

Evaluación 2014 del Cumplimiento del Código de Conducta de las Entidades AICM y SACM

Noviembre, 2014

Evaluación 2014 del Cumplimiento del Código de Conducta de las Entidades AICM y SACM

Contenido

1.	Resultados de los indicadores 2014 aprobados para evaluar el cumplimiento del Código de Conducta	1
2.	Cumplimiento de Metas 2014 del Comité	2
3.	Resultados de la encuesta 2014 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.....	31

1. Resultados de los indicadores 2014 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	$\frac{\% \text{ de empleados/as que conocen el tema en el año 2014}}{\% \text{ de empleados/as que conocían el tema en el año 2013}} \times 100$	$\frac{91\%}{93\%} = \mathbf{98\%}$	Anual
2	Aplicación de valores institucionales en la vida diaria del personal con respecto al año anterior	Porcentaje	GEC	$\frac{\% \text{ de empleados/as que aplican los valores institucionales en el año 2014}}{\% \text{ de empleados/as que lo señalaron en la encuesta 2013}} \times 100$	$\frac{92\%}{94\%} = \mathbf{98\%}$	Anual
3	Percepción del personal de existencia de Hostigamiento y Acoso Sexual (HAS) con respecto al año anterior	Porcentaje	GEC	$\frac{\% \text{ de percepción de hostigamiento y acoso sexual 2014}}{\% \text{ de empleados que lo señalaron en la encuesta 2013}} \times 100$	$\frac{75\%}{77\%} = \mathbf{97\%}$	Anual
4	Percepción del personal de existencia de Hostigamiento y Acoso Laboral (HAL) con respecto al año anterior	Porcentaje	GEC	$\frac{\% \text{ de percepción de hostigamiento y acoso laboral 2014}}{\% \text{ de empleados que lo señalaron en la encuesta 2013}} \times 100$	$\frac{55\%}{63\%} = \mathbf{87\%}$	Anual

GEC = Gerencia de Empleo y Capacitación

2. Cumplimiento de Metas 2014 del Comité

Meta Programada	Formula de verificación del Cumplimiento	Operación	Comentario
Lograr que el 100% del personal conozca que existe un Código de Conducta (en 2013 fue el 93%)	Número de Empleados/as que conocen la existencia del Código / Número de Empleados/as que contestaron el cuestionario	$\frac{976}{1,075} = 91\%$	Disminuyó el porcentaje de personal que conoce la existencia del código de Conducta al pasar del 93% al 91%
Que el 100% del Personal aplique los valores y conductas institucionales en su vida diaria (en 2013 fue el 94%)	Número de Empleados/as que aplican los valores del Código / Número de Empleados/as que contestaron el cuestionario	$\frac{985}{1,075} = 92\%$	Disminuyó el porcentaje de personal que señaló aplicar los valores y conductas en su vida diaria al pasar del 94% al 92%
Alcanzar el porcentaje del 84% del personal que considere que no hay hostigamiento y acoso sexual (en 2013 fue el 77%)	Número de Empleados/as que consideran que NO hay Hostigamiento y Acoso Sexual / Número de Empleados/as que contestaron el cuestionario	$\frac{810}{1,075} = 75\%$	No se alcanzó la meta.
Lograr que el 69% del personal considere que no existe Hostigamiento y Acoso Laboral en el área de trabajo (en 2013 fue el 63%)	Número de Empleados/as que consideran que NO hay Hostigamiento y Acoso Laboral / Número de Empleados/as que contestaron el cuestionario	$\frac{588}{1,075} = 55\%$	No se alcanzó la meta

Algunas de las causas que lo originaron, pueden ser la mayor participación del personal de áreas operativas, la poca difusión que se realizó en el año en la materia, y el ingreso de nuevo personal.

3. Resultados de la encuesta 2014 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 4ª Sesión Ordinaria del pasado 7 de octubre.

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 los valores institucionales.

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

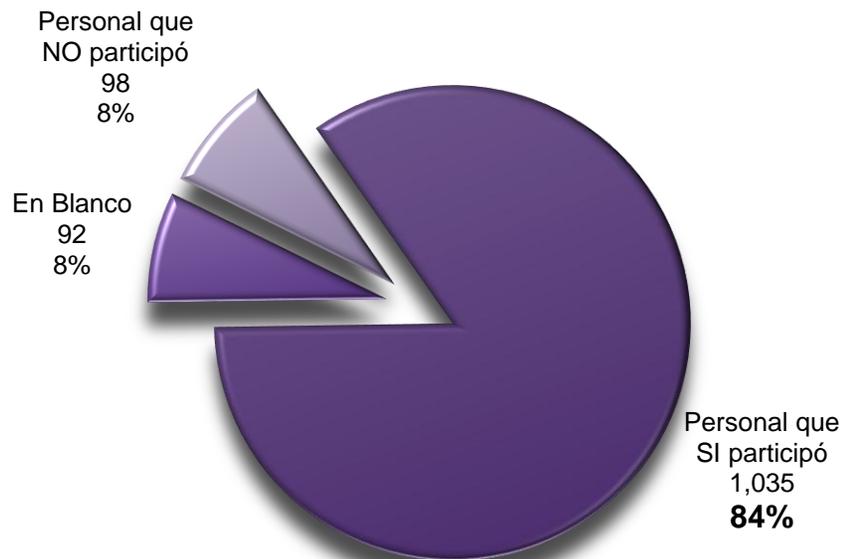
5.- Conductas a Observar por las y los Servidores Públicos		No. de Pregunta
Conocimiento del código de conducta		1
5.1.	Compromisos Generales de Conducta	3, 4 y 5, 18, 20, 22
5.2	De la presentación y manejo personal	11
5.3	Conocimiento y aplicación de las leyes y normas	8
5.4	Del uso del cargo público	2, 14, 17
5.5	Del uso y asignación de recursos	7, 24
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, 16, 19, 21, 23
5.11	Conflicto de intereses	6
5.12	De la salud, higiene, seguridad y mejoramiento ecológico	13, 25

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

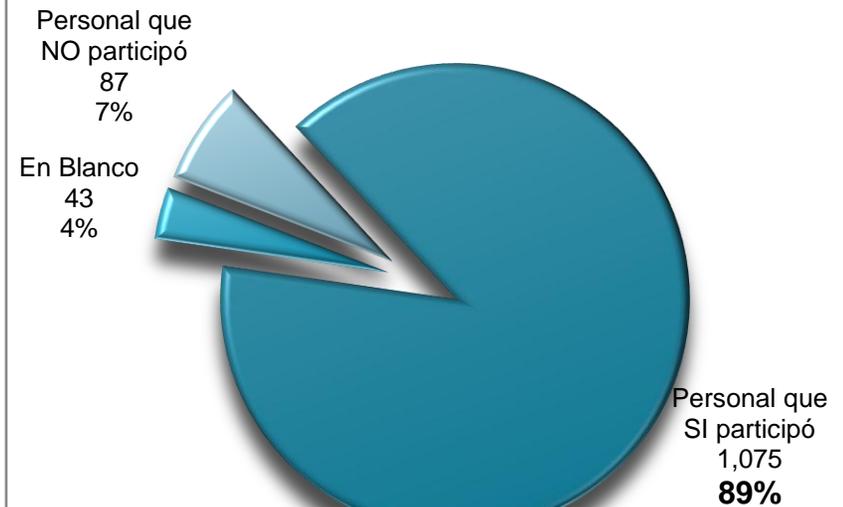
Participación del Personal

En el año 2014, participaron 1,075 servidoras y servidores públicos, de un total de 1,205 alcanzándose una participación del 89%, cifra que es mayor al 84% alcanzado en la encuesta de 2013. Este cuestionario fue enviado a las áreas para para que el personal participara de forma voluntaria, confidencial y anónima. Se enviaron en total 1,205 cuestionarios y fueron devueltos 1,118, 1,075 fueron contestados y 43 se regresaron en blanco indicando en la mayoría de los casos que el personal se encontraba de Incapacidad, vacaciones o comisión.

Participación 2013

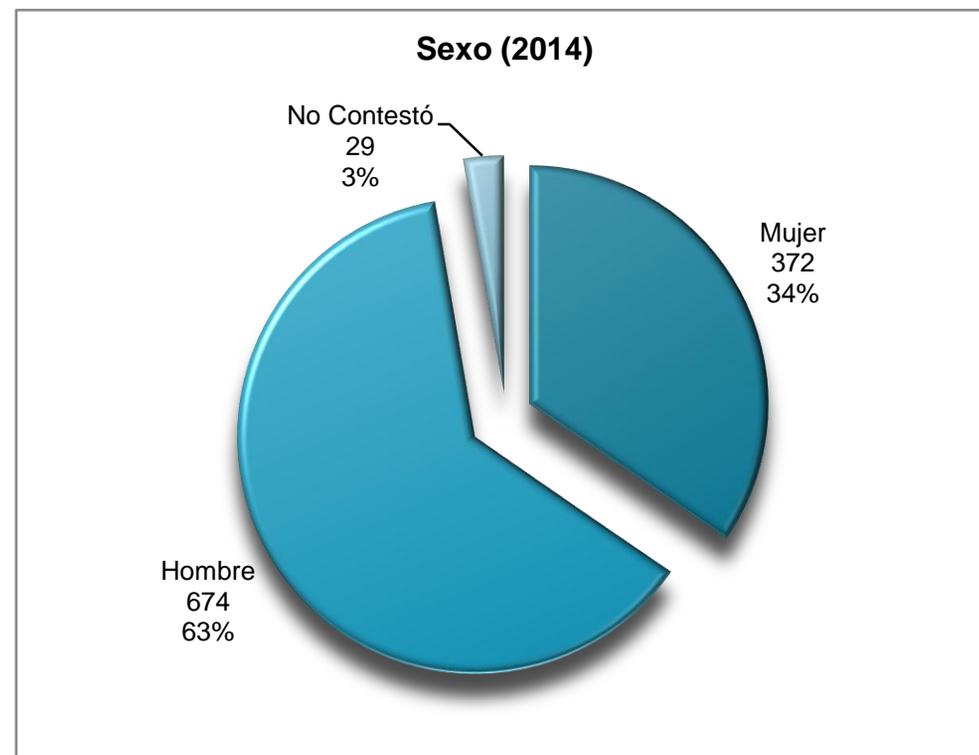
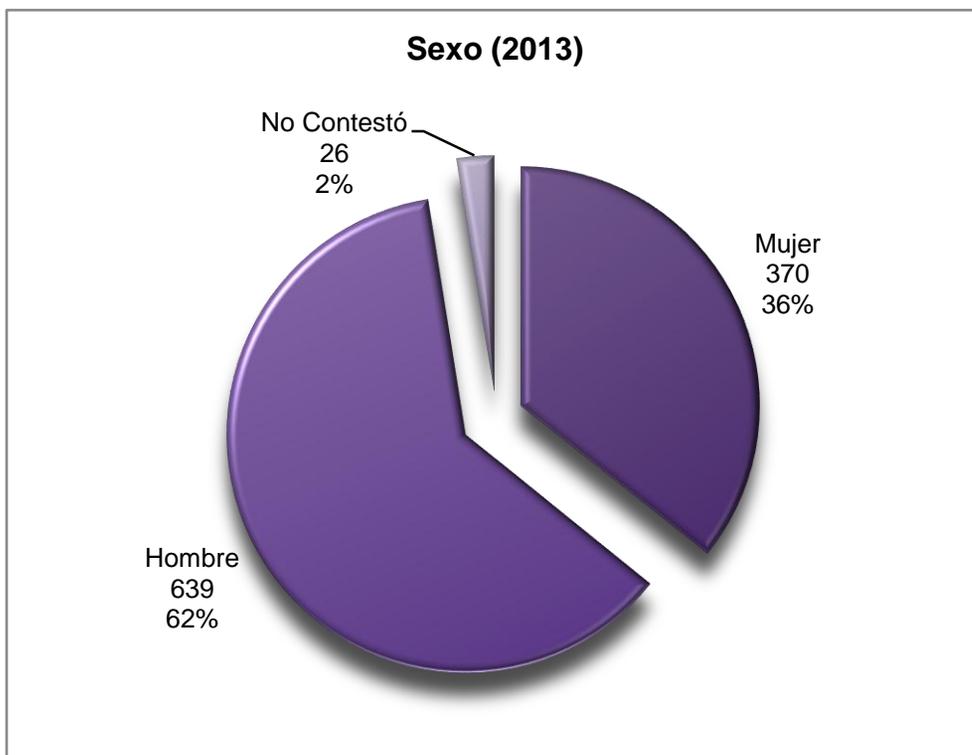


