



## **INFORME DE RESULTADOS EVALUACIÓN ANUAL 2014**

De acuerdo con lo dispuesto por el numeral sexto de los lineamientos generales para el establecimiento de acciones permanentes que aseguren la integridad y el comportamiento ético de los servidores públicos en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones, el Comité de Ética de los Servidores Públicos del Hospital General "Dr. Manuel Gea González", aprobó en la Primera Sesión Extraordinaria, celebrada el veinticinco de abril del año en curso, su programa anual de trabajo, bajo los siguientes componentes:

### **Objetivo:**

Establecer acciones preventivas para consolidar una cultura de ética e integridad de los servidores públicos del Hospital General "Dr. Manuel Gea González".

### **Metas:**

1. Avanzar en el conocimiento de los Códigos de Ética y Conducta en un 15% (aproximadamente 300 trabajadores de un total de 1988 trabajadores del Hospital).
2. Mantener un nivel satisfactorio de conocimiento de los valores, principios y conductas contenidos en el documento "Mis Códigos", con base en los resultados del indicador de conocimiento (difusión) del año inmediato anterior, cuyos resultados se encuentran por encima del 95%.
3. Mantener un nivel satisfactorio de los reactivos de la ECCO, cuyos resultados se encuentran por encima del 95%.
4. Reducir en porcentaje el número de valores, principios y conductas transgredidos en relación con el año inmediato anterior.



**COMITÉ DE ÉTICA DE SERVIDORES PÚBLICOS**

1. Avanzar en el conocimiento de los Códigos de Ética y Conducta en un 15% (aproximadamente 300 trabajadores de un total de 1988 trabajadores del Hospital).

Actividades específicas	Medios de verificación
<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar con la difusión de los Códigos de Ética y Conducta por servicio. Incluir las mismas en los cursos de inducción para médicos residentes y personal de nuevo ingreso.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Código de Conducta actualizado y autorizado.  <a href="http://www.hospitalgea.salud.gob.mx/">http://www.hospitalgea.salud.gob.mx/</a>            descargas/CODIGO_DE_CONDUCTA.pdf            Pantallas de difusión.</p> <p>Difusión del documento denominado “Mis Códigos” que incluye el Código de Ética de la APF y el Código de Conducta de la entidad.            Carteles de difusión relativos a los valores del Código de Conducta</p> <p>En el caso del personal de nuevo ingreso la Subdirección de Recursos Humanos, en la inducción les hace del conocimiento la existencia del Comité de Ética y de los Códigos referidos y mediante un formato se les proporciona la liga de consulta.</p> <p>Respecto al personal médico, una de las acciones fue incluir, a manera de introducción, la inducción a los mencionados Códigos dentro de la plática de Derechos Humanos que brinda la Subdirección de Enseñanza a los médicos residentes al momento de su ingreso, por considerarse que éstos representan una gran parte de la población joven del Hospital, así como establecer coordinación con el Departamento de Información y Comunicación Médica, para diseñar estrategias publicitarias dirigidas a los grupos con menor índice de participación.</p>

2. Mantener un nivel satisfactorio de conocimiento de los valores, principios y conductas contenidos en el documento “Mis Códigos”, con base en los resultados del indicador de conocimiento (difusión) del año inmediato anterior, cuyos resultados se encuentran por encima del 95%.

Actividades específicas	Medios de verificación							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar una encuesta de cinco preguntas para medir el porcentaje del personal que conoce los Códigos de Ética y Conducta</li> </ul>	<p>La encuesta compuesta por cinco reactivos se aplicó a un total de 200 participantes, con el fin de medir el Indicador de Difusión, cuya finalidad es medir el porcentaje de trabajadoras y trabajadores que conocen el Código de Conducta.</p> <table border="1" data-bbox="548 1612 1511 1917"> <thead> <tr> <th data-bbox="548 1612 1029 1648">REACTIVO</th> <th data-bbox="1029 1612 1511 1648">% de Respuestas favorables</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="548 1648 1029 1801">1.- El Hospital General Manuel Gea González" cuenta con un Comité de Ética de Servidores Públicos y con Códigos de Ética y Conducta</td> <td data-bbox="1029 1648 1511 1801" style="text-align: center;">91.5%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="548 1801 1029 1917">2.- La CONFIANZA es la capacidad de dar respuesta con credibilidad, respeto y lealtad.</td> <td data-bbox="1029 1801 1511 1917" style="text-align: center;">99%</td> </tr> </tbody> </table>		REACTIVO	% de Respuestas favorables	1.- El Hospital General Manuel Gea González" cuenta con un Comité de Ética de Servidores Públicos y con Códigos de Ética y Conducta	91.5%	2.- La CONFIANZA es la capacidad de dar respuesta con credibilidad, respeto y lealtad.	99%
REACTIVO	% de Respuestas favorables							
1.- El Hospital General Manuel Gea González" cuenta con un Comité de Ética de Servidores Públicos y con Códigos de Ética y Conducta	91.5%							
2.- La CONFIANZA es la capacidad de dar respuesta con credibilidad, respeto y lealtad.	99%							



