

# **Evaluación 2016 del Cumplimiento del Código de Conducta de las Entidades AICM y SACM**

Diciembre, 2016

## Evaluación 2016 del Cumplimiento del Código de Conducta de las Entidades AICM y SACM

### Contenido

1.	Introducción.....	1
2.	Resultados de los indicadores de evaluación 2016 .....	2
3.	Resultados de la encuesta 2016 aplicada al personal de AICM y SACM sobre el Código de Conducta y Valores .....	4
4.	Análisis de Comentarios y Observaciones.....	20
5.	Acciones a realizar para mejorar el conocimiento de las y los servidores públicos de AICM y SACM respecto al Código de Conducta. ....	21

## 1. Introducción

El Cuestionario denominado “Evaluación del Cumplimiento del Código de Conducta de las Entidades AICM y SACM 2016”, fue aprobado mediante acuerdo CEPCI/03R/080916/02 por el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI) de las Entidades Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S. A. de C. V. (AICM) y Servicios Aeroportuarios de la Ciudad de México, S. A de C. V. (SACM), en su 3ª sesión ordinaria celebrada el 8 de septiembre de 2016. Este cuestionario fue contestado por personal de base, confianza y de mando de las entidades AICM y SACM.

Se enviaron un total de 1,270 cuestionarios, de los cuales fueron devueltos 948, sin embargo dentro de estos se recibieron algunos en blanco ya que correspondían a personal que se encontraba de vacaciones o incapacidad, por lo que se obtuvo una participación real de 912 servidoras y servidores públicos, lo que representa un 72% del personal activo al momento de realizar la evaluación.

En las gráficas que se presentan a continuación están los resultados obtenidos por la participación de las y los servidores públicos de AICM y SACM en la evaluación del cumplimiento del Código de Conducta.

## 2. Resultados de los indicadores de evaluación 2016

A continuación se presentan los indicadores para evaluar el impacto de las acciones realizadas por el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de las Entidades AICM y SACM para un mayor cumplimiento del Código de Conducta y los resultados de sus acciones en el personal.

Estos indicadores fueron aprobados por el CEPCI de AICM y SACM en su 1ª Sesión Ordinaria mediante el acuerdo CEyPCI/01OR/070316/05.

No.	Denominación	Unidad de Medida	Fórmula	Periodicidad	Meta	Resultado
1	% de Servidoras y Servidores Públicos que conocen el Código de Ética y de Conducta	Porcentaje	$\frac{\text{Servidoras y Servidores Públicos que conocen la existencia del Código}}{\text{Servidoras y Servidores Públicos que contestaron el cuestionario}}$	Anual	98%	$\frac{881}{912} = 97\%$
2	% de Servidoras y Servidores Públicos que aplican los valores institucionales en la vida diaria	Porcentaje	$\frac{\text{Servidoras y Servidores Públicos que aplican los valores del Código}}{\text{Servidoras y Servidores Públicos que contestaron el cuestionario}}$	Anual	98%	$\frac{845 *}{912} = 93\%$ * Se consideraron las respuestas siempre y casi siempre
3	% Servidoras y Servidores Públicos que perciben que NO existe Hostigamiento y Acoso Sexual (HAS)	Porcentaje	$\frac{\text{Servidoras y Servidores Públicos que consideran que NO hay Hostigamiento y Acoso Sexual}}{\text{Servidoras y Servidores Públicos que contestaron el cuestionario}}$	Anual	85%	$\frac{725}{912} = 80\%$

No.	Denominación	Unidad de Medida	Fórmula	Periodicidad	Meta	Resultado
4	% Servidoras y Servidores Públicos que perciben que NO existe Hostigamiento y Acoso Laboral (HAL)	Porcentaje	$\frac{\text{Servidoras y Servidores Públicos que consideran que NO hay Hostigamiento y Acoso Laboral}}{\text{Servidoras y Servidores Públicos que contestaron el cuestionario}}$	Anual	80%	$\frac{530}{912} = 58\%$
5	% de delaciones presentadas atendidas	Porcentaje	$\frac{\text{Número de delaciones atendidas}}{\text{Número total de delaciones presentadas}}$	Anual	100%	$\frac{0}{0} = 100\%$ <p>*Dado que no se han presentado quejas ante el CEPCI, se considera un % de atención del 100%</p>

### 3. Resultados de la encuesta 2016 aplicada al personal de AICM y SACM sobre el Código de Conducta y Valores

El cuestionario para evaluar el cumplimiento del Código de Conducta de AICM y SACM cubrió las 7 conductas que como servidoras y servidores públicos de estas entidades se deben 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 si el personal tenía conocimiento de la existencia del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés

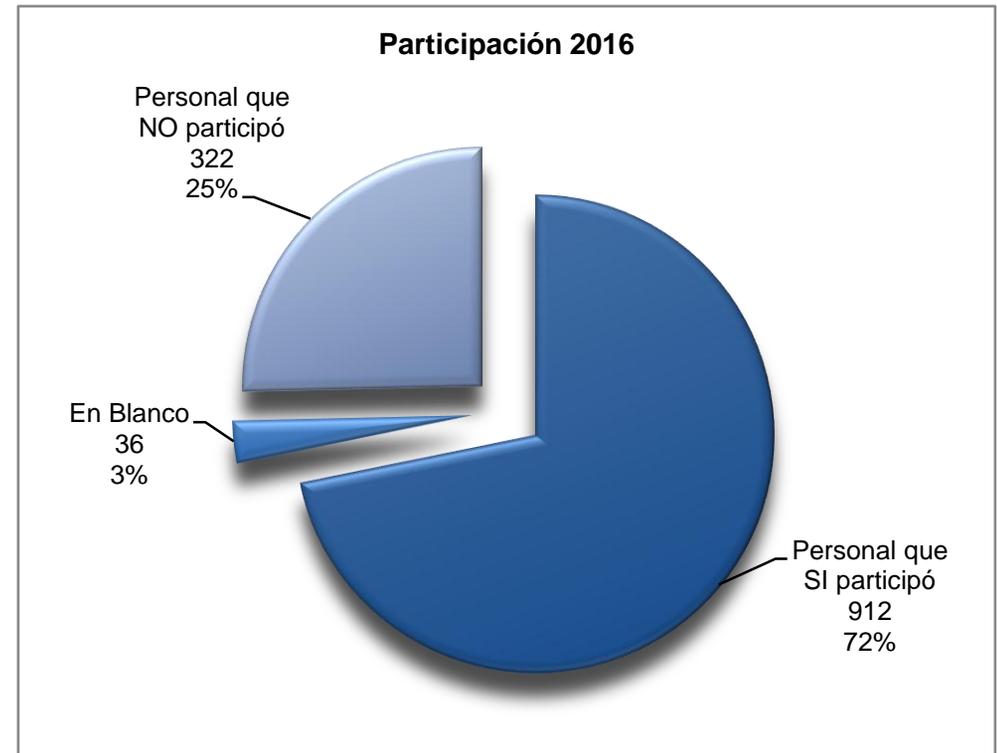
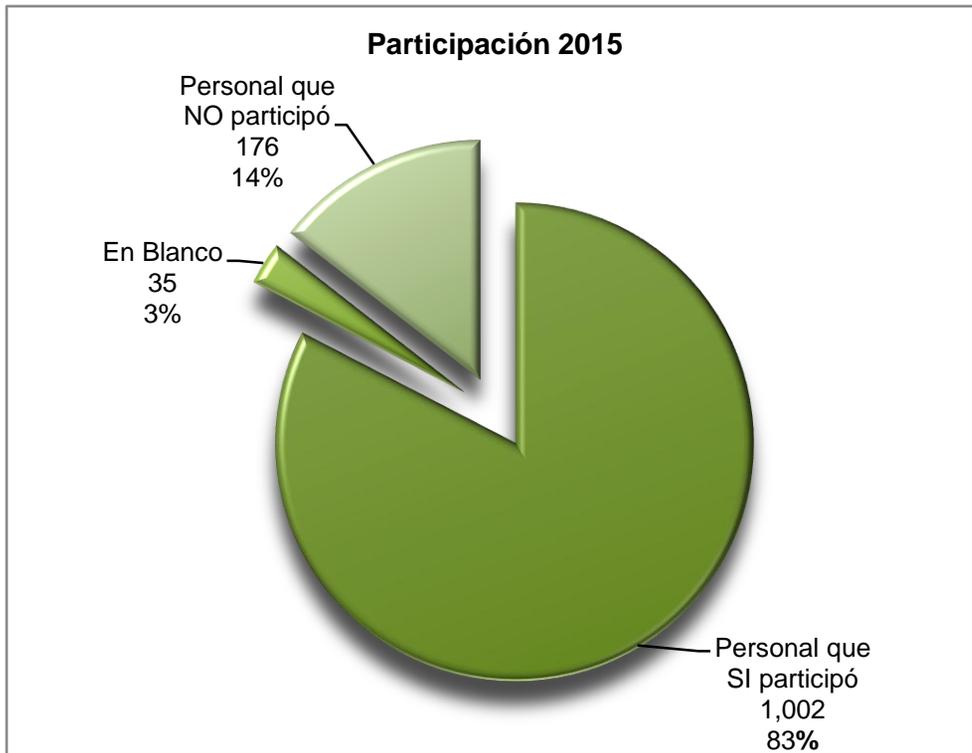
En siguiente cuadro se identifica la relación de los compromisos del Código de Conducta con las preguntas del cuestionario.

