

Encuesta electrónica nacional interna sobre:

- Código de Conducta
- Nuevo Código de Ética y Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública

Diciembre, 2016

Administración General de Evaluación
Administración Central de Evaluación de
Procesos e Información
Estudios y Encuestas de Opinión Pública



CÓDIGO DE CONDUCTA

Objetivo

Medir el nivel de conocimiento que tienen los servidores públicos del SAT sobre el Código de Conducta, el cual orienta su actuación en el desempeño de sus funciones, cargos o comisiones ante situaciones concretas que se presenten y que se deriven de las funciones y actividades propias de la Institución, a fin de propiciar una cultura laboral y organizacional apegada a la honestidad, respeto, compromiso y responsabilidad.

El presente estudio atiende lo previsto en la “Guía de Cumplimiento de Lineamientos de Integridad y Ética”, emitida por la Secretaría de la Función Pública y forma parte de las actividades previstas en el Programa Anual de Trabajo del Comité de Ética del SAT.

La encuesta se dirigió de forma electrónica a toda la población SAT a nivel nacional y contó con una muestra final de 12,663 casos.

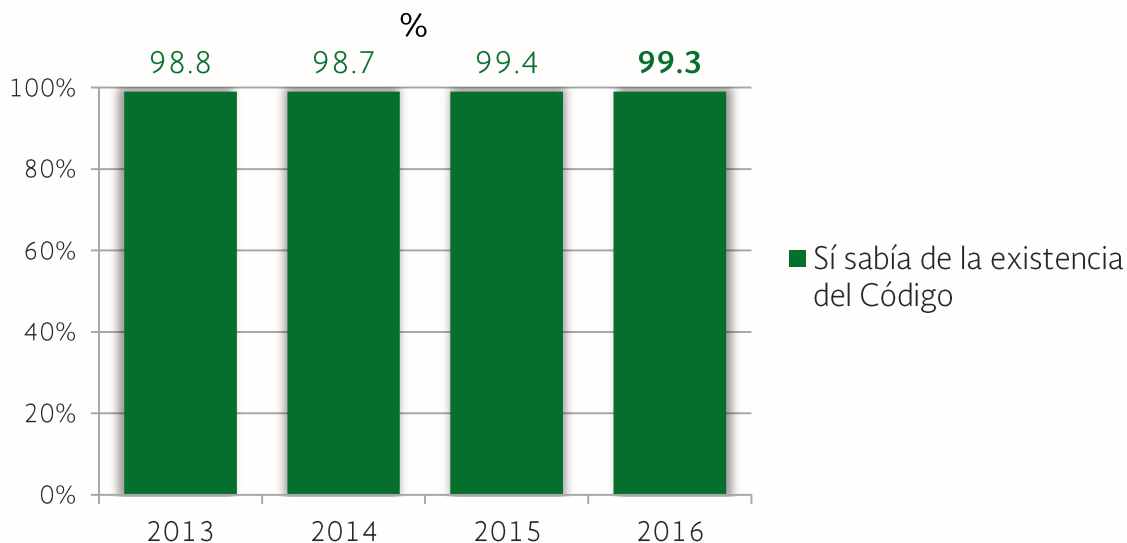
Código de Conducta

CÓDIGO DE CONDUCTA

Conocimiento de la existencia del código de conducta

En el estudio, se observó que el Código de Conducta en el SAT es conocido de manera generalizada por prácticamente toda la comunidad que integra la Institución, al registrarse que el 99% (12,583 casos) contestó que “Sí sabían de la existencia del Código de Conducta”, tendencia que se mantiene constante en los cuatro años de estudio. De este número de casos, el 61% (7664 casos) mencionó haberlo leído y conocer su contenido.

Existencia del Código de Conducta del SAT



Sumando: “No sabía de la existencia del Código”= 100 %

Conocimiento del contenido del Código de Conducta del SAT

(Del 99% que dijo conocer el Código de Conducta)

Aseveraciones	2013	2014	2015	2016
	%			
Sí lo he leído y conozco su contenido	62	62	65	61
Sólo lo he hojeado, pero no lo he leído a profundidad	30	31	29	32
Sé que existe, pero no lo he leído	8	7	6	7

CÓDIGO DE CONDUCTA

Aspectos del Código de Conducta

Al evaluar algunos aspectos del Código de Conducta, se encontró que se mantienen las calificaciones positivas por arriba de 9.0, observándose cambios apenas marginales respecto al año anterior. Asimismo, coincidieron nuevamente los rubros mejor evaluados: “Contiene información importante para fomentar apego a los valores” y “El manejo de apego a los valores”, los cuales obtuvieron 9.4 de calificación.

Calificación que tiene el Código de Conducta en los siguientes aspectos

(Del 61% que dijo haber leído y conocer el contenido del Código de Conducta)

Aspectos	2013	2014	2015	2016
	Escala de calificación del 0 al 10			
Contiene información importante para fomentar apego a los valores	9.4	9.5	9.5	9.4
El manejo de apego a los valores	9.4	9.5	9.5	9.4
Calidad de la información que se presenta	9.2	9.4	9.4	9.3
La claridad del lenguaje que se utiliza	9.2	9.3	9.3	9.3
El lenguaje que se utiliza es incluyente	-	-	-	9.3

El aspecto “ El lenguaje que se utiliza es incluyente” fue una nueva variable en 2016