**COMITÉ DE ÉTICA DE SERVIDORES PÚBLICOS**

	<p>3.-El reconocer en cada quien lo que le corresponde, según sus necesidades, méritos, capacidades y atributos, es cumplir con el principio ético de la EQUIDAD</p>	<p>94.5%</p>
	<p>4.- El hacer distinciones de género, preferencia sexual, raza, creencia religiosa, etc., es una actitud ética, por lo que respeta los valores y principios contenidos en el código de conducta</p>	<p>90.5%</p>
	<p>5.- La TOLERANCIA consiste en mantener una actitud abierta a la diversidad de posturas y opiniones.</p>	<p>99%</p>
<p>El total de participantes en la aplicación de la Encuesta de Difusión fue de 200 personas, de los cuales 187 respondieron de manera aprobatoria, al tener correctos al menos tres reactivos. Asimismo, el personal participante, cuya labor conlleva contacto con el usuario, fue de 161 personas, de las cuales 142 aprobaron la encuesta, lo que de acuerdo al Indicador de Difusión, representa un 88.1% del personal que conoce el Código de Conducta, y en general fue del 98%.</p>		

3. Mantener un nivel satisfactorio de los reactivos de la ECCO, cuyos resultados se encuentran por encima del 95%.

Actividades específicas	Medios de verificación					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar el porcentaje en grado de impacto de la difusión y cumplimiento de los Códigos de Ética y de Conducta, de acuerdo a los resultados de los reactivos de la ECCO, en relación con los resultados del año anterior.</li> </ul>	<p>De acuerdo con la información proporcionada por la Subdirección de Recursos Humanos, la ECCO 2014 fue aplicada a 1413 servidores públicos del Hospital y en ella se incluyeron 10 reactivos vinculados con los indicadores de impacto cuyo objetivo es medir, en porcentaje, el grado de difusión y cumplimiento de los Códigos de Ética y Conducta de la Institución. Los resultados de la ECCO 2014 arroja los siguientes datos:</p>					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>REACTIVO</th> <th>% de Respuestas favorables</th> </tr> </thead> </table>	REACTIVO	% de Respuestas favorables			
REACTIVO	% de Respuestas favorables					
	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>13.- En mi área actuamos con transparencia y legalidad.</td> <td>87</td> </tr> <tr> <td>19.- En mi institución existen comités que captan nuestras sugerencias para mejorar.</td> <td>69</td> </tr> </tbody> </table>	13.- En mi área actuamos con transparencia y legalidad.	87	19.- En mi institución existen comités que captan nuestras sugerencias para mejorar.	69	
13.- En mi área actuamos con transparencia y legalidad.	87					
19.- En mi institución existen comités que captan nuestras sugerencias para mejorar.	69					



**COMITÉ DE ÉTICA DE SERVIDORES PÚBLICOS**

	27.- Mi institución cuenta con códigos de ética y de conducta actualizados.	84
	28.- En mi área conciliamos con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo.	79
	38.- Existen mecanismos de evaluación del desempeño sin discriminación para mujeres y hombres.	82
	60.- En mi trabajo, si veo corrupción la denuncio.	88
	67.- En mi institución se sancionan los actos de corrupción de acuerdo a la normatividad.	81
	69.- En mi área el hostigamiento es inaceptable y sancionable.	81
	70.- En mi área se actúa conforme a los valores que fomenta la institución.	83
	78.- En mi institución se da seguimiento y retroalimentación a las medidas para la transparencia y combate a la corrupción.	83

4.Reducir en porcentaje el número de valores, principios y conductas transgredidos en relación con el año inmediato anterior.

