



Afianzadora  
**SOFIMEX**

**CÓDIGO  
DE  
CONDUCTA LABORAL**



Afianzadora  
**SOFIMEX**

**CÓDIGO  
DE  
CONDUCTA LABORAL**



# ÍNDICE

## 1. INTRODUCCIÓN

1.1 Política Básica .....	Pag. 5
1.2 Propósito .....	Pag. 5
1.3 Contenido .....	Pag. 6
1.4 Alcance .....	Pag. 6
1.5 Implantación .....	Pag. 7

## 2. PRINCIPIOS GENERALES

2.1 Apego al espíritu de la norma más que a la letra .....	Pag. 9
2.2 Conflicto de intereses .....	Pag. 9
2.3 Manejo de información .....	Pag. 10
2.4 Uso de activos o servicios .....	Pag. 10
2.5 Conducta con fiados, beneficiarios y agentes .....	Pag. 11
2.6 Relación con competidores .....	Pag. 11
2.7 Trato con proveedores .....	Pag. 12
2.8 Conducta con autoridades .....	Pag. 12
2.9 Relaciones interpersonales .....	Pag. 13
2.10 Actividades extralaborales .....	Pag. 13
2.11 Manejo de desviaciones .....	Pag. 14

## 3. CONFLICTO DE INTERESES

3.1 Empleos y puestos de dirección externos .....	Pag. 17
3.2 Intereses en otros negocios .....	Pag. 17
3.3 Participación en negocios de Afianzadora Sofimex S.A .....	Pag. 18
3.4 Regalos, atenciones, viajes y ventajas de terceros .....	Pag. 19
3.5 Manejo de conflictos potenciales .....	Pag. 20

## 4. MANEJO DE INFORMACIÓN

4.1 Categorías de información .....	Pag. 21
4.2 Información confidencial .....	Pag. 23
4.3 Información interna .....	Pag. 24
4.4 Información pública .....	Pag. 25
4.5 Uso indebido de información .....	Pag. 26
4.6 Requerimientos de información de autoridades y de terceros .....	Pag. 27
4.7 Información propiedad de terceros .....	Pag. 28

## **5. USO DE ACTIVOS**

5.1 Los registros .....	<b>Pag. 29</b>
5.2 Regalos, atenciones, viajes y ventajas a terceros .....	<b>Pag. 30</b>
5.3 Contribuciones políticas .....	<b>Pag. 31</b>
5.4 Uso de instalaciones, facilidades y servicios .....	<b>Pag. 32</b>

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

6.1 Actitudes e impacto .....	<b>Pag. 33</b>
6.2 Ofrecimientos de servicios y productos .....	<b>Pag. 34</b>
6.3 Trato equitativo e igualdad por segmentos .....	<b>Pag. 35</b>
6.4 Medios para obtener información sobre clientes .....	<b>Pag. 36</b>

## **7. TRATO CON PROVEEDORES**

7.1 Selección de proveedores .....	<b>Pag. 37</b>
------------------------------------	----------------

## **8. CONDUCTA CON AUTORIDADES**

8.1 Actitudes de impacto .....	<b>Pag. 39</b>
8.2 Defensa de los intereses de Afianzadora Sofimex S.A. conforme a derecho .....	<b>Pag. 40</b>
8.3 Aceptación de responsabilidades .....	<b>Pag. 41</b>

## **9. RELACIONES INTERPERSONALES**

9.1 Integridad .....	<b>Pag. 41</b>
9.2 Relaciones con jefes .....	<b>Pag. 42</b>
9.3 Relaciones con compañeros .....	<b>Pag. 43</b>
9.4 Relaciones con subordinados .....	<b>Pag. 44</b>

<b>10. ACTIVIDADES EXTRALABORALES</b> .....	<b>Pag.45</b>
---	---------------

<b>11. SANCIONES</b> .....	<b>Pag. 47</b>
----------------------------	----------------

# 1.INTRODUCCIÓN



## 1.1 POLÍTICA BÁSICA

Es una política esencial de Afianzadora Sofimex, S.A. 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 Afianzadora Sofimex S.A. 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 Afianzadora Sofimex S.A.

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 Afianzadora Sofimex S.A., 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 estancia 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.

## 1.4 ALCANCE

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

Se entiende que el personal de Afianzadora Sofimex S.A. 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 subdirectores de área, 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 subdirección 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 Afianzadora Sofimex S.A. y todos los empleados las deben revisar por lo menos una vez al año.





