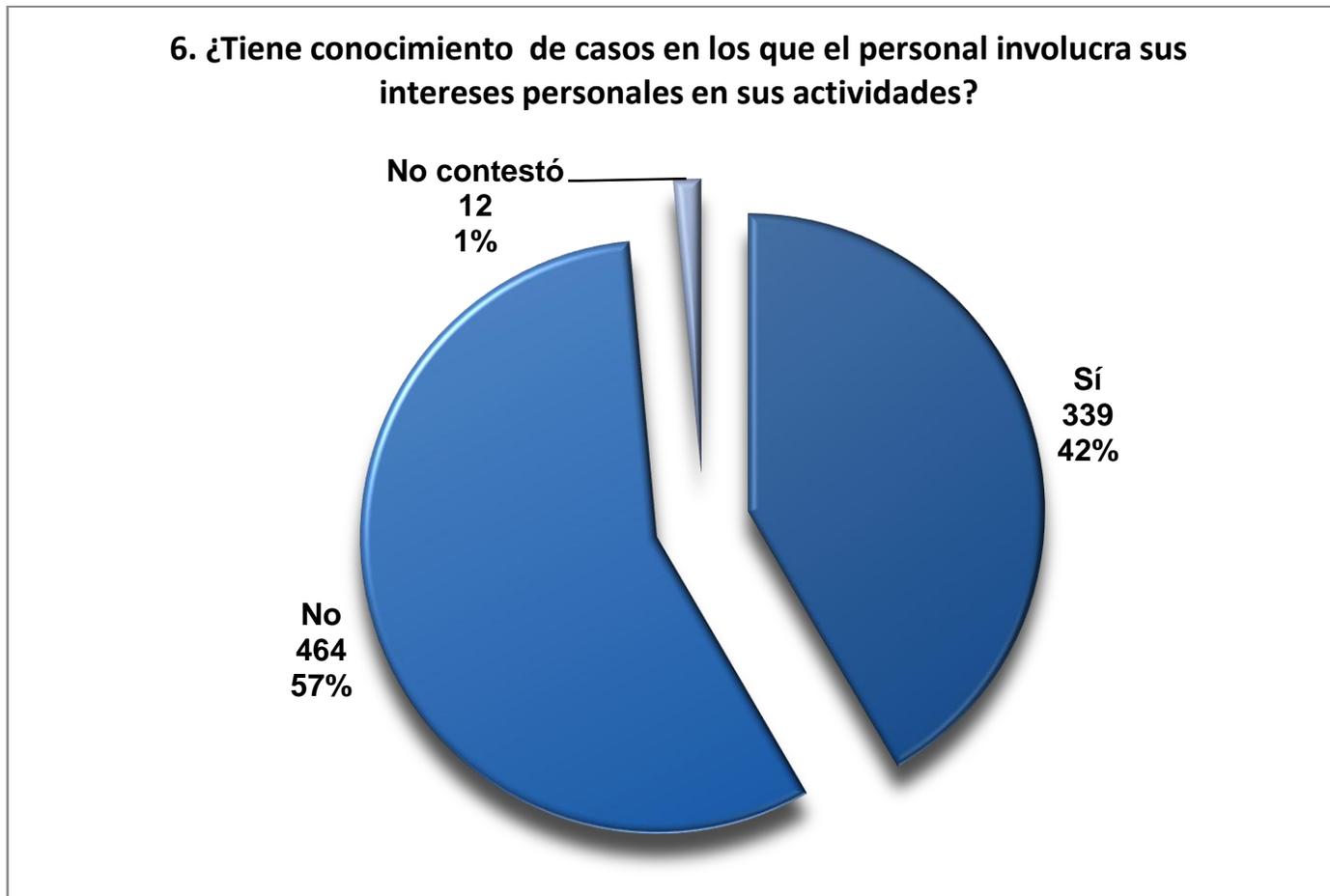
7. Hostigamiento y Acoso Laboral en el área de trabajo.

El 59% (480) del personal contestó que no 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% = 28), **Casi siempre** (7% = 59) y **A Veces** (30%=243) se tiene que un 40% del personal considera que existe este tipo de actitudes al interior de sus áreas de trabajo.



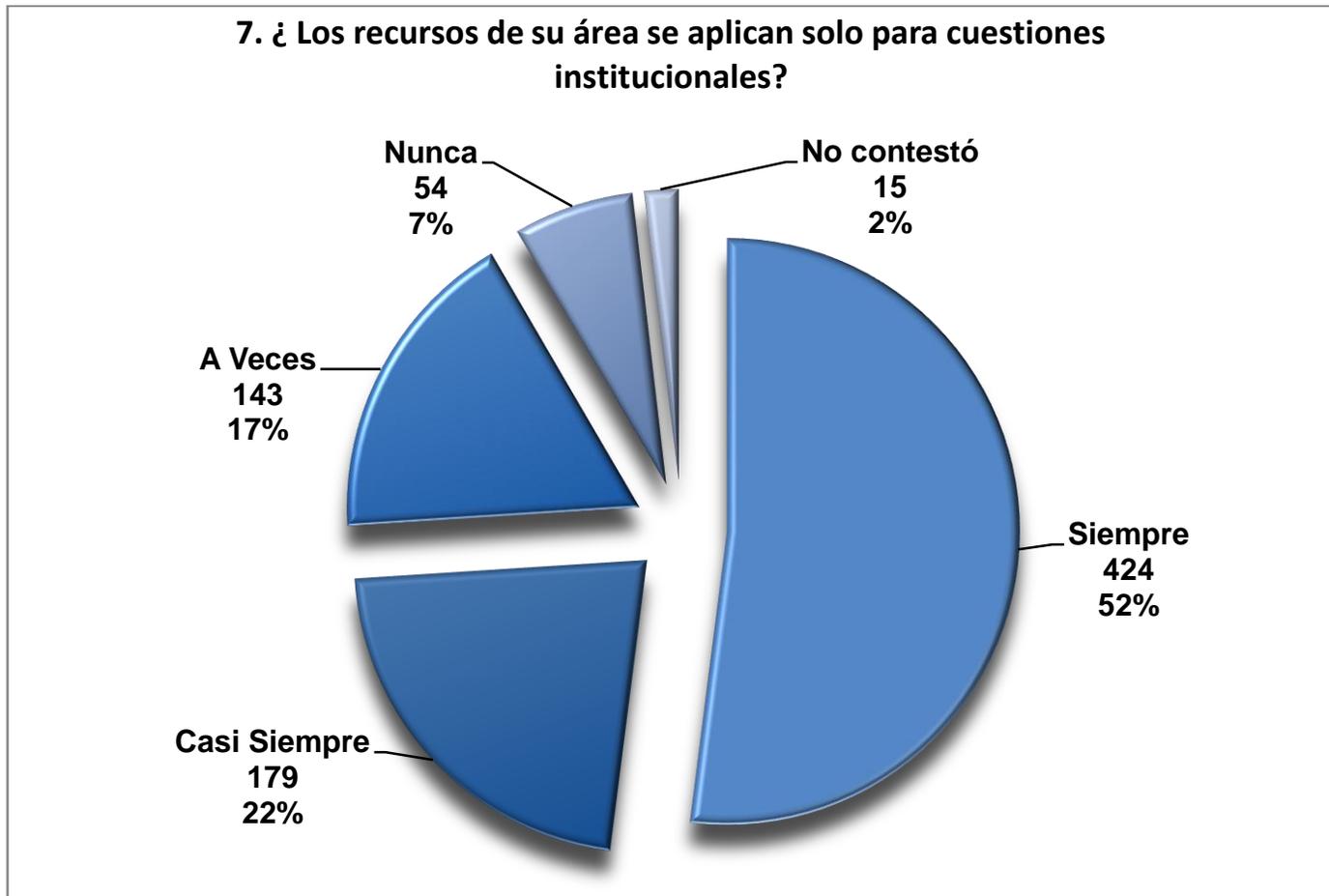
8. Involucramiento de intereses personales en sus actividades.