Actividades específicas	Medios de verificación
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de cuatro conferencias relacionadas con el mejoramiento de la calidad humana sobre los temas:               <ol style="list-style-type: none"> <li>La ética en el ámbito laboral.</li> <li>Liderazgo Ético.</li> <li>Calidad en el Servicio.</li> <li>Derechos Humanos</li> </ol> </li> </ul>	<p>“La Ética en el Ámbito Laboral” presentada por el Dr. Samuel Weingerz Mehl; “Calidad y Calidez en el Servicio” impartida por el Dr. Jorge Luis de la Fuente Mercado; y “Derechos Humanos” a cargo de personal de la Comisión Nacional de Derechos Humanos. Y se tenía programada una conferencia por parte del Dr. Ricardo Sepúlveda, Director General de Políticas Públicas de Derechos Humanos de la Secretaría de Gobernación, sin embargo en la fecha comprometida fue comisionado a la Ciudad de Ginebra, Suiza, para atender una reunión internacional en el tema y ya no fue posible su reprogramación.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de un Curso-Taller en materia de Derechos Humanos.</li> </ul>	<p>Durante los días 10 y 11 de noviembre del año en curso, se impartió un Taller sobre Derechos Humanos por personal comisionado de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Impartir cursos relacionados con la prevención del hostigamiento, sensibilización en género, lenguaje incluyente, comunicación asertiva y autoestima.</li> </ul>	<p>Durante los días 10 y 11 de noviembre del año en curso, se impartió un Taller sobre Derechos Humanos por personal comisionado de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos</p>



## COMITÉ DE ÉTICA DE SERVIDORES PÚBLICOS

<ul style="list-style-type: none"><li>• Clasificar y realizar un conteo de las quejas presentadas, con relación a la transgresión de alguno de los valores, principios y conductas del documento “Mis Códigos”, para determinar el porcentaje trimestral de incumplimiento de los valores, principios y conductas.</li></ul>	<p>Durante el presente ejercicio, el Comité de Ética, solamente tuvo conocimiento de una queja vinculada con la transgresión de valores y principios del Código de Conducta, en el Centro de Desarrollo Infantil (CENDI), sin embargo, por tratarse de irregularidades que databan de mayo de 2013 y que ya se habían sostenido reuniones entre la trabajadora, la Directora del CENDI y el Sindicato resultaba extemporáneo.</p>
--	---

### CONCLUSIONES:

1. Avanzar en el conocimiento de los Códigos de Ética y Conducta en un 15% (aproximadamente 300 trabajadores de un total de 1988 trabajadores del Hospital).

A través de la Subdirección de Recursos Humanos en las pláticas de inducción al personal de nuevo ingreso se difunde la información respecto al documento “Mis Códigos”, del cual se entrega un ejemplar. Debe considerarse que en el Hospital General “Dr. Manuel Gea González”, la rotación de personal es muy escasa por lo que la difusión constante del contenido de los códigos y de los valores permite suponer que es cada vez mayor el número de trabajadores que conoce esta información ya que el total de encuestados afirmaron conocer la existencia del Comité de Ética.

2. Mantener un nivel satisfactorio de conocimiento de los valores, principios y conductas contenidos en el documento “Mis Códigos”, con base en los resultados del indicador de conocimiento (difusión) del año inmediato anterior, cuyos resultados se encuentran por encima del 95%.

Del total de la encuesta interna practicada el porcentaje de conocimiento de la existencia del Comité de Ética y de los Códigos fue del 91.5% por lo que se deben reforzar las acciones para su difusión. Por otra parte es necesario diseñar un método que permita clasificar aquellas quejas que estén vinculadas directamente con la transgresión a los valores y principios éticos del Código de Conducta. Es conveniente señalar que en el Programa de Trabajo de Control Interno 2014 se han comprometido acciones de mejora para actualizar el Manual de Operación del Comité de Ética que permitirán establecer en el



## COMITÉ DE ÉTICA DE SERVIDORES PÚBLICOS

Código de Conducta un procedimiento claro para el trámite de quejas que sean materia del Comité de Ética, la clasificación de aquellas quejas que estén vinculadas con la transgresión a valores y principios y la forma de emitir las recomendaciones dirigidas al servidor público; así como una declaración individual de cada servidor público en la que manifiesta expresamente que cumple con él.