Participación 2014



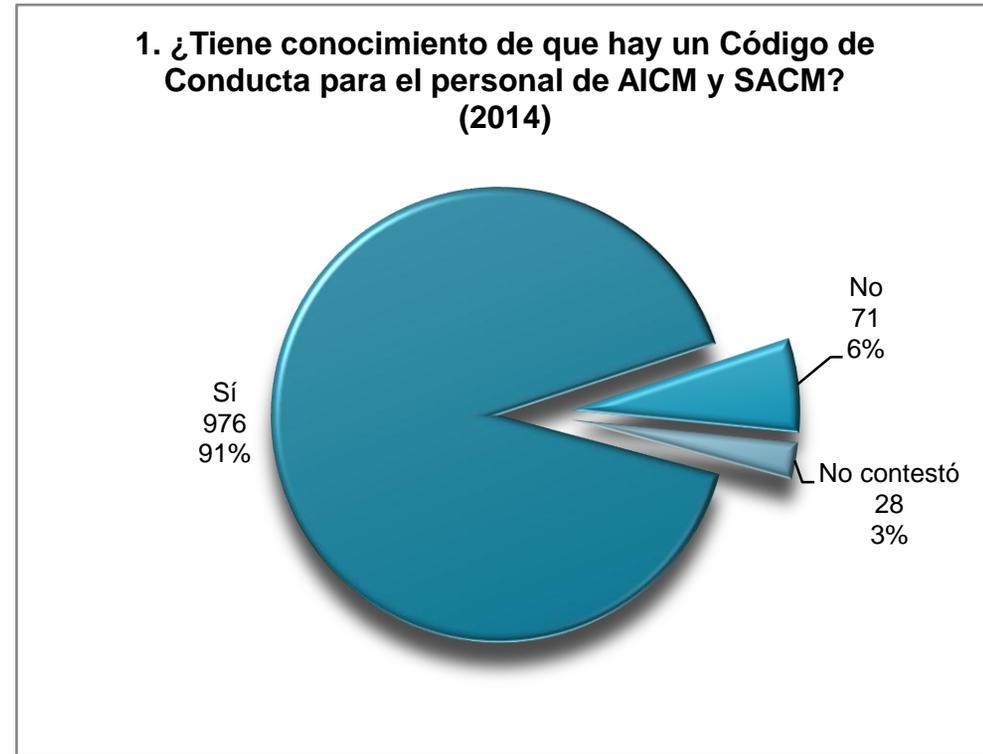
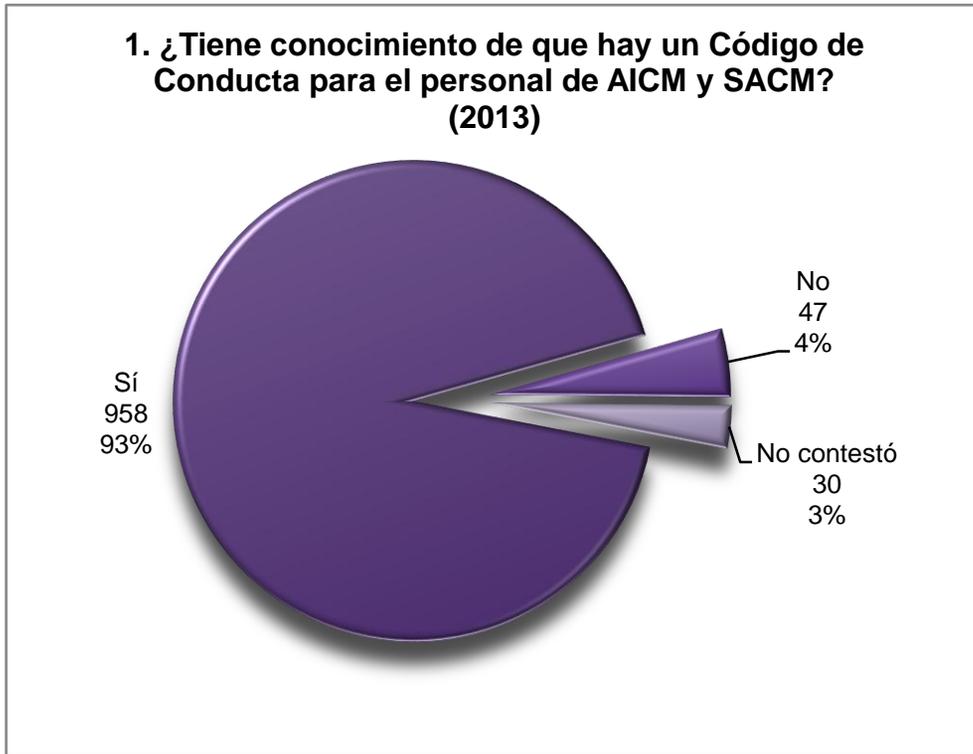
Participación del Personal por Sexo

En el año 2014, de los 1,075 cuestionarios contestados, 674 (63%) fueron de hombres aumentando su participación con respecto al año 2013 (62%), en tanto que por las mujeres participaron 372 (34%) disminuyendo su participación respecto a la obtenida el año 2013 (36%). El personal que no contestó la pregunta de su sexo pasó de ser un 2% a un 3%.



Conocimiento de la Existencia del Código de Conducta

En el año 2014, el 91% (976) del personal señaló que está enterado de la existencia de un Código de Conducta para el personal de AICM y SACM, el 6% (71) señaló que no está enterado y un 3% (28) no contestó la pregunta.

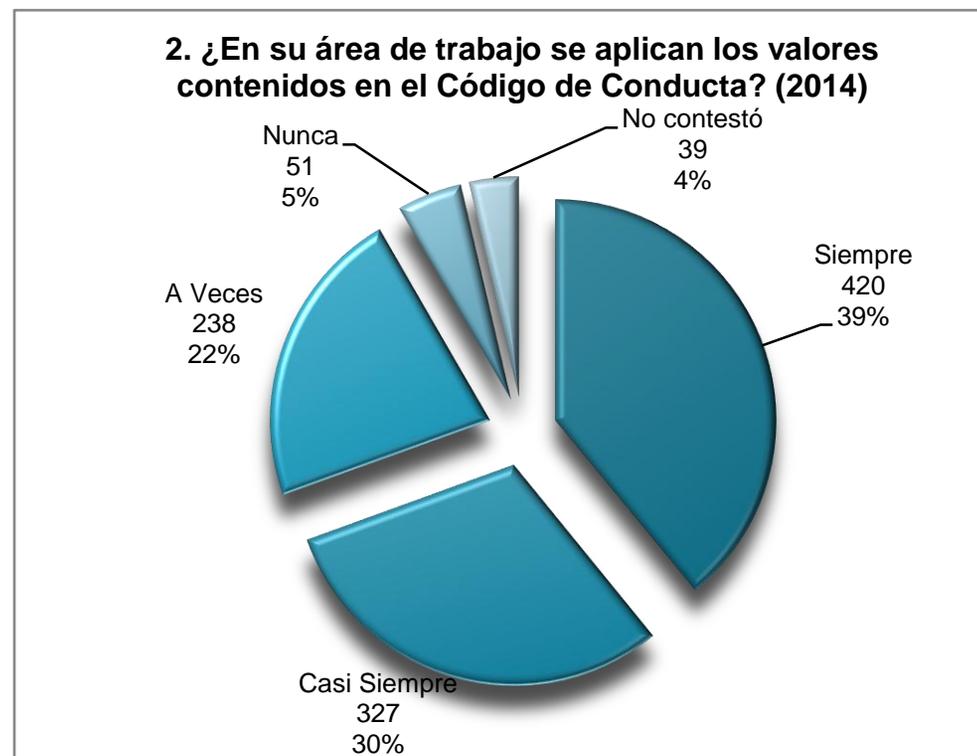


Al compararse el resultado de ésta encuesta con el obtenido en la aplicada en 2013, se identifica que hay menor conocimiento de la existencia del Código de Conducta ya que en 2013 el 93% (958) de las y los trabajadores dijeron conocer la existencia del documento, en tanto que en esta encuesta fue el 91% (976).

Aplicación de los Valores

En el año 2014, el 39% (420) de las respuestas señalan que el personal **Siempre** aplica los valores contenidos en el Código de Conducta. El 30% (327) señala que **Casi Siempre**, el 22% (238) señala que los aplica **A Veces**, un 5% (51) señala que **Nunca los aplica** y un 4% (39) No contestó la pregunta.

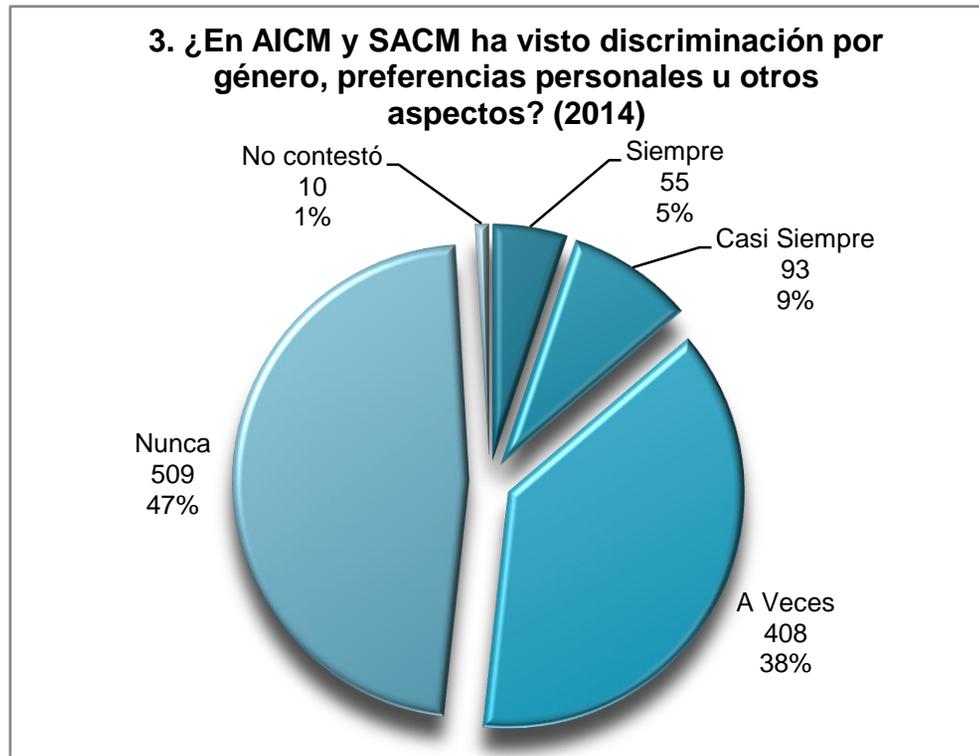
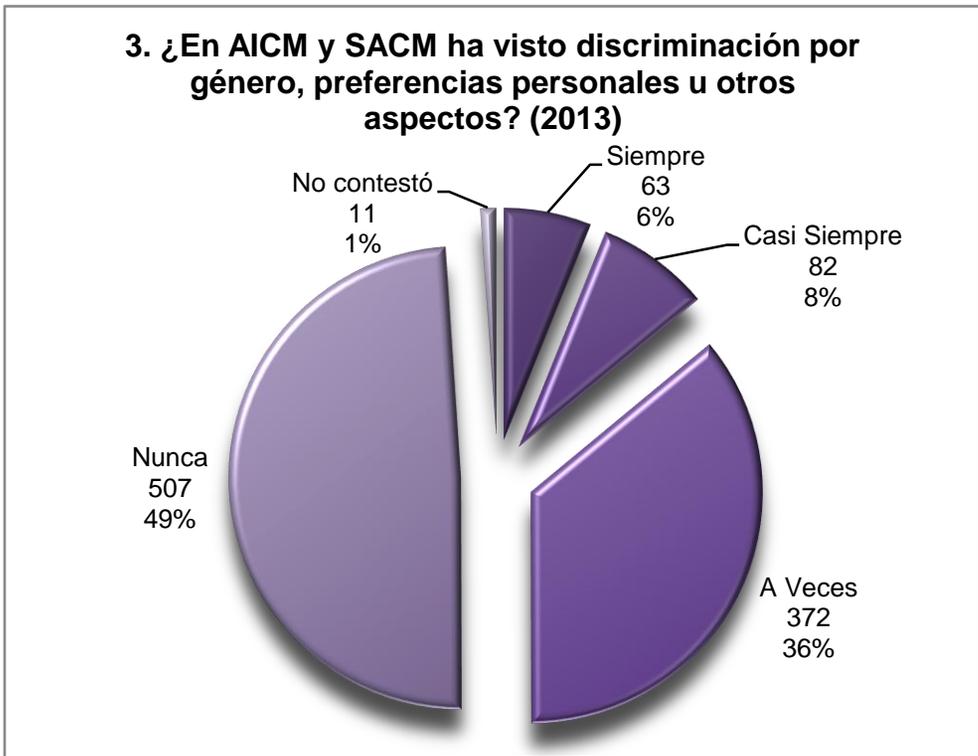
En resumen se puede decir que un 73% (747) del personal aplica **Siempre o Casi siempre** los valores y conductas contenidos en el Código de Conducta.



Al comparar los resultados de la encuesta 2014 con los del año 2013, se puede identificar que si bien el personal que señala que aplica los valores siempre o casi siempre disminuyó en 9 personas, (de 756 a 747), su participación porcentual pasó de reflejar el 73% en 2013 a ser el 69% en 2014.

