

# Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés

**PRELIMINAR de los Indicadores de Evaluación 2016  
Para medir el nivel de cumplimiento del Código de  
Ética y de Conducta en el personal de la APICOATZA.**



**Código de Ética y Conducta de las Servidoras y  
Servidores Públicos de la Administración Portuaria  
Integral de Coatzacoalcos, S.A. de C.V.**

## Contenido

Introducción	3
Método de evaluación	4
Indicadores de Evaluación 2016 de cumplimiento al Código de Ética y Conducta.	5
Resultados de la encuesta a clientes y proveedores con respecto a la actuación del personal de la entidad en apego al Código Ética y Conducta.	6
Resultados de la encuesta al personal con conocimiento del Código de Ética y Conducta 2016.	9
Quejas recibidas por incumplimiento al Código de Ética y Conducta Durante el ejercicio 2016.	11
Resultados de evaluación derivados de la Encuesta anual 2016 de Clima y Cultura Organizacional (ECCO), aplicada al personal de APICOATZA.	12
Conclusión	12
Glosario	13

## Introducción

El Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, en el ejercicio de su función de coadyuvar en la emisión, aplicación y cumplimiento del Código de Ética y de Conducta, lleva a cabo acciones permanentes que le permita contar con un diagnóstico actualizado sobre los riesgos de corrupción y áreas de oportunidades, así como el nivel de transparencia, por lo que con base en dicho diagnóstico esté en posibilidades de implantar las acciones permanentes a que se refiere la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos en su Título IV, mismo que contempla lo siguiente:

*“Para asegurar el cabal cumplimiento de los principios y obligaciones que la Ley impone a los servidores públicos, será responsabilidad de las dependencias y entidades, considerando las funciones que a cada una de ellas les corresponden y previo diagnóstico que al efecto realicen, establecer acciones permanentes para delimitar las conductas que en situaciones específicas deberán observar éstos en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones”.*

Así mismo implementar acciones permanentes que favorezcan el comportamiento ético de las servidoras y los servidores públicos en su quehacer cotidiano, que prevengan conflictos de interés, y que delimiten su actuación en situaciones específicas que pueden presentarse conforme a las tareas, funciones o actividades que involucra la operación y el cumplimiento de los planes y programas de la Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, S.A de C.V., así como las áreas que involucren riesgos de posibles actos de corrupción.

Esto es que al asumir su cargo, la servidora o el servidor público manifiesta su compromiso y vocación para atender los asuntos que interesan y afectan a la entidad, adquiriendo al mismo tiempo una responsabilidad por sus actos que se reflejan en la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, proveedores y público en general en estricto apego a los principios constitucionales de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia establecidos en el artículo 113 del Título Cuarto de la Constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos.

## **Método de Evaluación**

Para evaluar el cumplimiento del Código de Ética y de Conducta, el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos, deberá atender lo siguiente:

- Obtener el porcentaje de honestidad del personal del personal de la entidad, a través de la aplicación de encuesta nuestros clientes y proveedores en cumplimiento al Código de Ética y de Conducta;
- Obtener el porcentaje del personal con conocimiento del Código de Ética y Conducta.
- Obtener los resultados derivados de la aplicación de encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO).
- Quejas recibidas por incumplimiento al Código de Ética y Conducta durante el ejercicio 2016.

## Indicadores de evaluación 2016 de cumplimiento al Código Ética y Conducta.

Indicadores de Cumplimiento del Código de Conducta - 2016				Meta	
Mecanismo	Referencia	Indicador	Método de Evaluación	Línea Base	Logro
Austeridad y combate a la corrupción.	Nivel de percepción de la servidora o servidor público, respecto al ejercicio de los recursos gubernamentales y la rendición de cuentas.	Resultados obtenidos por la entidad en el factor XIII Austeridad y Combate a la Corrupción.	Aplicación de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional.	81%	85%
Calidad y orientación al usuario	Nivel de percepción del actuar con respeto en la entidad.	Resultados obtenidos por la entidad en los reactivos 4, 20, 37 y 54.	Aplicación de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional.	85%	86%
Equidad y Género	Actuar con igualdad y equidad de género en la entidad.	Resultados obtenidos por la entidad en los reactivos 69 y 71.	Aplicación de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional.	78%	80%
Porcentaje de servidoras(es) públicos con conocimiento del Código de Conducta	Nivel de conocimiento del personal de la APICOATZA, respecto al Código de Conducta.	Resultados obtenidos por el personal con conocimiento del Código de Conducta.	Aplicación de encuesta al personal de la entidad sobre el conocimiento del Código de Conducta.	0%	100%
Quejas recibidas por incumplimiento al Código de Conducta.	Número de quejas recibidas en los buzones internos	Número de quejas presentadas	Número de quejas presentadas	0%	0%
			Número de quejas atendidas		