Compromiso de Conducta		No. de Pregunta
	Conocimiento del Código de Conducta	1, 3
	Conocimiento de la Conformación del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés	2
<b>I</b>	Igualdad, Respeto a los Derechos Humanos, Equidad de Género y No Discriminación	4, 5, 6
<b>II</b>	Presentación y Manejo Personal	10
<b>III</b>	Conocimiento y Aplicación de las Leyes y Normas	12
<b>IV</b>	Uso del Cargo Público y Posible Conflicto de Interés	4, 7, 9
<b>V</b>	Obtención y Uso de la Información y Recursos	8, 9
<b>VI</b>	Trato al Público, Usuarios/as, Clientes, Proveedores y Servidoras y Servidores Públicos de AICM, SACM y Otras Dependencias y Entidades	3, 4, 9, 11
<b>VII</b>	Salud, Higiene, Seguridad y Mejoramiento Ecológico	13

A continuación se presentan los resultados obtenidos, una vez realizada la tabulación de las respuestas obtenidas y analizada la información.

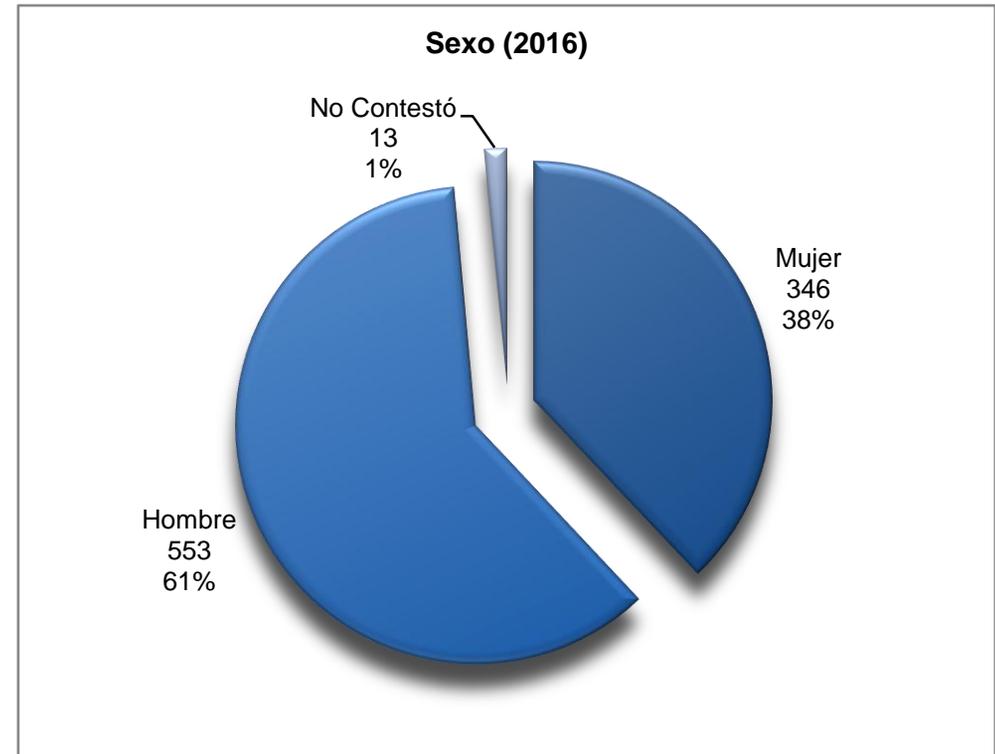
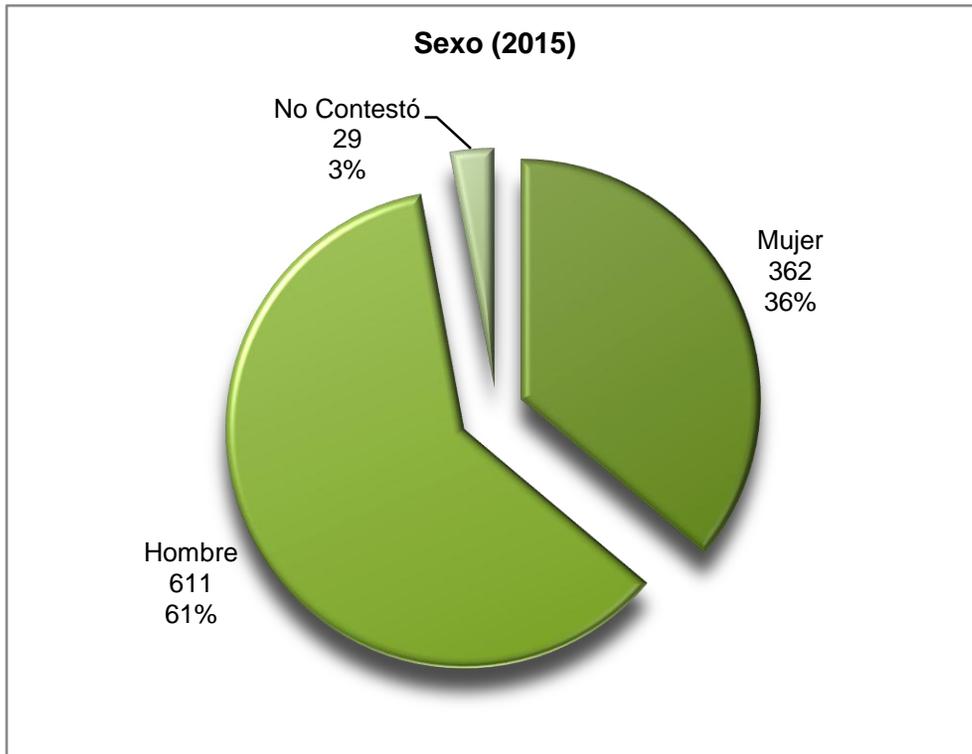
### Participación del Personal

En el año 2016, participaron 912 servidoras y servidores públicos, de un total de 1,270 alcanzándose una participación del 72%. La participación se realizó de forma voluntaria, confidencial y anónima.