## 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 Afianzadora Sofimex S.A. 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.
- 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 Afianzadora Sofimex S.A. 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 SERVICIO

El personal debe evitar el uso de activos propiedad de Afianzadora Sofimex S.A. 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 Afianzadora Sofimex S.A.



Los servicios son los que proporciona el personal de Afianzadora Sofimex S.A. 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

Afianzadora Sofimex S.A. 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.

Afianzadora Sofimex S.A. 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 Afianzadora Sofimex S.A.

Proveedor es cualquier persona física o moral legalmente establecida, que suministra a Afianzadora Sofimex S.A. 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 Afianzadora Sofimex S.A.

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

- Hacer que se cumplan debidamente.
- Colaborar con la autoridad en la verificación de su cumplimiento.
- Defender con conocimiento de causa la posición de Afianzadora Sofimex S.A. 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 Afianzadora Sofimex S.A. se le da especial importancia al mantenimiento de relaciones armoniosas y cordiales como un pre-requisito para la formación de equipos de trabajo 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 Afianzadora Sofimex S.A.

## 2.10 ACTIVIDADES EXTRALABORALES



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

Aunque Afianzadora Sofimex S.A. 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 Afianzadora Sofimex S.A. implica una relación de confianza, lealtad y responsabilidad mutua, que los obliga a cuidar su reputación dentro y fuera de la empresa.

## 2.11 MANEJO DE DESVIACIONES

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, reportarlo a su subdirector o directamente a la dirección general en caso de considerarlo de relevante importancia.





---

**DEFINICIÓN DE LOS DISTINTOS CONCEPTOS  
QUE INTEGRAN LAS NORMAS DE CONDUCTA  
LABORAL Y QUE COMPONEN EL CÓDIGO DE  
CONDUCTA LABORAL DE AFIANZADORA  
SOFIMEX, S.A.**

---



## 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 Afianzadora Sofimex S.A.

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



Ningún empleado debe aceptar un puesto directivo con un cliente (fiado, beneficiario y agentes) o proveedores sin la autorización escrita de su subdirector 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 Afianzadora Sofimex S.A.

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

### 3.3 PARTICIPACIÓN EN NEGOCIOS DE AFIANZADORA SOFIMEX

Ningún empleado debe realizar negocios de Afianzadora Sofimex S.A. 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 subdirector.

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 Afianzadora Sofimex S.A., ni obtener ingresos personales distintos de la compensación que recibe como empleado por las transacciones que realice a nombre de Afianzadora Sofimex S.A.



### 3.3 PARTICIPACIÓN EN NEGOCIOS DE AFIANZADORA SOFIMEX



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 Afianzadora Sofimex S.A., 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 Afianzadora Sofimex S.A. y con la aprobación de su subdirector.

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 Afianzadora Sofimex S.A.

### 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 Afianzadora Sofimex S.A., 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 Afianzadora Sofimex S.A. y con la aprobación de su subdirector.

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 Afianzadora Sofimex S.A..

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 Afianzadora Sofimex S.A.
- No creen obligación o compromiso hacia el anfitrión.
- Cuando se trate de relaciones de negocios que se traduzcan en beneficio para Afianzadora Sofimex S.A., previa notificación al subdirector del área y consecuente autorización con dichos fines.



### 3.5 MANEJO DE CONFLICTOS COMERCIALES

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.



Afianzadora Sofimex S.A. 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 subdirector, exponiendo los hechos pertinentes en forma precisa y completa. El subdirector 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 Afianzadora Sofimex S.A.:

**Confidencial.**- Es aquella que, de ser conocida por terceros, podría dar lugar a ventajas indebidas a los competidores o bien, ser perjudicial para Afianzadora Sofimex S.A. 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 Afianzadora Sofimex S.A.
- 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 Afianzadora Sofimex S.A., sus clientes y y/o sus empleados estén involucrados
- Identidad de los clientes, así como el tipo y magnitud de negocios que 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 Afianzadora Sofimex S.A. 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 Afianzadora Sofimex S.A.. 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 Afianzadora Sofimex S.A. 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 Afianzadora Sofimex S.A. o a otros empleados que no la requieran para realizar su trabajo.



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 Afianzadora Sofimex S.A. 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 Afianzadora Sofimex S.A., 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 Afianzadora Sofimex S.A. 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 Afianzadora Sofimex S.A. a personas o entidades ajenas a menos que cuenten con la autorización escrita de su subdirector.



