



**REGLAMENTO INTERIOR
DE TRABAJO DE
AFIANZADORA SOFIMEX, S.A.**

**REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO DE:
AFIANZADORA SOFIMEX, S.A.**

DECLARACIÓN

Para los efectos que corresponda dentro del presente reglamento interior de trabajo, se designará en lo sucesivo a este "REGLAMENTO INTERIOR" al reglamento de Trabajo de los Empleados de las Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares como "REGLAMENTO DE TRABAJO", y por último, la Ley Federal de Trabajo como "LEY" a la Afianzadora Sofimex, S.A. Grupo Financiero Sofimex, como "La Institución", y a los trabajadores en conjunto como "EL PERSONAL" y a un solo empleado como "EL EMPLEADO".

I.- DISPOSICIONES PRELIMINARES

Artículo 1.- Este Reglamento Interior es de observancia obligatoria y regula las relaciones laborales entre la Institución y todas aquellas personas que tienen la calidad de empleado de la misma, de acuerdo con el Artículo 2 del Reglamento de Trabajo.

Artículo 2.- El personal de la Institución se clasifica como sigue:

- a) Empleados permanentes o contratados por tiempo indeterminado.
- b) Empleados temporales o eventuales, ya sea porque así lo exija la naturaleza del trabajo que se va a prestar, o porque tenga por objeto sustituir temporalmente a otro empleado.

Artículo 3.- El personal estará sujeto a los escalafones y tabuladores de la Institución, la cual los hará del conocimiento del personal para que este conozca su posición dentro de la misma.

Artículo 4.- El personal temporal o eventual se regirá en cuanto a sus obligaciones y derechos por las estipulaciones de los contratos respectivos, el Reglamento de Trabajo, la Ley y el Reglamento Interior.

II.- LUGAR Y HORA DE TRABAJO

Artículo 5.- El personal prestará sus servicios en las oficinas de la Institución, ubicadas en el lugar o lugares especificados en los contratos individuales de trabajo, y de allí solo podrá ser removido porque así lo requieran las necesidades de la Institución y previo su consentimiento, manifestado por escrito. Esta disposición no tendrá efecto alguno para empleados cuyo contrato de trabajo se refiera a cargos que requieran movilización continua, como auditores, promotores, personal de sucursales, agentes, etc.

Artículo 6.- La Institución señalará las horas oficiales de entrada y salida para el personal según las necesidades de las oficinas y/o de los diversos puestos. Los horarios oficiales serán comunicados oportunamente al empleado con apego a lo dispuesto en el Artículo 14 del Reglamento de Trabajo, y Artículo 63 y 64 de la Ley Federal de Trabajo. Cuando las labores de la Institución lo permitan, esta podrá reducir el número de horas de trabajo obligatorias, pero sin que esas reducciones sienten precedente de obligación, con apego a lo dispuesto en el Artículo 14 del Reglamento de Trabajo.

Artículo 7.- El personal deberá iniciar sus labores a la hora en que llegue a la Institución precisamente en el departamento que le corresponda. En caso de incumplimiento se le aplicará la sanción establecida en el Artículo 39 inciso 1.

Artículo 8.- Se conviene expresamente en que habrá un periodo de tolerancia de 15 minutos para la hora de iniciación de labores en la mañana exclusivamente. Cuando dicho retraso sea mayor de 15 minutos la Institución podrá rehusarse a admitirlo en su trabajo y su falta será considerada como injustificada para todos los efectos legales, haciéndose acreedor a la sanción que establece el Artículo 39 inciso 4 de este Reglamento.

Artículo 9.- El empleado que falte injustificadamente a sus labores, no tendrá derecho a recibir la retribución correspondiente a los días de ausencia, sin perjuicio de que se le apliquen las demás sanciones legalmente procedentes.

Artículo 10.- El personal con horario continuo dispondrá de 15 minutos de descanso durante la jornada, a las horas que previamente señala la Institución a fin de no entorpecer sus operaciones. Este descanso será considerado como tiempo trabajado.