### Participación del Personal por Sexo

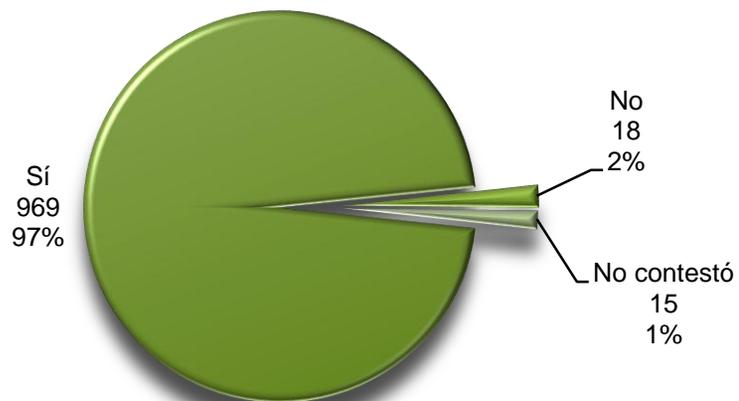
En el año 2016, de los 912 cuestionarios contestados, el 61% fueron hombres, 38% mujeres y un 1% no indicó su sexo. La plantilla al momento de realizar el cuestionario estaba compuesta por un 63% de hombres y 37% de mujeres.



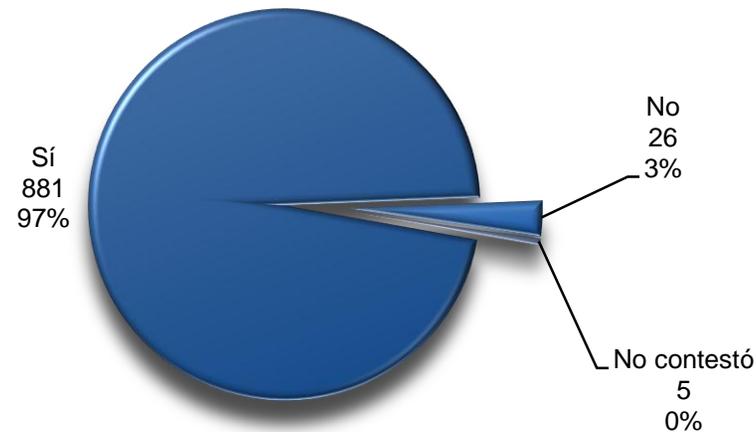
### Conocimiento de la Existencia del Código de Conducta

Este año se mantuvo el porcentaje del personal que tiene conocimiento de que en AICM y SACM existe un Código de Conducta.

1. ¿Tienes conocimiento que en AICM y SACM existe un Código de Conducta y que contiene los valores institucionales: honestidad, respeto, lealtad, equidad y tolerancia? (2015)

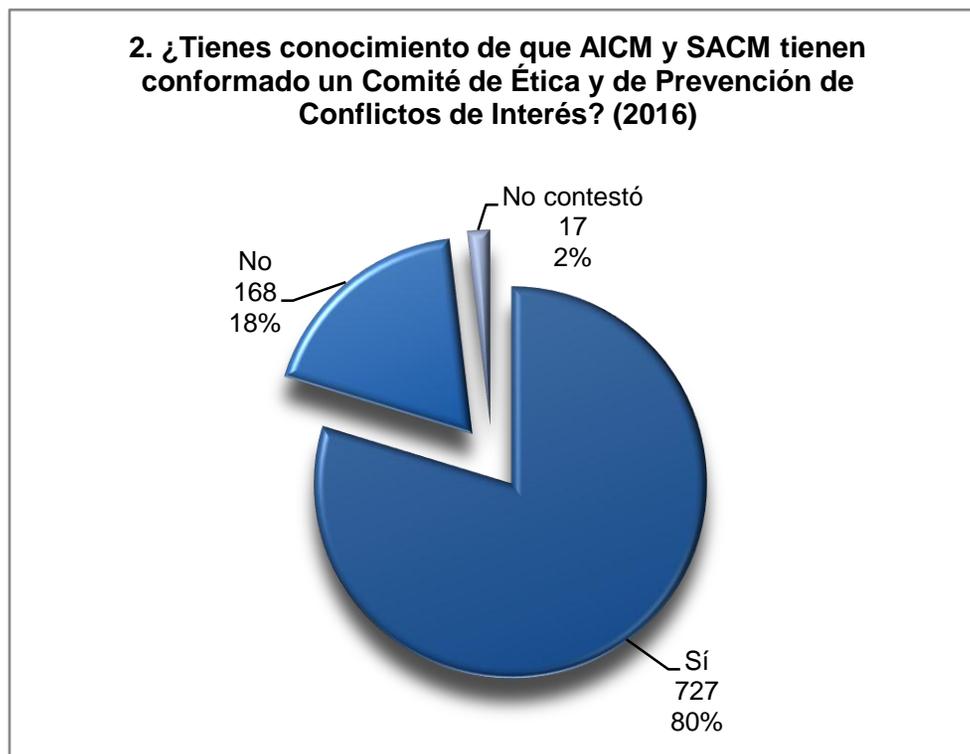


1. ¿Tienes conocimiento que en AICM y SACM existe un Código de Conducta? (2016)



## Conocimiento de la Existencia del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de AICM y SACM

Este año se incluyó esta pregunta, con la finalidad de saber si las y los servidores públicos de AICM y SACM conocían la existencia del Comité.

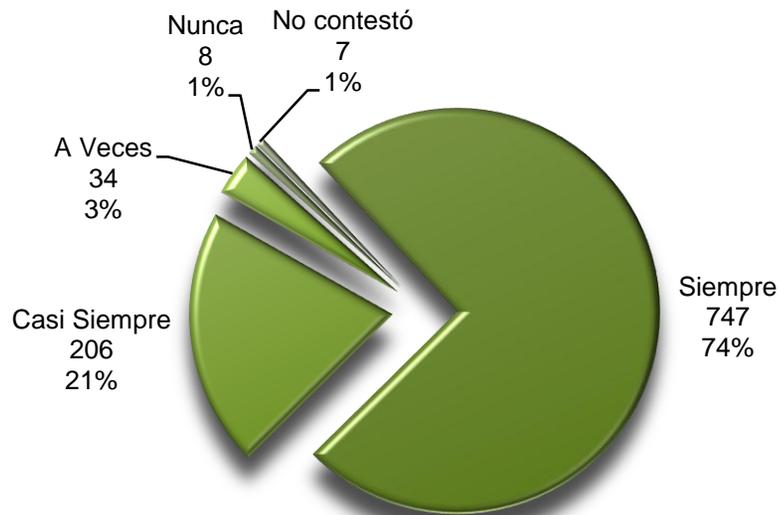


Si bien el 80% tiene conocimiento del CEPCI, se deberán reforzar las acciones de difusión del mismo.