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

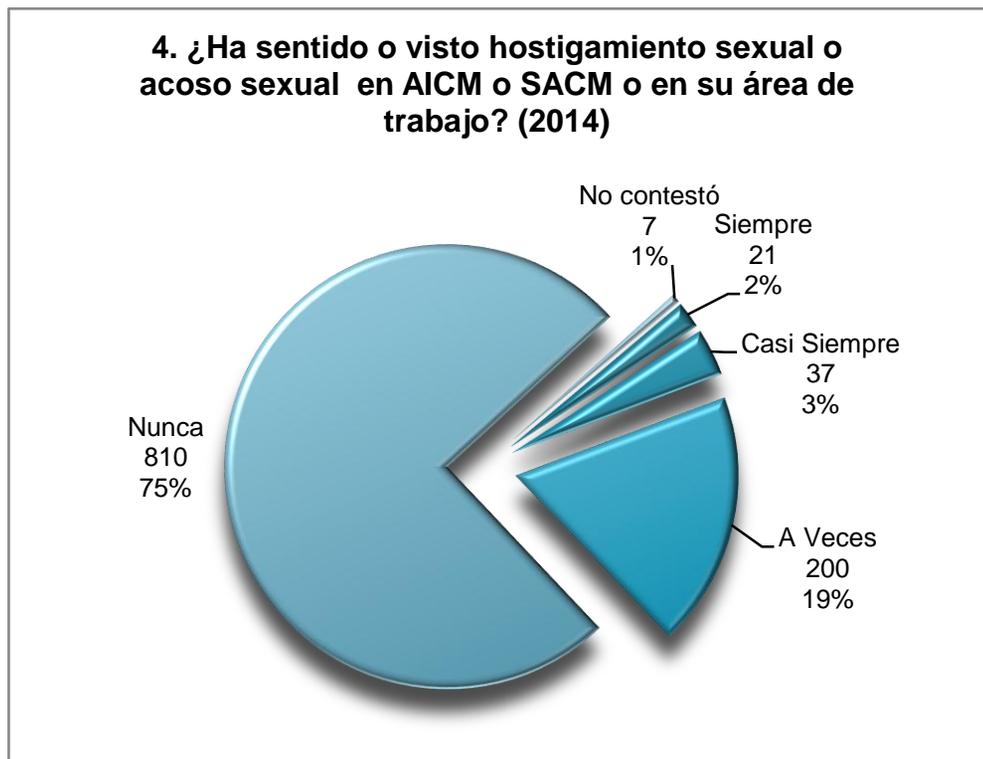
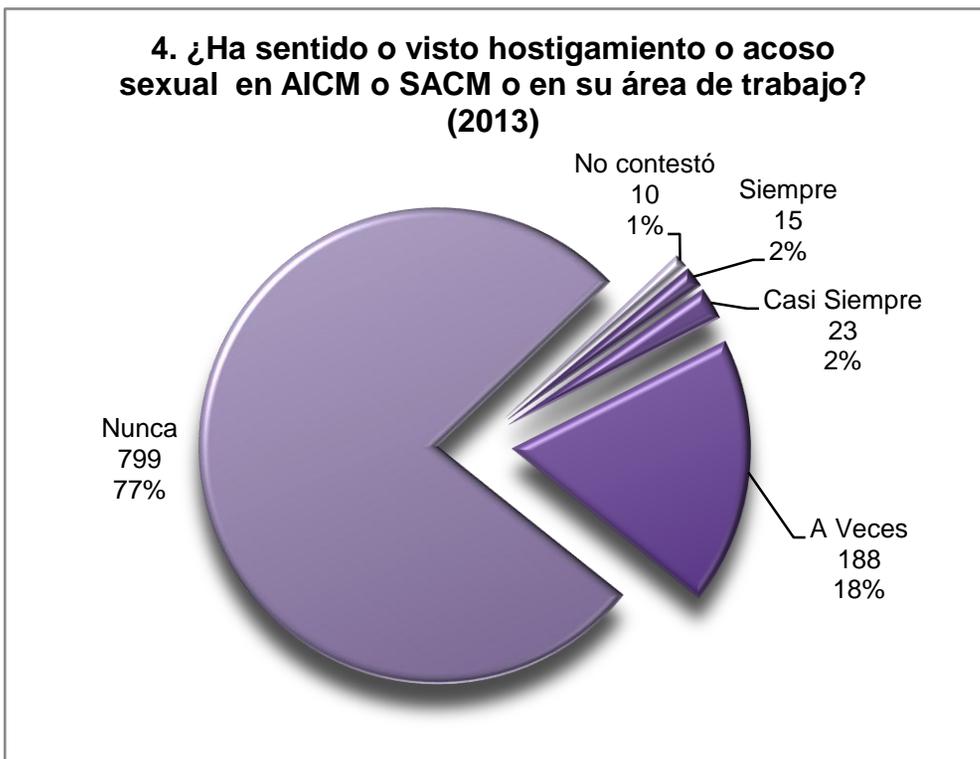
En 2014 el 52% del personal considera que **Siempre, Casi Siempre y A veces** existe discriminación (5%, 9% y 38% respectivamente).



Al comparar los resultados de 2014, contra los que se alcanzaron en 2013, se puede identificar que ha aumentado el porcentaje de personal que considera que existe discriminación (**Siempre, Casi Siempre y A veces**), al pasar del 50% en 2013 al 52% en 2014.

Hostigamiento y Acoso Sexual en el Área de Trabajo

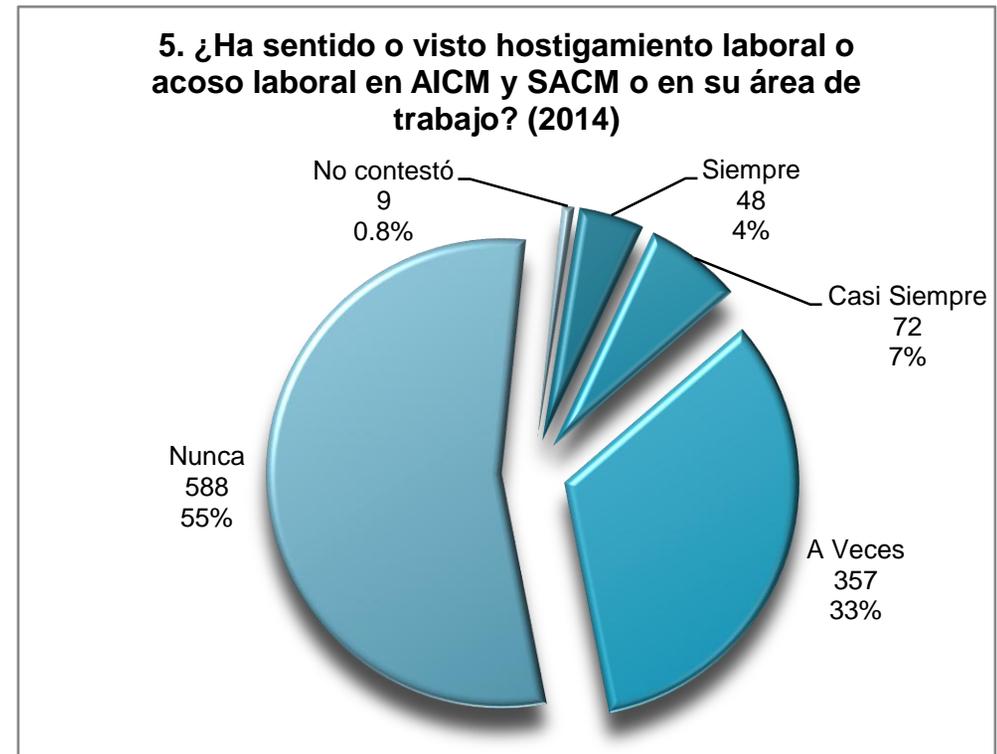
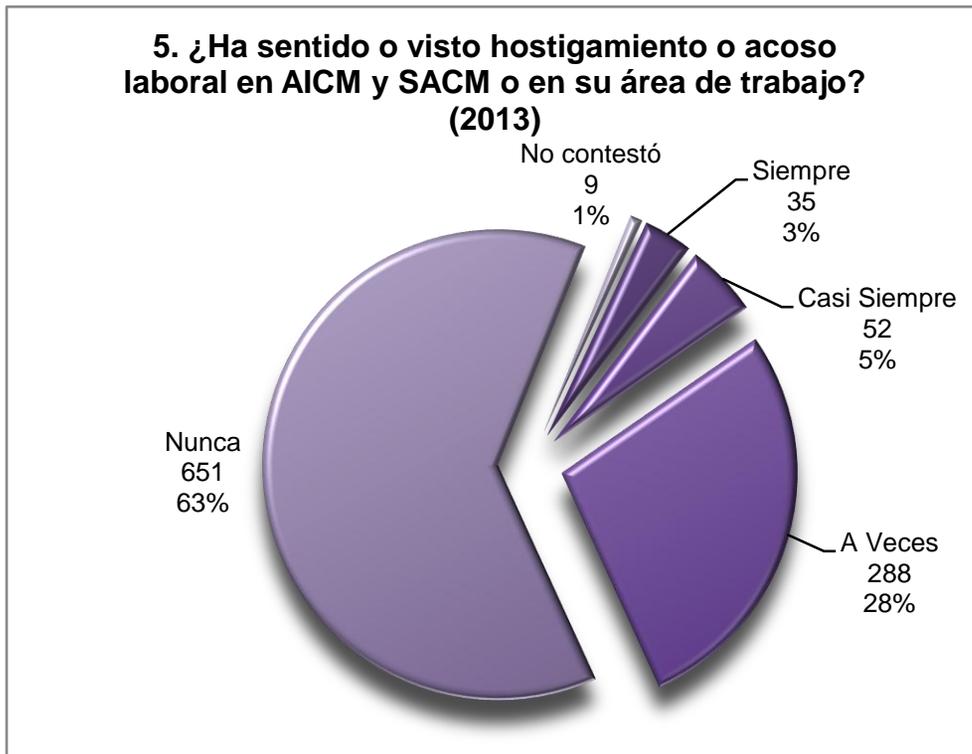
En 2014, el 75% (810) del personal contestó que **Nunca** ha visto o sentido hostigamiento y acoso sexual en su área de trabajo, en tanto que al sumarse las respuestas dadas a las preguntas **Siempre** (2% = 21), **Casi Siempre** (3% = 37) y **A Veces** (19%=200) se tiene que un 24% del personal considera que existe este tipo de actitudes al interior de sus áreas de trabajo.



Al comparar los resultados del año 2014 contra los obtenidos en 2013, al incrementarse la participación del personal, se identifica que se bien las respuesta a que **Nunca** ha visto o sentido hostigamiento y acoso sexual en su área de trabajo, pasó de 799 (77%) a 810 (75%) servidoras y servidores públicos, sin embargo disminuyó su participación porcentual.

Hostigamiento y Acoso Laboral en el Área de Trabajo

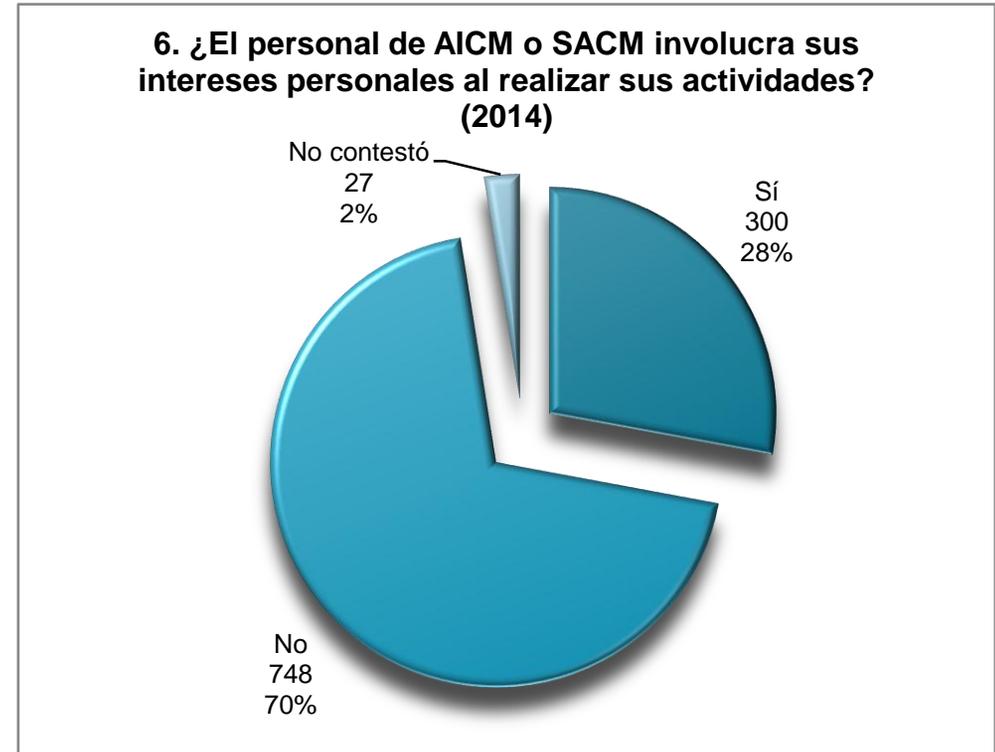
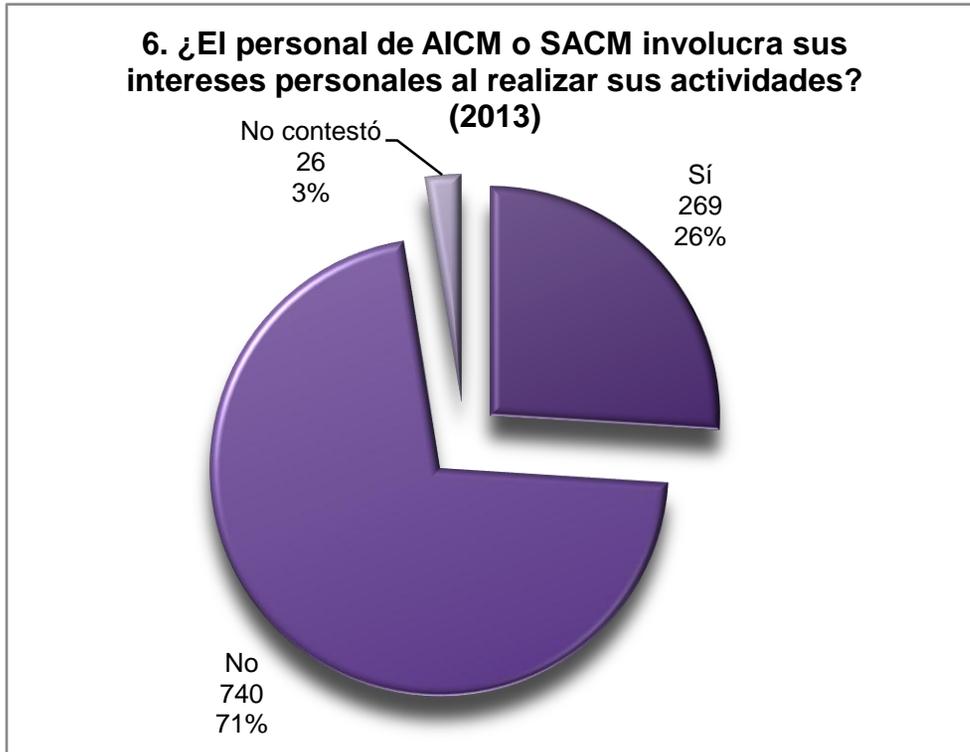
En el año 2014, el 55% (588) del personal contestó que **Nunca** ha visto o sentido hostigamiento o acoso laboral en su área de trabajo, en tanto que al sumarse las respuestas dadas a las preguntas **Siempre** (4% = 48), **Casi siempre** (7% = 72) y **A Veces** (33% = 357) se tiene que un 44% del personal considera que existe este tipo de actitudes al interior de su área de trabajo.