## Resultados de la encuesta a clientes y proveedores con respecto a la actuación del personal de la entidad en apego al Código Ética y Conducta

Resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada por el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, a nuestros clientes y proveedores (Población encuestada 15 personas), con el propósito de evaluar el porcentaje de honestidad y transparencia del personal de la Entidad en cumplimiento al Código de Ética y de Conducta.

### Encuesta

**Pregunta 1.** ¿La atención que recibió, fue amable y respetuosa?

- ▶ 15 Personas, respondieron que sí, mismo que representa el 100% de la población encuestada.

**Pregunta 2.** ¿El servicio que recibió, fue oportuno y satisfizo sus necesidades?

- ▶ 15 Personas, respondieron que sí, mismo que representa el 100% de la población encuestada.

**Pregunta 3.** ¿En algún momento se le ha pedido incentivos a cambio de la atención prestada por la servidora o el servidor público?

- ▶ 15 Personas, respondieron que No, mismo que representa el 100% de la población encuestada.

**Pregunta 4.** ¿Ha sentido en algún momento discriminación hacia su persona, debido a su género, preferencias personales u otros aspectos?

- ▶ 15 Personas, respondieron que No, mismo que representa el 100% de la población encuestada.

**Pregunta 5.** ¿El lugar donde fue atendido es higiénico y seguro?

- ▶ 15 Personas, respondieron que sí, mismo que representa el 100% de la población encuestada.

**Pregunta 6.** Sugerencias sobre la atención y servicio otorgado por el personal de la entidad.

- ▶ 7 Personas de las encuestadas, en la parte de sugerencias sobre la atención y servicio por el personal de la APICOATZA, opinaron lo siguiente:

- Las personas que atienden ofrecen un buen servicio. Pero se requiere de una sala de espera acondicionada.
- Mejora en el servicio de telefonía, ya que se pierde la llamada.
- Ninguna
- Ninguna sugerencia, muy atento el servicio.
- Todo bien
- Todo excelente
- Una sala en la recepción, solo cuenta con tres sillas.

SCT  
SECRETARÍA DE  
COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

Indicadores de Cumplimiento del Código de Ética 2016

COAHUILA DE ZARAGOZA  
COORDINACIÓN GENERAL DE  
PUERTOS Y MARINA MERCANTE

Encuesta a clientes y proveedores sobre la actuación del personal de la Administración Portuaria Integral de Coahuila de Zaragoza, en apego al Código de Ética.

1.- ¿La atención que recibí, fue amable y respetuosa?

Sí  No

2.- ¿El Servicio que recibí, fue oportuno y satisfizo sus necesidades?

Sí  No

3.- ¿En algún momento se le ha pedido incentivos a cambio de la atención prestada por la servidora o el servidor público ?

Sí  No

4.- ¿Ha sentido en algún momento discriminación hacia su persona, debido a su género, preferencias personales u otros aspectos?

Sí  No

5.- ¿El lugar donde fue atendido es higiénico y seguro?