El 57% (464) del personal contestó que no ha visto o sentido que el personal involucre sus intereses personales al realizar su trabajo, en tanto que el 42% (339) señala que si se dan este tipo de casos en su área de trabajo, menos del 2% (12) no contestó la pregunta.



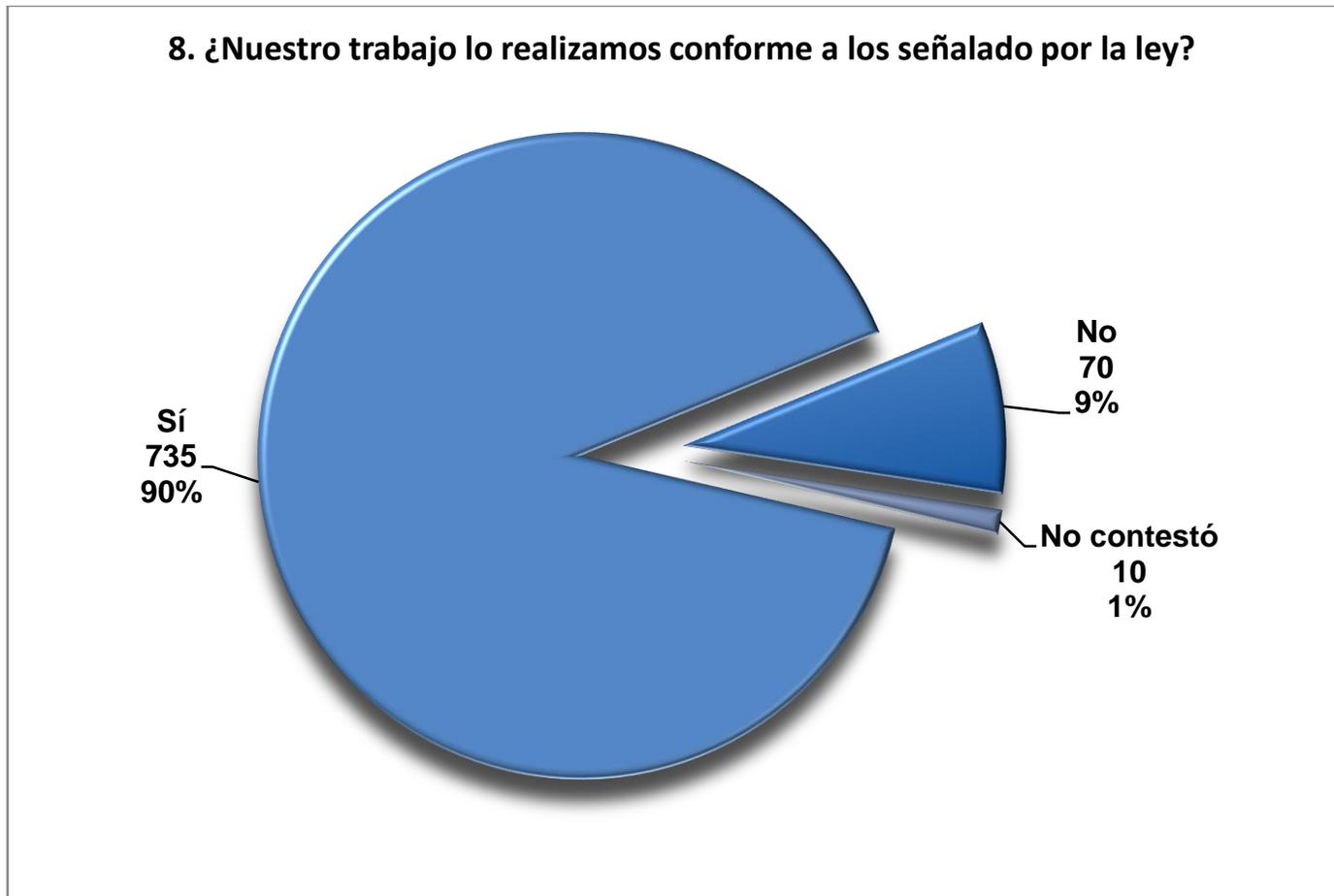
9. Aplicación de recursos en cuestiones institucionales.

El 52% (424) del personal contestó que en su área **Siempre** se aplican los recursos en cuestiones institucionales, resultado que al sumarse con las respuestas de la pregunta **Casi Siempre** (22% = 179), alcanzan un 74% (603). El personal que considera que **A Veces** se utilizan los recursos para uso institucional es de 17% (143), el personal que considera que **nunca se utilizan** para cuestiones institucionales representan el 7% (54). No contestó la pregunta menos del 2% (15).



