

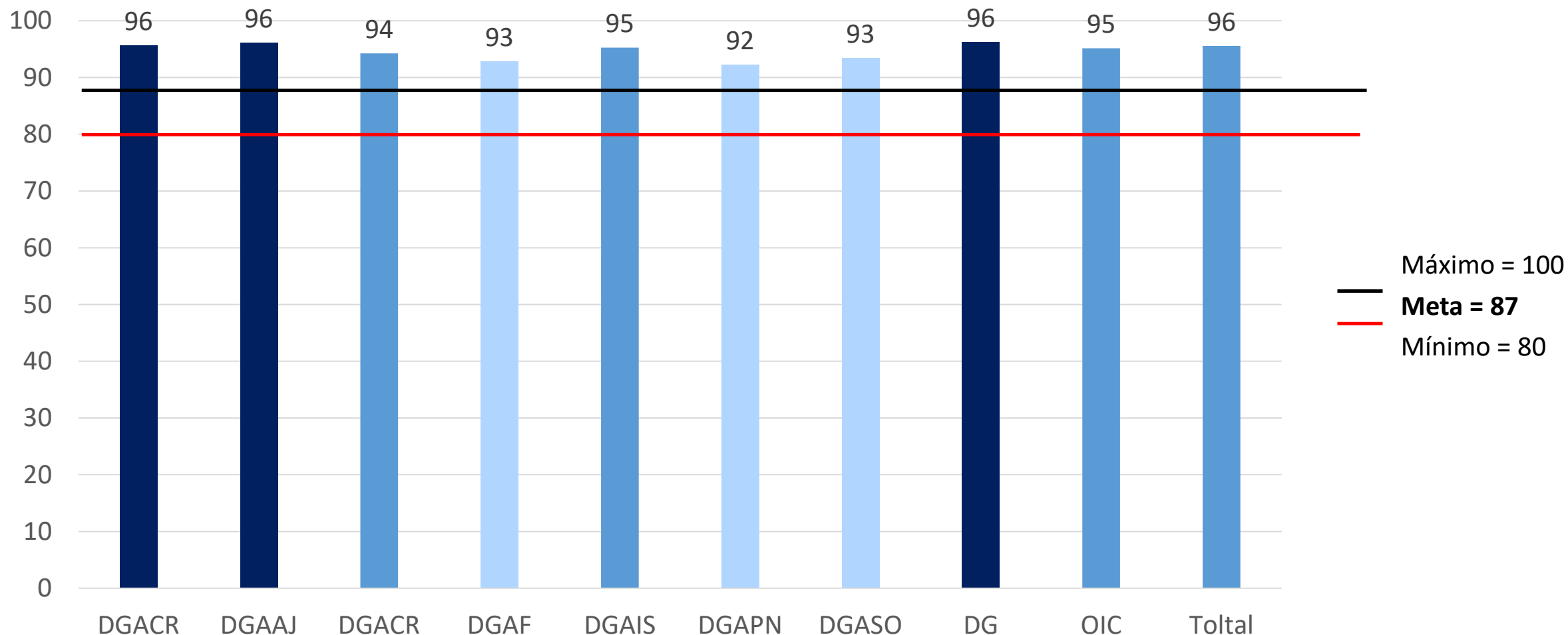
# Evaluación de cumplimiento del Código de Conducta FIRA 2017

Con base en los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO) 2017

Con FIRA ¡SÍ es posible!

