



Código de Ética y Conducta Laboral


09 de abril de 2019

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Sección Modificada	Área que Solicita la Modificación	Descripción del Cambio	Fecha de Modificación
001	Elaboración del Manual	Dirección Administrativa /Auditoría Interna	Código de Ética y Conducta Laboral	26-03-2015
002	Título 2 Capítulo 2.10 y 2.12 Disposiciones 2.12.1, 2.12.2 y 2.12.3	Comité de Auditoría	Actualización por cambios en la normatividad sobre las siguientes leyes: Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación; Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 112 de la LFIF; Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas (en materia de Administración de Riesgos) y Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.	24-02-2016
003	2.12 Comunicación y reporte. 2.12.1 A la Auditoría Interna	Auditoría Interna	Se incluye el apartado 2.12.1, con relación a la disposición 3.4.4. numeral I de la CUSF	27-04-2017
	4.2. Información confidencial	Auditoría Interna	Se incluye un párrafo en el apartado 4.2.con relación a la disposición 3.4.4. numeral II de la CUSF	27-04-2017
004	1. Introducción	Comité de Auditoría	Se incluye último párrafo del apartado 1.3 sobre aplicación supletoria del Reglamento Interior de Trabajo	21-02-2018
	2. Principios Generales	Comité de Auditoría	Se incluye información en el apartado 2.10 sobre acoso	21-02-2018
005	Todo el documento	N/A	Derivado de la transformación de la Institución en Aseguradora de caución.	09-04-2019



CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE CREACION		
26 de marzo de 2015		
RESPONSABLE	Nombre y Firma	
	Lic. José Emilio Sánchez Díaz Director Administrativo	
REVISÓ	AUTORIZÓ	
 Presidente del Comité de Métodos y Procedimientos	09 de abril de 2019 Consejo de Administración	
REVISIÓN	VERSIÓN	VIGENCIA
006	005	A partir del 09 de abril de 2019

CONTROL DE CUADROS Y ANEXOS

No.	Nombre	Página

Índice

Misión.....	8
Visión.....	8
Principios y Valores.....	8
Antecedentes.....	8
1. Introducción.....	9
1.1 Política Básica.....	9
1.2 Propósito.....	9
1.3 Contenido.....	10
1.4 Alcance.....	10
1.5 Implantación.....	11
1.6 Glosario.....	11
2. Principios Generales.....	14
2.1 Apego al Espíritu de la Norma más que a su letra.....	14
2.2 Conflicto de Intereses.....	14
2.3 Manejo de Información.....	15
2.4 Uso de Activos o Servicios.....	15
2.5 Conducta con Fiados, Beneficiarios y Agentes	15
2.6 Relación de Competidores.....	16
2.7 Trato con Proveedores.....	16
2.8 Conducta con Autoridades.....	16
2.9 Relaciones Interpersonales.....	17
2.10 No Discriminación y Acoso.....	17
2.11 Actividades Extralaborales.....	18
2.12 Comunicación y Reporte.....	18
2.12.1 A La Auditoria Interna.....	18
2.12.2 Fraudes y Lavado de Dinero.....	18
2.12.3 Comunicación de Situaciones de Riesgo.....	19
2.12.4 Protección de Datos	19
3. Conflicto de Intereses.....	22
3.1 Empleos y Puestos de Dirección Externo.....	22



3.2 Intereses en otros Negocios.....	22
3.3 Participación en Negocios de Sofimex.....	22
3.4 Regalos, Atenciones, Viajes y Ventajas a Terceros.....	23
3.5 Manejo de Conflictos Potenciales.....	24
4. Manejo de Información.....	24
4.1 Categorías de Información.....	24
4.2 Información Confidencial.....	25
4.3 Información Interna	26
4.4 Información Pública	27
4.5 Uso Indebido de Información.....	27
4.6 Requerimiento de Información de Autoridades y Terceros.....	27
4.7 Información Propiedad de Terceros.....	28
5. Uso de Activos.....	28
5.1 Los Registros.....	28
5.2 Contribuciones Políticas.....	29
5.3 Uso de Instalaciones, Facilidades y Servicios.....	29
6. Conducta con Fiados, Beneficiarios y Agentes (Clientes).....	30
6.1 Actitudes de Impacto.....	30
6.2 Ofrecimiento de Servicios y Productos.....	30
6.3 Trato Equitativo e Igualdad por Segmentos.....	31
6.4 Medios para obtener Información sobre Clientes.....	31
7. Trato con Proveedores.....	31
7.1 Selección de Proveedores.....	31
8. Conducta con Autoridades.....	32
8.1 Actitudes de Impacto.....	32
8.2 Defensa de los Intereses de Sofimex conforme a Derecho.....	32
8.3 Aceptación de Responsabilidades.....	32
9. Relaciones Interpersonales.....	33
9.1 Integridad.....	33
9.2 Relaciones con Jefes.....	33
9.3 Relaciones con Compañeros.....	34



9.4 Relaciones con Subordinados.....	34
10. Actividades Extralaborales.....	35
11. Sanciones.....	36

Nuestros Principios y Valores

“SOFIMEX, INSTITUCIÓN DE GARANTÍAS, S.A.”. (en adelante “SOFIMEX” o “la institución”). Es una institución cimentada en un marco de principios y valores, que se ven reflejados en nuestros negocios, bajo este esquema garantizamos ser la mejor opción para todo tipo de relación empresarial.

Misión

Brindar un servicio de excelencia para garantizar el cumplimiento de obligaciones y obtener la satisfacción del cliente.

Visión

Permanecer en el mercado con liderazgo, con estándares internacionales de calidad, expandiendo la penetración de servicios de fianzas en todos los mercados estratégicos.

Principios y Valores

Calidad, competencia laboral, y trabajo en equipo, honestidad, responsabilidad y compromiso.