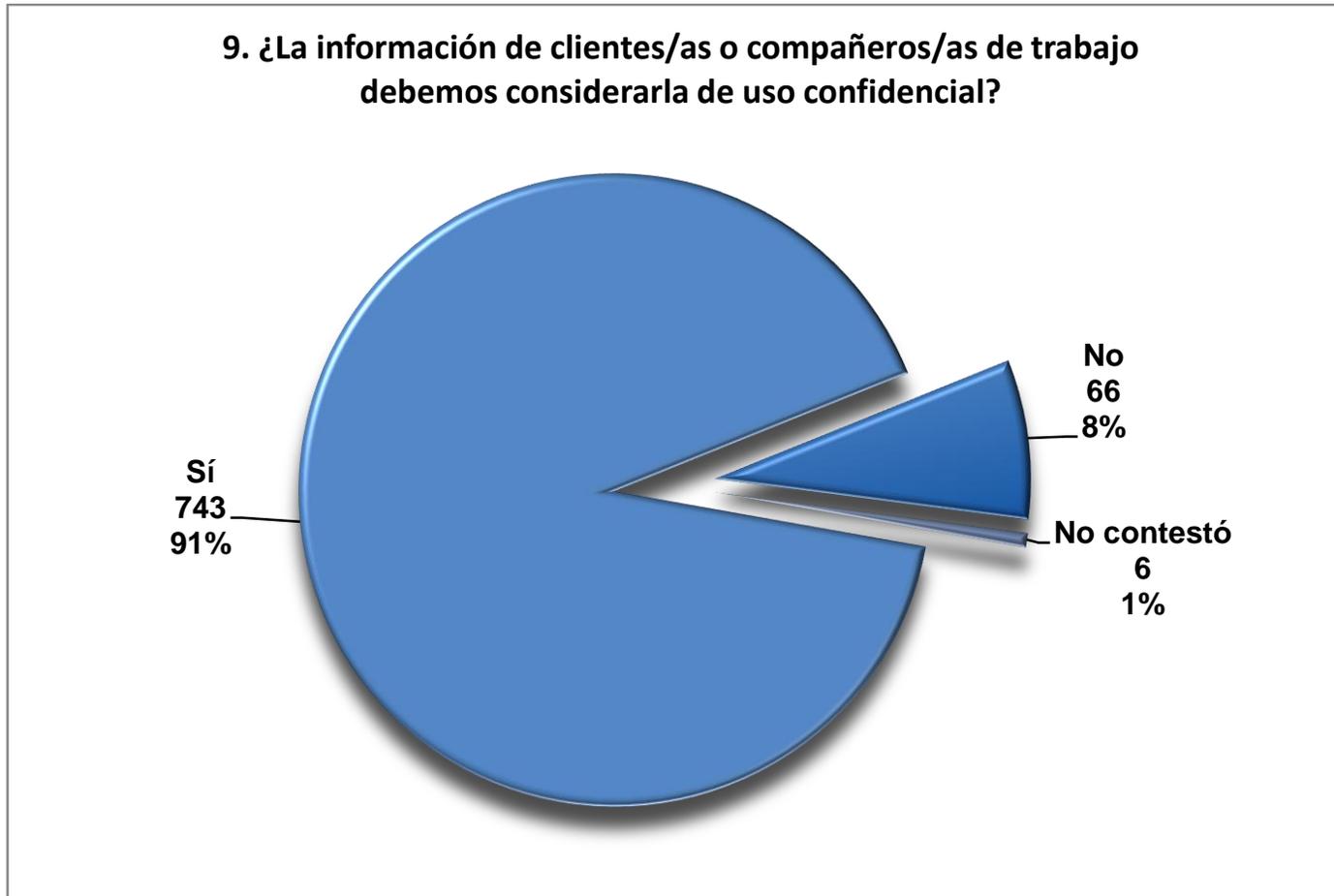
10. Realizar trabajo conforme a lo señalado por la Ley.

El 90% (735) del personal contestó que su trabajo lo realiza conforme a lo señalado por la Ley, en tanto que un 9% (70) consideran que no lo realizan de esta forma. Un 1% (10) no contestaron la pregunta.



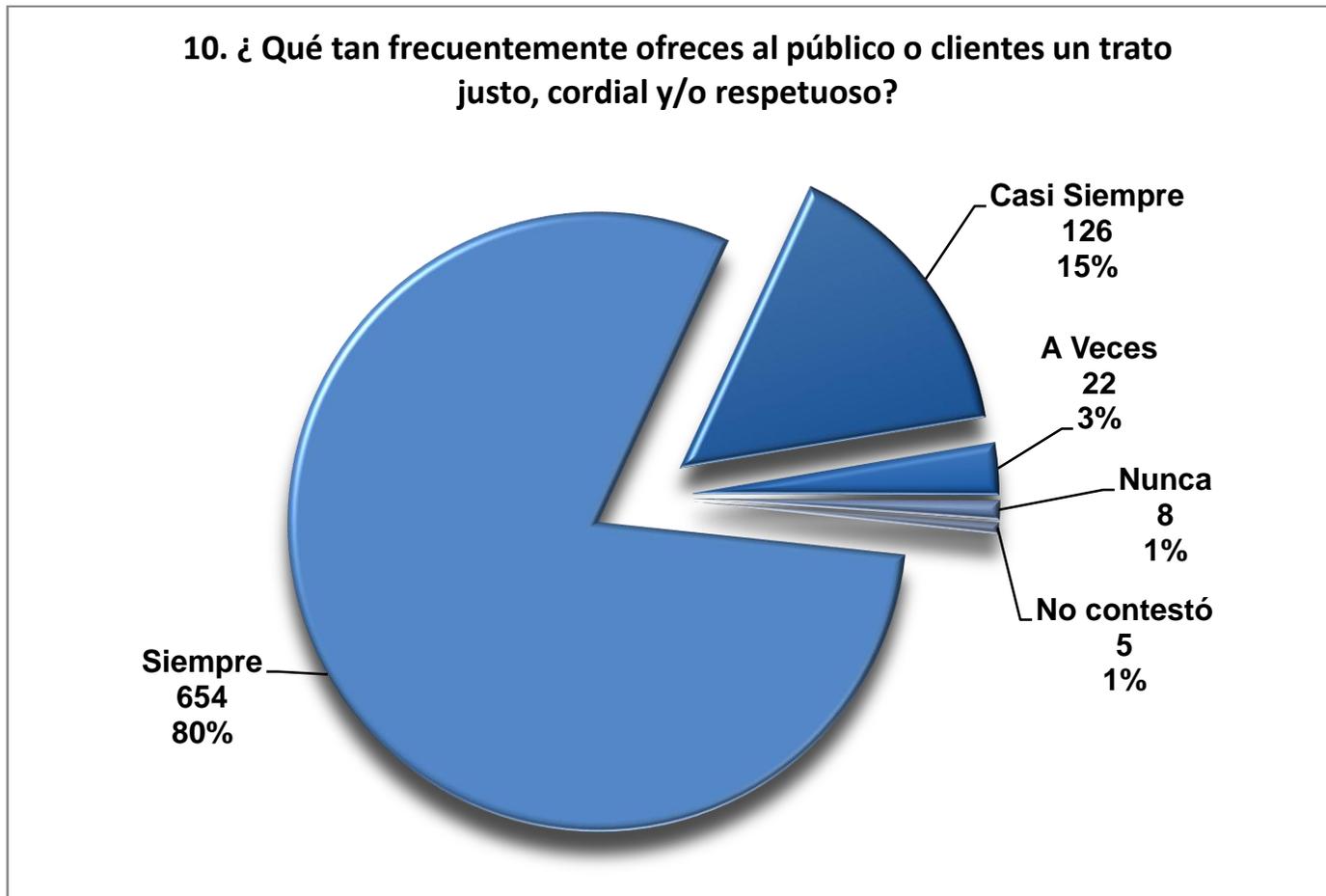
11. Uso confidencial de la información de los clientes/as y compañeros.