Al comparar los resultados del año 2014 contra los obtenidos en 2013, se identifica que disminuyó el personal que considera que **Nunca** ha visto o sentido hostigamiento y acoso laboral en su área de trabajo, al pasar de 63% a 55% de las servidoras y servidores públicos que participaron en el cuestionario, por lo que se identifica un incremento del personal que identifica que **Siempre, Casi Siempre y A Veces** ha visto o sentido hostigamiento o acoso laboral en su área de trabajo, al pasar de 36% a 44%.

Involucramiento de Intereses Personales al Realizar sus Actividades

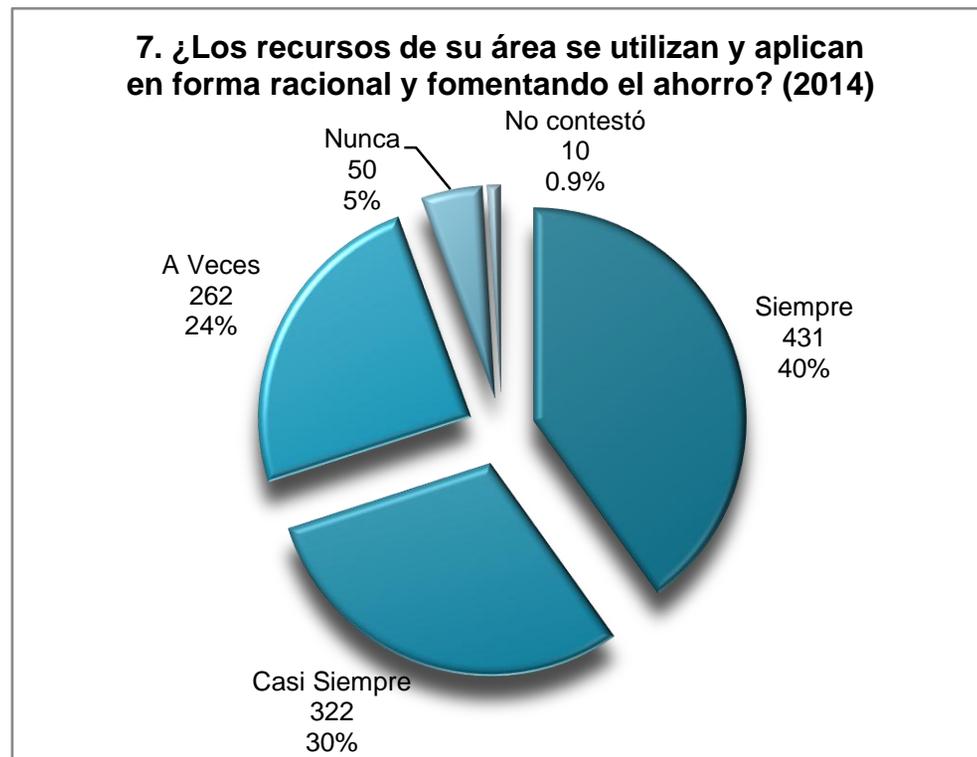
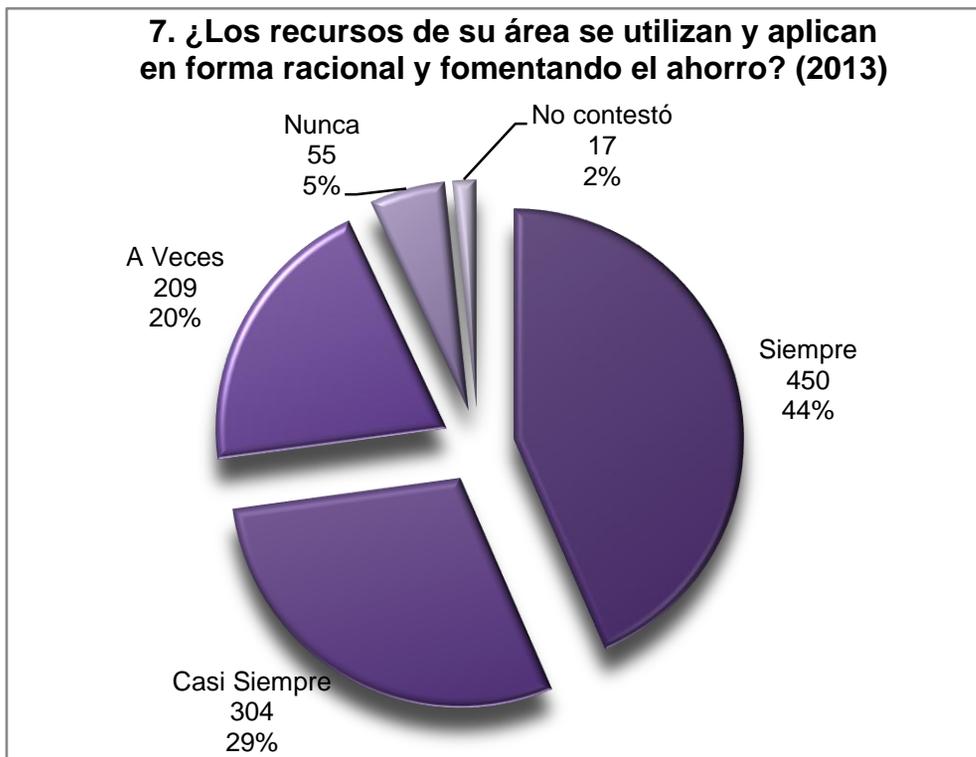
En 2014, el 70% (748) del personal contestó que **No** ha visto o sentido que el personal involucre sus intereses personales al realizar su trabajo, en tanto que el 28% (300) señala que **SÍ** se dan este tipo de casos en su área de trabajo.



Al comparar los resultados del año 2014 contra los obtenidos en 2013, se identifica que disminuyó ligeramente el personal que considera que **No** ha visto o sentido que el personal involucre sus intereses personales al realizar su trabajo al pasar de 71% al 70% de las y los servidores públicos.

Aplicación de Recursos en Forma Racional y Fomentando el Ahorro

En 2014, el 40% (431) del personal contestó que los recursos del área **Siempre** se utilizan y aplican en forma racional y fomentando el ahorro, resultado que al sumarse con las respuestas de la pregunta **Casi Siempre** (30% = 322), alcanzan un 70% (753). El personal que considera que **A Veces** se utilizan los recursos en forma racional y fomentado el ahorro es del 24% (262), el personal que considera que **Nunca** se utilizan para cuestiones institucionales representan el 5% (50).

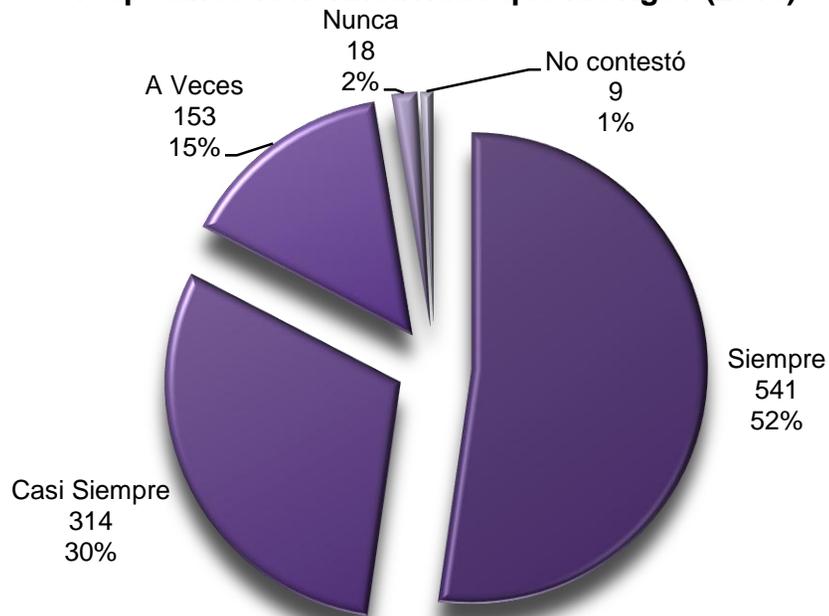


Al comparar los resultados del año 2014 contra los obtenidos en 2013, se identifica que el personal que contestó que en su área **Siempre** o **Casi Siempre** se utilizan y aplican en forma racional y fomentando el ahorro los recursos del área, ha tenido una igual respuesta en número (754 y 753 respectivamente), sin embargo en cuanto su representación porcentual, se refleja una disminución del 3% al pasar del 73% en 2013 contra el 70% en 2014.

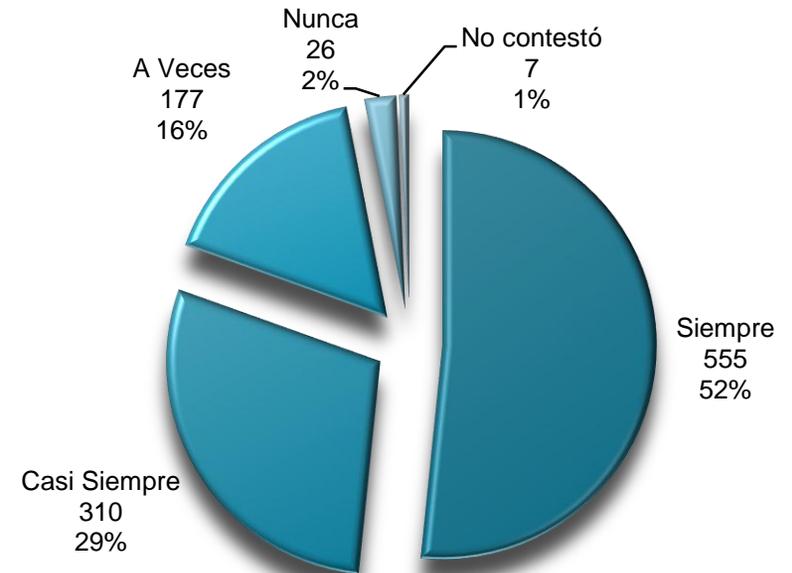
Realizar Trabajo Respetando la Normatividad

En el año 2014, el 52% (555) del personal contestó que **Siempre** realiza su trabajo conforme a lo señalado por la Ley, un 29% (310) contestó que **Casi Siempre** lo realiza de ésta forma, un 16% (177) contestó que **A veces** lo realiza conforme a la normatividad y un 2% (26) señala que **Nunca** realiza su trabajo conforme a la normatividad.