Artículo 11.- El personal con horario discontinuo dispondrá del tiempo suficiente para tomar sus alimentos, a las horas que señale razonablemente la Institución a fin de no entorpecer sus operaciones, tomando en cuenta la costumbre de la plaza. Este tiempo no será considerado dentro de la jornada de trabajo, en virtud de que el empleado tiene la libertad de disfrutarlo fuera de la Institución.

Artículo 12.- Los empleados solamente deberán trabajar en jornada extraordinaria cuando las circunstancias lo ameriten y exista la autorización previa y por escrito del Funcionario facultado para ello por la Institución. Todo tiempo extraordinario trabajado se pagará quincenalmente contra el recibo correspondiente, firmado por el empleado.

III.- DESCANSO SEMANAL Y VACACIONES

Artículo 13.- Los empleados gozarán de dos días de descanso a la semana que ordinariamente serán sábado y domingo. Los empleados no estarán obligados a prestar sus servicios en sus días de descanso. Si por necesidad de la Institución, algún empleado labora en sus días de descanso, la Institución les pagará, independientemente del salario que le corresponda por el descanso, un salario doble por el servicio prestado.

Sin embargo, el personal que deba realizar un sábado labores de vigilancia o mantenimiento, y aquel que en forma rotativa deba hacer guardia para cubrir los servicios indispensables al público que determine la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros, tendrá derecho a recibir por su trabajo del sábado, una prima equivalente al 25% sobre el salario diario que corresponda a los días ordinarios de trabajo y a disfrutar previamente de otro día de descanso.

Artículo 14.- El personal hará uso de sus vacaciones en las fechas que al efecto fija la Institución, dentro de los seis meses siguientes al vencimiento del año de servicio, de tal modo que no se entorpezcan las labores ordinarias de esta, para lo cual formulará anualmente el programa de vacaciones a que se sujetará el personal, y que contará con la aprobación de la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros.

Los días de vacaciones anuales a que tendrá derecho el personal se determinarán conforme a lo siguiente:

- a) De uno hasta diez años de servicios, veinte días laborables,
- b) De más de diez a quince años cumplidos de servicio veinticinco días laborables,
- c) De quince años de servicios cumplidos en adelante, treinta días laborables.

Las vacaciones no serán acumulables, ni podrán compensarse con una remuneración.

El sueldo del periodo de vacaciones y la prima del 50% sobre el salario diario correspondiente al número de días laborables que comprenda el periodo de vacaciones, se pagarán antes del inicio de las mismas.

Los empleados temporales o eventuales tendrán derecho a un periodo anual, de vacaciones en proporción al número de días trabajados en el año.

IV.- DÍAS Y LUGAR DE PAGO

Artículo 15.- El pago de los sueldos se harán los días diez y veinticinco de cada mes, en las oficinas de la Institución.

Artículo 16.- La Institución se obliga a cubrir la totalidad de los sueldos devengados los días a que se refiere el artículo anterior, y el empleado deberá firmar los recibos correspondientes en favor de la Institución hasta la fecha del otorgamiento de los mismos.

V.- ESCALAFONES Y TABULADORES

Artículo 17. - La Institución, para el ejercicio de los derechos escalafonarios de su personal, tomará en cuenta los siguientes criterios y condiciones, sin que exista entre ellos orden de prelación o de prioridad, sino considerándolos en conjunto, y sin que ninguno de ellos tenga mayor rango o prioridad que otro, debiendo en cada caso particular, considerar el aspecto que más importe, en orden a la naturaleza del trabajo a desempeñar:

1. - Evaluación técnica del desempeño del puesto actual, conjuntamente con el empleado, a través del sistema que establezca la Institución, que considere los siguientes elementos:

a) Análisis y calificación de los conocimientos teóricos y prácticos que tiene el empleado para el desempeño de las funciones y responsabilidades del puesto.

b) Análisis y calificación del grado de eficiencia con que ha desempeñado el puesto, en orden a los requerimientos del mismo.

c) Determinación de los logros obtenidos por el empleado y de aquellos que no fueran alcanzados.