El 91% (743) del personal contestó se debe usar como confidencial a la información de los clientes y compañeros/as de trabajo. Sólo el 8% (66) contestó en forma negativa y menos del 1% (6) no contestó la pregunta.



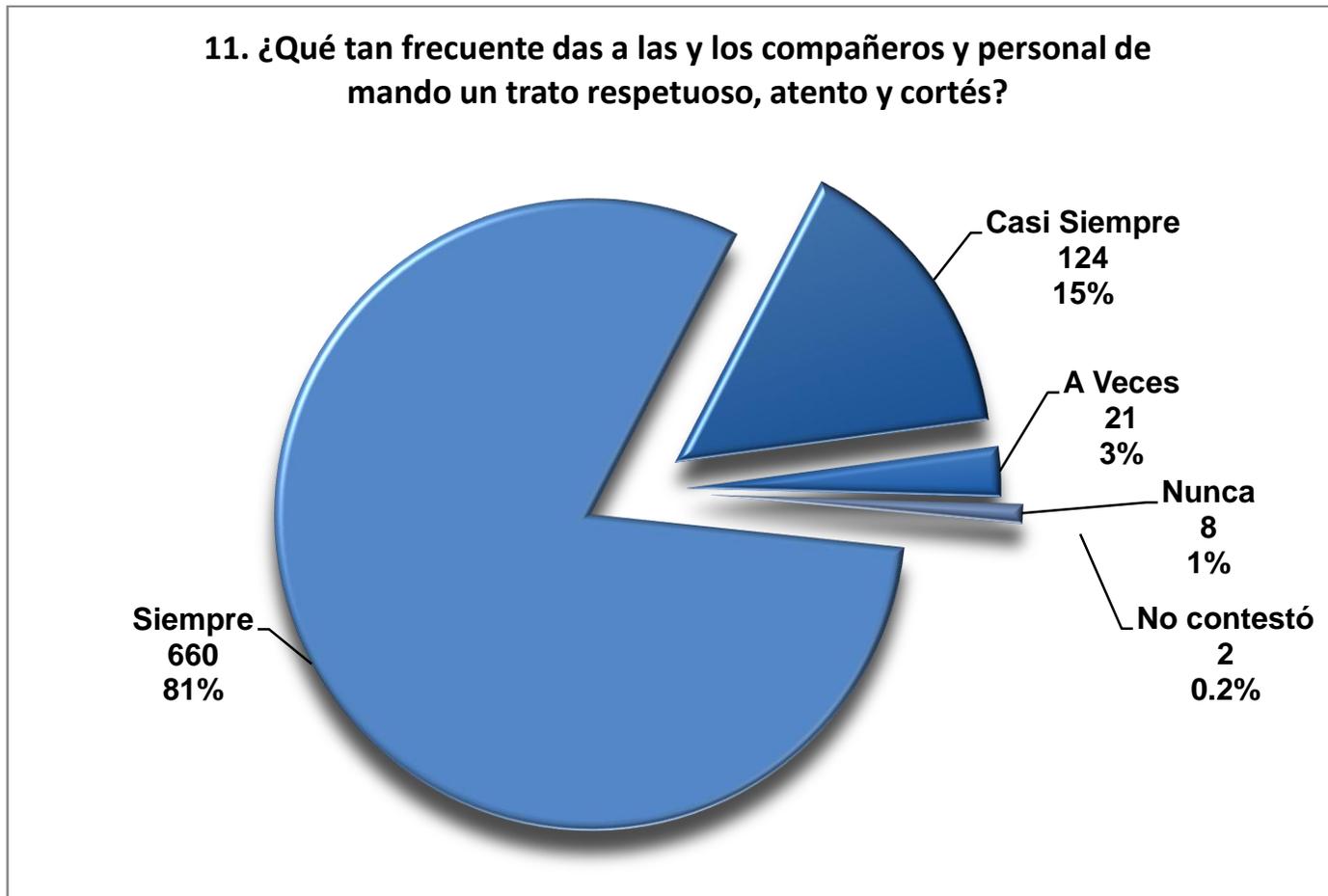
12. Trato justo, cordial y respetuoso a clientes y público.

El 80% (654) del personal contestó que **Siempre** da éste tipo de trato en su trabajo cotidiano, un 15% (126) **Casi siempre** lo da y el que **A veces** da este trato representa el 3% (22); al sumarse las conductas anteriores se tiene que un 98% del personal por lo regular da este tipo de trato. Solo el 1%(8) contestó que nunca da este tipo de trato.