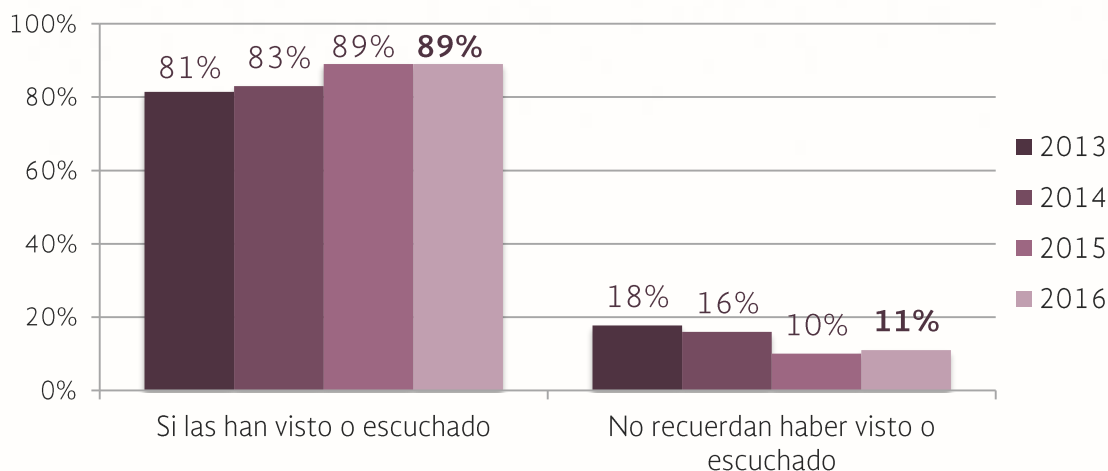
CÓDIGO DE CONDUCTA

Difusión del Código de Conducta

Referente al nivel de conocimiento que tienen los servidores sobre la difusión del Código de Conducta a través de las campañas institucionales, se observó que se mantiene la tendencia positiva de 2015.

Conocimiento sobre las campañas de difusión del Código

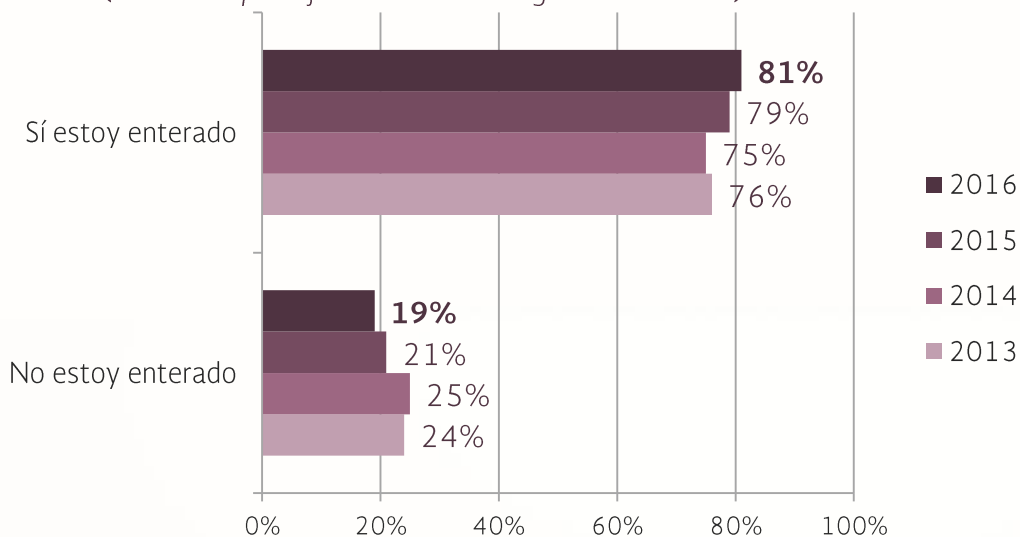
(Del 99% que sí sabía de la existencia del Código)



Sumando: "Nunca se ha difundido el Código de Conducta del SAT" = 100 %

Se incrementó por cuarto año consecutivo el conocimiento que tienen los encuestados sobre los cursos que organiza el SAT para dar a conocer el Código de Conducta.

(Del 99% que dijo conocer el Código de Conducta)



CÓDIGO DE CONDUCTA

Difusión del Código de Conducta

Es importante mencionar que se registró un aumento considerable en el número de servidores públicos que ubican la publicación del Código de Conducta en el portal de Internet del SAT y de quienes dijeron tenerlo localizado para su consulta en el portal de IntraSAT, ya que ambos se incrementaron en 11 y 5 puntos porcentuales (pp.) respectivamente.

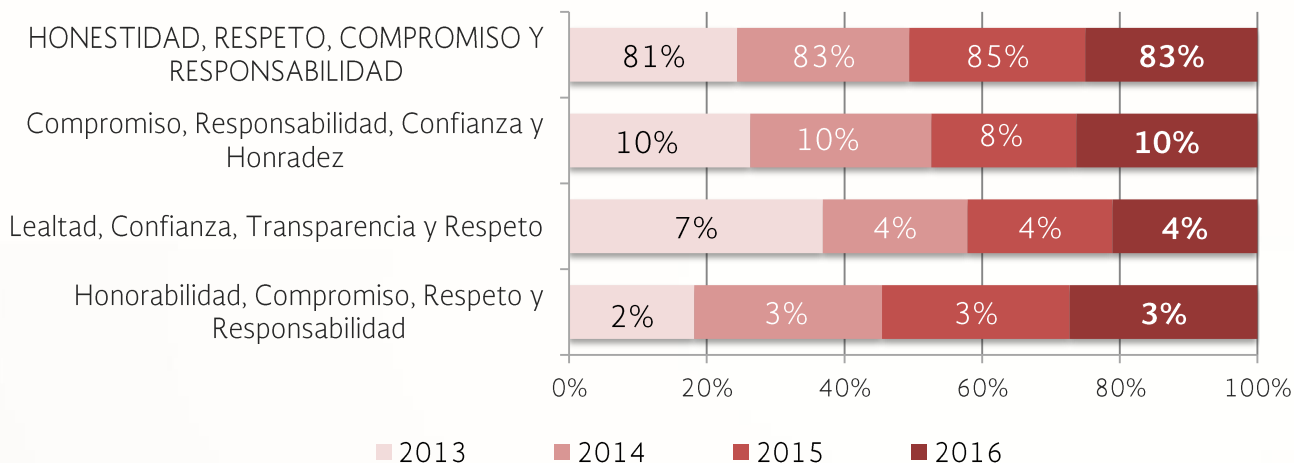
Ubicación del Código en el Portal de Internet e IntraSAT de quienes saben de la existencia del Código