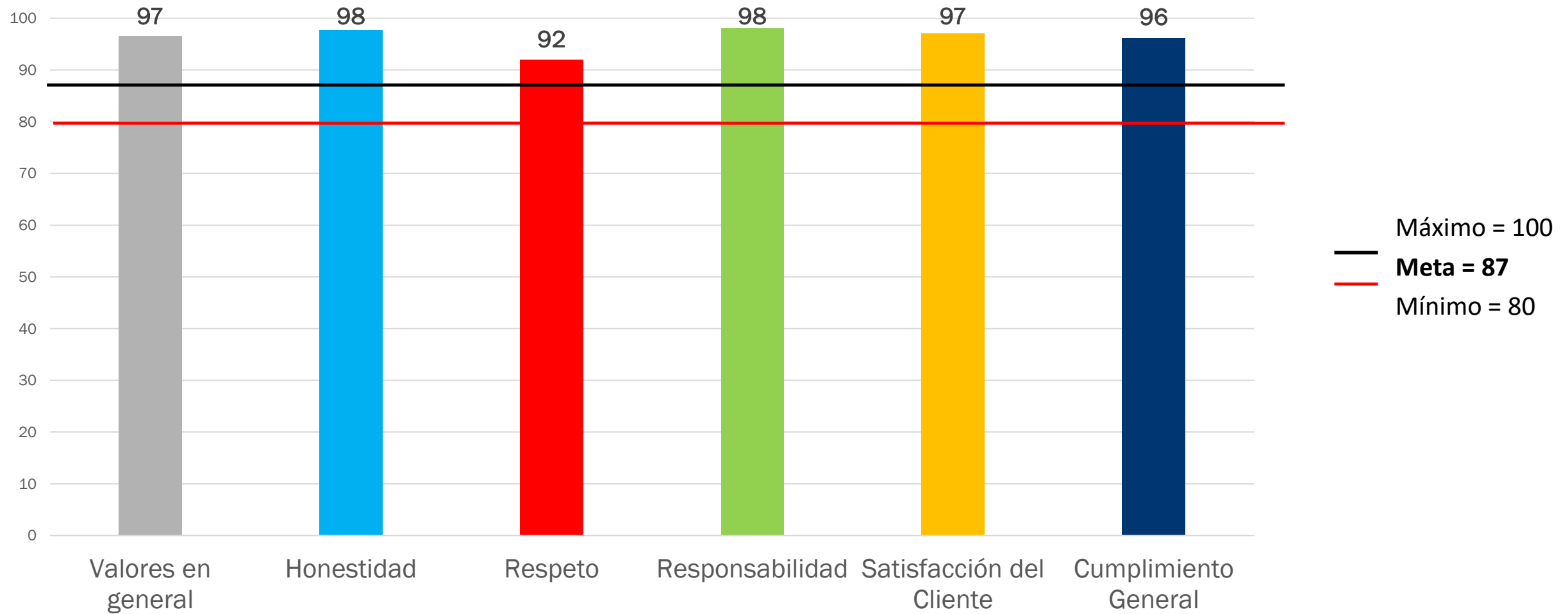


## Resultados generales de la evaluación del Código de Conducta por DGA 2017.



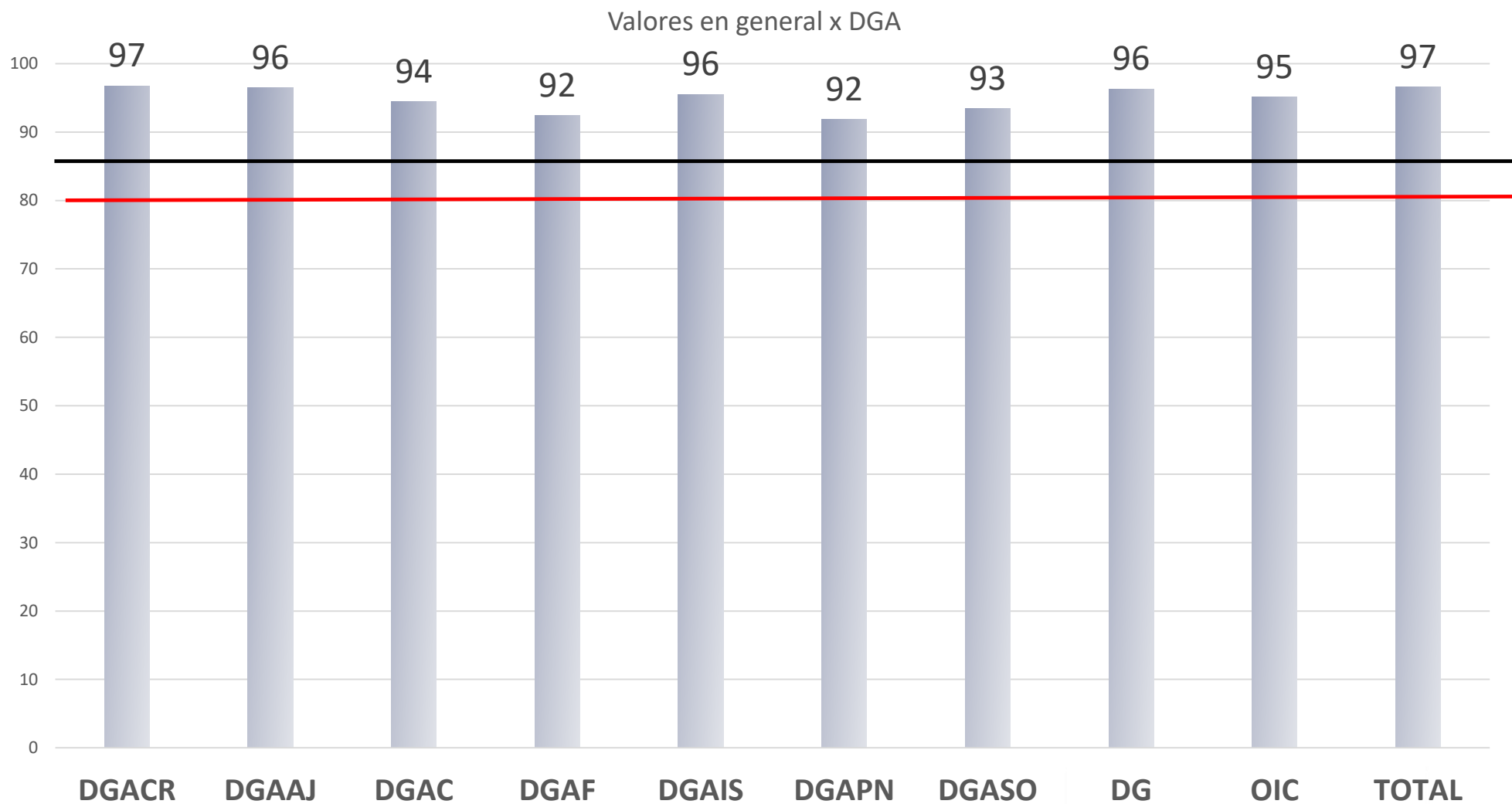
- Se cumplió satisfactoriamente con el indicador establecido para evaluar el código de conducta con una calificación general para FIRA de **96**.
- Las DGA de Coordinación de Regionales, Administración y Jurídico y la DG son las mejor evaluadas.