8. ¿Las funciones encomendadas se desempeñan respetando la normatividad que las rige? (2013)



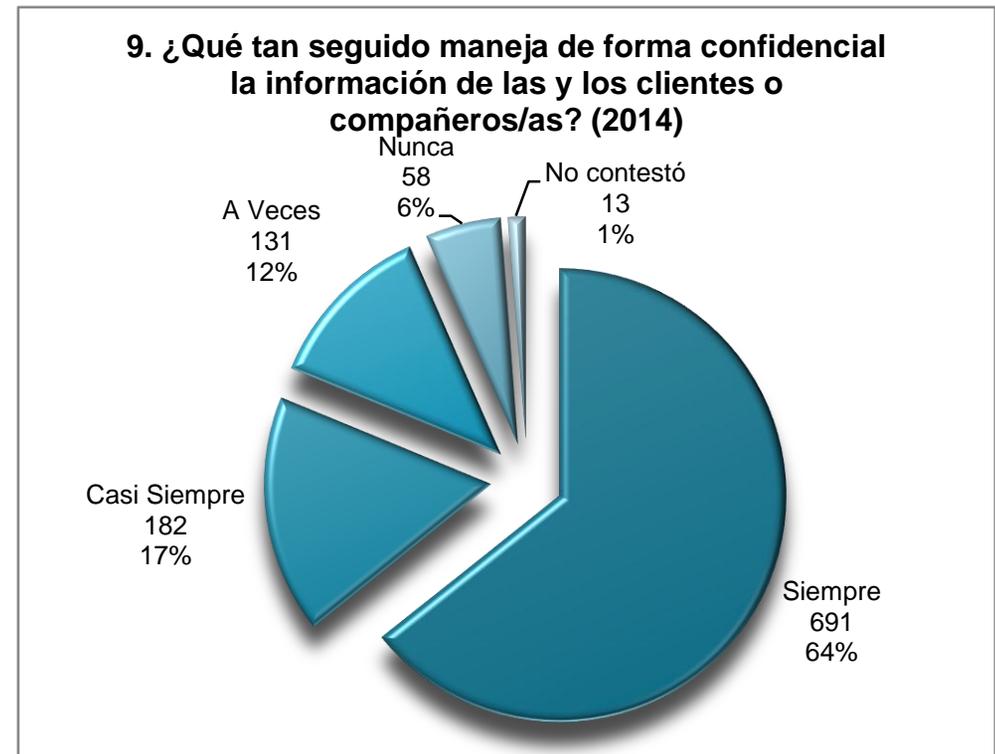
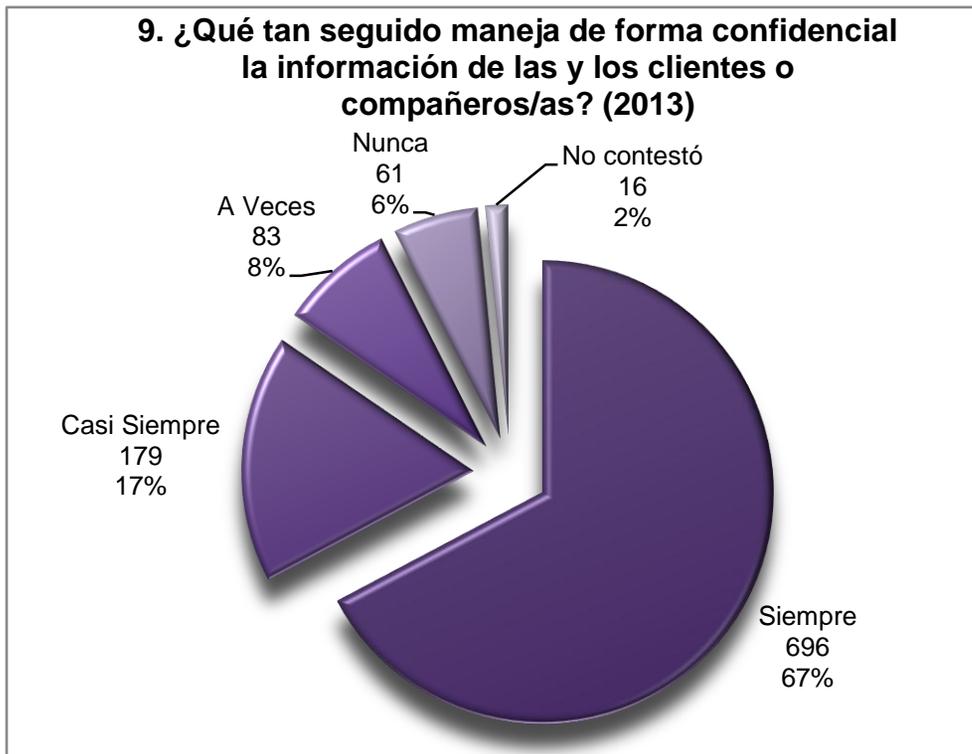
8. ¿Las funciones encomendadas se desempeñan respetando la normatividad que las rige? (2014)



Al comparar los resultados del año 2014 contra los obtenidos en 2013, se identifica que el personal que contestó que **NO** realiza sus actividades respetando la normatividad se mantuvo en un 2%.

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

En 2014, el 64% (691) del personal contestó **Siempre** maneja de forma confidencial la información de las y los clientes y compañeros/as de trabajo, 17% (182) considera que **Casi Siempre** lo maneja de ésta forma, 12% (131) considera que **A Veces** y un 6% (58) considera que **Nunca**, argumentando que no maneja información del personal o de las y los clientes..

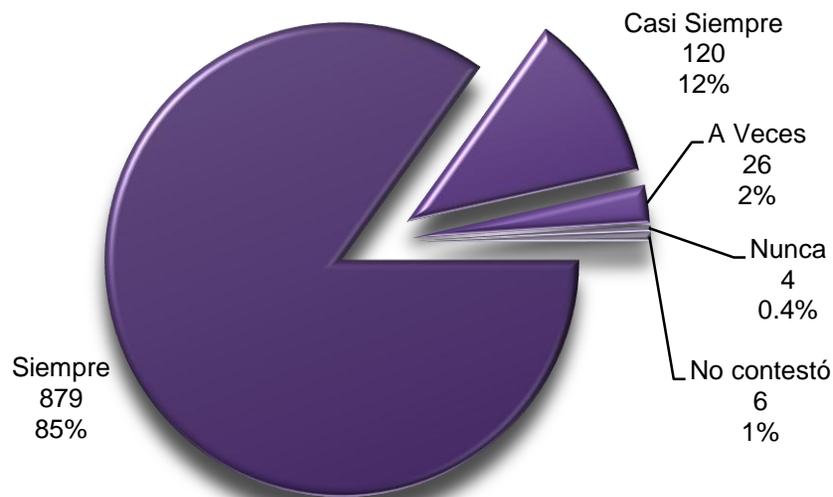


Al comparar los resultados del año 2013 contra el 2014 se identifica una disminución en el personal que **Siempre** maneja de forma confidencial la información al pasar de 67% (696) al 64% (691). Sin embargo el porcentaje del personal que contestó **Casi Siempre** y **Nunca** se mantuvieron igual que el año anterior y aumentaron las respuestas **A Veces**, al pasar de 8% (83) a 12% (131).

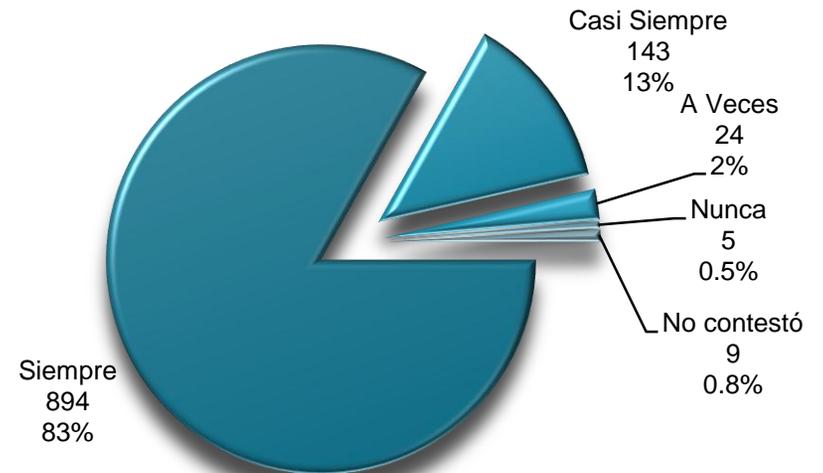
Trato Cordial y Respetuoso al Público y Clientes

En 2014, el 83% (894) del personal contestó que **Siempre** que le solicitan información ofrece un trato cordial y respetuoso, un 13% (143) **Casi siempre**, el personal que **A veces** da este trato representa el 2% (24) y el personal que **Nunca** da este trato representa el 0.5% (5). Al sumar las conductas se tiene que un 98 % del personal contestó que por lo regular da este tipo de trato al público y clientes.

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



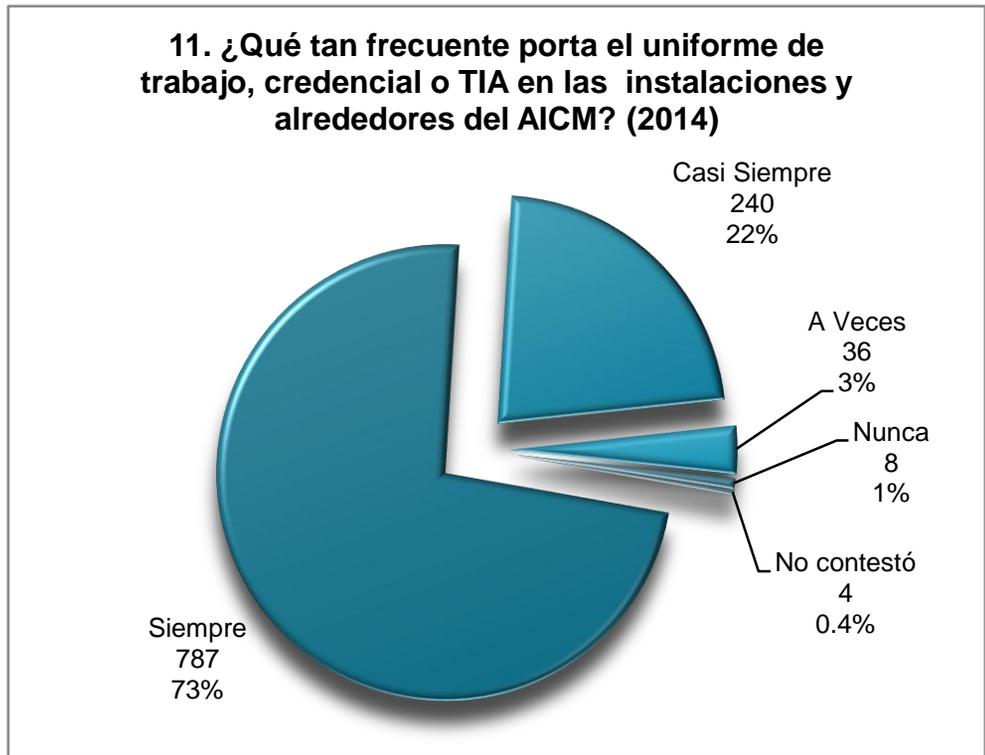
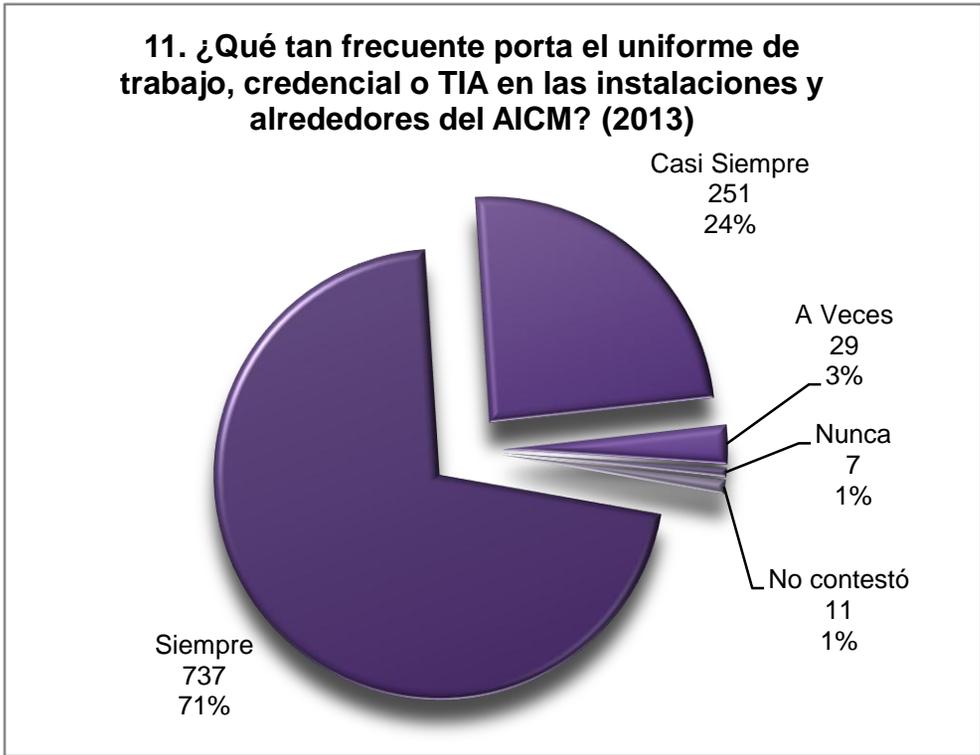
10. Cuando el público o clientes le solicitan información, ¿el trato que les da es cordial y/o respetuoso? (2014)



Al comparar los resultados del año 2014 contra los obtenidos en 2013, 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 2014 alcanzó un porcentaje del 99% y en el año 2013 representó el 98%. En el año 2014, solo 5 personas consideraron que **Nunca** daban un trato cordial y respetuoso, algunas de ellas comentaron que se debía a que en su trabajo no tenían trato con el público o clientes.

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

En 2014, el 73% (787) del personal contestó que **Siempre** porta el uniforme de trabajo, credencial o TIA en las instalaciones y alrededores del AICM, un 22% (240) **Casi siempre** y el personal que contestó que **A veces** fue un 3% (36); 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% (8) indicó que **Nunca** lo hace.



El personal que Siempre porta su uniforme, credencial o TIA en las instalaciones y alrededores aumentó del 71% (737) en 2013 al 73% (787) en 2014.

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

En el año 2014, el 84% (900) del personal contestó que **Siempre** trata de manera respetuosa y cordial a las y los compañeros y el personal de mando, un 13% (141) **Casi siempre** y el que **A veces** da este trato representa el 2% (23); al sumarse las conductas anteriores se tiene que un 99% del personal que por lo regular da este tipo de trato.