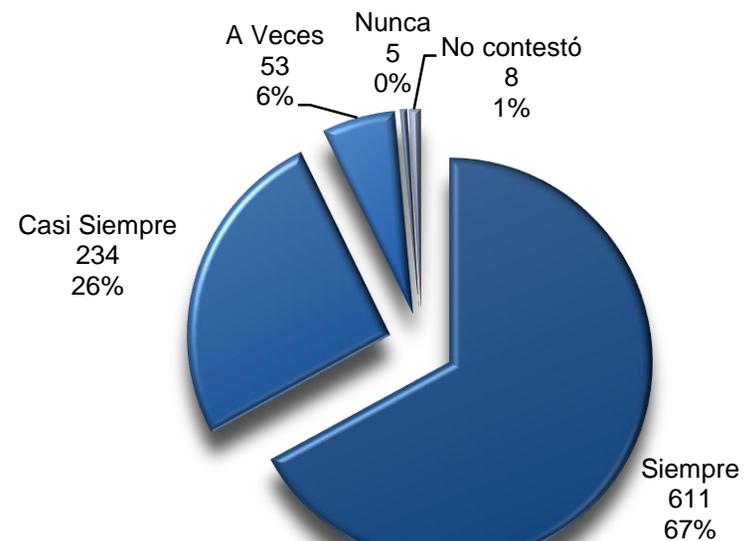
## Aplicación de los Valores y Conductas

El 93% de las personas encuestadas aplican siempre o casi siempre los valores y conductas del Código de Conducta.

**2. ¿Aplicas los valores y conductas contenidos en el Código de Conducta, en el desempeño de tus funciones? (2015)**

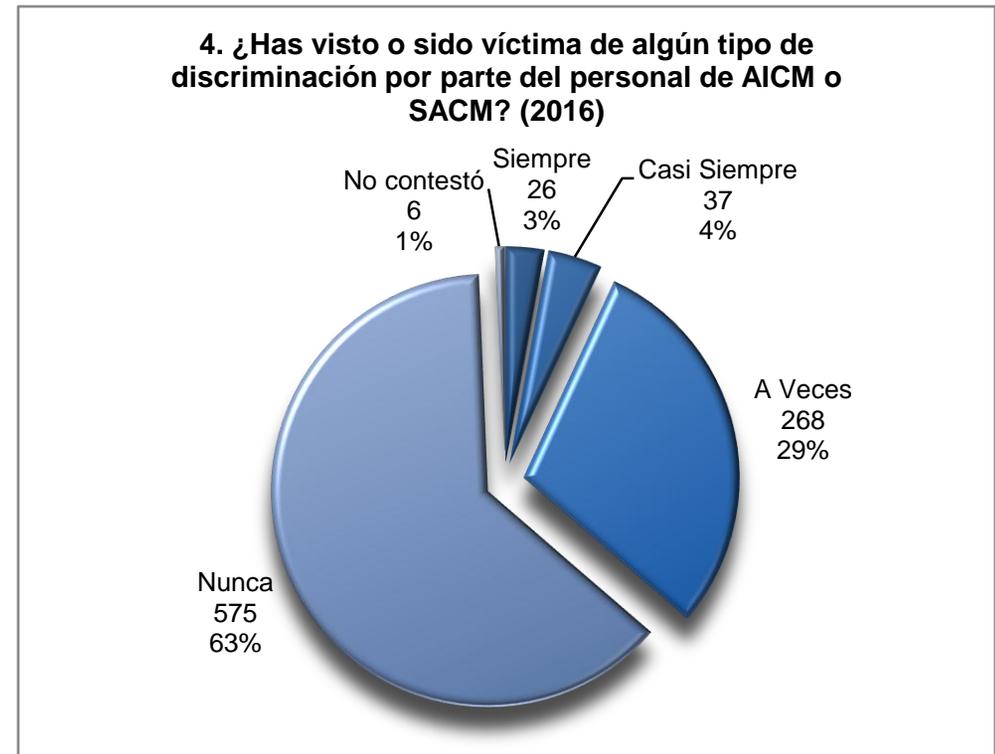
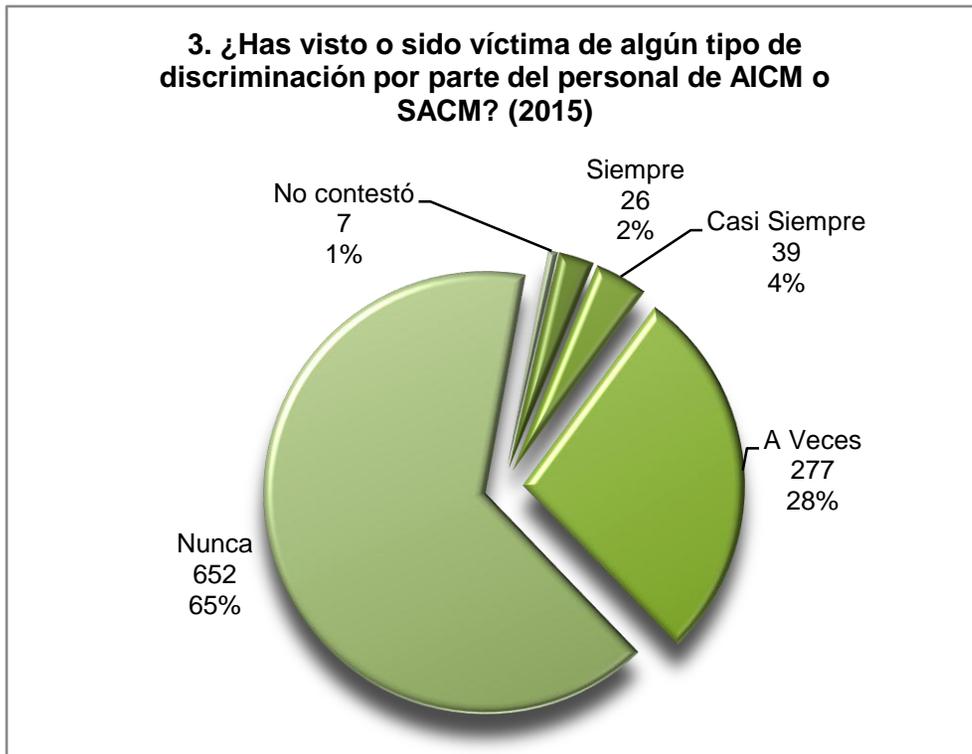


**3. ¿Aplicas los valores y conductas contenidos en el Código de Conducta, en el desempeño de tus funciones? (2016)**



### Discriminación

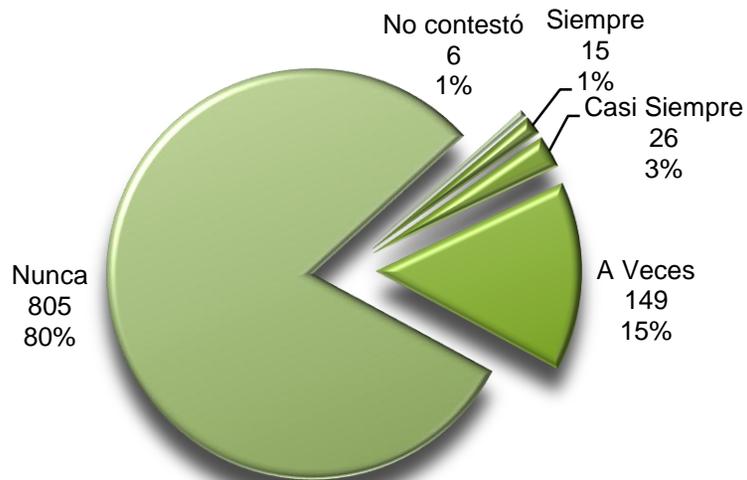
En comparación con los resultados obtenidos en 2015, se mantuvieron constantes los porcentajes de respuestas respecto a la percepción de discriminación.