Antecedentes

Desde 1940 se inicia la carrera de Sofimex, aunque en aquel año se le denominaba Fianzas Interaméricas. En esos tiempos la compañía tenía una operación relativamente pequeña ya que prácticamente vivía sin promoción, dedicada únicamente al reafianzamiento. Es en 1979 cuando la compañía es adquirida por el grupo de accionistas propietarios del Banco Sofimex con lo que inicia una nueva era para la empresa, que ya como Sofimex impulsa su crecimiento y logra irse posicionando cada vez en una mejor ubicación dentro de su mercado. Ahora con una nueva denominación, se introduce en el mercado de los Seguros de Caución, buscando continuar con el éxito obtenido en el sector afianzador.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 POLÍTICA BÁSICA

Es una política esencial de Sofimex realizar sus negocios de buena fe, con absoluta honestidad y en estricto cumplimiento de la ley.

El prestigio de una empresa lo crean las acciones de cada una de las personas que la integran en los múltiples negocios que realizan día a día para cumplir con su responsabilidad.

La confianza de que se nutre constituye uno de los ingredientes básicos del éxito en las relaciones comerciales. Sin embargo, es tan frágil como el cristal; toma mucho tiempo y esfuerzo construirla y puede ser empañada y rota con gran facilidad.

Es tarea de todos preservar la confianza que han depositado en Sofimex los fiados, beneficiarios, mandatarios, agentes, autoridades, accionistas y el sector en general, cumpliendo con cuidadoso esmero el marco normativo que le es aplicable y haciendo en cada situación lo que es correcto, conforme a las más elevadas normas de ética empresarial.

1.2 PROPÓSITO

El propósito de este documento es ayudar al personal a entender y cumplir las responsabilidades éticas y legales que le impone el ser miembro de Sofimex.

Se ha dicho y con razón que “es fácil hacer lo que se debe, cuando se sabe”; sin embargo, hacer lo correcto no siempre es tan evidente como podría parecer.

En una organización tan variada y compleja como Sofimex que trata a diario con una diversidad de personas sobre muy diversos asuntos, está siempre presente la posibilidad de dar un paso en falso y de incurrir en comportamientos inadecuados o dudosos.

Las obligaciones que se tienen hacia los fiados, beneficiarios, agentes (clientes), proveedores, compañeros de trabajo y miembros de la comunidad, al igual que las de carácter personal, a veces se contraponen y el curso de acción adecuado deja de ser obvio.

Por otra parte, el deseo de apegarse a la ley no es suficiente para cumplirla. La ley no siempre es clara y además cambia con el tiempo. Lo que es legal hoy puede no serlo mañana. La legalidad o ilegalidad de una acción, en ocasiones, no se determina con certeza hasta mucho después de realizarla.

Aunque en última instancia este es un asunto de integridad personal y de criterio individual, es conveniente y útil contar con una guía que oriente las acciones y facilite las decisiones para proceder como es debido.

1.3 CONTENIDO

En este documento sólo se abordan aquellas situaciones en donde se considera que existe un mayor riesgo de caer inadvertidamente en comportamientos cuestionables.

En la mayoría de las situaciones cotidianas, el curso correcto de acción es tan evidente que no necesita comentarse. Son las situaciones complejas, con salidas alternas e intereses encontrados las que plantean los mayores retos para decidir una actuación adecuada.

Inicialmente se presentan diversas categorías de situaciones y actividades que requieren especial atención y se establece la norma general de comportamiento, definiendo en su caso los conceptos necesarios.

Las situaciones no previstas en el Código de Ética y Conducta Laboral se regirán por las disposiciones contenidas en el Reglamento Interior de Trabajo.

1.4 ALCANCE

Se pretende que todo el personal de Sofimex cumpla sus objetivos institucionales e individuales apegando su conducta a estas normas.

Se entiende que el personal de la Institución está formado tanto por los empleados que laboran en cada una de las áreas que conforman la empresa como de los funcionarios que la dirigen.

1.5 IMPLANTACIÓN

El Director General, los directores de área, los subdirectores, los gerentes y supervisores de cualquier nivel son los responsables de que sus colaboradores estén familiarizados con estas normas, las promuevan y tomen las medidas necesarias para asegurar su cumplimiento.

Los empleados deben acudir a sus supervisores inmediatos para aclarar dudas o comentar y resolver cualquier dificultad que se presente en su interpretación y en su aplicación. Es responsabilidad del supervisor vigilar que la duda o dificultad se resuelva con prontitud.

Los asuntos no resueltos deben llevarse hasta el nivel que sea necesario para obtener una respuesta. En aspectos legales se debe hacer la consulta a la dirección jurídica.

Estas normas deben actualizarse periódicamente para hacer frente a las modificaciones del marco legal que las soporta y satisfacer las cambiantes necesidades de los negocios de Sofimex y todos los empleados las deben revisar por lo menos una vez al año.

1.6 GLOSARIO

Activos: Bienes o derechos que la empresa posee.

Agente: La persona física o moral autorizada por la Comisión para realizar actividades de Intermediación de Seguros o de Fianzas, según la mejor conveniencia de los contratantes.

Área de Administración de Riesgos o AAR: Área responsable de diseñar, implementar y dar seguimiento al Sistema de Administración Integral de Riesgos.

Área de Auditoría Interna: Área específica que forma parte de la estructura organizacional de Sofimex la cual será responsable de revisar periódicamente, mediante pruebas selectivas, que las políticas y normas aprobadas por el Consejo de Administración para el correcto funcionamiento de la misma se apliquen de

manera adecuada, así como de verificar el correcto funcionamiento del Sistema de Control Interno, su consistencia con los objetivos y lineamientos aplicables en la materia, y si éste es suficiente y adecuado para la actividad de Sofimex.

Autoridad: Entidad supervisora, local o federal.

Beneficiario: Persona física o moral que exige el cumplimiento de las obligaciones contratadas con el fiado establecidas en una póliza de fianza.

Comisión: Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

Competidor: Persona física o moral que concurre en el mercado ofreciendo los mismos productos.

Consejo o Consejo de Administración: Consejo de Administración de Sofimex

Contraloría Interna: Función que considera el conjunto de procedimientos administrativos y contables, de un marco de control interno, de mecanismos adecuados de información a todos los niveles de Sofimex, así como de una función permanente de comprobación de las actividades de la misma.