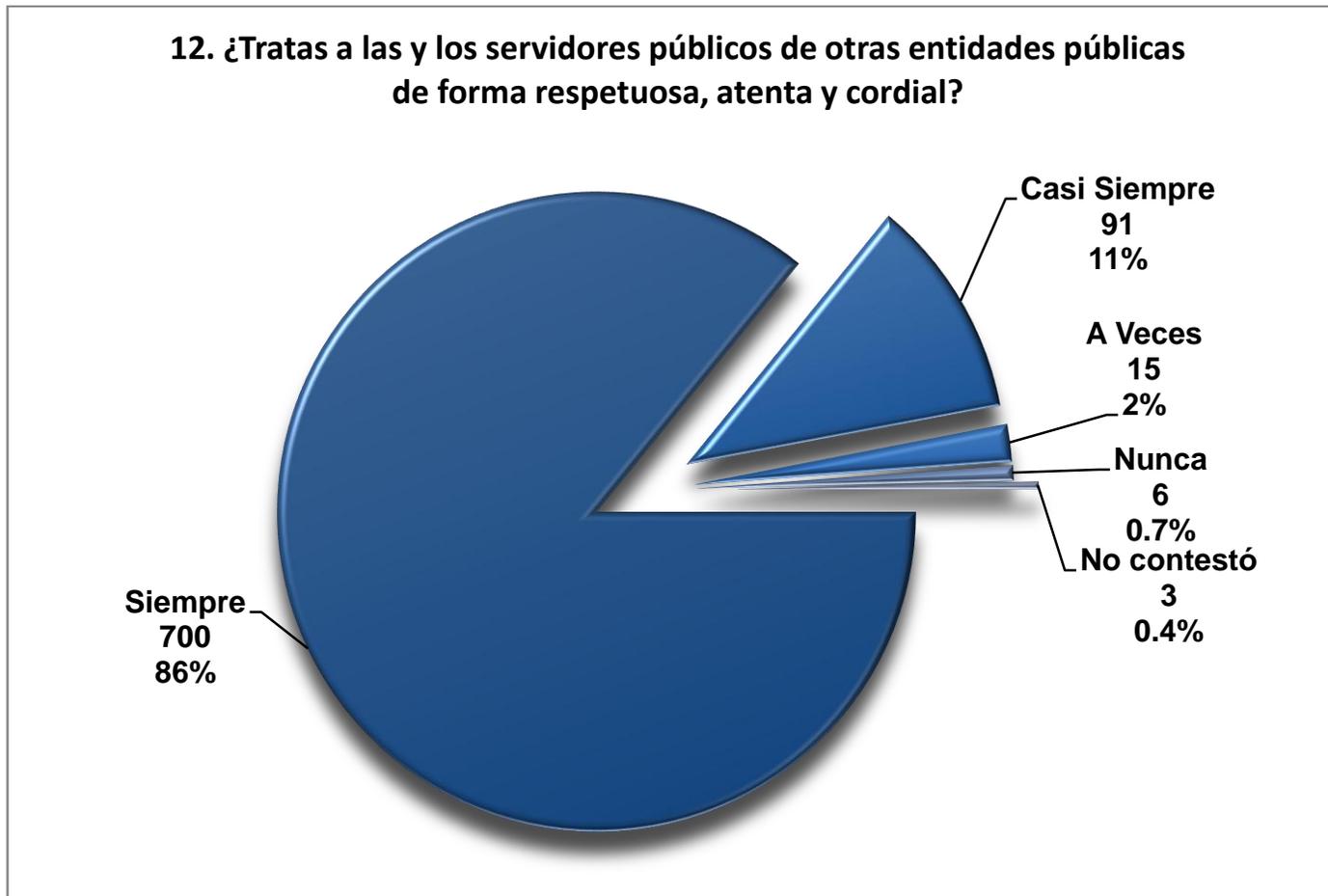
13. Trato respetuoso atento y cortés a las y los compañeros y personal de mando.

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.



14. Trato respetuoso atento y cordial a las y los servidores públicos.

El 86% (700) del personal contestó que **Siempre** da éste tipo de trato a las y los servidores públicos en su trabajo cotidiano, un 11% (91) **Casi siempre** lo da y el que **A veces** da este trato representa el 2% (15); al sumarse las conductas anteriores se tiene que un 99% del personal por lo regular da este tipo de trato. Solo menos del 1% (6) contestó que nunca da este tipo de trato.



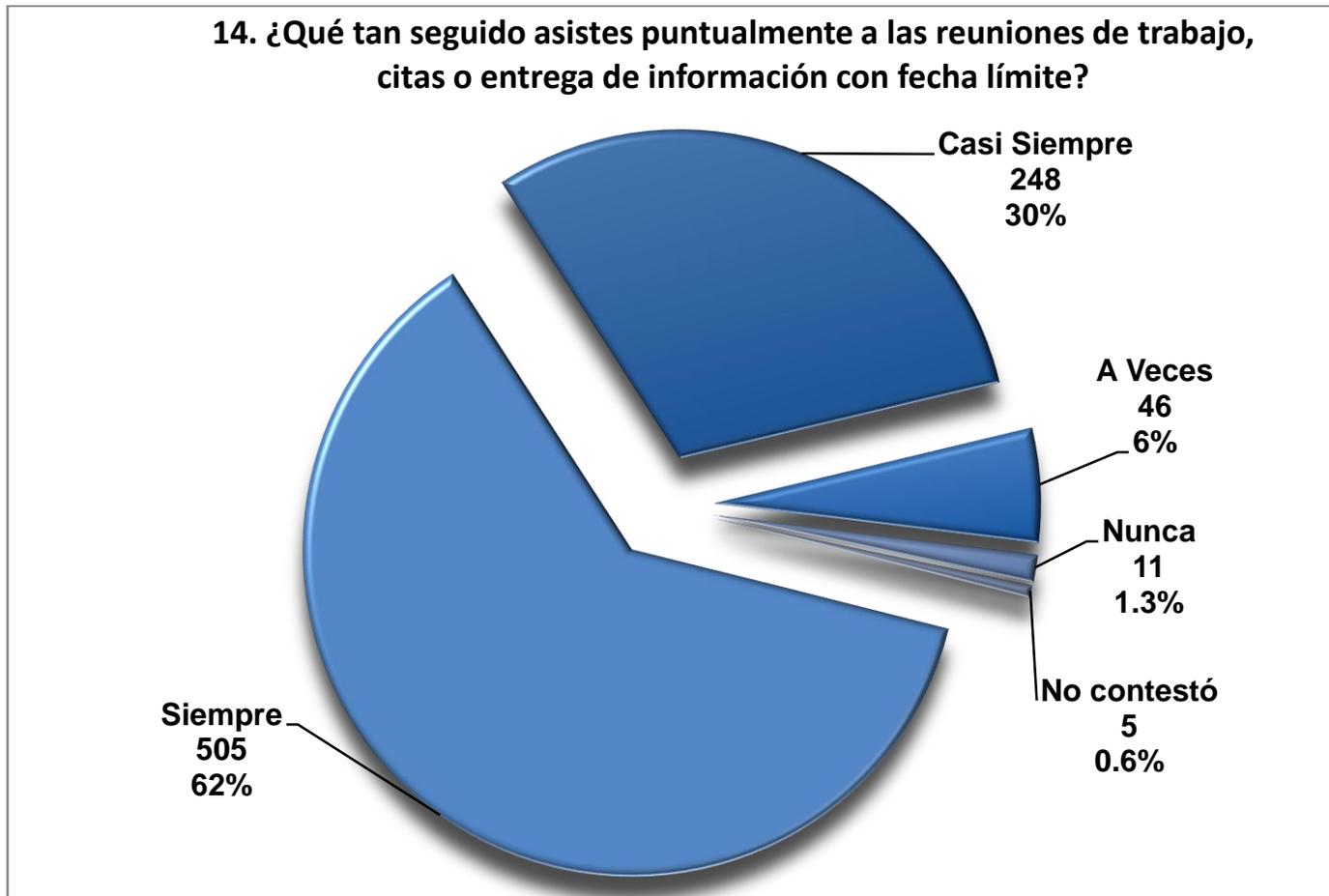
15. Observar medidas de seguridad establecidas.