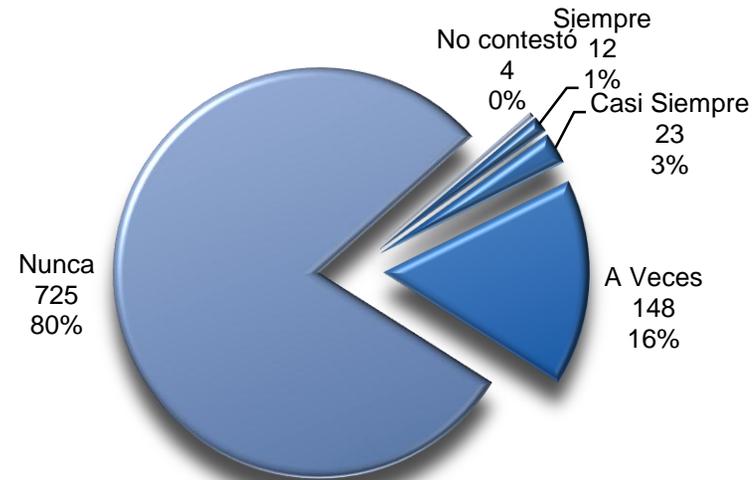
### Hostigamiento y Acoso Sexual en el Trabajo

En 2016, al igual que en 2015, el 80% del personal que participó contestó que nunca ha visto o sentido hostigamiento y/o acoso sexual en el trabajo.

**4. ¿Has sentido o visto hostigamiento sexual y/o acoso sexual por parte del personal de AICM y SACM? (2015)**

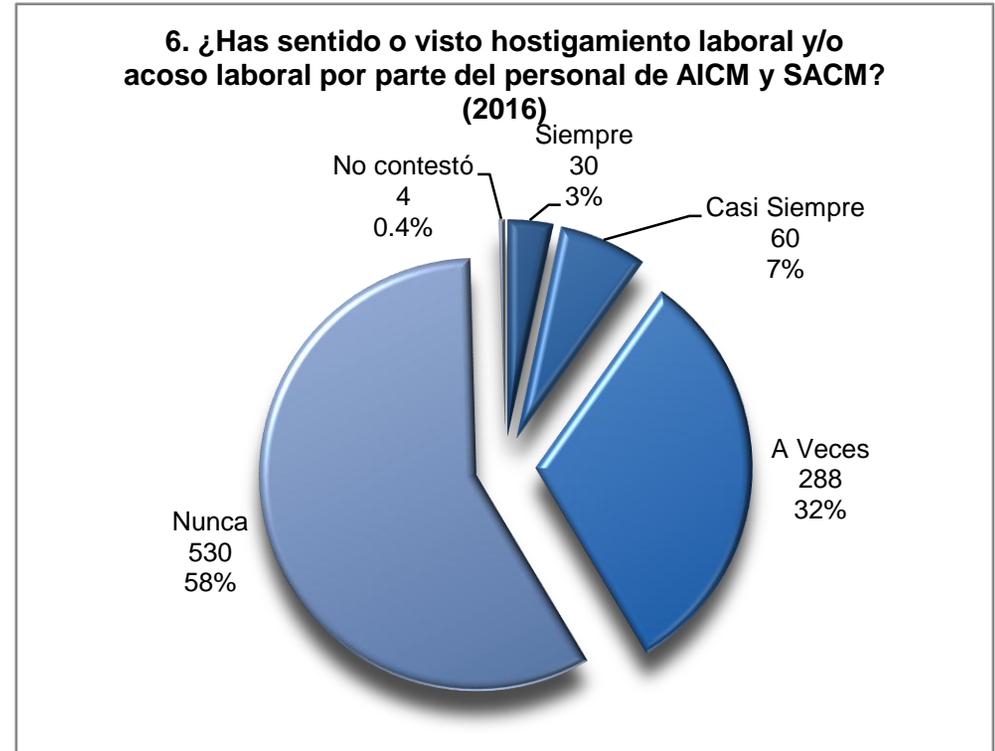


**5. ¿Has sentido o visto hostigamiento sexual y/o acoso sexual por parte del personal de AICM y SACM? (2016)**



### Hostigamiento y Acoso Laboral en el Trabajo

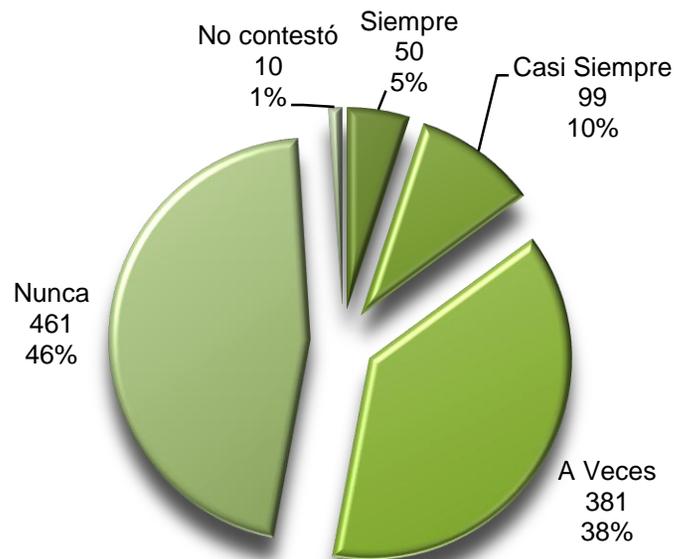
El 90% consideró que nunca o a veces ha sentido o visto hostigamiento y/o acoso laboral por parte del personal de AICM y SACM.



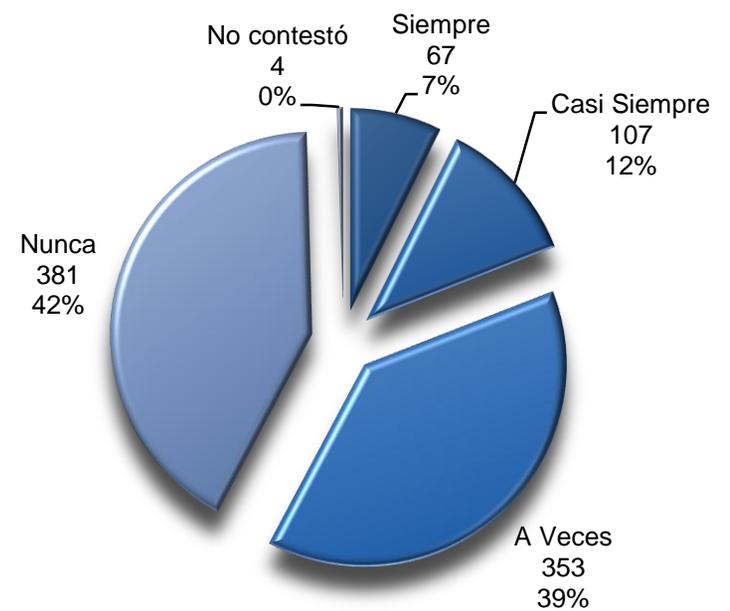
### Involucramiento de Intereses Personales

El 19% de las y los servidores públicos que participaron consideran que personal de AICM y SACM involucra sus intereses personales al realizar sus actividades.