2.- Evaluación técnica de la suficiencia para el nuevo puesto, a través del sistema que establezca la Institución, que comprenda los siguientes aspectos:

a) Conocimientos académicos

b) Experiencia

c) Capacidad técnica

d) Análisis de los rasgos de personalidad que requiera el nuevo puesto.

3.- Antigüedad

4.- Disciplina

5.- Puntualidad y asistencia al trabajo.

La Institución elaborará conjuntamente con el empleado un programa de acción que le permita superar sus fallas y limitaciones.

Para cubrir las vacantes o los puestos de nueva creación, la Institución seguirá el siguiente procedimiento.

1.- Se consideraran como candidatos los empleados mencionados que dentro de dicha unidad reúnan las condiciones en los puntos anteriores.

2.- Si hubiera más de un empleado que dentro una misma unidad de trabajo llenará las condiciones anteriores, se considerará como candidato preferente, el que tenga la categoría inmediata inferior.

3.- Si hubiera más de un empleado que llene las mismas condiciones de capacidad y dedicación e igualdad de categoría, se escogerá como candidato a quien tenga mayor antigüedad.

4.- Si hubiere más de un empleado que llene las mismas condiciones de capacidad y dedicación categórica y antigüedad, la selección se hará por sorteo.

5.- Si entre los empleados antes mencionados no se encuentra el candidato adecuado, se aplicarán estas reglas a todos los empleados de la Institución que tengan hasta dos categorías abajo del puesto que quedó vacante, o en su defecto a los candidatos externos que se recluten.

Cualquier inconformidad que se suscite con motivo de los escalafones será resuelta por la Secretaria de Hacienda y Crédito Público a través de la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros.

Artículo 18.- La retribución adicional a los sueldos para compensar la antigüedad de los empleados, a que se refiere el artículo 9 Bis, del Reglamento de Trabajo, se otorgará a partir de los cinco años cumplidos y se determinará considerando un 2.0833% mensual sobre el salario mínimo bancario que rija en la localidad para ser otorgado como una adición al suelo tabulado y con incremento cada cinco años por el citado porcentaje. Esta compensación deberá computarse para efectos de jubilación, aguinaldo, prima de vacaciones y prima de antigüedad.

VI.- PRESTACIONES SOCIALES

Artículo 19. -La Institución, con independencia de las prestaciones que otorgue el Instituto Mexicano del Seguro Social, proporcionará a sus empleados:

En caso de accidente de trabajo o enfermedad profesional, asistencia médico-quirúrgica y farmacéutica, hospitalización, en caso de enfermedad no profesional o de accidente que no sea de trabajo asistencia médico-quirúrgica, farmacéutica y hospitalaria, así como los aparatos ortopédicos que sean necesarios y la asistencia dental que comprenderá el tratamiento médico-quirúrgico de padecimiento de las encías, labios, paladar, maxilares y dientes con obturaciones de cemento, porcelana, amalgama de plata, con excepción de otro tipo de trabajo de prótesis, en los términos del artículo 23 del Reglamento de Trabajo.

En términos del precepto antes citado, la Institución también observará las reglas para los casos de incapacidad temporal, la internación del empleado convaleciente en casas de reposo y la asistencia médico-quirúrgica, incluyendo la dental, farmacéutica y hospitalaria para la esposa del empleado o en su defecto la concubina, los hijos del empleado menores de veintiún años, solteros, que no trabajen, el padre y la madre del empleado, los empleados pensionados, los familiares de estos, los parientes pensionados por el Instituto Mexicano del Seguro Social, en carácter de beneficiarios de empleados que fallezcan en servicio o estando pensionados y los hijos del empleado hasta los 25 años, siempre y cuando se encuentren estudiando en planteles del sistema educativo nacional.