El 52% (421) del personal contestó que **Siempre** observa las medidas de seguridad establecidas para su trabajo cotidiano, un 33% (267) **Casi siempre** las observa y el que **A veces** observa las medidas de seguridad representa el 13% (109); al sumarse las conductas anteriores se tiene que un 98% del personal las observa. Solo el 2% (14) contestó que nunca observa las medidas de seguridad.



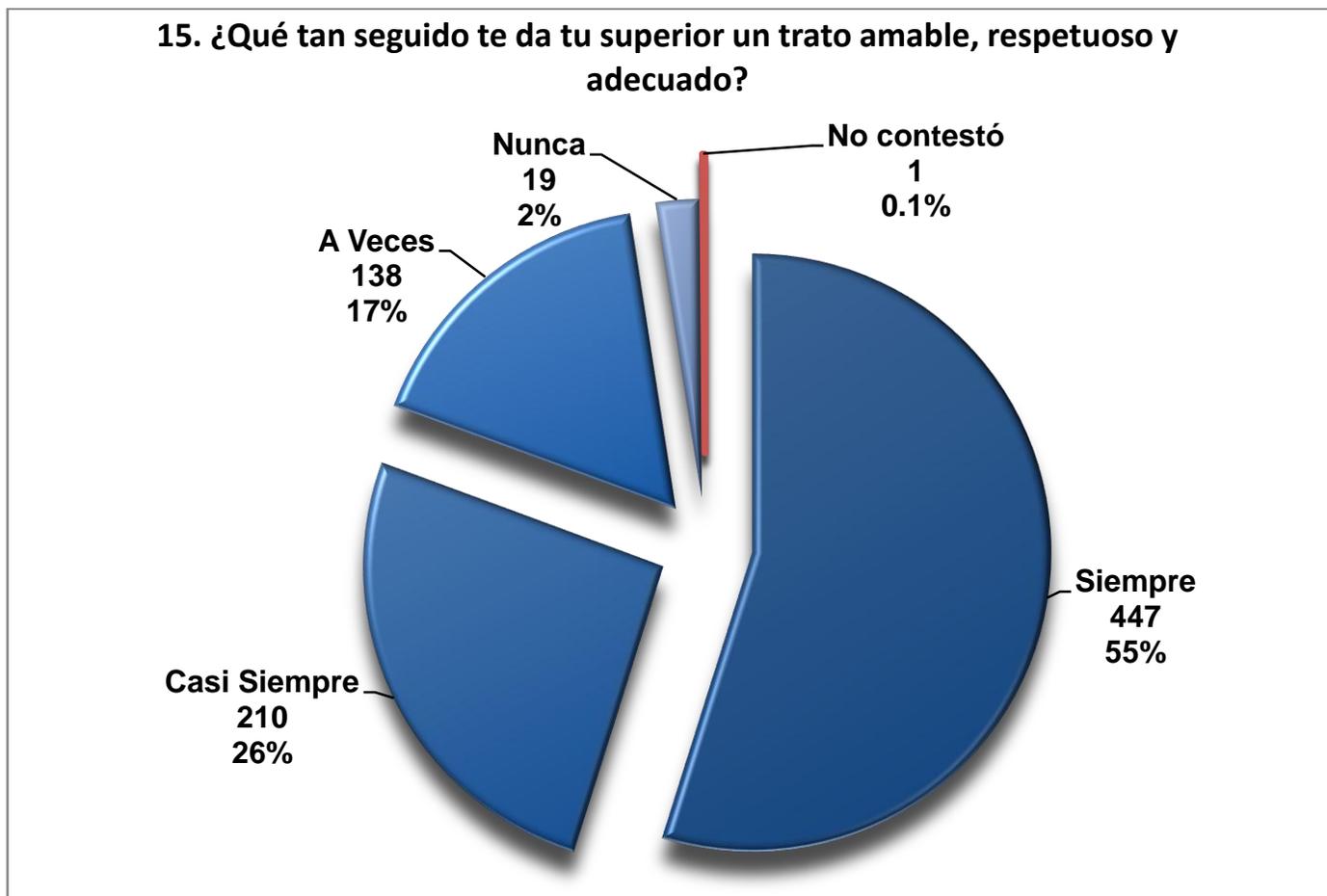
16. Asistencia puntual a reuniones, citas o entrega de información.

El 62% (505) del personal contestó que **Siempre** tiene asistencia puntual a reuniones, citas o entrega de información, un 30% (248) **Casi siempre** y el que **A veces** observa la asistencia puntual el 6% (46); al sumarse las conductas anteriores se tiene que un 98% del personal las observa. El 1.4% (11) contestó que nunca observa la asistencia puntual a reuniones, citas o entrega de información, además de que menos del 1% (5) no contestó la pregunta.