Contrato de Seguro de Caución: Contrato mediante el cual la empresa de seguros se obliga a indemnizar al asegurado a título de resarcimiento o penalidad de los daños patrimoniales sufridos, dentro de los límites previstos en dicho contrato, al producirse las circunstancias acordadas en el mismo en relación con el incumplimiento por el contratante del seguro de sus obligaciones legales o contractuales.

Control: Capacidad de imponer, directa o indirectamente, decisiones en las asambleas generales de accionistas de una Institución; mantener la titularidad de derechos que permitan, directa o indirectamente, ejercer el voto respecto de más del 50% del capital social de la Institución de que se trate, dirigir, directa o indirectamente, la administración, la estrategia o las principales políticas de la Institución, ya sea a través de la propiedad de valores o por cualquier otro acto jurídico.

CUSF o Circular: Circular Única de Seguros y Fianzas.

Fiado: Persona física o moral a nombre de quien se emite la póliza de fianza.

Institución o SOFIMEX: "SOFIMEX, INSTITUCIÓN DE GARANTÍAS, S.A.".

Ley o LISF: Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Manual: Manual de Políticas y Procedimientos de Auditoría Interna.

Manual de Crédito: Manual en materia de actividad crediticia que contiene los procesos, metodologías, procedimientos y demás información necesaria para la originación y administración de los créditos.

Medios Electrónicos: Los equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean públicos o privados, a que se refiere el artículo 214 de la LISF.

Operaciones Electrónicas: Conjunto de operaciones y servicios que la Institución realice con sus clientes a través de Medios Electrónicos.

Proveedor: Persona física o moral que suministra los bienes y servicios necesarios para el proceso productivo que la institución necesita para realizar su actividad comercial.

RSCF: Reporte sobre la Solvencia y Condición Financiera de la Institución, establecido en la disposición 24.1.5 de la CUSF, que debe contener información cuantitativa y cualitativa relativa a la información corporativa, financiera, técnica, de Reafianzamiento, de administración de riesgos, regulatoria, administrativa, operacional, económica, de nivel de riesgo, de solvencia y jurídica.

Sistema de Alertas: Estrategia que permite una intervención eficaz y oportuna en caso de que algún control exceda sus límites establecidos, para garantizar una correcta gestión de los riesgos operativos.

Sistema de Auditoría Interna: Conjunto de políticas y procedimientos que fortalecen al área de Auditoría Interna, con el objeto de desarrollar en forma permanente, continua y efectiva las revisiones al Sistema de Control Interno, el seguimiento al sistema de alertas y la realización de auditorías de carácter general, fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión en cumplimiento con la normatividad interna y externa vigentes.

Terceros: Personas físicas o morales contratadas por la Institución, respecto de los servicios que se indican a continuación, así como aquellos que, en su caso, dichas personas físicas o morales subcontraten para el cumplimiento de sus obligaciones con la Institución:

- a) Suscripción
- b) Servicio a clientes
- c) Administración de Riesgos
- d) Administración de Activos
- e) Actuariales
- f) Sistemas y tecnologías de la información
- g) Servicios jurídicos
- h) Servicios administrativos
- i) Servicios de administración de Agentes Provisionales

Usuario: La persona que contrata, utiliza, o por cualquier otra causa, tenga algún derecho frente a la Institución como resultado de la operación o servicio prestado.

2. PRINCIPIOS GENERALES

2.1 APEGO AL ESPÍRITU DE LA NORMA MÁS QUE A SU LETRA

Los empleados deben abstenerse de alcanzar, por medios indirectos o a través de intermediarios, todo aquello que está prohibido en forma directa.

Las unidades de negocios y apoyo pueden aportar normas complementarias de conducta en razón a sus actividades específicas, siempre que no se opongan a la política básica.

2.2 CONFLICTO DE INTERESES

El personal debe evitar situaciones en las que su lealtad pueda quedar dividida en forma real o aparente entre los legítimos intereses comerciales de Sofimex y sus propios intereses o los de su familia inmediata.

Se consideran intereses personales aquellos que le proporcionen al empleado un interés económico o financiero o bien de otro tipo como pueden ser regalos y atenciones, como comidas y diversiones o bien invitaciones a usar instalaciones, servicios o bienes de terceros cuyo valor monetario exceda el límite de lo no significativo.

Se considera para este fin que son miembros de la familia de un empleado:

- Su padre
- Su madre
- Sus hermanos y hermanas
- Su Esposa e hijos
- Y sus familiares políticos, suegros, cuñados, yernos y nueras.

2.3 MANEJO DE INFORMACIÓN

Los empleados tienen la responsabilidad individual de salvaguardar la información que conozcan en el desempeño de sus puestos, tanto de Sofimex como de sus fiados, beneficiarios, agentes, proveedores y empleados y de no divulgarla sin la debida autorización.

Aunque es conveniente y deseable promover una actitud abierta hacia el libre flujo de información a través de la empresa, resulta evidente también que no toda la información debe compartirse e incluso alguna necesita restringirse, en beneficio de las actividades de los empleados y de la propia institución.

Es por ello que el personal deberá desarrollar cierta sensibilidad respecto de la información que cada quien maneja en su puesto, así como de otra que conozca en forma accidental a fin de asegurarse de darle el tratamiento adecuado.

2.4 USO DE ACTIVOS O SERVICIOS

El personal debe evitar el uso de activos propiedad de Sofimex o de servicios de sus empleados para cualquier propósito ilegal o impropio.

Los activos incluyen cualesquiera derechos, fondos monetarios, edificios y terrenos, instalaciones, muebles, equipos, materiales y suministros propiedad de la Institución.

Los servicios son los que proporciona el personal de Sofimex a la clientela: fiados, beneficiarios y agentes, así como los de carácter interno que unos empleados prestan a otros para el desempeño de sus funciones.

2.5 CONDUCTA CON FIADOS, BENEFICIARIOS Y AGENTES

El personal que atiende a clientes (fiados, beneficiarios y agentes), debe ofrecer un trato equitativo y honesto en cada operación y proporcionar los servicios de su competencia con la mayor prontitud y calidad a su alcance.

Los empleados no dedicados a tratar con fiados, beneficiarios y agentes que accidentalmente lo hagan, deben apegarse a esta norma y en su caso canalizar al

cliente, adecuada y rápidamente, con quien pueda proporcionarle los servicios que solicita o requiere.