# Resultados generales de la evaluación del Código de Conducta de FIRA en 2017.



- El valor honestidad y el valor respeto son los mejor evaluados en FIRA

# Calificación de los reactivos que miden el Código de Conducta de forma general



Máximo = 100

— Meta = 87

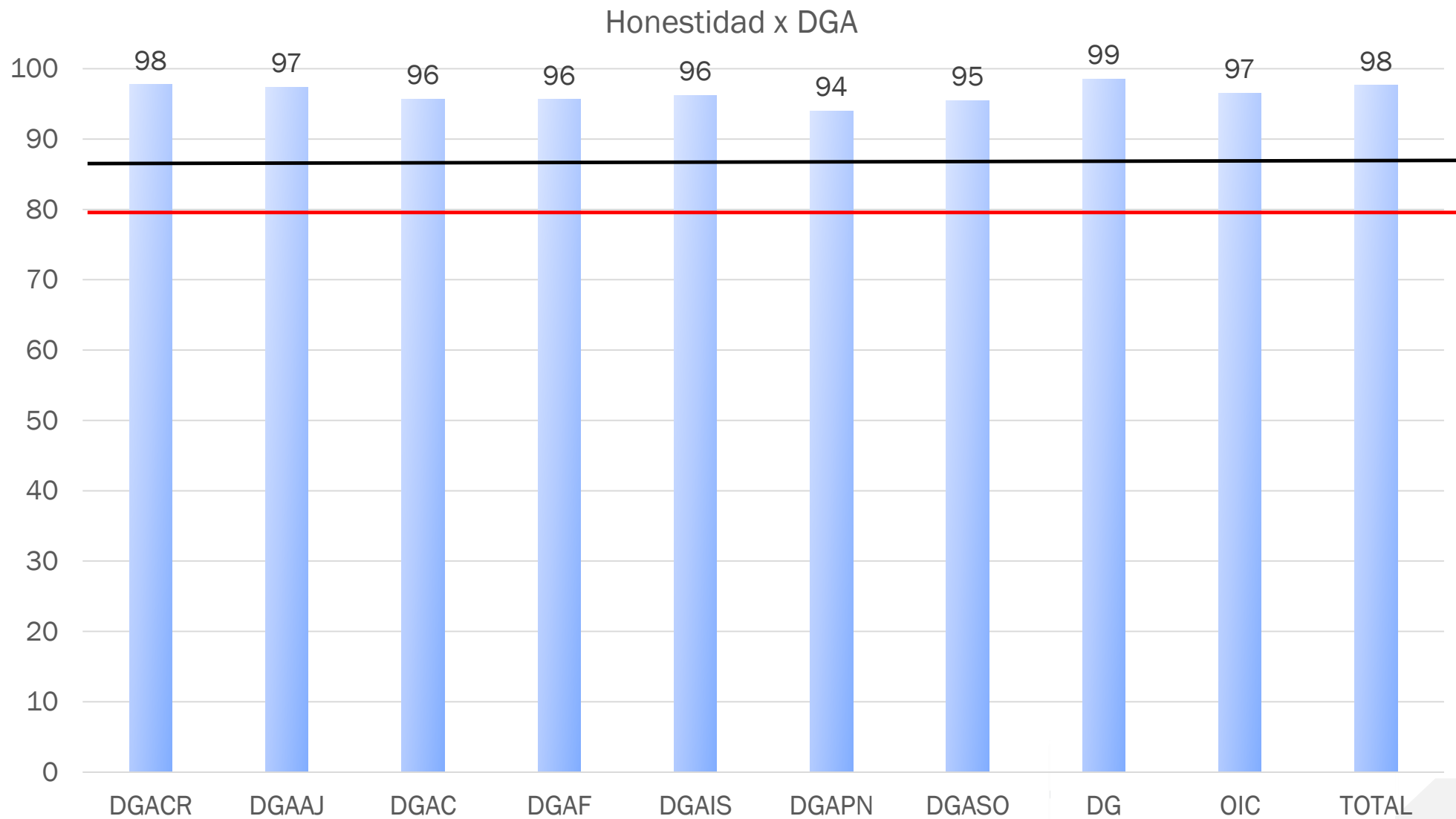
— Mínimo = 80

## Detalle de reactivos que miden el Código de Conducta de FIRA de manera general.



Descripción del reactivo	DGACR	DGAAJ	DGAC	DGAF	DGAIS	DGAPN	DGASO	DG	OIC	TOTAL
En mi área operan mecanismos de reconocimiento al personal, con igualdad y sin discriminación.	93.5	93.0	89.3	<b>85.3</b>	91.1	<b>83.7</b>	87.5	92.0	92.1	93
Mis superiores comunican la visión, la misión y los valores de la organización.	96.7	96.9	93.8	89.4	93.9	92.3	93.3	97.3	95.7	97
Mi institución cuenta con códigos de ética y conducta actualizados, que incorporan explícitamente los principios de derechos humanos, igualdad y no discriminación.	99.1	99.5	98.5	99.2	100.0	97.5	97.6	99.4	99.3	99
En mi área se actúa conforme a los valores que fomenta mi institución.	98.1	97.3	97.1	94.7	99.3	95.4	96.1	94.8	92.9	98
Mi institución ofrece programas de capacitación y cultura que fomenten valores éticos.	96.3	95.8	93.4	93.5	93.3	90.5	92.8	98.1	95.7	96
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>96</b>	<b>94</b>	<b>92</b>	<b>96</b>	<b>92</b>	<b>93</b>	<b>96</b>	<b>95</b>	<b>97</b>