3. Mantener un nivel satisfactorio de los reactivos de la ECCO, cuyos resultados se encuentran por encima del 95%.

De acuerdo con la información proporcionada por la Subdirección de Recursos Humanos, la ECCO 2014 fue aplicada a 1413 servidores públicos del Hospital y en ella se incluyeron 10 reactivos vinculados con los indicadores de impacto cuyo objetivo es medir, en porcentaje, el grado de difusión y cumplimiento de los Códigos de Ética y Conducta de la Institución. Respecto al reactivo número 27.- Mi institución cuenta con códigos de ética y de conducta, actualizados, el resultado fue de un porcentaje de 84% que discrepa de los resultados de la encuesta interna, sin embargo, se cumplió la meta en un porcentaje de 90%.

4. Reducir en porcentaje el número de valores, principios y conductas transgredidos en relación con el año inmediato anterior

Se impartieron las conferencias siguientes: “La Ética en el Ámbito Laboral” presentada por el Dr. Samuel Weingerz Mehl; “Calidad y Calidez en el Servicio” impartida por el Dr. Jorge Luis de la Fuente Mercado; y “Derechos Humanos” a cargo de personal de la Comisión Nacional de Derechos Humanos. Y se tenía programada una conferencia por parte del Dr. Ricardo Sepúlveda, Director General de Políticas Públicas de Derechos Humanos de la Secretaría de Gobernación, sin embargo en la fecha comprometida fue comisionado a la Ciudad de Ginebra, Suiza, para atender una reunión internacional en el tema y ya no fue posible su reprogramación.

Durante los días 10 y 11 de noviembre del año en curso, se impartió un Taller sobre Derechos Humanos por personal comisionado de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

Del 8 al 16 de diciembre de 2014 se llevará a cabo el curso denominado “**Disuasión, Detección y Corrección de Posibles Actos de Corrupción**”, dirigido al personal de mandos medios.





---

## COMITÉ DE ÉTICA DE SERVIDORES PÚBLICOS

Durante el presente ejercicio, el Comité de Ética, solamente tuvo conocimiento de una queja vinculada con la transgresión de valores y principios del Código de Conducta, por lo que es necesario determinar cómo clasificar las diversas quejas que se reciben en el Hospital, ya sea a través de la Dirección de Integración y Desarrollo Institucional, el Órgano Interno de Control o cualquier otra unidad administrativa y clarificar el proceso de atención de dichas quejas, así como la forma que deben satisfacer las recomendaciones que formule el Comité, así como difundir entre los usuarios la existencia de éste órgano colegiado.

### CONCLUSIONES:

Derivado de la encuesta se considera conveniente hacer énfasis en la no discriminación y realizar cursos específicos sobre el tema así como de equidad de género.

Se continuará capacitando al personal médico de reciente ingreso mediante la inducción a los mencionados Códigos dentro de la plática de derechos humanos que brinda la Subdirección de Enseñanza a los médicos residentes al momento de su ingreso, por considerarse que éstos representan una gran parte de la población joven del Hospital, así como coordinarse con el Departamento de Información y Comunicación Médica, para diseñar estrategias publicitarias dirigidas a los grupos con menor índice de participación.

Se llevarán a cabo reuniones de difusión con áreas específicas y se continuará con las pláticas de difusión dirigidas a servicios específicos, que por la naturaleza de su labor, no tienen la posibilidad de abandonar sus áreas de trabajo.

Se promoverá que en el año de 2015 se incluyan en el Programa anual de Capacitación cursos relacionados específicamente con los valores y principios que deben observar los servidores públicos en el desempeño de su cargo.

Cabe señalar que personal del Hospital ha asistido al curso “Ética Laboral” impartido por el Instituto Federal de Acceso a la Información (IFAI).

Al principio de 2015 se llevará la actualización de las Bases para la Organización y Funcionamiento del Comité de Ética de Servidores Públicos el Hospital General Dr. Manuel Gea González, con la finalidad de delimitar claramente sus funciones y la formalidad que deberán reunir las recomendaciones que emita.



---

## COMITÉ DE ÉTICA DE SERVIDORES PÚBLICOS

Finalmente, el propósito es que el Comité de Ética promueva en la entidad una cultura ética de respeto a los valores y principios del Código de Conducta entre los servidores públicos, a través del conocimiento y del convencimiento, para que el servidor público asuma como suyos los principios y valores para reducir las prácticas que transgredan los valores y principios institucionales.