**6. ¿Consideras que el personal de AICM o SACM involucra sus intereses personales al realizar sus actividades? (2015)**



**7. ¿Consideras que el personal de AICM o SACM involucra sus intereses personales al realizar sus actividades? (2016)**



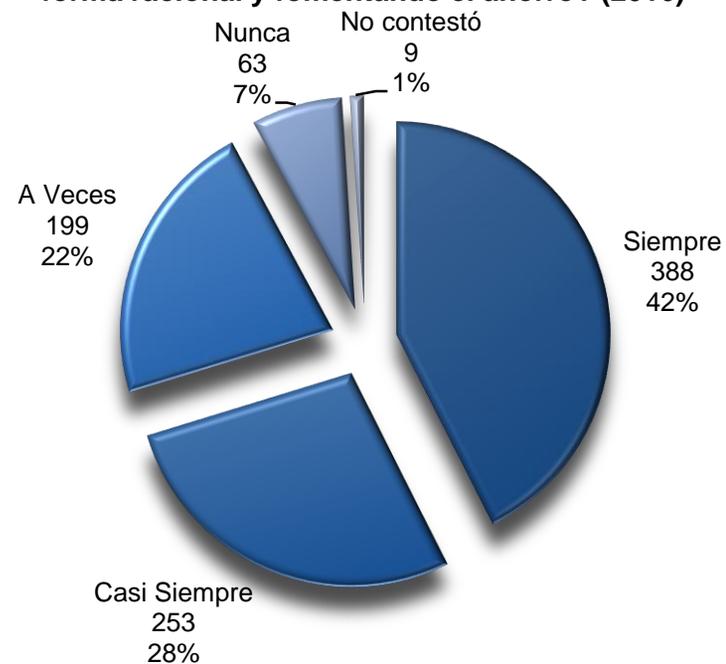
### Aplicación de Recursos en Forma Racional y Fomentando el Ahorro

En el año 2016, el 42% de las y los servidores públicos que contestaron la encuesta indicaron que los recursos siempre se utilizan en forma racional y fomentando el ahorro.

**7. ¿Los recursos de tu área se utilizan y aplican en forma racional y fomentando el ahorro? (2015)**

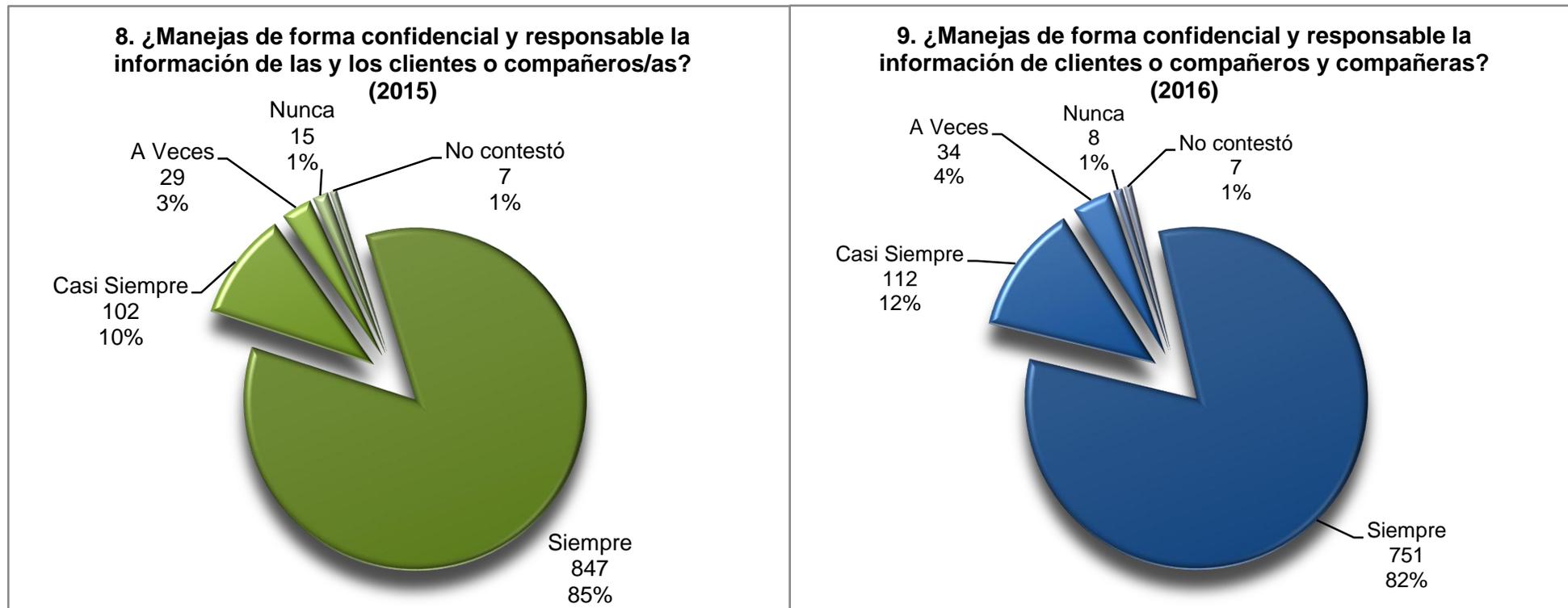


**8. ¿Los recursos de tu área se utilizan y aplican en forma racional y fomentando el ahorro? (2016)**



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

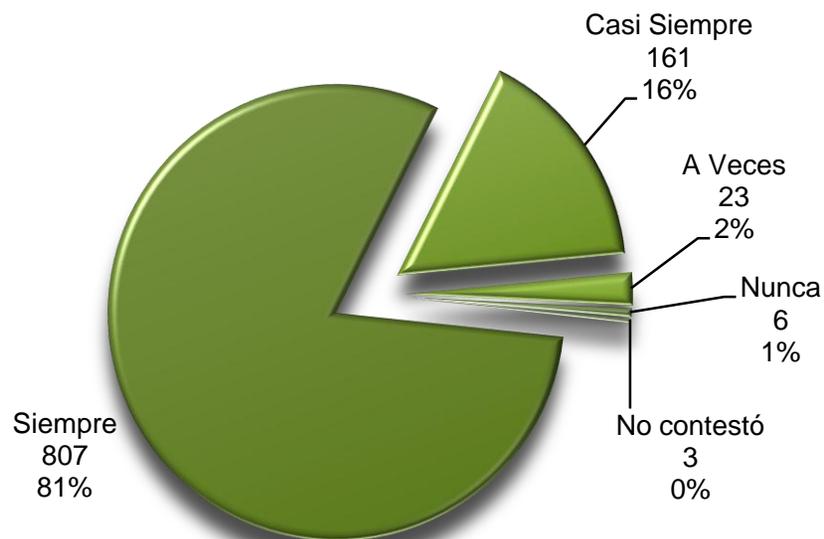
El 82% del personal indicó que siempre maneja de forma confidencial y responsable la información de las y los clientes o compañeros y compañeras. Fue un incremento del 21%.



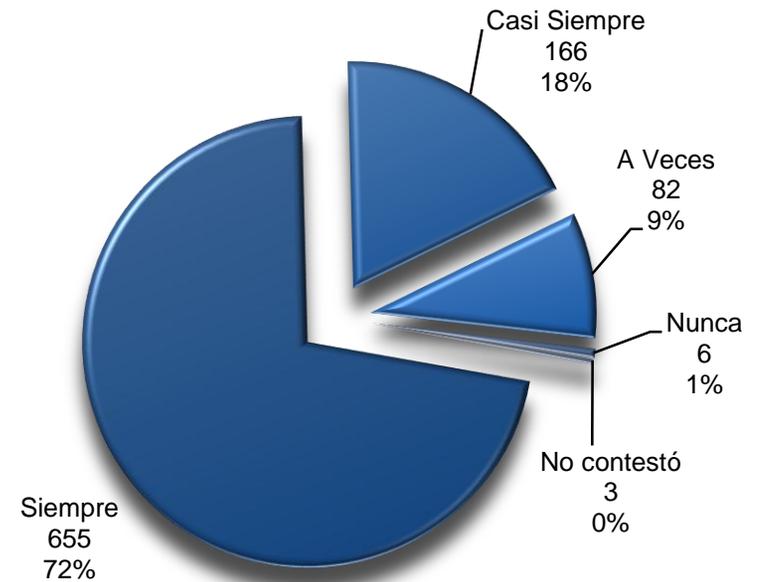
### Uso de Medios de Identificación en las Instalaciones

Para la encuesta de 2016 se modificó la redacción de la pregunta. El 72% del personal indicó que porta sus medios de identificación en las instalaciones.