## Calificación del valor de **Honestidad** por Dirección General Adjunta



Máximo = 100

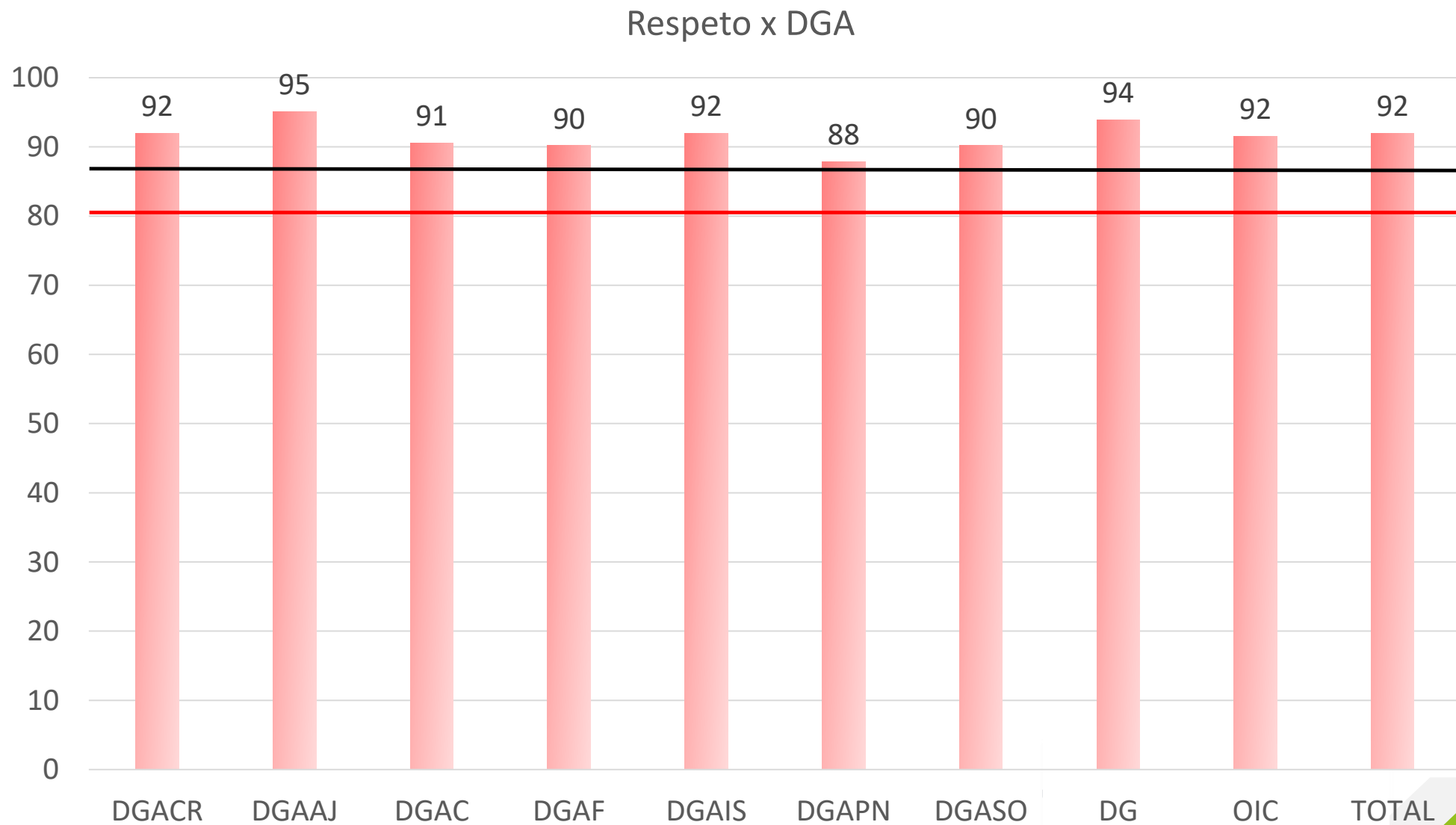
— **Meta = 87**

— **Mínimo = 80**

## Detalle de reactivos que miden el valor **Honestidad** por Dirección General Adjunta.

Descripción del reactivo	DGACR	DGAAJ	DGAC	DGAF	DGAIS	DGAPN	DGASO	DG	OIC	TOTAL
Mi jefe(a) es ejemplo de servicio público.	95.1	96.2	94.4	91.4	93.3	92.5	93.3	97.3	94.3	95
En mi área actuamos con transparencia y legalidad.	98.9	98.6	96.3	99.2	99.3	96.0	97.6	99.4	97.1	99
Mis superiores manejan los recursos del área de manera responsable y austera.	97.9	97.1	96.6	96.3	96.3	93.5	94.7	99.4	96.4	98
En mi institución si veo corrupción la denuncio.	98.8	98.0	95.1	97.5	94.8	93.2	94.4	98.7	95.7	99
En mi institución se sancionan los actos de corrupción de acuerdo a la normatividad.	97.4	97.3	93.7	96.3	95.4	93.0	93.5	96.7	95.7	97
Utilizo eficientemente las TIC's para mejorar procesos, trámites y servicios.	96.8	96.8	95.9	96.3	97.8	92.6	98.3	98.1	98.6	97
En mi institución se realizan campañas para promover la honestidad.	97.9	98.4	96.8	93.5	94.1	96.0	96.3	98.7	95.7	98
Estoy comprometido a participar en la lucha contra la corrupción.	99.6	98.9	98.8	97.6	98.5	96.6	99.0	99.3	99.3	100
Confío en los mecanismos de mi institución para denunciar actos de corrupción.	97.3	95.6	93.8	92.7	96.3	92.6	92.1	99.3	96.3	97
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>97</b>	<b>96</b>	<b>96</b>	<b>96</b>	<b>94</b>	<b>95</b>	<b>99</b>	<b>97</b>	<b>98</b>