Medio	2013		2014		2015		2016	
	Sí sabían	No sabían	Sí sabían	No sabían	Sí sabían	No sabían	Sí sabían	No sabían
En el portal de internet del SAT	62	38	48	52	54	46	65	35
En el portal de IntraSAT	75	25	85	15	90	10	95	5

Valores que promueve el Código de Conducta

Al preguntar sobre los valores que promueve el Código de Conducta, se propusieron cuatro posibles respuestas, de las cuales el 83% de la comunidad del SAT respondió correctamente que los valores que promueve la Institución son: **Honestidad, Respeto, Compromiso y Responsabilidad.**

Nivel de conocimiento de los valores que promueve el SAT



CÓDIGO DE CONDUCTA

Valores que promueve el Código de Conducta

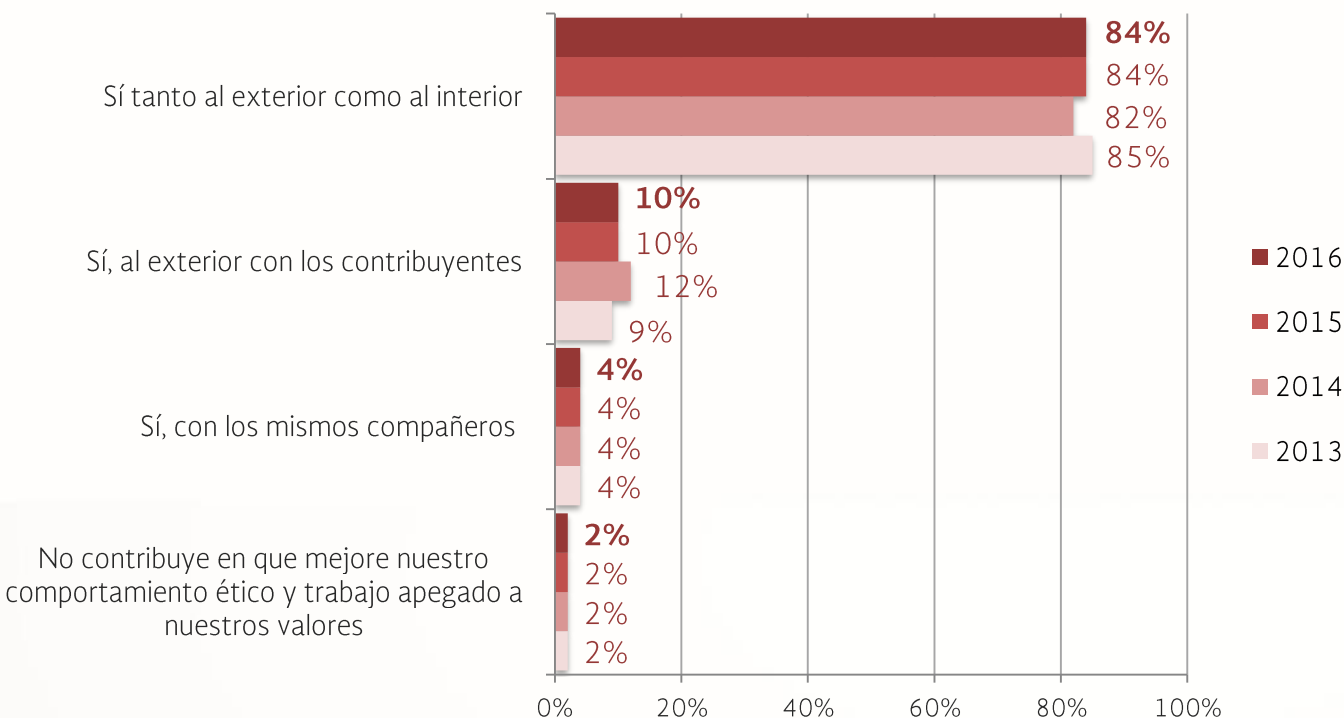
Apego a los valores que promueve el Código de Conducta

(Escala de calificación del 0 al 10, donde 10 es el mayor grado de apego a los valores)

Aspectos	2013	2014	2015	2016
	Calificación			
¿En qué grado califica su propio apego a los valores del SAT?	9.5	9.6	9.6	9.5
¿En qué grado considera que se apega la actuación de los servidores públicos del SAT a estos valores?	8.9	9.0	9.1	9.0

Ocho de cada diez encuestados indicaron que el Código de Conducta contribuye a mejorar nuestro comportamiento ético dentro y fuera de la Institución.

Contribución del Código para un comportamiento ético y trabajo apegado a nuestros valores