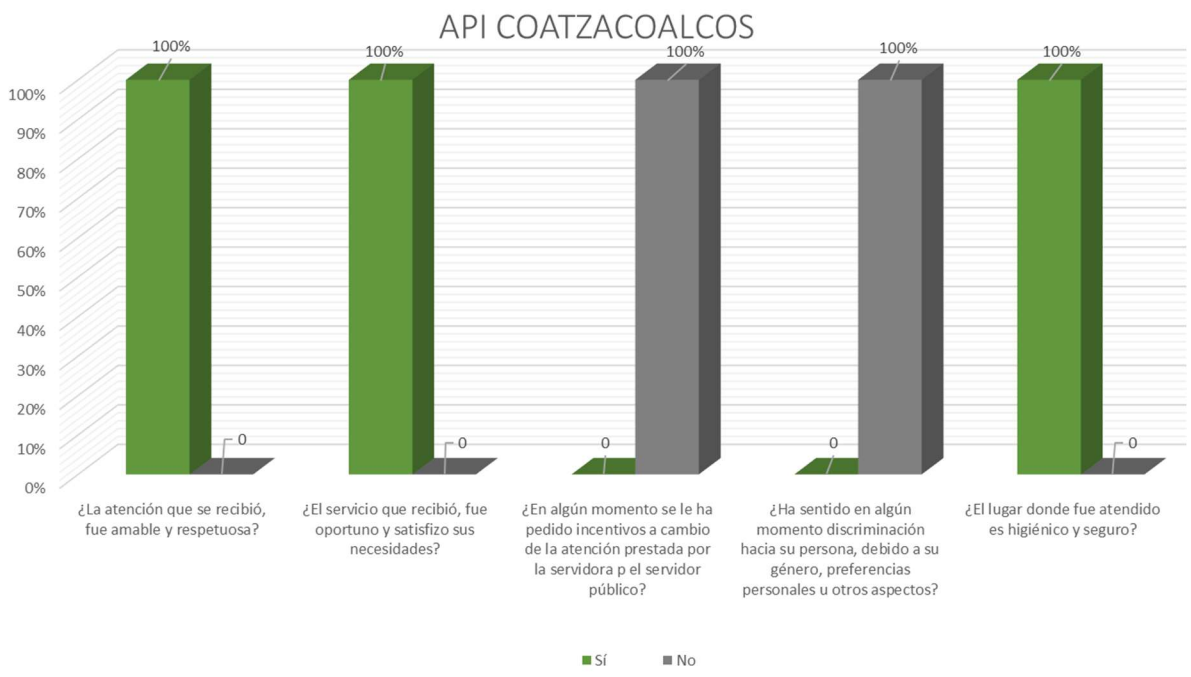
Sí  No

Sugerencias sobre la atención y servicio otorgado por el personal de la APICOATZA:

Mejora en el servicio de telefonía, ya que luego se pierde la llamada (el sistema)

## Gráfica de cumplimiento al Código de Ética y Conducta 100%.

RESULTADOS DE ENCUESTA APLICADA A CLIENTES Y PROVEEDORES PARA IDENTIFICAR EL CUMPLIMIENTO AL CODIGO DE ETICA 2016





## Resultados de la encuesta al personal con conocimiento del Código de Ética y Conducta 2016.

Resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada por el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, al personal de la entidad, para identificación del Código de Ética y Conducta (población encuestada 15 personas).

### Encuesta

**Pregunta 1.** ¿Existe un Código de Ética y Conducta de la Entidad?

- ▶ 15 Personas, respondieron que sí, mismo que representa el 100% de la población encuestada.

**Pregunta 2.** ¿El Código de Ética y Conducta se encuentra publicado en la página de Internet de la entidad?

- ▶ 15 Personas, respondieron que sí, mismo que representa el 100% de la población encuestada.

**Pregunta 3.** ¿El lenguaje, usado en el Código de Ética y Conducta, es claro y sencillo?

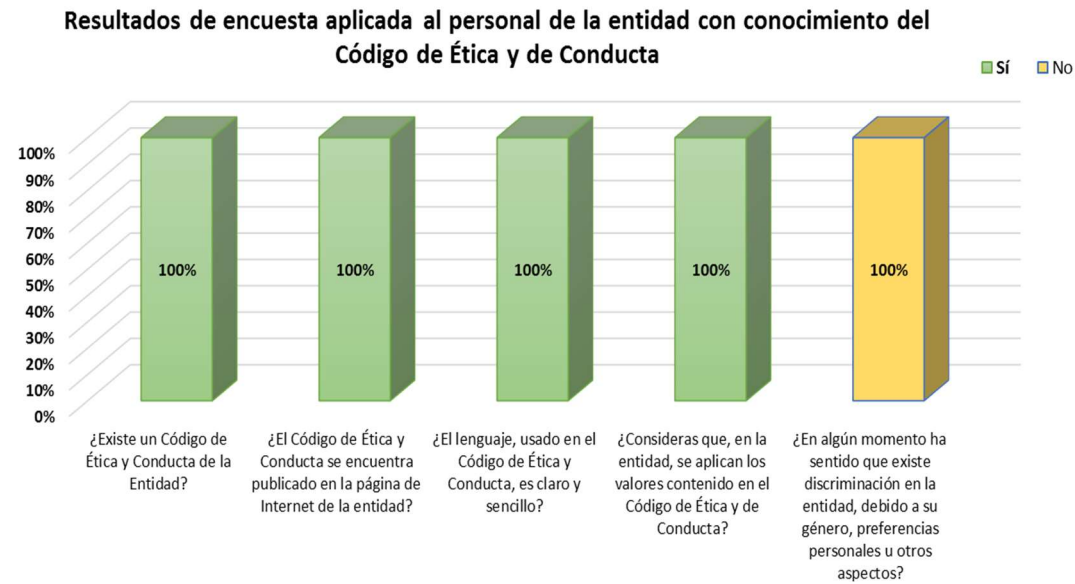
- ▶ 15 Personas, respondieron que sí, mismo que representa el 100% de la población encuestada.