# Calificación del valor de **Respeto** por Dirección General Adjunta



**Respeto**

Máximo = 100

— **Meta = 87**

— **Mínimo = 80**



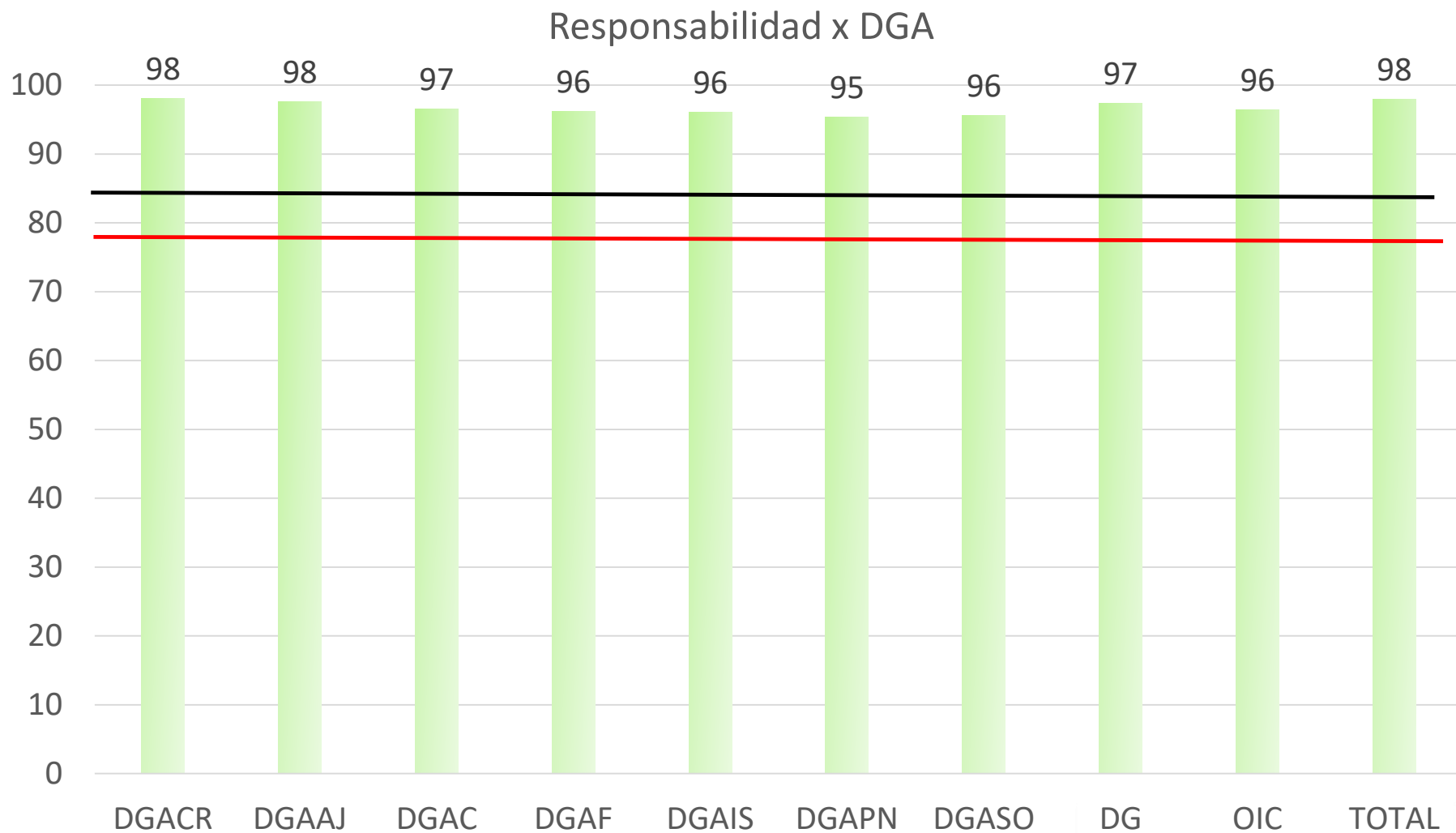
## Detalle de reactivos que miden el valor **Respeto** por Dirección General Adjunta.



**Respeto**

Descripción del reactivo	DGACR	DGAAJ	DGAC	DGAF	DGAIS	DGAPN	DGASO	DG	OIC	TOTAL
En mi área operan mecanismos de reconocimiento al personal, con igualdad y sin discriminación.	93.5	93.0	89.3	<b>85.3</b>	91.1	<b>83.7</b>	87.5	92.0	92.1	93
En mi área la intimidación y el maltrato se sancionan de acuerdo a la normatividad.	96.3	96.8	95.8	93.9	94.8	92.3	92.5	91.6	92.1	96
En mi institución existen instalaciones accesibles para personas con alguna discapacidad.	<b>83.6</b>	96.8	92.8	97.1	96.3	92.3	96.6	97.4	97.9	<b>84</b>
En mi institución los mecanismos de evaluación del desempeño se aplican con igualdad y no discriminación.	95.0	95.7	92.9	92.7	94.8	89.9	90.8	94.2	94.8	95
En mi área el hostigamiento es inaceptable y sancionable.	97.7	98.0	97.3	97.6	97.8	96.9	94.2	98.0	94.3	98
En mi área se dan las oportunidades de ascenso y promoción de acuerdo a los principios de igualdad y no discriminación.	92.9	91.1	86.8	<b>85.3</b>	87.7	<b>84.6</b>	87.5	92.0	92.9	93
Mi jefe(a) me trata con respeto, confianza y sin discriminación.	96.4	98.7	96.3	94.7	97.0	94.8	93.0	97.4	95.0	96
Mi trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia.	<b>83.0</b>	90.4	<b>78.8</b>	<b>83.7</b>	<b>85.2</b>	<b>75.1</b>	<b>83.6</b>	89.0	<b>82.2</b>	<b>83</b>
Me apoyan en mi área cuando tengo una urgencia familiar.	96.6	99.3	95.9	94.3	95.6	96.3	97.6	98.1	95.0	97
Apoyo o participo, cuando se organizan eventos de integración familiar en mi institución.	93.0	95.6	92.4	87.5	90.8	88.1	91.6	98.1	92.1	93
En mi área se respeta el horario de trabajo.	<b>83.8</b>	90.6	<b>78.3</b>	<b>80.0</b>	<b>80.0</b>	<b>72.9</b>	<b>77.0</b>	<b>85.3</b>	<b>78.5</b>	<b>84</b>
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>95</b>	<b>91</b>	<b>90</b>	<b>92</b>	<b>88</b>	<b>90</b>	<b>94</b>	<b>92</b>	<b>92</b>