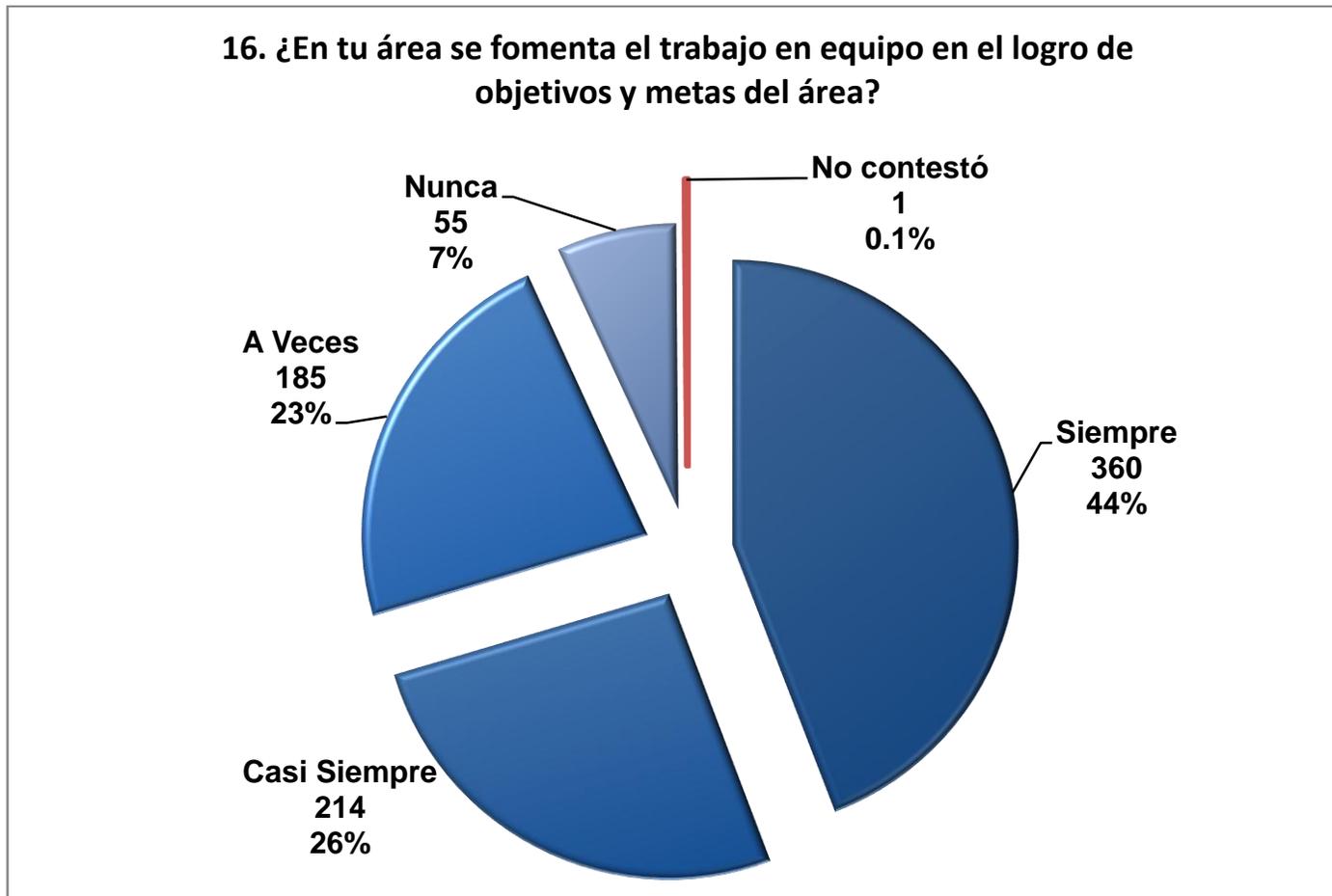
17. Trato del superior a su personal de forma amable, respetuosa y adecuada.

El 55% (447) del personal contestó que **Siempre** recibe de su superior un trato amable, respetuoso y adecuado, un 26% (210) **Casi siempre** recibe este tipo de trato, **A veces** es tratado/a de forma amable, respetuosa y adecuada el 17% (138); al sumarse las conductas anteriores se tiene que un 98% regularmente recibe un trato amable, respetuoso y adecuado de su superior. El 2% (19) contestó que nunca recibe este tipo de trato.



18. Trabajo en equipo para lograr objetivos y metas del área

El 44% (360) del personal contestó que **Siempre** se fomenta el trabajo en equipo en su área, un 26% (214) contestó que **Casi siempre** se fomenta, **A veces** un 23% (185); al sumarse las conductas anteriores se tiene que 93% indicó que regularmente se fomenta el trabajo en equipo en su área. El 7% (55) contestó que nunca se fomenta este tipo de actitudes de trabajo en su área de adscripción.



3. Comparativo de los resultados obtenidos en las encuestas.

3.1 Conocimiento del Código de Conducta

En el cuestionario de junio, 543 trabajadores contestaron que SI conocían la existencia de un documento que indicara las conductas de las y los servidores públicos de AICM y SACM, representando el 76% de los participantes; sin embargo solo el 22% (155) reconoció el nombre correcto.

En el segundo cuestionario 555 trabajadores y trabajadoras de AICM y SACM contestaron que tuvieron conocimiento de la publicación del Código en Intranet (68%) del personal participante.

Con lo anterior, se identifica que si bien no se ha incrementado en porcentaje de personal que conoce el Código de Conducta, con las acciones realizadas, el personal ya reconoce al Código de Conducta por el nombre y sabe que debe de seguir las conductas que en él se señalan.

3.2 Conocimiento de los Valores Institucionales

En Junio, solo el 24% (172) del personal reconoció 3 o más valores. En diciembre, al preguntar al personal la frecuencia de aplicación de los valores y conductas en su vida diaria, (pregunta 2), un 49% (398) respondió que los aplica en su trato cotidiano.

3.3 Conocimiento del Valor Institucional de Tolerancia

Para identificar la actuación con tolerancia, se presentó la pregunta 3 referente a si se ha visto o sentido discriminación por genero, preferencias personales u otra causas en su área de trabajo. En la encuesta de junio, sólo un 36% del personal lo reconoció como valor institucional. En la encuesta de diciembre, el 61% del personal tiene la percepción que no hay equidad y si intolerancia en las áreas.