**Pregunta 4.** ¿Consideras que, en la entidad, se aplican los valores contenido en el Código de Ética y de Conducta?

15 Personas, respondieron que sí, mismo que representa el 100% de la población encuestada.



## Gráfica de cumplimiento al Código de Ética y Conducta 100%.



## Quejas recibidas por incumplimiento al Código de Ética y Conducta durante el ejercicio 2016.

Durante el ejercicio 2016 el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés “No recibió denuncias por incumplimiento al Código de Ética y de Conducta”.

Informe estadístico de las denuncias y quejas que se presentaron ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés  
Entidad o dependencia: ADMINISTRACIÓN PORTUARIA INTEGRAL DE COATZACOALCOS  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016 \*

No.	Fecha de presentación	Fecha de conocimiento de resolución	Fecha real de resolución	Sexo de la persona denunciada	Edad de la persona denunciada	Sexo de la persona denunciante	Edad de la persona denunciante	Valor o Principio cuya violación se denunció	Resultado	Observaciones
1										No se recibieron denuncias en 2016
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

*[Handwritten signatures and initials]*

## **Resultados de evaluación derivados de la encuesta anual 2016 de Clima y Cultura Organizacional (ECCO), aplicada al personal de APICOATZA.**

Cabe mencionar que, a la fecha del informe, aún no se contaba con los resultados de la encuesta anual 2016 de Clima y Cultura Organizacional, correspondientes a la Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, S.A de C.V.

### **Conclusión.**

El resultado favorable, obtenido a través de la encuesta aplicada a nuestros clientes y proveedores, refleja el cumplimiento del 100% a nuestro Código de Ética y de Conducta.

Por otra parte, estamos en espera de los resultados obtenidos, derivados de la encuesta de Clima y Cultura Organizacional, aplicada al personal de la entidad el pasado mes de octubre.

Cabe mencionar que durante el ejercicio 2016, el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, no recibió denuncias de incumplimiento al Código de Ética y Conducta.

Continuamos trabajando en la estrategia de implementar acciones permanentes que favorezcan el comportamiento ético del personal de la entidad, y evitar denuncias de incumplimiento al Código de Ética en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o función, conduciendo su actuación conforme al principio de transparencia y resguardo de la documentación e información gubernamental que tiene bajo su responsabilidad.

## Glosario.

Para efectos del presente resultado se entenderá por:

**Código de Conducta.** El instrumento, emitido por el Director General de la Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, S.A. de C.V, en propuesta del Comité de Ética y de Previsión de Conflictos de Interés.

**Código de Ética.** El Código de Ética de los servidores públicos del Gobierno Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 2015.

**Comité.** El Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, conforme a los Lineamientos Generales, publicados el 20 de agosto de 2015.

**Conflicto de Interés.** La situación que representa cuando los intereses personales, familiares o de negocios de la servidora o servidor público puedan afectar el desempeño independiente e imparcial de sus empleos, cargos, comisiones o funciones.

**Delación.** La narrativa que formula cualquier persona sobre un hecho o conducta atribuida a un servidor público, y que resulta presuntamente contraria al Código de Conducta y a las Reglas de Integridad.

**Entidad.** La Administración Portuaria Integral de Coatzacoalcos, S.A. de C.V.

**Reglas de Integridad.** Las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública señalada en el Acuerdo, publicado el 20 de agosto de 2015.