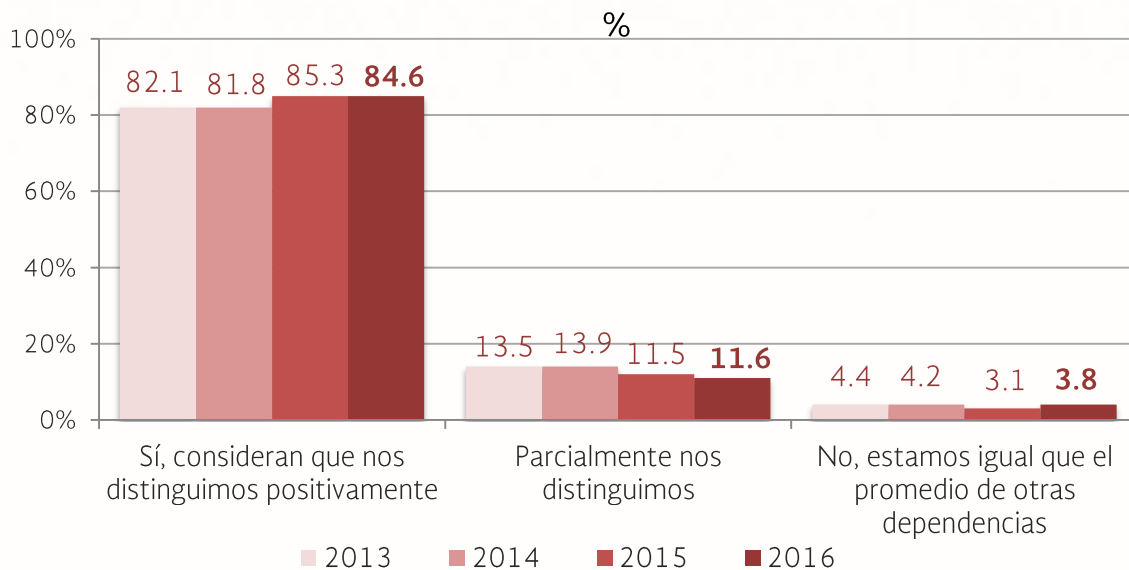


CÓDIGO DE CONDUCTA

Valores que promueve el Código de Conducta

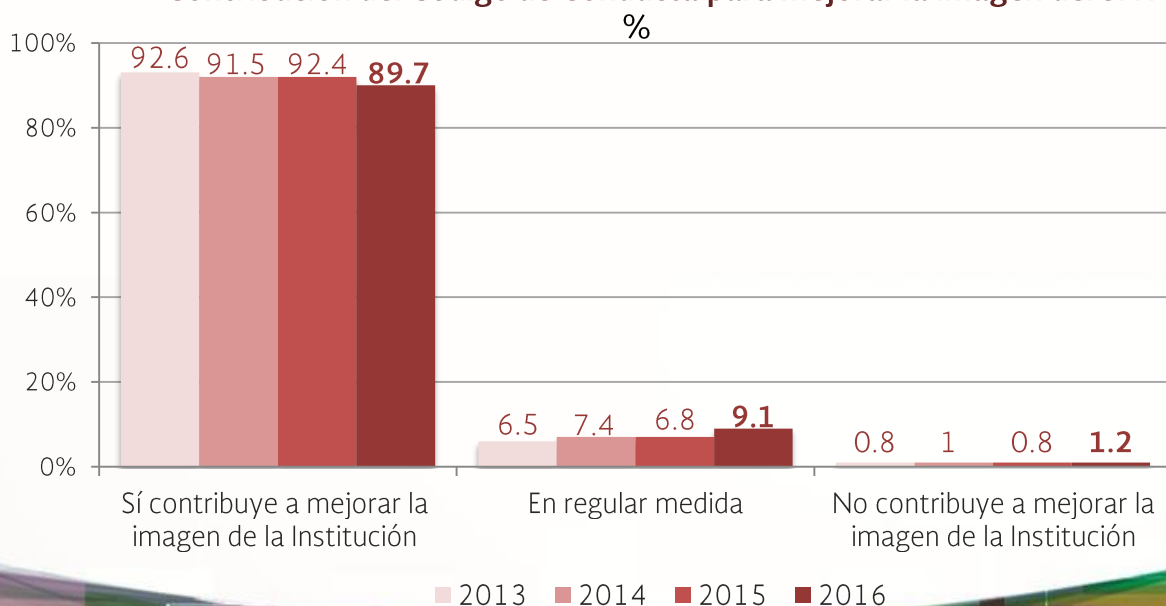
Se mantiene la tendencia positiva del año anterior, sobre los servidores públicos que opinan que en el SAT se comparten actitudes, conductas y comportamientos apegados a los valores institucionales, los cuales nos distinguen de otras instituciones.

Distinción con otras instituciones de acuerdo a los valores del SAT



Disminuyó en 2 (p.p.) respecto al año anterior, el número de servidores públicos que considera que contar con un Código de Conducta contribuye a mejorar la imagen de la Institución, aunque de forma muy gradual se observa cierta tendencia a la baja para esta variable.

Contribución del Código de Conducta para mejorar la imagen del SAT



CÓDIGO DE CONDUCTA

Contribución del Código de Conducta

Es importante mencionar que al evaluar los aspectos que contempla el Código de Conducta, se observa respecto a 2015 una disminución muy importante en todos los rubros evaluados, siendo “Se respetan por igual los derechos y la dignidad de las personas”, el aspecto que presentó una reducción más significativa (11 p.p.).

Niveles de acuerdo de que en el SAT...*

Aspectos	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo				Σ Totalmente de acuerdo – De acuerdo			
	13	14	15	16	13	14	15	16
	%							
* Se actúa conforme a las disposiciones jurídicas, normas y procedimientos internos vigentes	7	12	6	8	90	83	91	85
* Se actúa conforme a los principios éticos y valores que promueve la institución con el Código de Conducta del SAT	8	8	6	9	89	88	90	84
* Contar con el Código de Conducta ayuda a inhibir probables actos de corrupción que lleguen a cometer servidores públicos del SAT	-	-	6	10	-	-	91	81
* Se colabora de manera oportuna en las acciones preventivas de salud, seguridad y de protección civil	8	9	6	10	88	86	90	81
* Se emplean los recursos materiales financieros y tecnológicos de forma honesta y transparente	11	12	10	12	85	83	86	80
* Se respetan por igual los derechos y la dignidad de las personas	10	9	6	10	83	83	89	78
* Se denuncian las conductas indebidas y/o probables actos de corrupción que se detectan	16	16	14	17	79	77	80	73
* Las sanciones a los servidores públicos por conductas indebidas se aplican de forma justa e imparcial en esta institución	18	19	16	19	75	74	77	71

Sumando: “En desacuerdo” - “Totalmente en desacuerdo”= 100 %

CÓDIGO DE CONDUCTA

Clima laboral

En cuanto a los aspectos de clima laboral, la percepción de que “siempre o casi siempre” se reconocen las aportaciones y logros del personal a cargo, disminuyó 6 p.p. respecto al 2015 y se colocó muy por debajo de las demás aseveraciones en torno al área de trabajo.