## Calificación del valor de Responsabilidad por Dirección General Adjunta



Máximo = 100

— Meta = 87

— Mínimo = 80

## Detalle de reactivos que miden el valor **Responsabilidad** por Dirección General Adjunta.

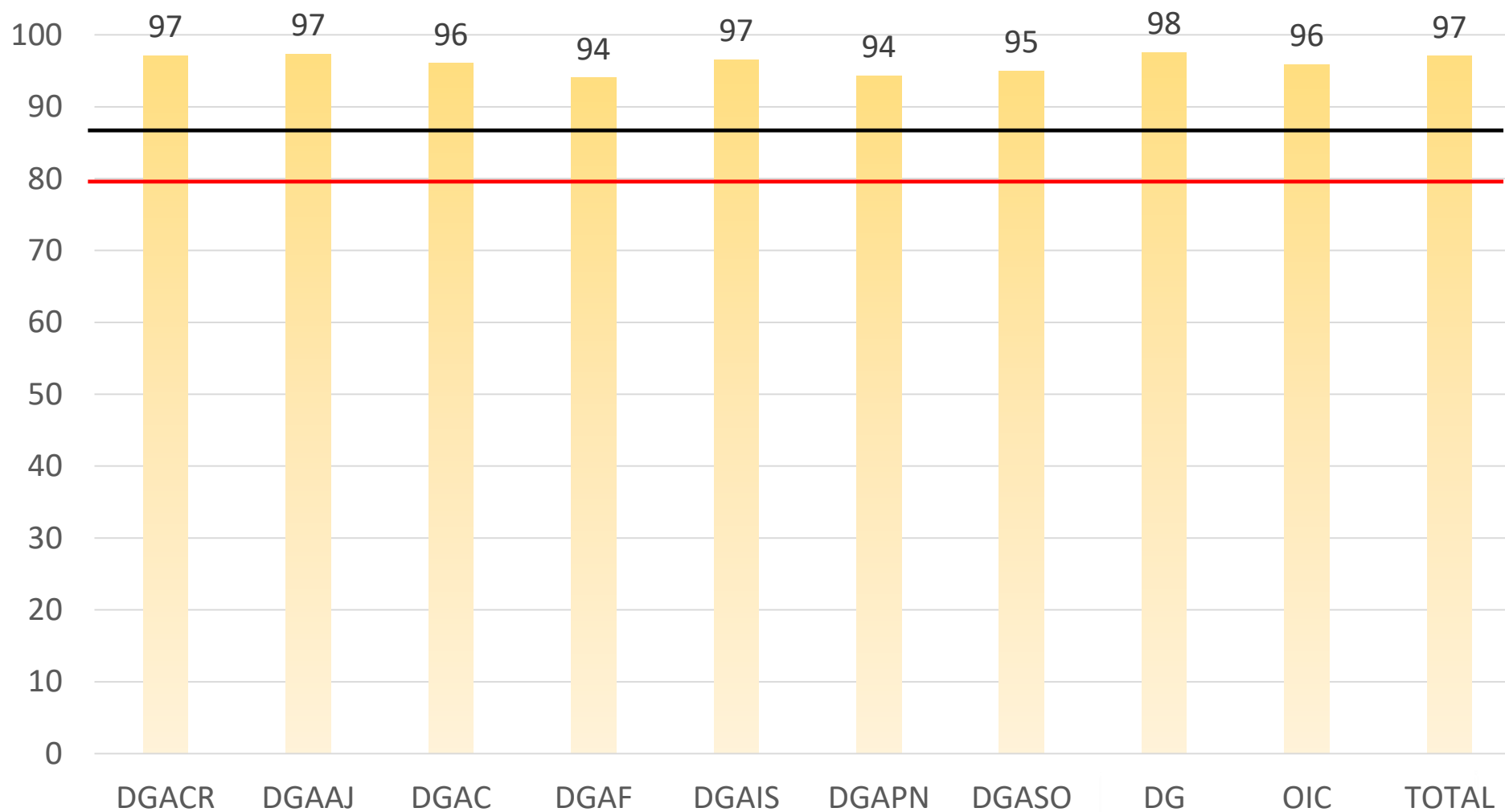


Responsabilidad

Descripción del reactivo	DGACR	DGAAJ	DGAC	DGAF	DGAIS	DGAPN	DGASO	DG	OIC	TOTAL
En mi área el hostigamiento es inaceptable y sancionable.	97.7	98.0	97.3	97.6	97.8	96.9	94.2	98.0	94.3	98
Mi jefe(a) distribuye el trabajo de acuerdo a nuestras responsabilidades, capacidades y competencias.	95.1	93.2	92.4	87.8	97.8	91.1	92.3	94.8	92.1	95
Trabajar en la administración pública me permite contribuir al bienestar de la sociedad.	98.7	97.3	97.8	96.7	97.8	97.2	97.4	96.8	97.9	99
En mi institución si veo corrupción la denuncio.	98.8	98.0	95.1	97.5	94.8	93.2	94.4	98.7	95.7	99
En mi institución se sancionan los actos de corrupción de acuerdo a la normatividad.	97.4	97.3	93.7	96.3	95.4	93.0	93.5	96.7	95.7	97
Conozco el impacto que el trabajo de mi área tiene en mi Institución.	99.2	98.7	99.3	98.8	95.6	97.2	98.3	98.7	97.1	99
Me comprometo a lograr cada vez mejores resultados en mi área.	99.5	99.3	99.8	100.0	100.0	97.9	98.1	99.4	98.6	99
Conozco la normatividad aplicable a mi trabajo.	98.7	98.4	98.3	99.2	96.3	96.3	96.6	96.8	98.6	99
Mi institución difunde el procedimiento establecido para denunciar la corrupción.	98.2	98.4	95.1	91.7	89.6	96.0	95.6	96.1	97.9	98
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>98</b>	<b>97</b>	<b>96</b>	<b>96</b>	<b>95</b>	<b>96</b>	<b>97</b>	<b>96</b>	<b>98</b>

# Calificación del valor de **Satisfacción del Cliente** por Dirección General Adjunta

Satisfacción del cliente x DGA



**Satisfacción del cliente**

Máximo = 100

**— Meta = 87**

**— Mínimo = 80**

## Detalle de reactivos que miden el valor **Satisfacción del Cliente** por Dirección General Adjunta.



Descripción del reactivo	DGACR	DGA AJ	DGAC	DGAF	DGAIS	DGAPN	DGASO	DG	OIC	TOTAL
En mi área buscamos nuevas formas de brindar los servicios eficazmente.	97.8	98.2	98.1	95.1	97.8	94.5	94.5	98.1	96.4	98