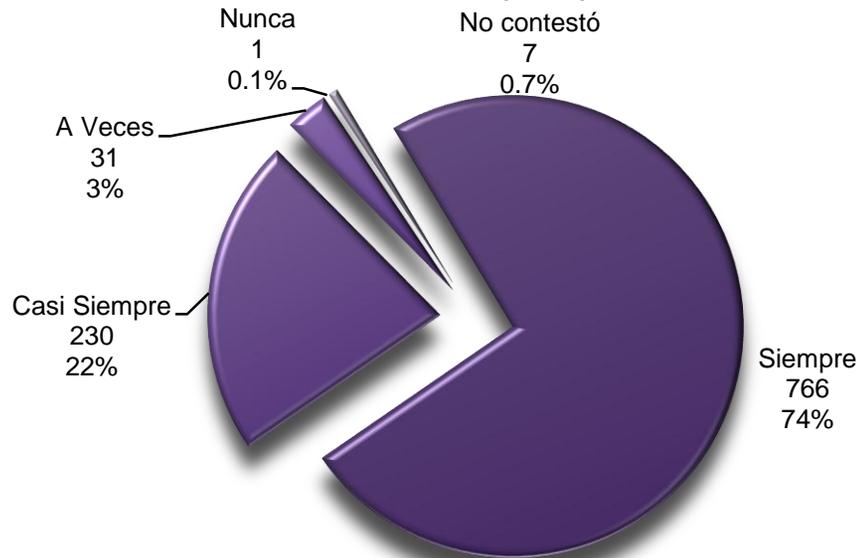


Al comparar el resultado del año 2014 contra las respuestas obtenidas en 2013, se tiene que las respuestas **Siempre** y **Casi Siempre** pasaron del 98% en 2013 al 97% en 2014, no obstante que en número real, se incrementó el personal que lo aplica al pasar de 1,009 en 2013 a 1,041 en 2014.

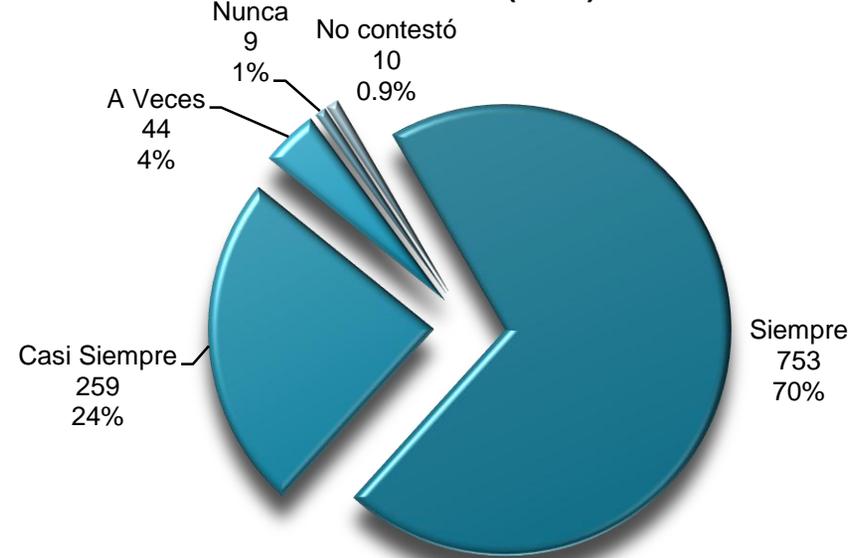
Cumplimiento de las Medidas de Seguridad

En el año 2014, el 70% (753) del personal contestó que **Siempre** observa las medidas de seguridad establecidas para su trabajo cotidiano, un 24% (259) **Casi siempre** las observa y el que **A veces** observa las medidas de seguridad representa el 4% (44); al sumarse las conductas anteriores se tiene que un 99% del personal las observa. Solo 1% (9) contestó que **Nunca** observa las medidas de seguridad.

13. ¿Qué tan seguido cumple con las medidas de seguridad establecidas para realizar sus actividades? (2013)



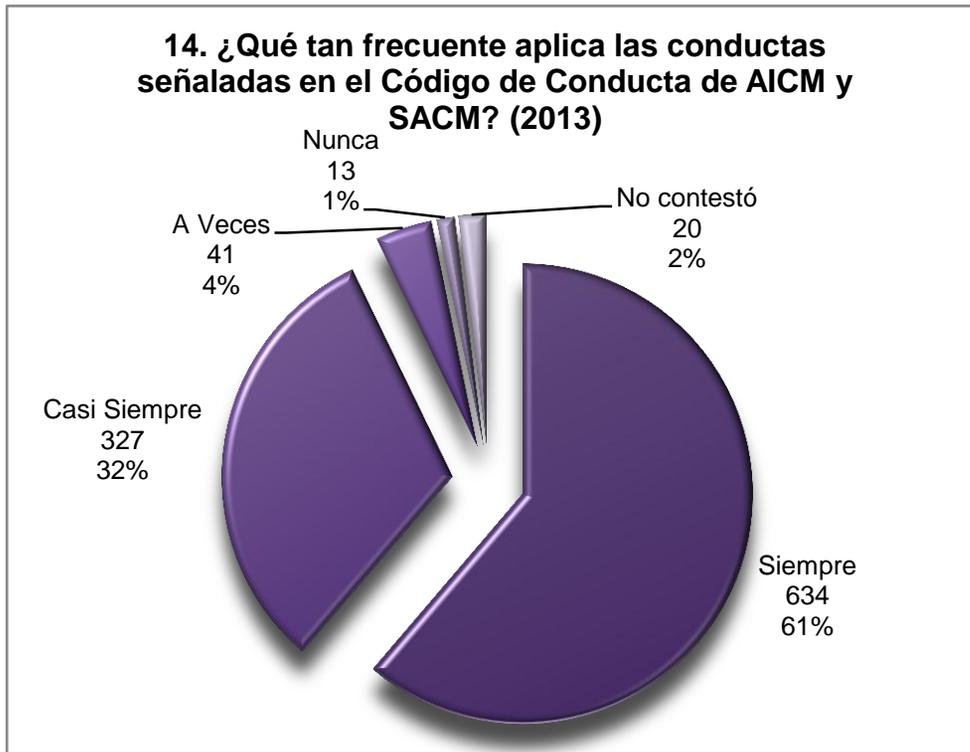
13. ¿Qué tan seguido cumple con las medidas de seguridad establecidas para realizar sus actividades? (2014)



Al comparar el resultado del año 2014 contra las respuestas obtenidas en el año 2013 acerca del cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas para realizar las actividades, se tiene que la respuesta **Siempre** disminuyó en porcentaje al reflejar el 74% del personal en el año 2013, a solo el 70% del personal en el año 2014.

Aplicación del Código de Conducta.

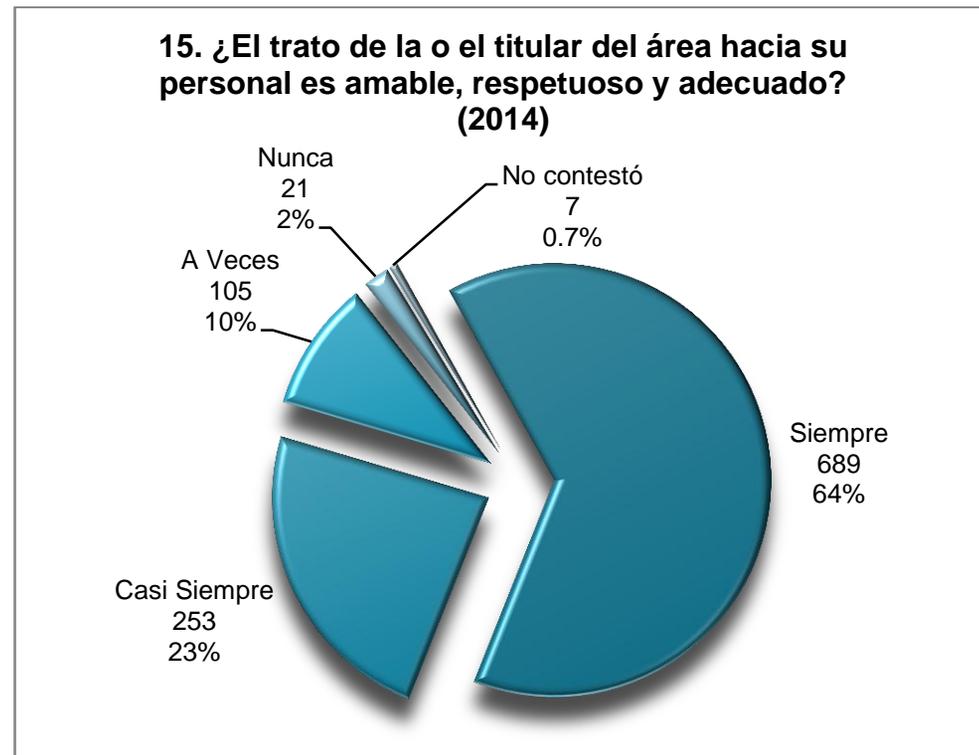
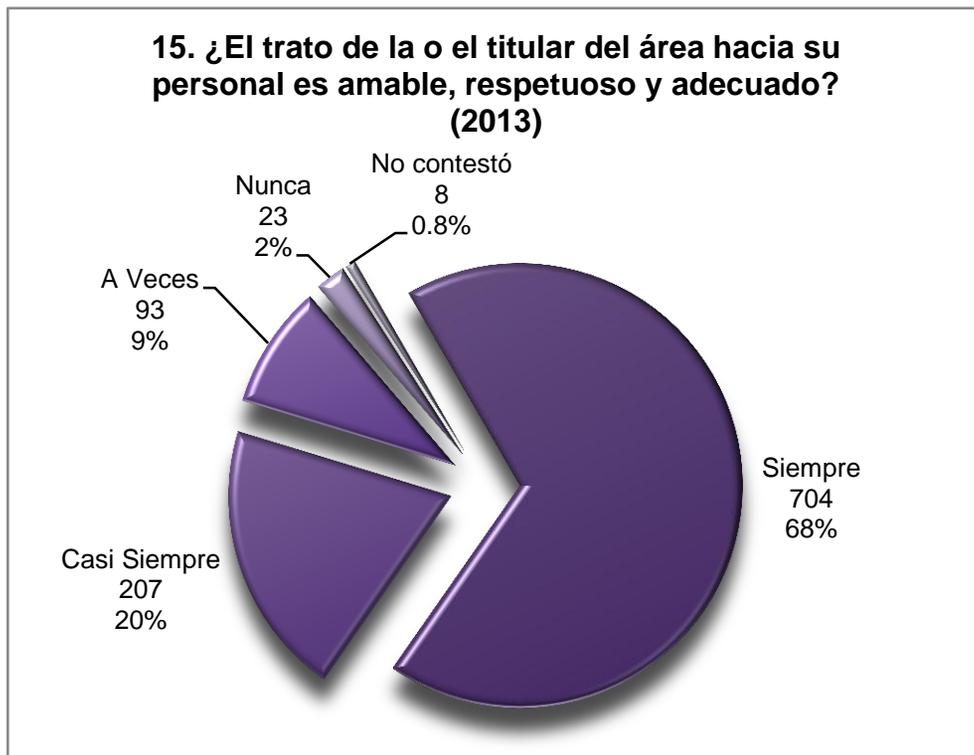
En el año 2014, el 58% (626) del personal considera que **Siempre** aplica las conductas del Código en su vida diaria; el 31% (337) considera que **Casi Siempre** y el 7% (74) considera que **A Veces** las aplica. Solo el 1% (11) contestó que **Nunca** las aplica.



Al comparar los resultados de la encuesta 2014 con los del año de 2013, se disminuyó el porcentaje de las y los servidores públicos que aplican **Siempre** las conductas señaladas en el Código al pasar del 61% al 58%.

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

En el año 2014, el 64% (689) del personal contestó que **Siempre** recibe de la o el Titular de Área un trato amable, respetuoso y adecuado, un 23% (253) **Casi siempre** recibe este tipo de trato, al sumarse las conductas anteriores se tiene que un 87% 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 10% (105); el 2% (21) contestó que **Nunca** recibe este tipo de trato.

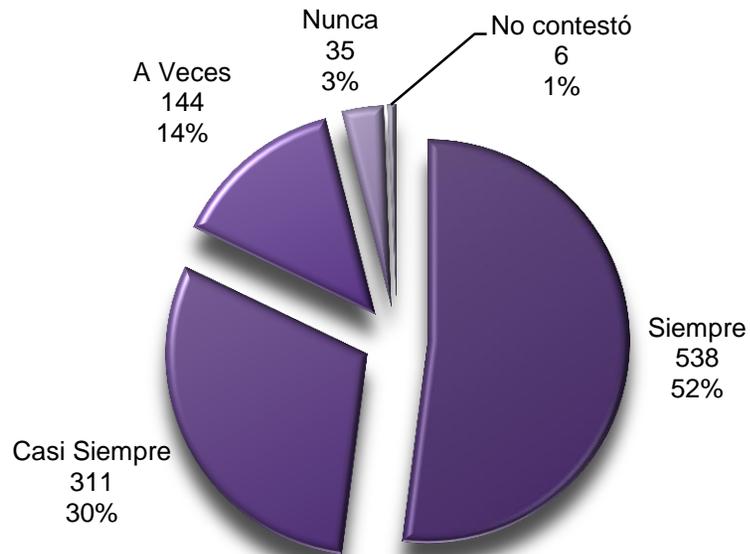


Al comparar el resultado del año 2014 contra las respuestas dadas en 2013 a la pregunta sobre el trato amable, respetuoso y adecuado de la o el Titular del Área hacia el personal, se identifica que la respuesta **Siempre** pasó de reflejar el 68% del personal en el año 2013, al 64% del personal en el año 2014. La respuesta **Casi Siempre** pasó de representar el 20% en 2013 al 23% en el año 2014. La respuesta **A veces** paso del 9% al 10% en 2014.