Percepción dentro del área de trabajo

Aseveraciones	Σ Siempre / Casi siempre				A veces				Σ Nunca / Casi nunca			
	13	14	15	16	13	14	15	16	13	14	15	16
Reconozco de manera objetiva las aportaciones y logros de mi personal	71	76	73	67	3	3	4	4	1	1	1	1

	Σ Siempre / Casi siempre				Algunas veces				Σ Nunca / Casi nunca			
	13	14	15	16	13	14	15	16	13	14	15	16
En mi área podemos trabajar con otras áreas de forma coordinada	93	94	95	94	5	4	4	5	2	1	1	1

	Siempre es cordial, respetuosa				A veces es cordial, respetuosa				Nunca es cordial, respetuosa			
	13	14	15	16	13	14	15	16	13	14	15	16
En mi área, la atención que brindamos al contribuyente o a mis compañeros	93	93	94	94	6	7	6	6	1	0	0	0

	Siempre				A veces				Nunca			
	13	14	15	16	13	14	15	16	13	14	15	16
Brindo mi trabajo con la calidad que requiere el contribuyente o mis compañeros	99	99	99	99	1	1	1	1	0	0	0	0

Sumando: “No tengo personal a mi cargo”= 100 %

CÓDIGO DE CONDUCTA

Clima laboral

Es importante mencionar que con respecto al 2015 se registró una disminución estadística muy importante en la apreciación que los servidores públicos tienen acerca de la relación con sus jefes.

- “Mi jefe promueve el Código de Conducta del SAT”, la percepción de que “siempre es así”, disminuyó en 12 (p.p.).
- “Mi jefe reconoce de manera objetiva mis aportaciones y logros para alcanzar los objetivos”, bajó en 23 (p.p.).

Percepción de los servidores públicos en relación a las condiciones de trabajo.

Aseveraciones	Siempre				A veces				Nunca			
	13	14	15	16	13	14	15	16	13	14	15	16
	%											
Mi jefe se conduce bajo los valores institucionales	81	82	84	79	16	16	14	18	2	2	2	3
Mi jefe mantiene una comunicación abierta con todos los miembros del equipo	73	74	80	71	22	21	17	24	5	5	3	5
Mi jefe propicia el trabajo en equipo aprovechando las capacidades individuales	71	72	80	68	23	22	17	26	5	6	3	6
Mi jefe promueve el Código de Conducta del SAT	70	70	79	67	22	23	17	24	7	7	4	9

Mi jefe reconoce de manera objetiva mis aportaciones y logros para alcanzar los objetivos 	Sí				No			
	13	14	15	16	13	14	15	16
	%							
	78	80	83	60	22	20	17	9

El SAT cuenta con servidores públicos honestos y comprometidos con su trabajo	En su mayoría lo son				Hay algunos que no lo son				Muchos no lo son			
	13	14	15	16	13	14	15	16	13	14	15	16
	%											
	86	87	87	87	12	11	12	11	2	2	1	2

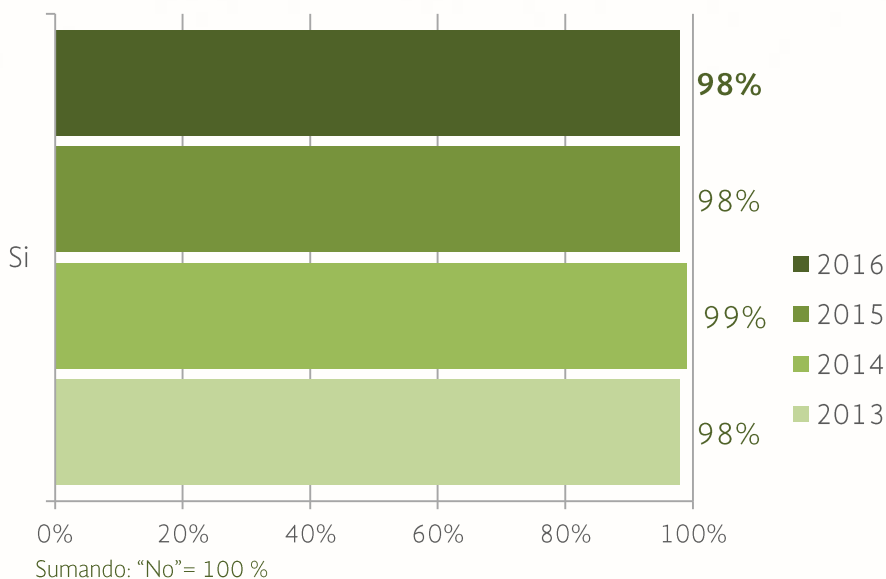
Sumando: “Algunas veces”= 100 %

CÓDIGO DE CONDUCTA

Sanciones ante casos de corrupción

Cabe destacar que durante los cuatro años de estudio se mantiene la tendencia en niveles muy altos de los servidores públicos que opinan, que sí se le sancionaría o tendría consecuencias, en caso de cometer algún acto de corrupción en el desempeño de sus funciones.

¿Considera que puede tener alguna consecuencia o sanción por cometer algún acto de corrupción?



Sí ¿cuál sanción?

- Separación de su cargo / de la Institución
- Suspensión indefinida de sus labores
- Acta administrativa

No ¿por qué lo considera así?

- No se les castiga o sanciona / no se hace nada
- Nunca he sabido de algún caso
- Sí es un alto mando no se le hace nada

Sanciones que se pueden aplicar al cometer un acto de corrupción

Aspectos	2013	2014	2015	2016
	%			
Despido	36	33	36	28
Acta administrativa	33	33	32	27
Fincar responsabilidades ante el Ministerio Público	22	26	25	21
Se le ficha en el expediente del SAT	2	2	2	9
Despromoción	2	2	2	6
Se boletina	1	1	1	6

Nota: Respuestas múltiples independientes registradas para esta pregunta, no suman 100%.