## 4.4 INFORMACIÓN PÚBLICA

Es política de Afianzadora Sofimex S.A. 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 Afianzadora Sofimex S.A. su divulgación. Estos efectos no cesan con la terminación de la relación laboral.

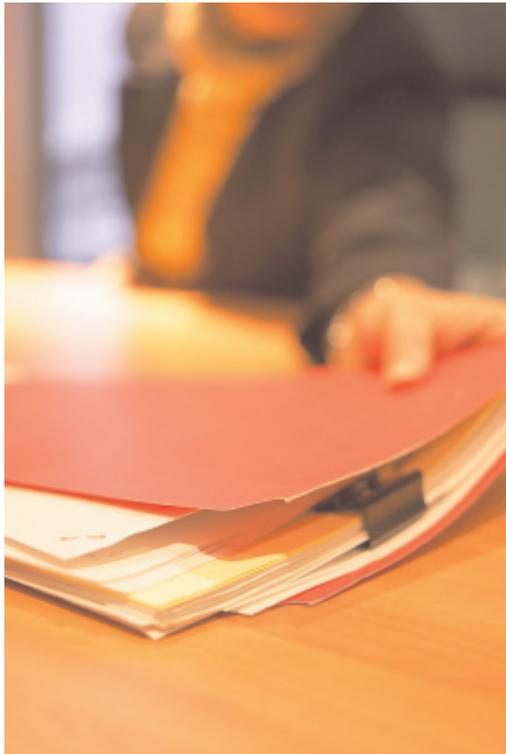
Ahora bien, una vez que la información confidencial o interna en poder de los empleados se hace pública, quedan relevados de la responsabilidad de salvaguardarla y pueden además usarla libremente para realizar cualquier acto comercial que juzguen pertinente.



## 4.6 REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN DE AUTORIDADES Y TERCEROS

La política de Afianzadora Sofimex S.A. 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 Afianzadora Sofimex S.A. 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 Afianzadora y no esté facultado para ello, debe notificarlo de inmediato a su subdirector 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 Afianzadora Sofimex S.A.



## 4.7 INFORMACIÓN PROPIEDAD DE TERCEROS

La información propiedad de terceros, que es conocida por Afianzadora Sofimex S.A. 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 Afianzadora Sofimex S.A. Cabe destacar como información confidencial de terceros:

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



# 5. USO DE ACTIVOS

## 5.1 LOS REGISTROS

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

Los pagos que se hagan por cuenta de Afianzadora Sofimex S.A. 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 Afianzadora Sofimex S.A. 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 REGALOS, ATENCIONES Y VENTAJAS A TERCEROS

No se deben ofrecer regalos, atenciones o favores, ni hacer invitaciones para usar instalaciones, servicios o bienes de Afianzadora Sofimex S.A. a ninguna persona o miembro de su familia inmediata que trate asuntos con Afianzadora Sofimex S.A., por su propio derecho o como representante de terceros, si el valor monetario de dichos regalos, atenciones, favores o invitaciones excede el límite de no significativo.

Las comidas de negocios y entretenimientos deben ser poco frecuentes y con el propósito específico de realizar una relación comercial o resolver asuntos de Afianzadora Sofimex S.A. y debe sufragarlos quien haya realizado la invitación, a nombre y por cuenta de Afianzadora Sofimex S.A., conforme a las prácticas vigentes para ejercer gastos de representación.



Los viajes de recreo por cuenta de Afianzadora Sofimex S.A. están prohibidos. Los viajes de negocios por cuenta de Afianzadora Sofimex S.A. con fiados, beneficiarios, agentes, clientes, proveedores o personas del medio con las que sostenga relación deben ser evaluados en cada caso particular y pueden realizarse cuando:

Sean positivos para mantener o mejorar las relaciones de negocios de Afianzadora Sofimex S.A.

No creen obligación o compromiso entre las partes

### 5.3 CONTRIBUCIONES POLÍTICAS

Es una norma de Afianzadora Sofimex S.A. abstenerse de intervenir en actividades políticas, por lo que los fondos, facilidades, servicios o bienes de Afianzadora Sofimex S.A. 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 Afianzadora Sofimex S.A. influye, apoya o interviene en actividades políticas, como podría resultar si utilizan papelería, instalaciones, equipo o vehículos de Afianzadora Sofimex S.A. 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 Afianzadora Sofimex S.A. 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 Afianzadora Sofimex S.A.



## 5.4 USO DE INSTALACIONES, FACILIDADES Y SERVICIOS

Los fondos, facilidades, servicios y bienes de Afianzadora Sofimex S.A. 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 Afianzadora Sofimex S.A., está permitido siempre que su costo sea insignificante.