**9. ¿Portas el uniforme o ropa apropiada para tus funciones y medios de identificación (credencial o TIA) en las instalaciones y alrededores del Aeropuerto? (2015)**



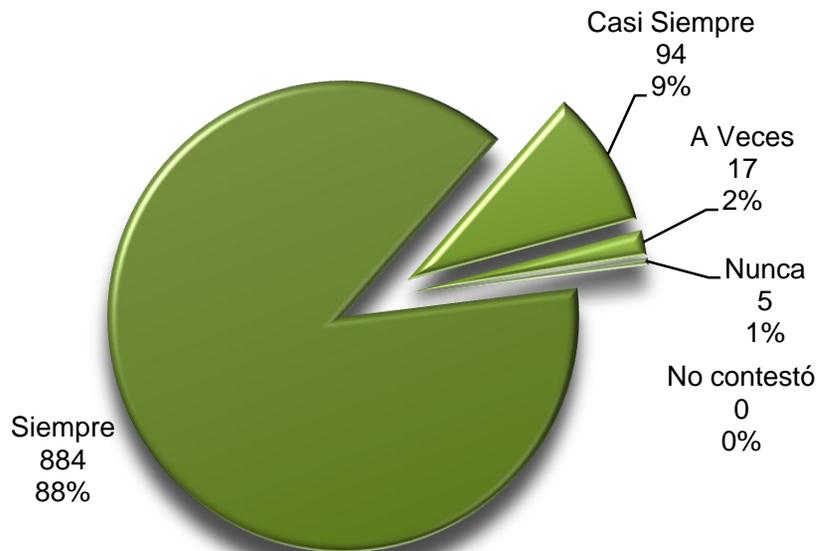
**10. ¿Portas tus medios de identificación (credencial o TIA) en las instalaciones del Aeropuerto? (2016)**



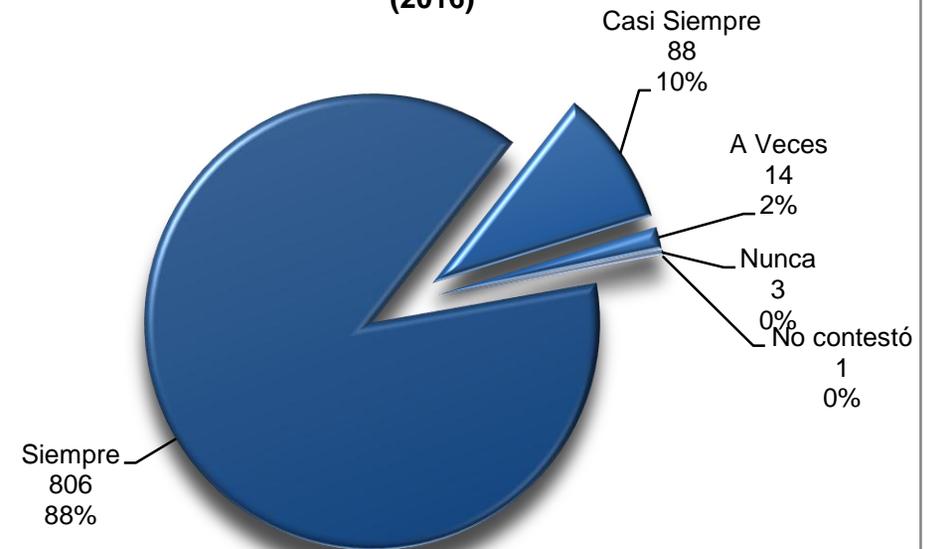
### Trato Respetuoso y Cordial a Clientes, Proveedores, Público, Compañeros y Compañeras de Trabajo y Otros Servidores Públicos

En comparación con el año 2015, se mantuvo la proporción del personal que señala que tratan respetuosamente a clientes, proveedores, público, compañeros y compañeras de trabajo y otros servidores públicos.

**10. ¿Tratas a clientes, proveedores, público, compañeros(as) de trabajo y otros servidores públicos de forma respetuosa y cordial? (2015)**



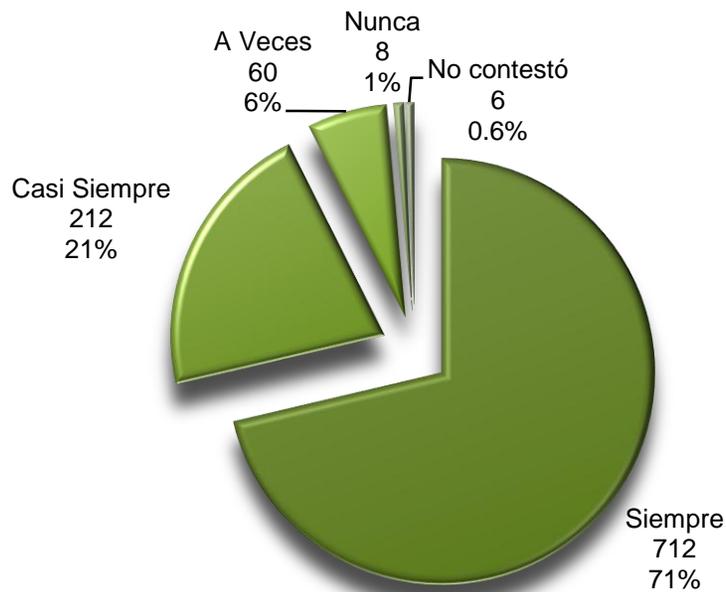
**11. ¿Tratas a clientes, proveedores, público, compañeros y compañeras de trabajo y otros servidores públicos de forma respetuosa y cordial? (2016)**



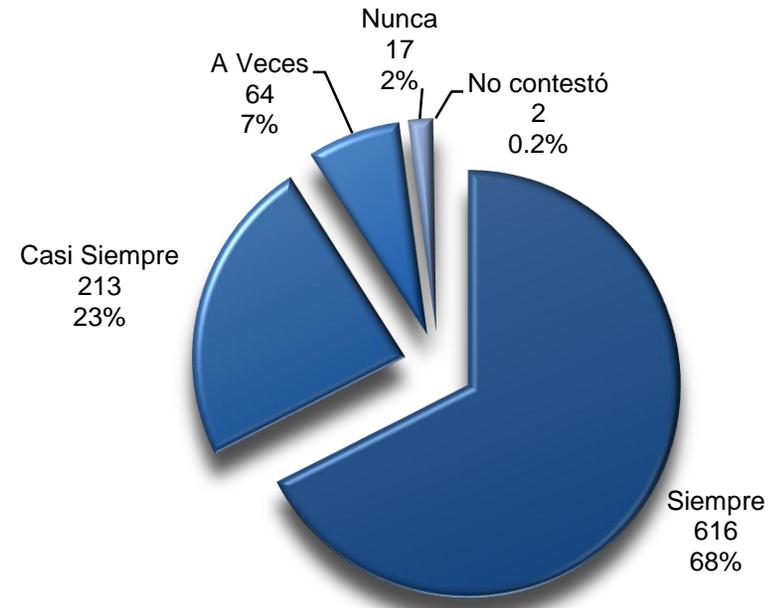
### Conocimiento de la Normatividad

El 91% indicó que a siempre o casi siempre conoce la normatividad aplicable a su trabajo. En los comentarios del cuestionario se solicitó que fuera modificada esta pregunta.