2.6 RELACIÓN DE COMPETIDORES

Sofimex no participará en ningún acuerdo que pretenda limitar el libre juego de fuerzas en el mercado en que opera, y no utilizará medios impropios para mejorar su posición competitiva en dichos mercados.

La Institución considera impropio e ilegal el establecimiento de acuerdos entre instituciones que operan en un mismo mercado, con el propósito de manipular las tarifas de los productos o servicios que ofrecen, al igual que ciertas prácticas comerciales tendientes a ganar mercado y/o desplazar a los demás competidores.

2.7 TRATO CON PROVEEDORES

El personal que negocia con proveedores debe ofrecer y exigir un trato equitativo y honesto en cada transacción, buscando siempre los mejores intereses de Sofimex.

Proveedor es cualquier persona física o moral legalmente establecida, que suministra a Sofimex materiales, instalaciones, equipo y otros bienes tangibles, así como servicios de todo tipo, como por ejemplo de auditoría, publicidad, seguros, construcción, legales y consultorías en cualquier especialidad.

Los empleados no dedicados a tratar con proveedores que accidentalmente lo hagan, deben apegarse a esta norma y canalizar con prontitud al proveedor con quien pueda considerar los bienes y/o servicios que ofrece.

2.8 CONDUCTA CON AUTORIDADES

Los empleados deben colaborar en todo momento con las autoridades competentes para el pleno ejercicio de sus facultades y actuar conforme a derecho en defensa de los legítimos intereses de Sofimex.

Es responsabilidad del personal estar familiarizado con las leyes, reglamentos y disposiciones oficiales aplicables a Sofimex en las funciones a su cargo para:

- Hacer que se cumpla debidamente.

- Colaborar con la autoridad en la verificación de su cumplimiento.
- Defender con conocimiento de causa la posición de Sofimex en las controversias que se susciten con la autoridad.

2.9 RELACIONES INTERPERSONALES

El personal debe esforzarse en crear y mantener un clima de confianza y respeto mutuo, que permita el libre intercambio de ideas y propicie la plena realización de las personas a través de su trabajo.

En Sofimex se le da especial importancia al mantenimiento de relaciones armoniosas y cordiales como un pre-requisito para la formación de equipos de trabajos genuinos y productivos, en donde pueda ser liberada y canalizada hacia los objetivos institucionales toda la energía creativa que los hombres y mujeres que laboran en la empresa poseen.

Un comportamiento inadecuado o cuestionable rompe el equilibrio del grupo, dispersa la energía de los integrantes, crea barreras a la comunicación y, en última instancia atenta contra su productividad y la de Sofimex.

2.10 NO DISCRIMINACION Y ACOSO

En Sofimex, se respetan los derechos personales de los empleados y la dignidad personal. Por lo que, los empleados no deben discriminar respecto del origen, nacionalidad, religión, raza, género, edad, orientación sexual, estado marital y conexiones con una minoría nacional.

Sofimex no tolerará bajo ninguna circunstancia el acoso, entendiéndose por éste cualquier conducta verbal, visual o física que tenga como propósito o efecto crear un entorno laboral intimidante, hostil u ofensivo o de interferir de un modo irrazonable con el desempeño laboral de una persona, cometido por un empleado de la Institución hacia otro empleado, supervisor, cliente, agente, proveedor, asesor, visitante o cualquier otra persona que se encuentre en las instalaciones de la Institución o que esté llevando a cabo actividades relacionadas con Sofimex, al margen del lugar en que se encuentre.

2.11 ACTIVIDADES EXTRALABORALES

Los empleados deben evitar cualquier actividad o conducta en sus asuntos personales que pueda afectar desfavorablemente su buen nombre o el de Sofimex

Aunque Sofimex no tiene la intención ni el deseo de intervenir en la vida o los asuntos personales de sus empleados y respeta su derecho a manejarlos como mejor les convenga, el que presten sus servicios a Sofimex implica una relación de confianza, lealtad y responsabilidad mutua, que los obliga a cuidar su reputación dentro y fuera de la empresa.

2.12 COMUNICACIÓN Y REPORTE

2.12.1 A LA AUDITORIA INTERNA

Las áreas de la Institución como coadyuvantes del buen Gobierno Corporativo y participantes activos del control interno tienen el compromiso de informar al titular del Área de Auditoría Interna a través de correo electrónico cuando detecten deficiencias de control, pérdida de documentación o bienes de la Institución o la presunción de irregularidades. El Área de Auditoría dará el tratamiento correspondiente de acuerdo con los procedimientos que para el efecto se hayan establecido.

2.12.2 FRAUDES Y LAVADO DE DINERO

Las desviaciones que se reporten de buena fe se manejarán con la discreción debida. Se tomarán las acciones pertinentes ante reportes sobre la conducta de otros, pero no se otorgará ninguna retribución o reconocimiento por ellos.

La primera responsabilidad de quien cree observar un comportamiento cuestionable es hacérselo ver a quien lo realiza. Muchas veces la información incompleta o errónea conduce a juicios equivocados.

Sin embargo, el no reportar una conducta cuestionable probada, no sólo no ayuda a quien la presenta, sino que convierte al observador en encubridor.

El compañerismo mal entendido o la indiferencia irresponsable pueden llevar a la complicidad.

Es responsabilidad de la persona que observa o detecta un comportamiento cuestionable o desaparición de fondos o valores sin explicación, reportarlo a su director, a la Auditoría interna y/o al Comité de Auditoría.

Si usted sospecha que su cliente, proveedor o alguno de los compañeros de trabajo se dedican o participan en una actividad ilegal deberá reportarlo ya que, en Sofimex somos responsables de comprender y cumplir con los procedimientos de reporte de actividades sospechosas y de Prevención de Lavado de Dinero. Si no tiene claro cuáles son sus responsabilidades, póngase en contacto con el Oficial de Cumplimiento de la Institución.

2.12.3 COMUNICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

El riesgo es un factor que está presente en toda la institución por lo tanto todos los empleados estamos obligados a comunicar con oportunidad al Área de Administración de Riesgos respecto de situaciones de las que pudieran derivarse riesgos significativos de factores tanto internos como externos que puedan afectar el logro de los objetivos de Sofimex.