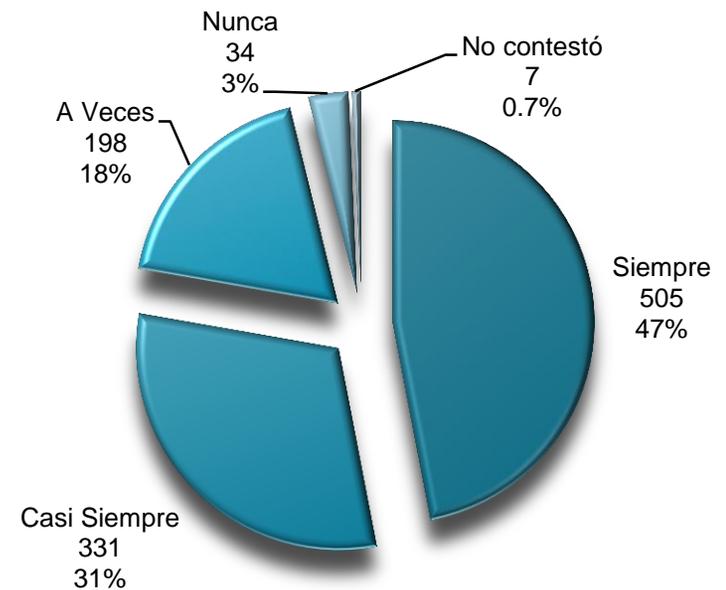
Trabajo en Equipo para Lograr Objetivos y Metas del Área

En el año 2014, el 47% (505) del personal contestó que **Siempre** se fomenta el trabajo en equipo en su área, un 31% (331) contestó que **Casi siempre** y el 18% (198) contestó que **A veces**; al sumarse las conductas anteriores se tiene que 96% indicó que regularmente se fomenta el trabajo en equipo en su área. El 3% (34) contestó que **Nunca** se fomenta este tipo de actitudes de trabajo en su área de adscripción.

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



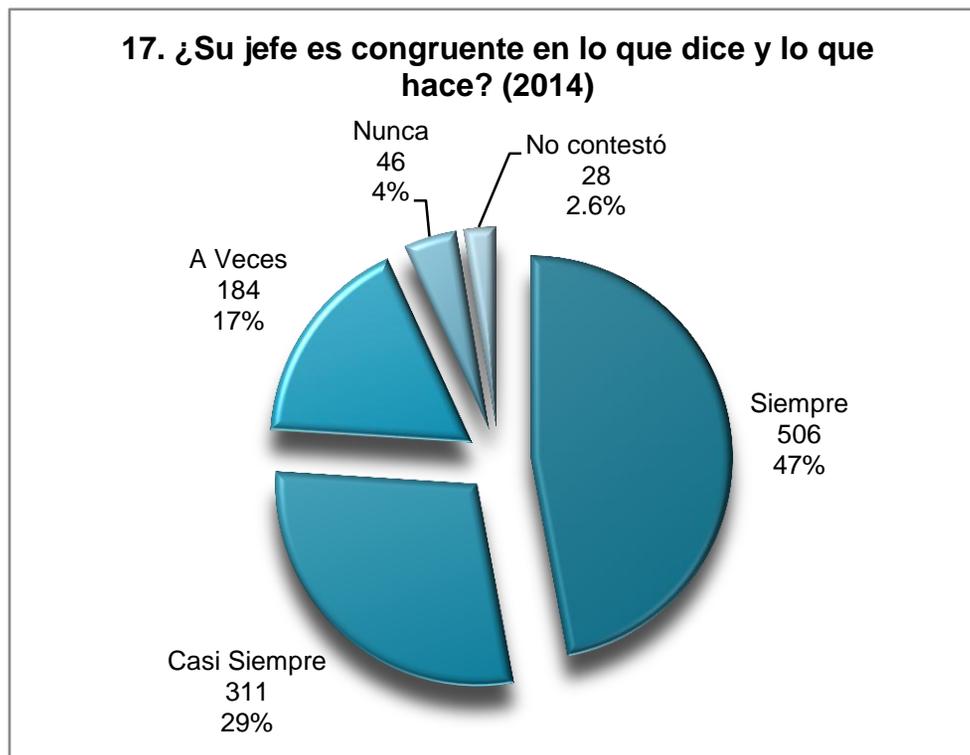
16. ¿En su área se trabaja en equipo para el logro de objetivos y metas del área? (2014)



Al comparar el resultado de las respuestas sobre el trabajo en equipo para el logro de objetivos y metas del área, se identifica que disminuyó el personal que considera que **Siempre** se hace en su área al pasar del 52% en el año 2013 al 47% en el año 2014. El personal que considera que **Casi Siempre** se incrementó al pasar del 30% en 2013 al 31% en el año 2014. La respuesta **A veces** aumentó al pasar del 14% en el año 2013 al 18% en el año 2014. La suma de estas conductas, se mantuvieron al representar un 96%.

Congruencia de lo que dice y hace el jefe.

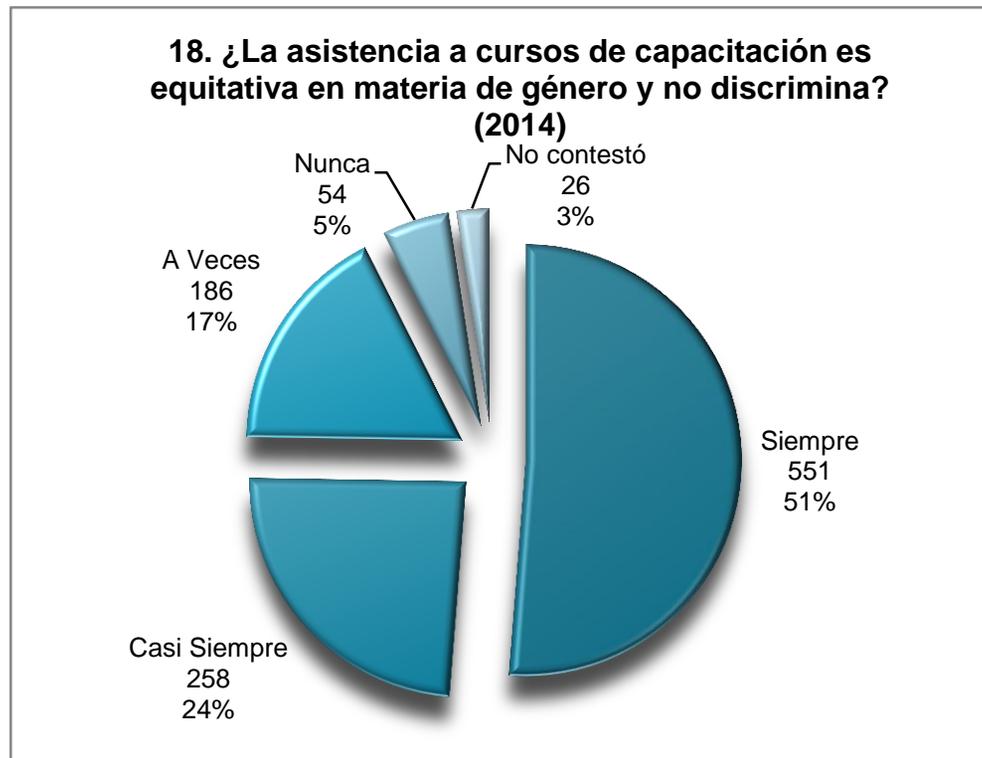
En el año 2014, el 47% (506) del personal contestó que su jefe **Siempre** es congruente con lo que dice y lo que hace, un 29% (311) contestó que **Casi siempre** y el 17% (184) contestó que **A veces**; al sumarse las conductas anteriores se tiene que 93% del personal indicó que generalmente su jefe es congruente. Y sólo el 4% (46) contestó **Nunca** lo es.



En el año 2013 no se presentó esta pregunta.

Asistencia Equitativa a cursos de Capacitación

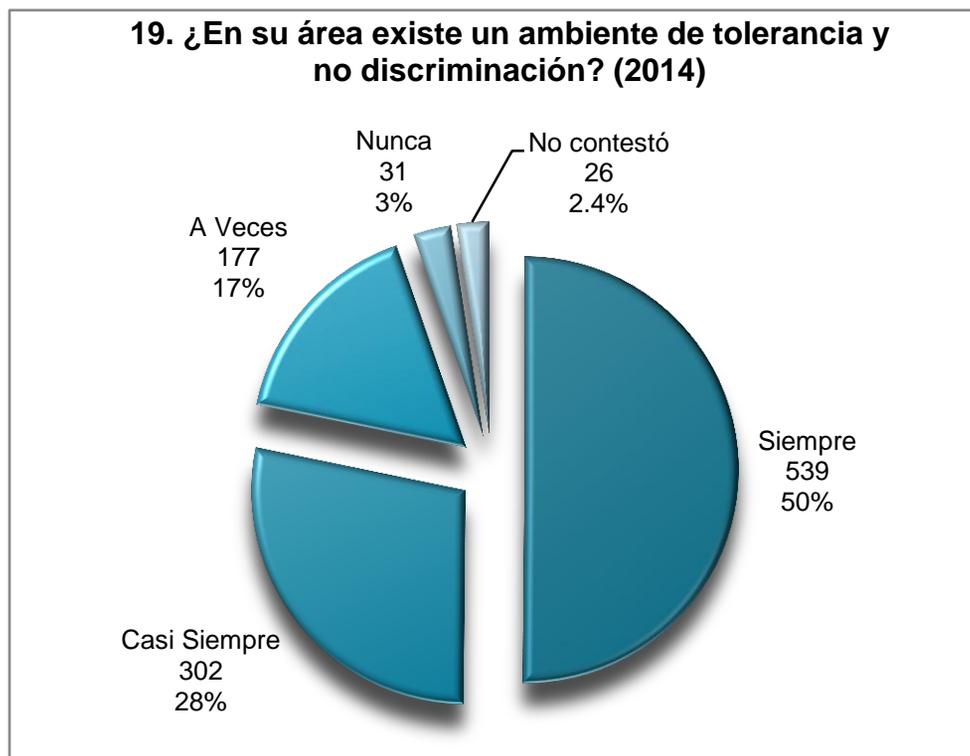
El 51% (551) del personal contestó que la asistencia a cursos de capacitación **Siempre** es equitativa en materia de género, un 24% (258) **Casi Siempre**, el 17% (186) señala que **A veces** lo es y el personal que asegura que **Nunca** es equitativa es el 5% (54); al sumarse las conductas anteriores se tiene que un 92 % del personal contestó que por lo regular es equitativo.



En el año 2013 no se presentó esta pregunta.

Tolerancia y no Discriminación en el Área

El 50% (539) del personal contestó que en su área **Siempre** hay un ambiente de tolerancia y no discriminación, un 28% (302) considera que **Casi siempre** existe este ambiente, al sumarse las conductas anteriores se tiene que un 78% regularmente percibe un ambiente de tolerancia y no discriminación. El personal que contestó que **A veces** existe este ambiente fue el 17% (117); el 3% (31) contestó que **Nunca** lo hay.



En el año 2013 no se presentó esta pregunta.

Profesionalización y Capacitación del Personal

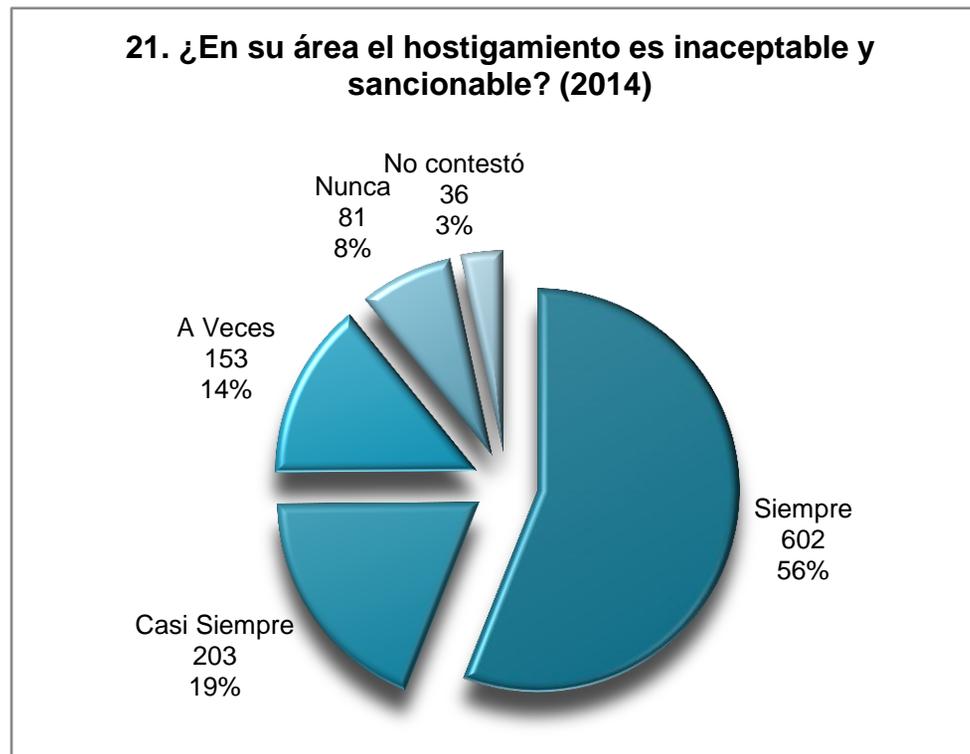
El 40% (432) del personal contestó que en su área **Siempre** se promueve que el personal se profesionalice y capacite, un 29% (310) **Casi siempre**, al sumarse las conductas anteriores se tiene que **un 69 % del personal contestó que por lo regular se promueven en su área la profesionalización y capacitación**, el personal que **A veces** lo percibe representa el 23% (240) y el personal que **Nunca** lo aprecia representa el 6% (68);. Solo el 2% (25) no contestó la pregunta.