CÓDIGO DE CONDUCTA

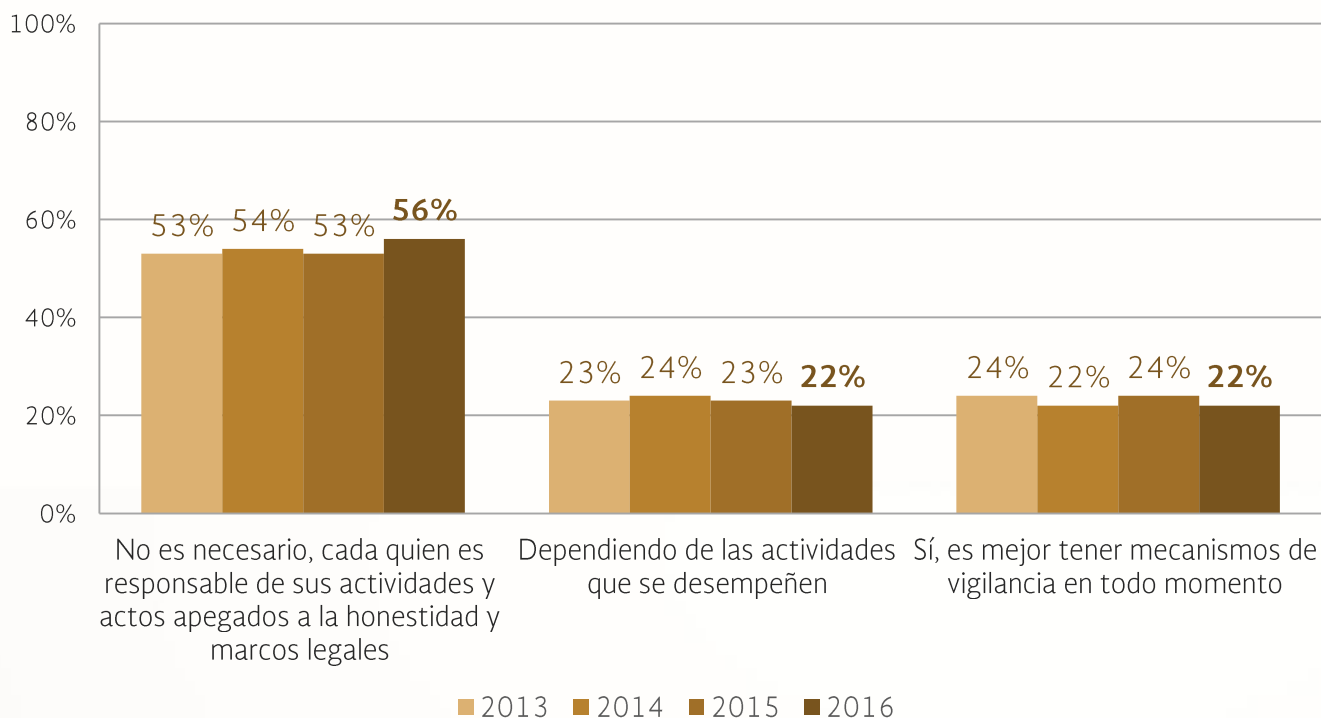
Percepción de los servidores públicos

La mayor parte de los servidores públicos del SAT (97%) considera que la Institución cuenta con personal honesto.

Frases	2015	2016
	%	
Si	97	97
No	3	3

Más de la mitad de la población encuestada, mencionó que no es necesario vigilar a los servidores públicos en sus actividades, sino que cada quien es responsable de sus actos.

Necesidad de vigilancia a los servidores públicos en sus actividades



CÓDIGO DE CONDUCTA

Percepción de los servidores públicos

Postura de los encuestados ante las siguientes frases

Frases	No ocurre				Algunas veces ocurre				Ocurre frecuentemente				No sabe			
	13	14	15	16	13	14	15	16	13	14	15	16	13	14	15	16
	%															
• Los servidores públicos comparten sus claves de acceso a sistemas que contienen información confidencial o reservada	60	61	58	59	19	18	19	19	4	4	4	4	17	17	19	18
• Los servidores públicos utilizan información institucional para obtener beneficios personales	65	66	62	63	7	7	6	6	1	1	1	1	27	26	31	30

Comentarios Generales

Registros abiertos más sobresalientes por parte de la población encuestada:

- Los encuestados sugieren que se le de mayor difusión al Código de Ética.
- Afirman que el Código de Conducta es apropiado para fomentar los valores del SAT y ayuda a fortalecer el compromiso con la Institución.
- Consideran que el Código de Conducta es muy claro y explícito sobre nuestra actuación como servidores públicos.
- Opinan que se deben seguir impulsando los valores que identifican al SAT como una gran Institución.
- La población encuestada considera que los altos mandos deben de ser un ejemplo para fomentar los valores institucionales .
- Comentaron que es de su interés este tipo de encuestas, a su vez les gustaría que los resultados fueran difundidos para su conocimiento.