2.12.4 PROTECCION DE DATOS

Estamos obligados a hacer buen uso de la información que recibimos, tanto de los colaboradores como de terceros, por lo que debemos tomar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de las disposiciones relativas a la protección de datos personales.

Estamos conscientes de que la obligación que tenemos de cuidar y controlar la información privilegiada y confidencial de nuestros clientes, así como los datos personales y sensibles de nuestros colaboradores, prevaleciendo esta obligación aún después de terminar nuestra relación laboral con cualquiera de ellas.

En caso de duda sobre el manejo y uso de datos personales, información confidencial e información privilegiada, los colaboradores de Sofimex debemos dirigirnos con el encargado del Departamento de Protección de Datos Personales (Auditor interno).

**DEFINICIÓN DE LOS DISTINTOS CONCEPTOS QUE INTEGRAN
LAS NORMAS DE CONDUCTA LABORAL Y QUE COMPONEN EL
CÓDIGO DE CONDUCTA LABORAL DE SOFIMEX**

3. CONFLICTO DE INTERESES

3.1 EMPLEOS Y PUESTOS DE DIRECCIÓN EXTERNO

Ningún empleado debe aceptar un puesto en otra empresa si el tiempo y/o esfuerzo requeridos para desempeñarlo afectan su capacidad para cumplir con las obligaciones que tiene hacia Sofimex.

Ningún empleado debe aceptar un puesto o relacionarse con un competidor, clientes (fiados, beneficiarios y agentes) o proveedores de Sofimex, ya sea como asesor, contratista independiente o cualquier forma remunerada, sin la autorización escrita de su director.

Ningún empleado debe aceptar un puesto directivo con un cliente (fiado, beneficiario, agente) o proveedor sin la autorización escrita de su director y/o director general.

3.2 INTERESES EN OTROS NEGOCIOS

Los empleados y los miembros de su familia inmediata no deben tener intereses financieros con los fiados, beneficiarios, agentes, proveedores y competidores de Sofimex.

Los empleados que tratan con instituciones del sector financiero como parte de sus funciones en Sofimex no deben usar su posición para influir en estas para obtener beneficios personales.

3.3 PARTICIPACIÓN EN NEGOCIOS DE SOFIMEX

Ningún empleado debe realizar negocios de Sofimex con algún miembro de su familia inmediata o con alguna organización en la que el empleado o su familia estén asociados, sin antes tener la autorización escrita de su director.

La política busca evitar que los familiares o las empresas en que estén asociados reciban trato preferencial o ventajas indebidas, pero tampoco debe ocasionarles prejuicios con motivo del parentesco.

Ningún empleado debe tomar ventaja personal de una oportunidad de negocio legítima de Sofimex ni obtener ingresos personales distintos de la compensación que recibe como empleado por las transacciones que realice a nombre de Sofimex

3.4 REGALOS, ATENCIONES, VIAJES Y VENTAJAS A TERCEROS

Ningún empleado o miembro de su familia deben aceptar regalos, atenciones o favores, ni invitaciones para usar facilidades, servicios o bienes de fiados, beneficiarios, agentes, proveedores o competidores con quienes el empleado trate asuntos a nombre de Sofimex si su valor monetario excede el límite de no significativo.

En algunas circunstancias especiales los empleados pueden verse obligados, por cortesía o por una costumbre establecida, a aceptar regalos con un valor superior al límite de no significativo. En tales casos podrán hacerlo, pero únicamente a nombre de Sofimex y con la aprobación de su director.

Ningún empleado o miembro de su familia inmediata deben aceptar invitaciones a viajes de recreo de fiados, beneficiarios, agentes, proveedores o competidores con quienes el empleado trate a nombre de Sofimex.

Los viajes de negocio con cargo a fiados, beneficiarios, agentes, proveedores o competidores deben ser evaluados en cada caso particular y pueden aceptarse cuando:

- Sean positivos para mantener o mejorar las relaciones de negocios con Sofimex
- No creen obligación o compromiso hacia el anfitrión.
- Y cuando se trate de relaciones de negocios que se traduzcan en beneficio para la Institución previa notificación al director del área y consecuente autorización con dichos fines.

3.5 MANEJO DE CONFLICTOS POTENCIALES

En la gran mayoría de los casos, las cuestiones de conflicto de intereses pueden resolverse con facilidad mediante el reporte exacto, completo y oportuno de los hechos y la obtención de una aprobación del nivel competente.

Sofimex espera que todos sus empleados informen de inmediato o anticipadamente, si es posible, de cualquier situación en que se vean involucrados, que pudiera plantear un conflicto de intereses o violar de algún modo las normas vigentes.

La información se presentará por escrito a su director con copia para el responsable del área de Auditoría Interna, exponiendo los hechos pertinentes en forma precisa y completa. El director a su vez evaluará la situación y tomará las medidas que correspondan para solventar el caso.

La finalidad de estos reportes es proteger tanto al empleado como a la institución en contra de acusaciones injustas basadas en información incompleta o errónea.

4. MANEJO DE INFORMACIÓN

4.1 CATEGORÍAS DE INFORMACIÓN

Atendiendo a su uso potencial y a los efectos que su divulgación podría causar, se han definido tres tipos de información de Sofimex:

Confidencial. - Es aquella que, de ser conocida por terceros, podría dar lugar a ventajas indebidas a los competidores o bien, ser perjudicial para Sofimex o sus empleados. De manera enunciativa se citan algunos ejemplos:

- Datos financieros, legales o comerciales que no se hayan publicado.
- Planes y esfuerzos de desarrollo de nuevos productos y servicios, así como tarifas, comisiones y condiciones en general que se tienen de manera exclusiva y confidencial con ciertos clientes y agentes de la Institución.