El uso impropio de fondos de Afianzadora Sofimex S.A., 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 Afianzadora Sofimex S.A.



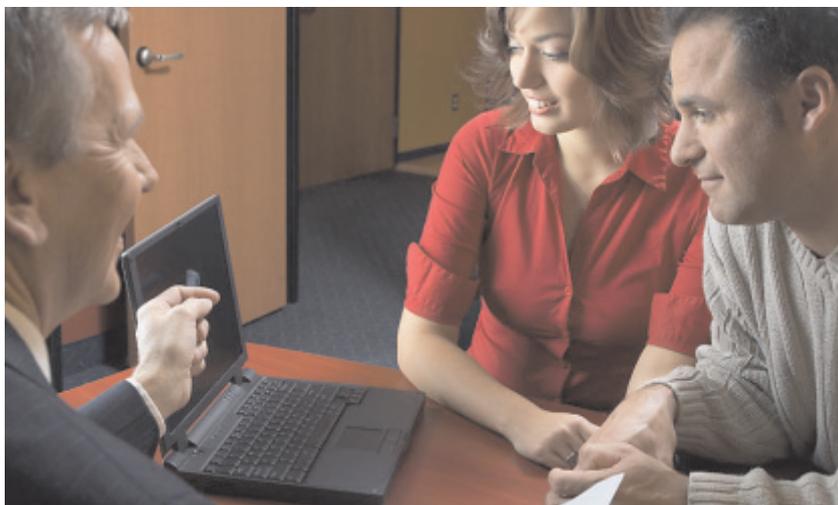
## 6. CONDUCTA CON FIADOS, BENEFICIARIOS Y AGENTES (CLIENTES)

### 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 Afianzadora Sofímex S.A. 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 Afianzadora Sofimex S.A. 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 Afianzadora Sofimex S.A. para esos efectos.



## 6.3 TRATO EQUITATIVO E IGUALDAD POR SEGMENTOS

Los factores con los que Afianzadora Sofimex S.A. 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 Afianzadora Sofimex S.A. 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 Afianzadora Sofimex S.A. 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 Afianzadora Sofimex S.A., así como lo establece la Ley Federal de Instituciones 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 Afianzadora Sofimex S.A. 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 Afianzadora Sofimex S.A. 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 Afianzadora Sofimex S.A.





## 8. CONDUCTA CON AUTORIDADES

### 8.1 ACTITUDES E 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 AFIANZADORA SOFIMEX S.A. CONFORME A DERECHO

Afianzadora Sofimex S.A. 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 Afianzadora Sofimex S.A. 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 Afianzadora Sofimex S.A.

## 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 Afianzadora Sofimex S.A. no está cumpliendo con alguna norma legal, hay que reconocerlo de inmediato y actuar con prontitud para remediar la situación.



# 9. INTEGRIDAD



## 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 subordinados 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

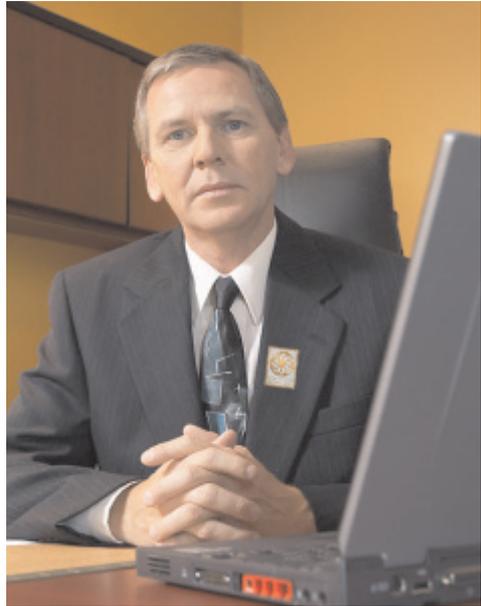
El jefe es el representante de la empresa ante sus subordinados, y como tal tiene la facultad para asignar tareas, supervisar la forma en que se ejecutan, revisar los resultados, hacer indicaciones para corregir lo que a su juicio no esta bien y evaluar el desempeño del personal.

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 ó de Afianzadora Sofimex S.A., 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 Afianzadora Sofimex S.A. 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 Afianzadora Sofimex S.A. con estos fines, debe asegurarse que la información no es confidencial y de que su difusión no perjudicará la imagen de Afianzadora Sofimex S.A.