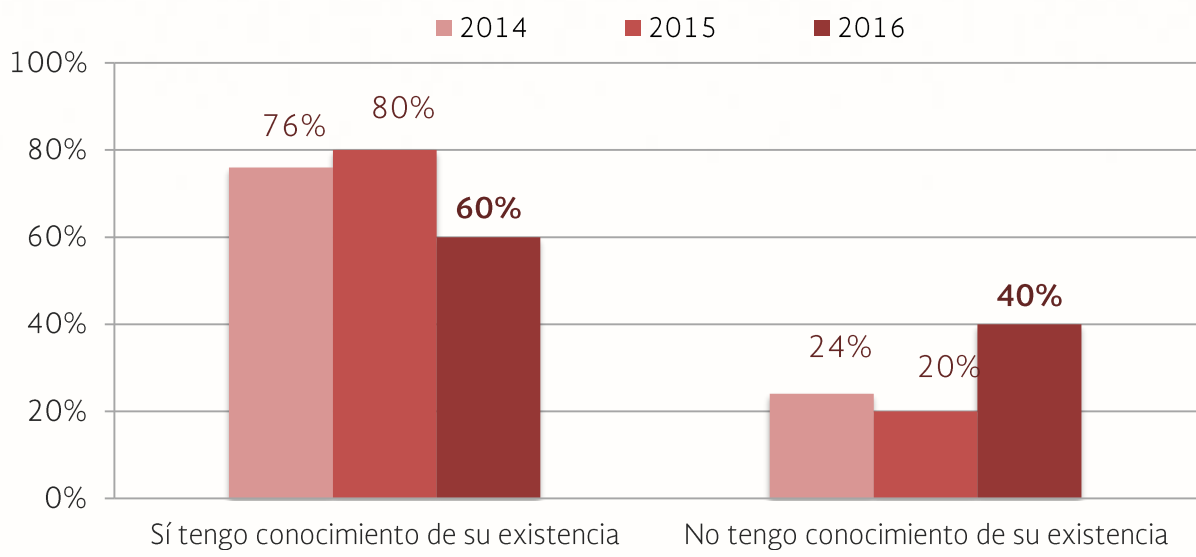
Nuevo Código de Ética y Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública

NUEVO CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS S.P

Conocimiento

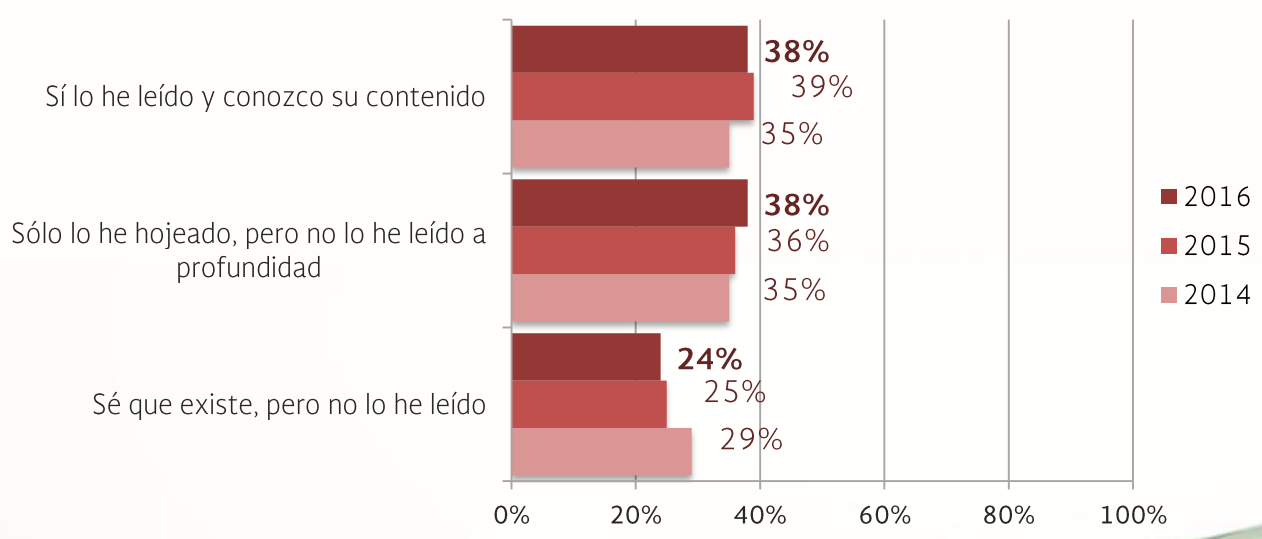
Al evaluar el nivel de conocimiento sobre la existencia del Nuevo Código de Ética de los servidores públicos se observó que éste disminuyó de forma muy notable en 20 (p.p.) con respecto al 2015.

Conocimiento de la existencia del nuevo Código de Ética de la APF



Asimismo, el 38%, lo ha leído y conoce su contenido.

Conocimiento del contenido del nuevo Código de Ética
(Del 60% que dijo conocer el nuevo Código de Ética)



Medios por los que consultó/leyó el nuevo Código de Ética

(Del 38% que leyó y conoce su contenido)

Medio de consulta	2014	2015	2016
	%		
IntraSAT	82	85	85
www.sat.gob.mx	10	8	9
Otro*	7	6	5
Banners	1	1	1

***Otros medios de consulta mencionados:**

- Diario Oficial de la Federación
- Internet
- Código impreso / versión física
- Correo electrónico
- Secretaría de la Función Pública
- Cursos impartidos en el SAT

Nivel de conocimiento de los 11 valores que contiene el nuevo Código de Ética

(Interés Público, Respeto, Respeto a los Derechos Humanos, Igualdad y no discriminación, Equidad de género, Entorno Cultural y Ecológico, Integridad, Cooperación, Liderazgo, Transparencia y Rendición de Cuentas)