- Cambios importantes que estén siendo considerados en la administración o en las políticas
- Políticas de compensación, valuación de puestos, tabuladores de sueldos, prestaciones y nómina de empleados
- Juicios u otras disputas legales en que Sofimex, sus clientes y y/o sus empleados estén involucrados con ellos se realizan
- Cualquier información contenida en documentos explícitamente marcados como confidenciales

Interna. - Es aquella que se genera dentro del flujo normal de trabajo de Sofimex y se difunde entre determinadas personas o áreas de la institución. Sin embargo, fuera de su contexto, puede ser mal interpretada y dar pie a rumores infundados o comentarios insidiosos, no sólo de personas ajenas sino también entre el propio personal de la Institución. Algunos ejemplos que pueden ilustrarla son:

- Políticas y procedimientos de operación, formatos de uso interno y estándares de desempeño.
- Estructura de organización, funciones y responsabilidades de áreas, perfiles y descripciones de puestos y agendas de labores
- Manual de Suscripción.

Pública. - Corresponde a la información que los canales autorizados de Sofimex han dado a conocer a los medios masivos de comunicación o entidades externas con el propósito específico de darle la más amplia difusión. Se incluyen entre otros:

- Estados financieros periódicos cuya publicación es una obligación legal
- Informes periódicos o eventuales que se entregan a organismos oficiales y/o autoridades.

4.2 INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

El acceso a información confidencial debe darse exclusivamente a los empleados que tienen la necesidad de conocerla para el correcto desempeño de su puesto, y no implica autorización alguna para usarla de otra manera ni para divulgarla fuera de Sofimex o a otros empleados que no la requieran para realizar su trabajo.

El Área de Auditoría Interna tiene la facultad que le ha otorgado el Consejo de Administración para obtener la información y tener acceso a todos los registros, archivos, datos, actividades y procesos, incluyendo la información relativa a la gestión de la Institución, así como a las actas de sus comités operativos y de aquéllos que auxilien al consejo de administración en el diseño, operación, vigilancia y evaluación de las políticas y estrategias de los aspectos que integran el sistema de gobierno corporativo.

Los empleados deben tomar las medidas necesarias para proteger la información clasificada como confidencial a la que tengan acceso, mientras mantenga ese carácter y evitar que sea revelada fuera de Sofimex. Algunas medidas elementales para este fin son:

- Guardar bajo llave documentos y materiales confidenciales.
- No comentar con otros que se poseen tales documentos y materiales si no les concierne Abstenerse de sacarlos de las instalaciones de la Institución, por ejemplo: para trabajar en casa, por los riesgos de robo, accidentes o extravíos
- Evitar su reproducción o fotocopiado. Cuando se requiera, obtener las copias personalmente.

4.3 INFORMACIÓN INTERNA

La información interna puede fluir libremente entre las áreas y personal de Sofimex para las que sea relevante, sin que esto signifique que se debe promover su difusión a todo el personal, a menos que así lo especifique el área que la origine.

Los empleados no deben comentar asuntos o proporcionar información de carácter interno de Sofimex a personas o entidades ajenas a menos que cuenten con la autorización escrita de su director.

4.4 INFORMACIÓN PÚBLICA

Es política de Sofimex anunciar públicamente datos importantes lo antes posible conforme lo permitan las circunstancias, dada la necesidad de mantener el carácter confidencial de la información hasta que se tomen las decisiones finales.

Todos los comunicados públicos orales o escritos deben ser verídicos, exactos y sin omisiones. En el caso de comunicados que accidentalmente no cumplan con estas características, se proporcionará tan pronto sea posible la información correcta y un resumen de los hechos que provocaron la falla.

4.5 USO INDEBIDO DE INFORMACIÓN

El uso o divulgación indebidos de información confidencial o interna que un empleado posea con motivo del cargo que desempeña, constituye un delito sancionado penalmente, con independencia de las responsabilidades materiales que se le puedan fincar al empleado por cualquier beneficio personal que obtenga del uso ilegal de tal información o por los daños y perjuicios que cause a Sofimex su divulgación. Estos efectos no cesan con la terminación de la relación laboral.

Ahora bien, una vez que la información confidencial o interna en poder de los empleados se hace pública, quedan relevados de la responsabilidad de salvaguardarla y pueden además usarla libremente para realizar cualquier acto comercial que juzguen pertinente.

4.6 REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN DE AUTORIDADES Y TERCEROS

La política de Sofimex es cumplir con todas las disposiciones legales aplicables y cooperar con los organismos oficiales en la consecución e interpretación de la información pertinente que soliciten. No obstante, es indispensable proteger los derechos de la Institución y de los empleados, fiados, beneficiarios, agentes y proveedores involucrados en una institución particular, por lo que la información de referencia debe canalizarse por los conductos debidos conforme a los procedimientos establecidos.

Por lo tanto, todo empleado que reciba de algún organismo oficial una solicitud de información o de proporcionar cualquier documento de Sofimex y no esté facultado para ello, debe notificarlo de inmediato a su director para que éste lo canalice a donde corresponda. Asimismo, no se someterá a ninguna entrevista ni contestará preguntas ni presentará documentos de ninguna clase. El mismo tratamiento debe darse a los requerimientos de abogados de terceros que pudieran estar involucrados en un litigio con Sofimex.

4.7 INFORMACIÓN PROPIEDAD DE TERCEROS

La información propiedad de terceros, que es conocida por Sofimex con motivo de sus relaciones comerciales y de otro tipo con ellos, debe tratarse con el mismo esmero y bajo las mismas normas que la de Sofimex. Cabe destacar como información confidencial de terceros:

- Datos personales de los empleados, de sus familiares y de sus referencias
- Datos personales de los fiados, agentes, proveedores y de sus empresas y empleados
- Como información interna de terceros: Informes financieros, contables y estadísticos

5. USO DE ACTIVOS

5.1 LOS REGISTROS

Cualquier fondo o bien de Sofimex que se establezca para cualquier propósito debe quedar registrado en la contabilidad de la institución.

Los pagos que se hagan por cuenta de la Institución deben contar con la documentación de respaldo adecuada y estar autorizada por funcionarios facultados, quienes vigilarán que estas erogaciones sean necesarias y estén contempladas dentro de los parámetros presupuestales aprobados.

El personal de Sofimex debe en todo momento cumplir escrupulosamente las normas contables vigentes, abstenerse de efectuar movimientos apócrifos o

engañosos en los sistemas o registros, y cuidar en todo momento que se satisfagan los procedimientos de control interno establecidos.