# 11. SANCIONES



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

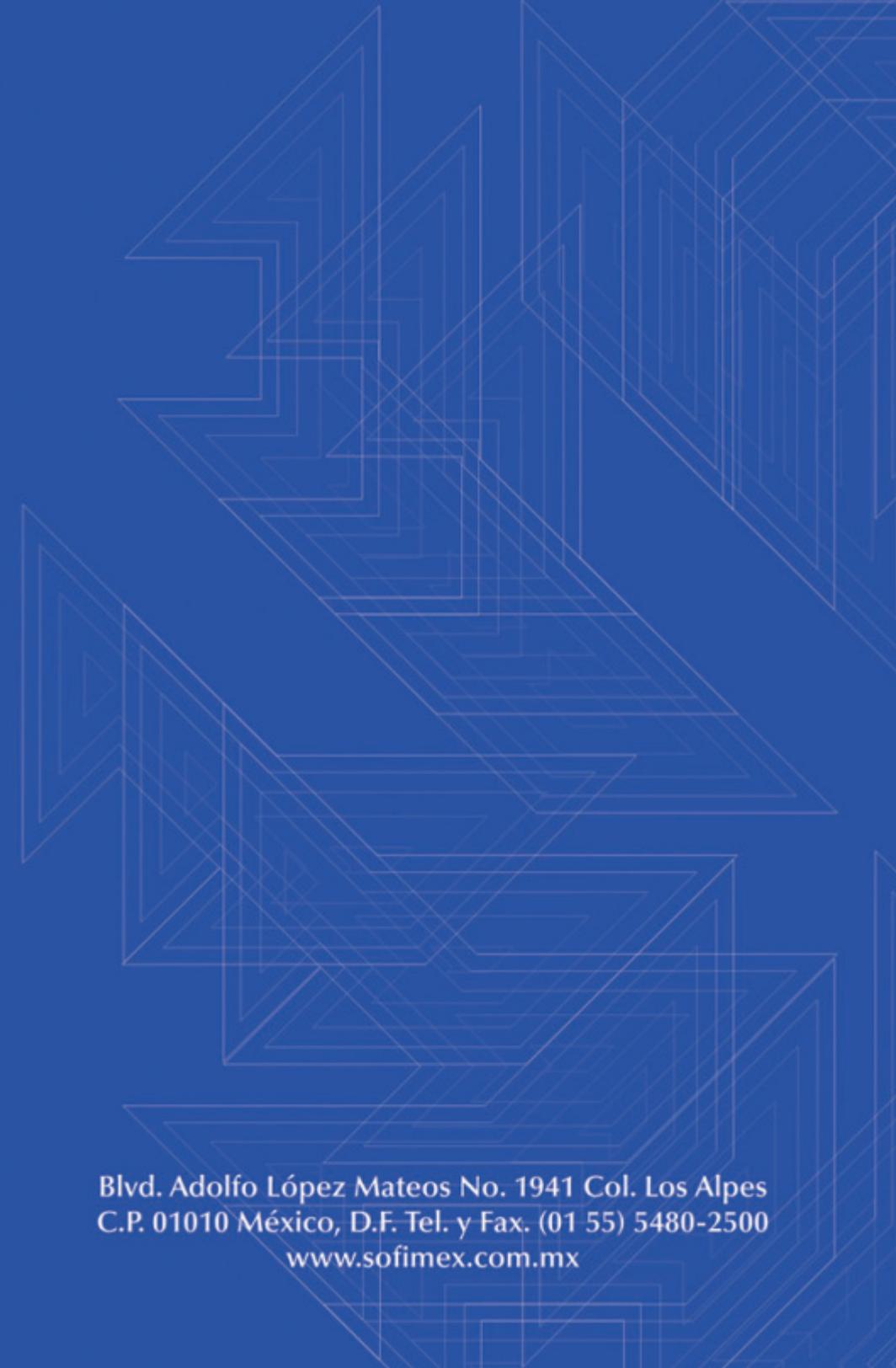
Para la imposición de sanciones se tomará en cuenta la gravedad de la violación cometida, de acuerdo con la trascendencia que la falta tenga para el prestigio y estabilidad de la institución.

Según la gravedad de la sanción podrá ser:

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







Blvd. Adolfo López Mateos No. 1941 Col. Los Alpes  
C.P. 01010 México, D.F. Tel. y Fax. (01 55) 5480-2500  
[www.sofimex.com.mx](http://www.sofimex.com.mx)