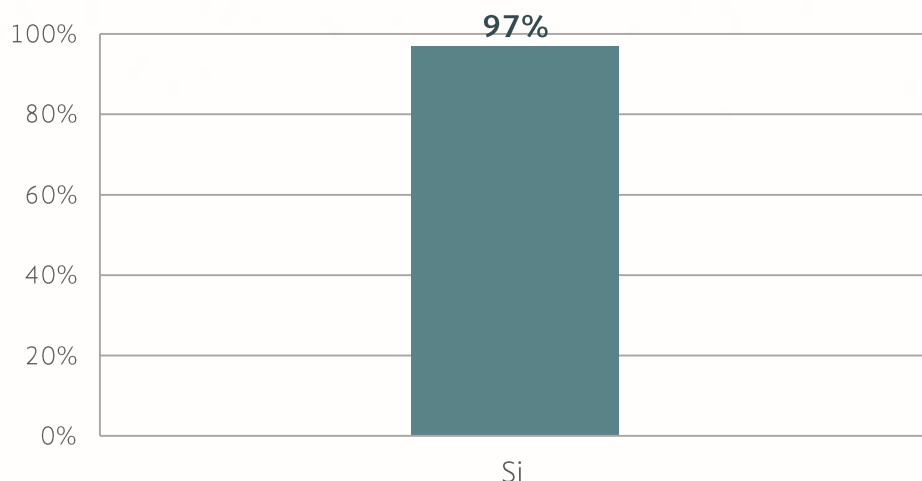
Aseveración	2014	2015	2016
	%		
	Código de Ética anterior	Nuevo Código de Ética	
Sí los conoce	96	96	95
No los conoce	4	4	5

NUEVO CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS S.P

Nivel de conocimiento

Se preguntó por primera vez a los encuestados sobre el conocimiento de los 5 principios constitucionales que contiene el Nuevo Código de Ética. En donde se observa que del 38% (2,901 casos) que manifestó conocerlo y haberlo leído, casi la totalidad indicó conocer estos principios.

Nivel de conocimiento de 5 principios constitucionales del nuevo Código de Ética
(Legalidad, Honradez, Lealtad, Imparcialidad y Eficiencia).



Sumando: "No" = 100 %

Comentarios abiertos por parte de los servidores públicos encuestados

- Se sugiere que la Institución difunda en mayor medida el Código de Ética.
- Los servidores públicos consideran importante aplicar y fomentar el Código de Ética dentro y fuera de la Institución.
- Se considera que deben tenerse presentes estos valores para actuar con ética profesional.
- Afirman que es bueno contar con códigos que rijan el comportamiento de los servidores públicos.
- Consideran importante mantener actualizados los códigos y reglamentos.

NUEVO CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS S.P

Reglas de Integridad

Asimismo, en esta encuesta por primera vez se preguntó la postura de los servidores públicos del SAT sobre las Reglas de Integridad para el ejercicio de la Función Pública.

Postura de los encuestados ante las siguientes aseveraciones

Aseveraciones	No ocurre	Algunas veces ocurre	Ocurre frecuentemente	Σ Algunas veces / Frecuentemente
	%			
• En mi área, se informa, declara o testifica sobre hechos relacionados con conductas contrarias a la normatividad, el Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta.	56	12	5	17
• En el SAT se orienta el desempeño laboral hacia preferencias político-electorales.	80	4	2	6
• Los servidores públicos del SAT asumen actitudes intimidatorias frente a las personas que requieren de orientación para la presentación de una solicitud de acceso a información pública.	75	5	1	6
• En mi área se reciben o solicitan dádivas, obsequios o regalos en las gestiones que se realizan para el otorgamiento de los trámites o servicios.	87	2	1	3

Sumando: "No sabe" = 100%

También se preguntó por primera vez la percepción de los servidores públicos dentro de su área de trabajo.

Percepción de los encuestados dentro de su área de trabajo

Aseveraciones	Σ Siempre / Casi siempre	Algunas veces	Σ Nunca / Casi nunca
	2016 %		
En mi área, el proceso de evaluación del desempeño de los servidores públicos se realiza en forma objetiva, retroalimentando sobre los resultados.	82	11	7
He utilizado los bienes muebles o inmuebles para uso ajeno a la normatividad aplicables.	8	1	91
Atiendo las recomendaciones formuladas por cualquier instancia de evaluación, ya sea interna o externa.	94	3	3
Implemento y adopto mejores prácticas y procesos para evitar la corrupción y prevenir cualquier conflicto de interés.	95	2	3
Me conduzco con un trato digno y cordial, conforme a los protocolos de actuación o atención al público, y de cooperación entre los servidores públicos.	94	6	0
En el SAT se detectan áreas sensibles o vulnerables a la corrupción.	54	18	28

Comentarios abiertos por parte de los servidores públicos encuestados

- Sugieren que se les de mayor difusión a las reglas de integridad.
- Los servidores públicos consideran importante aplicar las reglas y vigilar su cumplimiento para un mejor desarrollo institucional.
- Consideran que la aplicación de las reglas de integridad ayudan al personal para actuar de manera profesional.
- Opinan que debe haber un seguimiento de las reglas de integridad de parte de los altos mandos.
- Sugieren realizar más talleres, conferencias, cursos para promover los reglamentos.
- Sugieren promover la honestidad entre los servidores públicos.

NUEVO CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS S.P

Nota Metodológica

La encuesta electrónica nacional de Código de Conducta/Nuevo Código de Ética y Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública fue desarrollada por la Administración General de Evaluación y cuenta con las siguientes características metodológicas:

- **Método de aproximación:** Entrevista electrónica nacional a través de SAT Avisa.
- **Población objetivo:** Servidores públicos del SAT.
- **Fecha de levantamiento:** Del 17 de octubre al 01 de noviembre de 2016.
- **Tamaño de la muestra:** 12,663 servidores públicos del SAT.
- **Error estadístico asociado:** +/- 0.87%.
- **Nivel de confianza:** 95%.

Distribución de encuestados por Unidades Administrativas del SAT

AG	Cuestionarios	%
AGAFF	3,313	26
AGRS	2,026	16
AGR	2,008	16
AGA	1,520	12
AGSC	1,214	9
AGJ	740	6
AGCTI	640	5
AGGC	458	3
AGACE	318	3
AGE	201	2
AGH	82	1
OIC	80	1
AGP	60	0.5
JEFATURA DEL SAT	3	0.03
Total	12,663	100

Adscripción	Cuestionarios
Aduanas	1,142
Oficinas Desconcentradas / Regionales (AGCTI)	7,839
Áreas Centrales	3,682