En el año 2013 no se presentó esta pregunta.

No aceptación al Hostigamiento y Sanción a quien lo realice

El 56% (602) del personal contestó que en su área el hostigamiento **Siempre** es inaceptable y sancionable, el 19% (203) señala que **Casi Siempre**, mientras que el 14% (153) del personal considera que **A Veces** es inaceptable, el personal que considera que **Nunca** es de esta manera representan el 8% (81). El 3% (36) no contestó la pregunta.



En el año 2013 no se presentó esta pregunta.

Balance Trabajo – Familia

El 32% (342) del personal señala que su trabajo **Siempre** le permite dedicar tiempo a su familia. El 35% (381) señalan que **Casi Siempre**, el 25% (266) señala que su trabajo **A Veces** se lo permite, un 4% (40) señala que **Nunca** y un 4% (46) No contestó la pregunta.

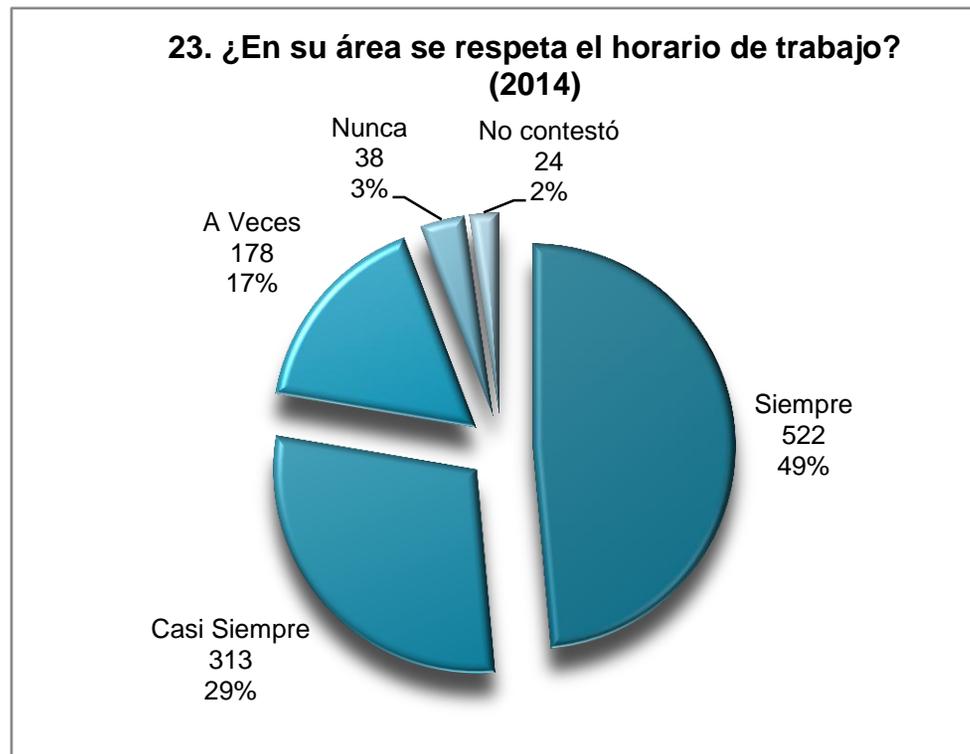


En resumen se puede decir que un 67% (723) del personal considera que su trabajo **Siempre o Casi siempre** le permite dedicar tiempo a su familia.

En el año 2013 no se presentó esta pregunta.

Respeto al Horario de Trabajo

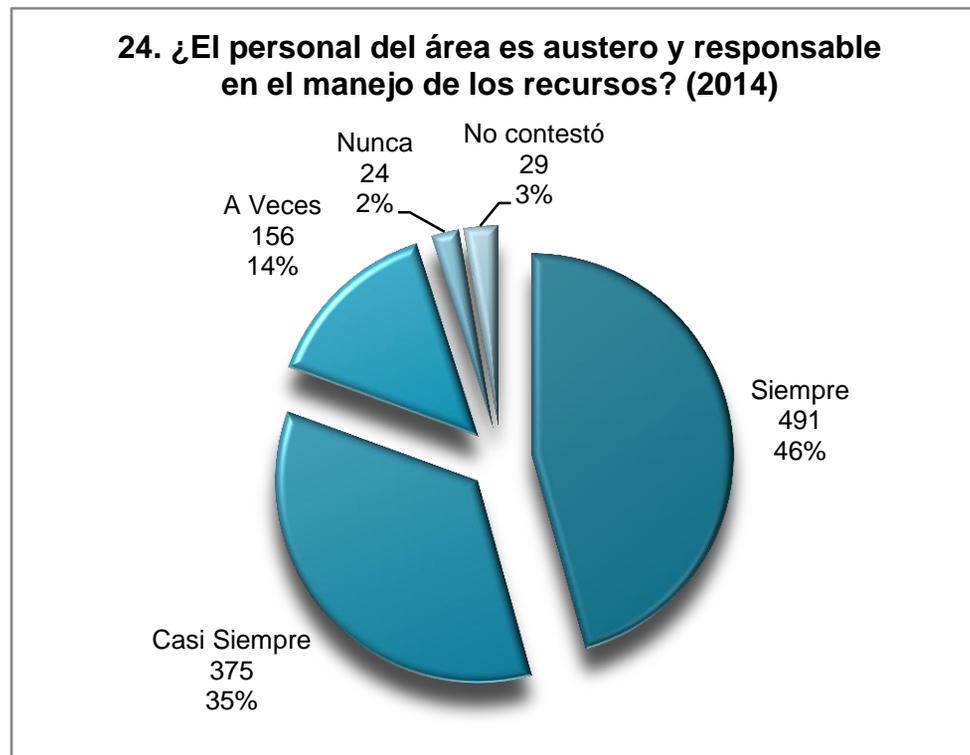
El 49% (522) del personal contestó que en su área **Siempre** se respeta el horario de trabajo, resultado que al sumarse con las respuestas de la pregunta **Casi Siempre** 29% (313), alcanzan un 78% (835). El personal que considera que **A Veces** se respeta representa el 17% (178), mientras que el 3% (38) considera que **Nunca** se respetan los horarios de trabajo. El 2% (24) no contestó la pregunta.



En el año 2013 no se presentó esta pregunta.

Austeridad y Responsabilidad en el Manejo de los Recursos

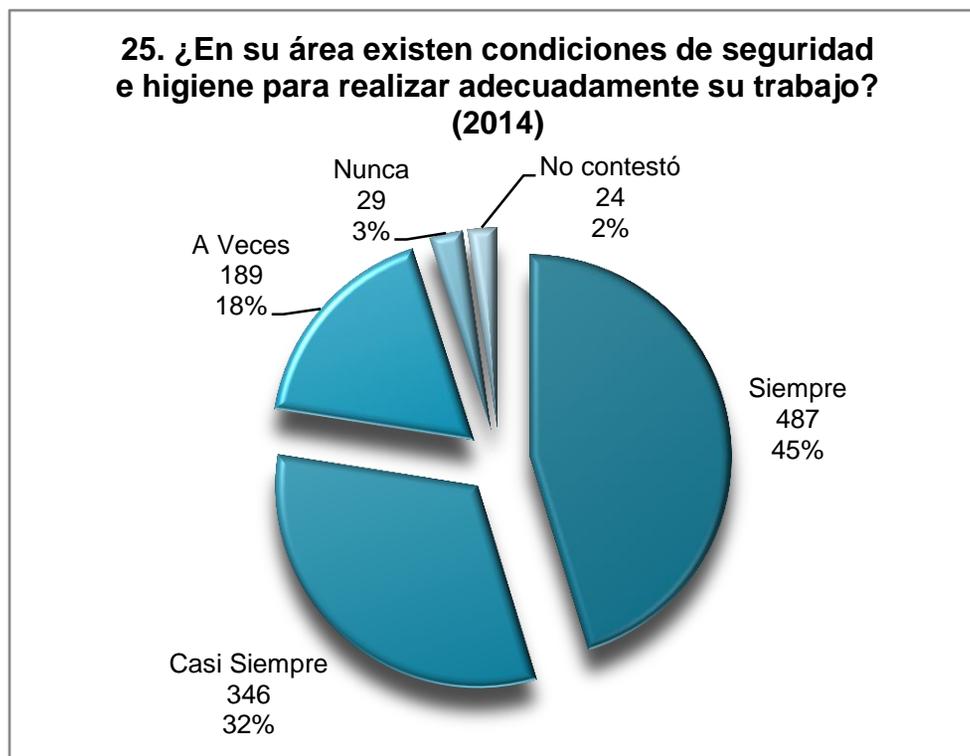
El 46% (491) considera que el personal de su área **Siempre** es austero y responsable en el manejo de sus recursos, el 35% (375) respondió que **Casi Siempre** y el 14% (156) respondió que **A veces**. La respuesta de que **Nunca** son responsable con los recursos alcanzó un 2% (24) y un 3% (29) no contestó la pregunta.



En el año 2013 no se presentó esta pregunta.

Seguridad e Higiene en el trabajo

El 45% (487) del personal contestó que en su área **Siempre** existen condiciones de seguridad e higiene para realizar su trabajo, un 32% (346) señala que **Casi siempre**, mientras el 18% (189) del personal considera que **A veces** existen estas condiciones y el 3% (29) señala que **Nunca**; al sumarse las conductas anteriores se tiene que un 95% del personal contestó que por lo regular sí existen estas condiciones en su área de trabajo. Solo el 2% (24) no contestó la pregunta.



En el año 2014, no se presentó esta pregunta.

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 incremento de participación del personal al pasar del 84% en 2013, al 89% en 2014. Se debe continuar involucrando al personal de mando a fin de buscar obtener una participación del 95% del personal. Se considera que se debe de resaltar el hecho de que las áreas realizaron la entrega de los cuestionarios en la fecha límite establecida y no con posterioridad como ocurrió la vez pasada.
- B. Participación del Personal por sexo.** La Entidad tiene un 35% de su personal del sexo femenino y un 65% de masculino. La participación del personal femenino represento el 34% de los cuestionarios y el masculino en un 63%.
- 1. Conocimiento de la Existencia del Código de Conducta.** Se deberá realizar en el año 2015, una mayor difusión de la Actualización del Código de Conducta y se deberá buscar la entrega individualizada con acuse de recibo a todo el personal ya contratado y al personal de nuevo ingreso.
 - 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.** Se requiere incrementar el número de acciones de difusión que permitan prevenir la realización de estas conductas. Se espera que con la emisión del Certificado de Igualdad Laboral y No Discriminación (CINDI) se determinen las acciones mínimas a realizar en la materia.
 - 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. Se debe utilizar en forma preferente la página de intranet de la entidad.
 - 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.** 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.
 - 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.** Realizar cursos de capacitación para otorgar un trato justo, cordial y respetuoso al público y clientes.
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.** Difundir al interior del AICM y SACM, promocionales del uso correcto de la información.
13. **Cumplimiento de medidas de seguridad establecidas.** Difundir al interior del AICM y SACM, promocionales sobre las medidas de seguridad establecidas.
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.
17. **Congruencia de lo que dice y hace el jefe.** Realizar eventos dirigido al personal de mando y supervisión en los que se explique la importancia de tener congruencia entre el decir y el hacer para un buen clima y cultura organizacional.
18. **Asistencia Equitativa a cursos de Capacitación.-** Mejorar la identificación de necesidades de Capacitación y facilitar la planeación de los cursos a fin de permitir al personal la asistencia a los que se haya identificado como básicos para sus funciones.

- 19. Tolerancia y no Discriminación en el Área.** Mejorar la difusión y promoción del respeto a las y los compañeros, por ejemplo mediante la impartición de pláticas con respecto al tema.
- 20. Profesionalización y Capacitación del Personal.** Difundir ante el personal de mando, el que su personal sea evaluado y se le facilite la asistencia a cursos que permitan incrementar sus habilidades y mejorar su desempeño en el desarrollo de sus actividades encomendadas.
- 21. No aceptación al Hostigamiento y Sanción a quien lo realice.** Dar difusión de la información y de las y los responsables encargados del Comité de Intervención para Casos de Hostigamiento y Acoso Sexual, para el personal conozca ante quienes debe acudir de presentarse el caso.
- 22. Balance Trabajo – Familia.** Promover ante el personal de mando el escalonamiento de horarios a fin de mejorar la eficiencia y eficacia del personal en sus actividades para optimizar el tiempo y de esta manera le brinden a su familia espacio y tiempo de calidad.
- 23. Respeto al Horario de Trabajo.** Difundir entre el personal de mando, que se promueva en el área, la importancia de que el personal realice comprometidamente sus actividades en tiempo y forma, respetando sus horarios de entrada y salida y los de las y los demás.
- 24. Austeridad y Responsabilidad en el Manejo de los Recursos.** Realizar campañas para sensibilizar al personal sobre la austeridad y responsabilidad en el manejo de los recursos.
- 25. Seguridad e Higiene en el trabajo.** Realizar campañas de concientización sobre las ventajas de trabajar con el equipo de protección personal proporcionado por la institución y mantener las instalaciones de trabajo en condiciones de orden y limpieza.