5.2 CONTRIBUCIONES POLÍTICAS

Es una norma de Sofimex abstenerse de intervenir en actividades políticas, por lo que los fondos, facilidades, servicios o bienes de Sofimex no se deben utilizar por ningún motivo para apoyar campañas políticas federales, estatales o municipales.

Esta prohibición no pretende desanimar a los empleados a que ejerzan sus derechos ciudadanos, participen en actividades políticas o hagan contribuciones personales en apoyo a los candidatos o partidos de su preferencia.

No obstante, deben tener especial cuidado en evitar situaciones que pudieran sugerir a terceros que Sofimex influye, apoya o interviene en actividades políticas, como podría resultar si utilizan papelería, instalaciones, equipo o vehículos de la Institución para tales actividades; igualmente debe evitarse:

- La compra o distribución a los empleados de boletos para rifas o eventos organizados por partidos políticos.
- La asistencia de personal de Sofimex a reuniones o mítines políticos en horas de trabajo sin deducción alguna en su salario.
- El reembolso a los trabajadores, vía cuenta de gastos de aportaciones que hayan realizado a título personal a partidos políticos.
- La impresión de carteles o folletos con programas políticos en publicidad de Sofimex.

5.3 USO DE INSTALACIONES, FACILIDADES Y SERVICIOS

Los fondos, facilidades, servicios y bienes de Sofimex están dispuestos para su aprovechamiento en la ejecución de los negocios de la institución. El uso ocasional de activos como útiles de escritorio, equipo de fotocopiado, computadoras o teléfono para propósitos no relacionados con los negocios de Sofimex, está permitido siempre que su costo sea insignificante.

El uso impropio de fondos de la Institución como la presentación de cuentas de gastos no ajustadas a la realidad, al igual que la disposición indebida de activos de la empresa, como el retiro para su uso personal de equipo, material o suministros propiedad de la empresa, pueden constituirse en delitos sancionados penalmente, con independencia de las responsabilidades materiales que se le puedan fincar a quien lo haga por los daños y perjuicios que le causen a Sofimex.

6. CONDUCTA CON FIADOS, BENEFICIARIOS Y AGENTES (CLIENTES)

6.1 ACTITUDES DE IMPACTO

Los empleados que atiendan clientes deben ofrecer los servicios a su cargo con la misma calidad, eficiencia y cortesía que esperarían recibir si ellos fueran los clientes.

La preocupación central debe ser la de satisfacer plenamente las necesidades del fiado, beneficiario y clientes conforme a sus propios intereses y expectativas, proponiéndole los productos y servicios ofrecidos por Sofimex que más se adecúen a su situación particular.

Un trato amable y respetuoso junto con un genuino interés por su situación son ingredientes capaces de mejorar en forma muy importante la satisfacción del cliente y mantener su preferencia.

6.2 OFRECIMIENTO DE SERVICIOS Y PRODUCTOS

La información que se proporcione por cualquier medio relativa a los productos o servicios que ofrece Sofimex debe ser veraz, comprobable y exenta de elementos de cualquier tipo que pudiera confundir o inducir a una interpretación errónea de sus características. Esta información deberá ser la que utilice la Institución para esos efectos.

6.3 TRATO EQUITATIVO E IGUALDAD POR SEGMENTOS

Los factores con los que Sofimex sustenta su presencia en el mercado son la calidad, los costos y los beneficios que para el cliente representan los productos y servicios que ofrece, por lo que en ningún caso exigirá o aceptará tratos que violenten esta relación, como, por ejemplo:

Exclusividad, donde el cliente debe descalificar a los competidores para poder acceder a los productos y servicios que Sofimex ofrece.

Todos los clientes que por sus características específicas puedan ser reconocidos como miembros de un mismo segmento de mercado, deben recibir la misma clase de servicio con todas las ventajas que ofrezca y la flexibilidad que permita, de tal modo que nadie pueda suponer un trato preferencial o discriminatorio.

6.4 MEDIOS PARA OBTENER INFORMACIÓN SOBRE CLIENTES

Es una obligación legal para Sofimex establecer a plenitud la identidad de las personas físicas y morales que van a ser sus fiados y beneficiarios, así como la veracidad de la información que aporten, antes de contratar con ellos. Todo esto será conforme a lo establecido en el manual de suscripción de Sofimex, así como lo establece la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y en las circulares respectivas emitidas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF).

7. TRATO CON PROVEEDORES

7.1 SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Se espera que los proveedores de Sofimex cumplan con las leyes mexicanas y que posean una sólida reputación de equidad e integridad en sus tratos. Partiendo de esta base, la política de Sofimex es seleccionar a los proveedores imparcialmente, considerando tanto el precio, la calidad y la confiabilidad de los productos o servicios que ofrecen, como la capacidad de los proveedores para brindar el servicio

contratado. Es indispensable para la selección contratación de proveedores que se cumplan con los lineamientos y requisitos establecidos por la Institución.

8. CONDUCTA CON AUTORIDADES

8.1 ACTITUDES DE IMPACTO

Los empleados que tienen relación con autoridades deben ofrecerles un trato amable y respetuoso, reconociendo su calidad de autoridades y procurando crear una atmósfera de apertura y confianza que facilite la discusión de los asuntos.

Los requerimientos y observaciones de las autoridades deben ser atendidos plenamente con el ánimo de colaborar con eficacia y cortesía en el cumplimiento de su misión siempre que sus demandas sean razonables y se mantengan dentro de las facultades que otorgan las leyes.

8.2 DEFENSA DE LOS INTERESES DE SOFIMEX CONFORME A DERECHO

Sofimex procura siempre apegarse estrictamente a las leyes y reglamentos aplicables en los diversos ámbitos en la actividad en que opera. No obstante, es posible que en determinadas circunstancias surjan diferencias, ya de criterio o de interpretación entre la autoridad y Sofimex para la aplicación de alguna norma. En el caso de una controversia, los empleados que en ella participen deben fundamentar su posición ante la autoridad con argumentos y, de tener la convicción de estar en lo correcto, acudir a todas las instancias que permita la ley para defender dicha posición, teniendo en mente los mejores intereses de la Institución.