**11. ¿Conoces la normatividad aplicable a tu trabajo? (2015)**



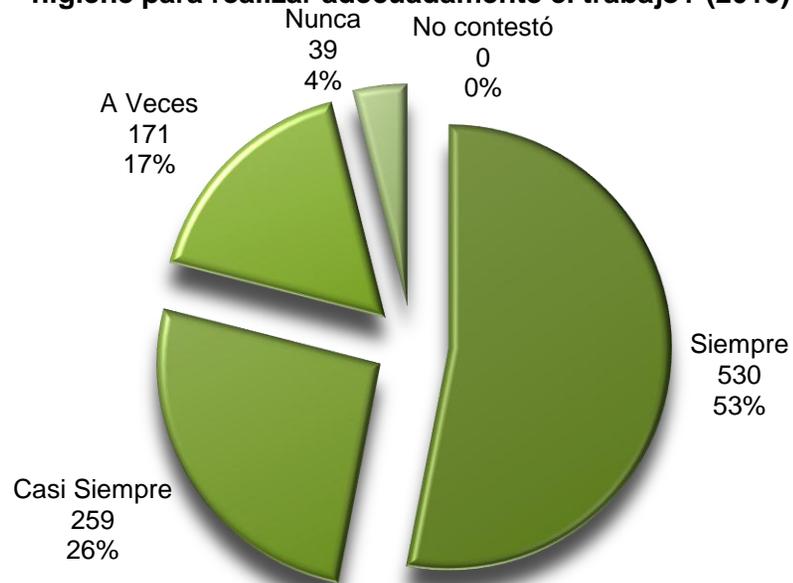
**12. ¿Conoces la normatividad aplicable a tu trabajo? (2016)**



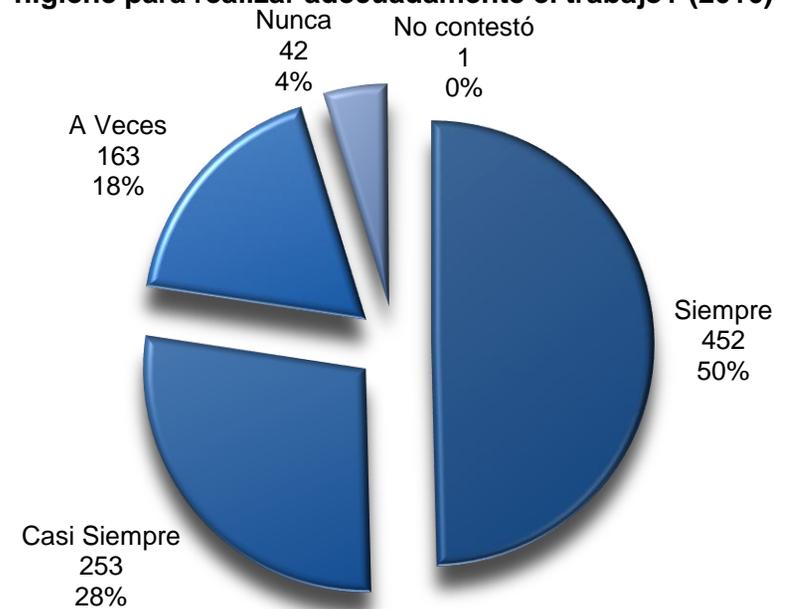
## Seguridad e Higiene

En comparación con el año pasado, se disminuyó el porcentaje de personal que considera que siempre existen condiciones de seguridad e higiene para realizar su trabajo.

**12. ¿En tu área existen condiciones de seguridad e higiene para realizar adecuadamente el trabajo? (2015)**

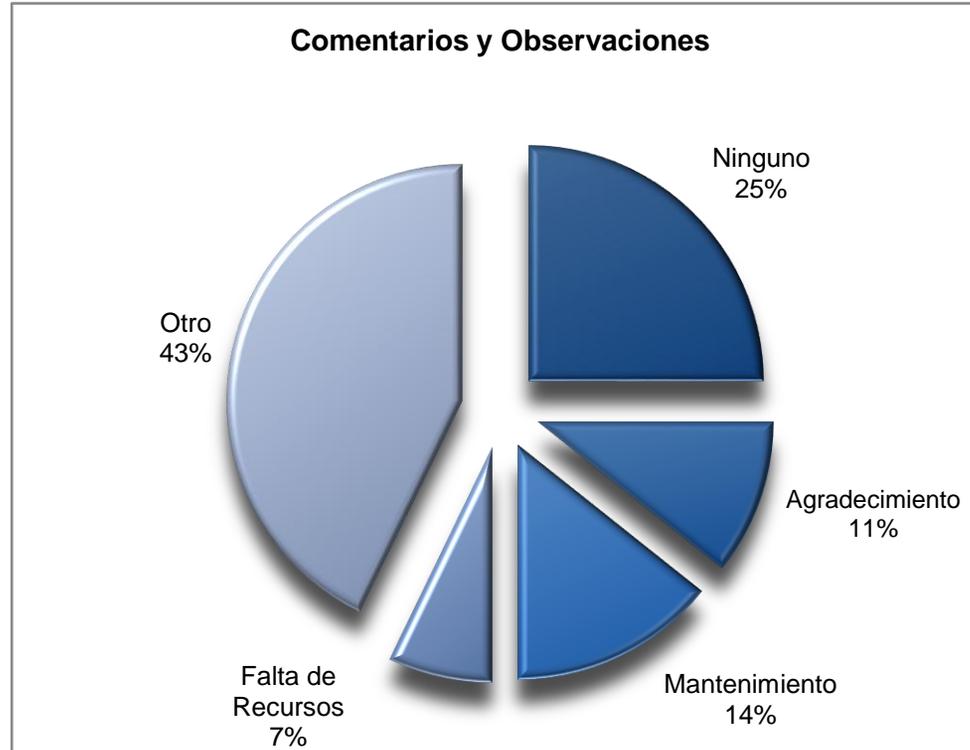


**13. ¿En tu área existen condiciones de seguridad e higiene para realizar adecuadamente el trabajo? (2016)**



#### 4. Análisis de Comentarios y Observaciones.

En el cuestionario se tenía una sección en blanco, para que se vertieran los comentarios u observaciones que se consideraran pertinentes. Al analizarlos se encontró lo siguiente:



- Se propone que se trabaje más en equipo
- Se indica que hay escasez de recursos, especialmente papelería
- Hace falta mantenimiento a las oficinas
- Se propone que algunas preguntas sean redactadas de manera distinta, para que las respuestas sean adecuadas.

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

Derivado de los resultados obtenidos se proponen las siguientes acciones:

- a. Realizar visitas a las áreas del aeropuerto, dando información al personal acerca de temas como: Código de Conducta, Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés, respeto a los derechos humanos, valores institucionales, Comité de Hostigamiento y Acoso Sexual.
- b. Realizar campañas de difusión en medios impresos y electrónicos durante todo el año para fomentar el manejo confidencial de la información, el uso racional de los recursos, la importancia de respetar la normatividad, uso de equipo y ropa de trabajo adecuada para las labores.
- c. Capacitar al personal en temas relacionados con la ética, prevención de conflictos de interés, no discriminación, equidad de género, tolerancia, derechos humanos y aquellos que correspondan a las necesidades de las diferentes áreas.