En mi institución existen mecanismos que captan nuestras sugerencias para mejorar.	94.6	94.6	92.9	89.8	90.4	89.2	91.8	98.1	93.6	94
Me intereso por conocer las necesidades de los usuarios(as) de mi trabajo.	98.6	98.6	97.3	97.6	99.3	96.9	98.1	99.4	96.4	99
Mi área promueve captar las sugerencias de nuestros(as) usuarios(as).	95.4	95.7	94.4	92.7	95.6	94.8	94.5	95.5	95.7	95
En mi área se proporciona el servicio requerido de manera cordial, respetuosa y con los principios de igualdad y no discriminación.	98.4	98.4	97.1	94.7	100.0	96.0	95.2	96.1	97.1	98
En mi área mejoramos la calidad de los servicios tomando en cuenta las necesidades de las y los usuarios.	97.9	98.2	96.3	94.3	96.3	94.5	95.9	98.1	95.7	98
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>96</b>	<b>94</b>	<b>97</b>	<b>94</b>	<b>95</b>	<b>98</b>	<b>96</b>	<b>97</b>

## Los reactivos y oficinas con resultados por debajo de la meta

Descripción del reactivo	Total general
Mi trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia.	<b>83.0</b>
En mi área se respeta el horario de trabajo.	<b>83.6</b>
En mi institución existen instalaciones accesibles para personas con alguna discapacidad.	<b>84.3</b>

Oficina	Global
DGA-CR Agencia Tuxtla Gutiérrez	<b>83.5</b>
DGA-CR Agencia Irapuato	<b>85.1</b>

## Conclusiones

1. Se observa que los resultados obtenidos por FIRA fueron buenos toda vez que se superó la meta establecida.
2. Dado que los reactivos utilizados forman parte de la encuesta de cultura y clima organizacional, se destaca que la información ya fue hecha del conocimiento de los Direcciones Generales Adjuntas a fin de que la analicen con sus jefes de oficina y la difundan entre su personal, buscando implementar acciones que permitan mejorar.
3. Se llevará a cabo una estrategia de asesoría en aquellas unidades administrativas que obtuvieron los resultados por debajo de la meta establecida.
4. Se actualizará y difundirá el Código de Conducta de FIRA a fin de sensibilizar al personal en la práctica e importancia de valores dentro y fuera de la institución.
5. Se continuarán promoviendo eventos que promuevan la integración trabajo-familia.