8.3 ACEPTACIÓN DE RESPONSABILIDADES

Cuando las autoridades lo señalen, o bien, cuando las revisiones periódicas que se realizan internamente lo detecten y se compruebe que por alguna razón Sofimex no

está cumpliendo con alguna norma legal, hay que reconocerlo de inmediato y actuar con prontitud para remediar la situación.

9. RELACIONES INTERPERSONALES

9.1 INTEGRIDAD

La integridad personal es la regla de oro para establecer y mantener relaciones productivas de mediano y largo plazo entre la gente, fundamento de todas las organizaciones, cualquiera que sea su tipo o misión.

Ser íntegro consiste en actuar conforme a nuestros principios, valores y creencias, en los triunfos y en las adversidades; en reclamar cuando pensamos que esos principios son violados, en aceptar limitaciones y errores propios y en decir siempre la verdad, cueste lo que cueste.

Las personas íntegras son congruentes entre lo que dicen y lo que hacen, y ganan rápidamente el respeto y aprecio de sus jefes, de sus directores y de sus compañeros, porque para cualquier ser humano es siempre importante tener alguien que no nos va a engañar o se va a aprovechar de nosotros; alguien que nos hable de frente y no lo haga a nuestras espaldas.

9.2 RELACIONES CON JEFES

Con independencia de la obligación legal que tienen los empleados de acatar las instrucciones de sus superiores sobre los servicios que prestan, se espera de ellos una actitud y disposición que facilite y complemente la labor de los jefes, así como una conducta responsable y digna de confianza.

Es cierto que lograr lo anterior depende en gran medida de la habilidad de los jefes en su papel de líderes y formadores de equipos de trabajo. Pero también requiere que exista la materia prima adecuada: hombres y mujeres con un sentido claro de lo que está bien y de lo que está mal. Para un empleado, el ser íntegro implica fundamentalmente ser leal a su jefe y a lo que éste representa y comprometerse genuinamente en el cumplimiento de sus objetivos.

Lealtad al jefe no quiere decir obediencia ciega que, en un caso extremo, podría transformarse en complicidad. Por el contrario, es criticarlo abierta pero constructivamente buscando que mejore sus argumentos y perfeccione sus juicios; respetar su autoridad y aceptar sus decisiones; mantenerlo informado de las buenas y malas noticias en los asuntos que son relevantes; y defender sus ideas ante terceros.

Comprometerse en el trabajo no es otra cosa que cumplir todo aquello a lo que nos hayamos obligado, con calidad y en tiempo, sin limitar nuestro esfuerzo, capacidad o talento para lograrlo.

9.3 RELACIONES CON COMPAÑEROS

El trato respetuoso y cordial entre compañeros de trabajo es uno de los cimientos sobre los que se construye cotidianamente el clima de mutua aceptación y soporte que caracteriza a los grupos de trabajo exitosos, en los que la comunicación es fácil, los problemas se discuten abiertamente, se llega a soluciones y acuerdos con rapidez y se establecen compromisos que se cumplen.

No obstante, todo esto no sería posible si no existiera además un ingrediente igualmente importante: la integridad básica de los miembros del grupo. Esta es la que nos lleva a actuar de buena fe; a decir la verdad y aceptar como cierto lo que dicen los demás, en una palabra, a confiar en los otros y a esperar lo mismo de ellos.

Para cualquier persona, la integridad en un compañero de trabajo significa camaradería y colaboración.

9.4 RELACIONES CON SUBORDINADOS

El jefe es el representante de la empresa ante sus subordinados, y como tal tiene la facultad para asignar tareas, supervisar la forma en que se ejecutan, revisar los resultados, hacer indicaciones para corregir lo que a su juicio no está bien y evaluar el desempeño del personal.

El ejercicio de estas facultades entraña una gran responsabilidad, ya que las decisiones de los jefes afectan a quienes de ellos dependen, y no sólo en el punto estrictamente laboral, sino también en aspectos personales, dado que los seres

humanos somos unitarios y no nos podemos dividir para que una de nuestras facetas actúe, piense y sienta en el trabajo y otra fuera de él.

Un jefe íntegro otorga a sus subordinados un trato justo, mantiene con ellos una comunicación veraz y oportuna y utiliza la autoridad que la empresa le ha delegado con inteligencia y discreción.

La justicia es dar a cada quien lo suyo; proporcionar a los subordinados elementos y recursos que necesiten para hacer el trabajo; evaluar su desempeño con objetividad prescindiendo de simpatías o antipatías personales. Pero justicia también es exigir a los subordinados todo lo que en su puesto deban realizar para beneficio de la empresa. La comunicación oportuna con los subordinados es fundamental para mantener alineados los esfuerzos individuales, mejorar el desempeño y dar cohesión al grupo, pero debe ser veraz para conservar su confianza y respeto.

La autoridad es un instrumento del jefe para lograr los resultados que la empresa espera. Su uso adecuado requiere de sensibilidad y buen juicio para no caer en situaciones dudosas en las que el jefe pudiera ser criticado de rigidez o debilidad.

10. ACTIVIDADES EXTRALABORALES

Es frecuente que en el desarrollo de actividades académicas los empleados hagan referencia a situaciones o información de su área de trabajo o de Sofimex, ya sea como casos de estudio y temas de tesis, o para ilustrar determinados conceptos en la exposición de cátedras en instituciones educativas a las que acuden como alumnos o maestros; al hacerlo, se debe tener presente que esta información es propiedad de Sofimex y por lo tanto, es necesario obtener su permiso para que sea utilizada con dichos propósitos.

El personal que esté considerando la posibilidad de utilizar material de Sofimex con estos fines, debe asegurarse que la información no es confidencial y de que su difusión no perjudicará la imagen de la Institución.

11. SANCIONES

La persona que viole este Código de Conducta Laboral se hará acreedor a las sanciones que la institución le imponga.

Para la imposición de sanciones se tomará en cuenta la gravedad de la violación cometida, de acuerdo con la trascendencia que la falta tenga para el prestigio y estabilidad de la institución.

Según la gravedad de la sanción podrá ser:

1. Aviso preventivo.
2. Suspensión.
3. Expulsión.
4. Denuncia.