3.4 Conocimiento y Aplicación de los Valores Institucionales de Equidad y Respeto hacia las personas

Para relacionar los valores de equidad y respeto, en el cuestionario de diciembre se presentaron 7 preguntas (4, 5 10, 11, 12, 14 y 15). En el cuestionario de junio, el personal que identificó como valor institucional el respeto, alcanzó un 65% (465) de los encuestados. En diciembre, las respuestas que se dieron a las 7 preguntas fueron las siguientes: **Un 75%** del personal considera que no hay hostigamiento y acoso sexual; **un 40%** de los empleados que contestaron el cuestionario, considera que hay hostigamiento y acoso laboral; En cuanto al trato justo y respetuoso que se ofrece a clientes y público en general **un 80%** del personal considera que ofrece ese trato; En cuanto al trato a compañeros y personal de mando, el **81%** de los participantes

consideran que Siempre dan ese trato; Con respecto al trato a los servidores públicos de otras entidades, el **86%** de los que contestaron la pregunta consideran que Siempre dan ese trato; En lo que respecta a la pregunta de asistir puntualmente a reuniones, el **62%** contestó que Siempre lo realizan; Por último, en cuanto a el recibir un trato amable del personal de mando alcanzó un **55%**.

Por las respuestas al cuestionario, se puede decir que el personal considera que No siempre es respetado por el personal de mando (45%) y siente que hay casos de hostigamiento y acoso laboral (40%).

El personal considera que da un buen trato al público (80%), a los compañeros y personal de mando (81%) y a servidores públicos de otras entidades (86%), valores que son mayores a la identificación del valor de respeto (65%) que se hizo en el cuestionario de junio.

3.5 Conocimiento y Aplicación del Valor Institucional de Lealtad.

Con respecto al valor de Lealtad, en el cuestionario de diciembre se incluyó la pregunta 16 referente al trabajo en equipo alcanzándose un **44%**, cifra que es casi similar a la respuesta del mes de junio (42%).

3.6 Conocimiento y Aplicación del Valor Institucional de Honestidad.

En junio, el 61% de los encuestados identificaron como valor institucional la Honestidad, en diciembre los porcentajes que alcanzaron las respuestas de los encuestados al responder las preguntas 6 y 7 fueron el **42%** Si tiene conocimiento de que el personal involucra intereses personales en sus actividades y el **46%** considera que no siempre el personal aplica los recursos para cuestiones institucionales.

3.7 Conocimiento y Aplicación de los Valores Institucionales de Respeto

Con respecto al valor de Respeto, en el cuestionario de diciembre se incluyó las preguntas 8, 9 y 13 referentes al respeto de la ley, el respeto de mantener la información en forma confidencia y el respeto a las medidas de seguridad para las y los trabajadores respectivamente. Las respuestas del personal fueron de un **90%** al respeto de la Ley, un **91%** al respeto de la confidencialidad de la información y un **52%** al respeto a las medidas de seguridad en el trabajo. En el mes de junio, solo el 65% del personal identificó como valor institucional el Respeto.

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

- 1.- Participación del Personal.** Se considera que si bien se logró mayor participación del personal, se requiere continuar realizando mayor difusión de los valores y continuar con la campaña de sensibilización para promover la participación del personal de AICM y de las y los funcionarios de SACM.
- 2.- Participación del Personal por género.** Continuar en las encuestas siguientes, identificando el género del personal que participa, a fin de mejorar la participación por género.
- 3.- Conocimiento de la Publicación del Código de Conducta.** Se considera que debe de realizarse una mayor difusión del Código de Conducta para incrementar el conocimiento de la publicación por el personal.
- 4.- Aplicación de los valores y 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.
- 5.- Discriminación por género, preferencias personales y otras causas en el área de trabajo.** Incrementar el número de acciones de difusión que permitan prevenir la realización de estas conductas e informar sobre la legislación y sanciones existentes para el personal que las cometa.
- 6.- Hostigamiento y Acoso Sexual en el área de trabajo.** Continuar con la difusión de la los integrantes del Comité de Ética y del Comité de Intervención en 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.
- 7.- 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.
- 8. Involucramiento de intereses personales en sus actividades.** Realizar 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.
- 9. Aplicación de recursos en cuestiones institucionales.** Realizar mayor difusión de las conductas apropiadas que debe de tener el personal al realizar su trabajo.

- 10. Realizar trabajo conforme a lo señalado por la Ley.** Recomendar a los titulares de área que su personal conozca la normatividad aplicable a su trabajo.
- 11. Uso confidencial de la información de los clientes/as y compañeros.** Difundir al interior del AICM y SACM, promocionales del uso correcto de la información
- 12. Trato justo, cordial y respetuoso a clientes y público.** Realiza cursos de capacitación para que el personal que tenga que atender a cliente o público mejore su trato a los mismos, a fin de que a fines del año próximo se alcancen respuestas que permitan conocer que un 90% de personal otorga Siempre un trato respetuoso, atento y cordial al público.
- 13. Trato respetuoso, atento y cortés a las y los compañeros y personal de mando.** Realiza cursos de capacitación o campañas de sensibilización para que el personal mejore su respetuoso, atento y cortés a las y los compañeros y personal de mando, para que a fines del año próximo, el 90% del personal responda que otorga Siempre un trato respetuoso, atento y cordial a las y los compañeros y el personal de mando.
- 14. Trato respetuoso atento y cordial a las y los servidores públicos.** Realiza cursos de capacitación o campañas de sensibilización para que el personal mejore su trato a las y los servidores públicos de otras entidades, para que a fines del año próximo se alcancen respuestas que permitan conocer que un 90% de personal otorga Siempre un trato respetuoso, atento y cordial a éstos servidores.
- 15. Observar medidas de seguridad establecidas.** Realiza cursos de capacitación o campañas de sensibilización para que el personal incremente la observancia de las medidas de seguridad establecidas para la realización de su trabajo.
- 16. Asistencia puntual a reuniones, citas o entrega de información.** Realizar eventos en los que se explique la importancia de atender a tiempo las asistencias a reuniones, citas o entrega de trabajos, a fin de incrementar el porcentaje de personal que Siempre lo cumple.
- 17. Trato del superior a su personal de forma amable, respetuosa y adecuada.** Realizar eventos en los que se explique la importancia de ofrecer un trato amable, respetuoso y educado al personal a fin de incrementar el porcentaje de funcionarios que Siempre tenga este tipo de trato hacia su personal.
- 18. Trabajo en equipo para lograr objetivos y metas del área** Realizar eventos en los que se trate el tema de trabajo en equipo y se fomente la participación del personal.