Para que los familiares del empleado a que se refiere este artículo, tengan derecho a las prestaciones señaladas, deberán depender económicamente del empleado y no tener derecho, por sí mismos, a prestaciones similares, provenientes del I.M.S.S., I.S.S.S.T.E., u otros organismos públicos o privados.

Artículo 20. - La Institución proporcionará a la empleada que vaya a dar a luz, asistencia obstétrica, y cuarenta y cinco días de descanso antes y después del alumbramiento, sueldo íntegro durante esos noventa días, un mes de sueldo íntegro como ayuda extraordinaria para gastos de alumbramiento que se considerará como prestación económica independiente de la asistencia médica y otros beneficios, una canastilla cuyo valor no será inferior al 10% del salario mínimo bancario de la localidad y ayuda en especie o en efectivo para la lactancia durante los seis siguientes meses al alumbramiento, aun en el caso de que la madre amamante al recién nacido.

La esposa o la concubina del empleado en caso de alumbramiento, recibirá también asistencia obstétrica, la canastilla y la ayuda para la lactancia, en los términos del párrafo anterior.

Artículo 21. -En los términos del convenio celebrado por las Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares con el Instituto Mexicano del Seguro Social, este otorgará el personal de la Institución las siguientes prestaciones:

1.- En el ramo de riesgos profesionales;

a) El pago de indemnizaciones globales o de pensiones por siniestro ocurrido al empleado,

b) El pago de pensiones de viudez y orfandad, a los familiares derechohabientes o concubina del empleado fallecido por causa profesional,

c) El pago de pensiones a los ascendientes del empleado fallecido por causa profesional, falta de esposa, concubina e hijos menores de 16 años.

2.- En el ramo de invalidez, vejez, cesantía en edad avanzada y muerte,

- a) El pago de pensiones de invalidez no profesional al empleado,
- b) El pago de pensiones de vejez y cesantía en edad avanzada al empleado
- c) El pago de pensiones de viudez y orfandad, a los familiares derechohabientes del empleado fallecido, independientemente de lo establecido en el artículo 28 del Reglamento de trabajo.
- d) El pago de dote nupcial a los empleados.

3.- Los servicios sociales, educativos, culturales o deportivos que el Instituto Mexicano del Seguro Social con carácter de generales tenga establecidos o establezca en lo futuro para sus asegurados. La institución cubrirá por su cuenta las cuotas obrero patronales señaladas en la Ley.

Artículo 22.- En los casos de incapacidad por enfermedad profesional o accidente de trabajo o invalidez, si el siniestro se realiza estando el empleado al servicio de la Institución, gozará por parte de esta de un 50% más de los beneficios que en dinero le otorgue el Instituto Mexicano del Seguro Social, de acuerdo con su Ley y disposiciones reglamentarias.

Artículo 23.- Con objeto de facilitar a la Institución el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 19 de este Reglamento Interior, en lo relativo a considerar como beneficiarios de las prestaciones de seguridad social a las personas que en el mismo se mencionan, el empleado tendrá la obligación de proporcionarle una información completa y veraz, relativa a las prestaciones de que disfruten en esta materia de seguridad social dichos beneficiarios, ya sea que estas se deriven de derechos propios ante el Instituto Mexicano del Seguro Social o el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los trabajadores al servicio del Estado u otros organismos de seguridad social públicos o privados, o en virtud de que gocen de las mismas prestaciones por ser beneficiarios de algún otro familiar.

Artículo 24.- La institución designará a los profesionales y establecimiento que impartirán los servicios médicos, así como los lugares y las horas de atención, sujetos al instructivo especial que al efecto dicte.

Artículo 25.- El personal está obligado a someterse a los exámenes médicos, que acuerde la Institución y a poner en práctica las medidas profilácticas y de higiene, que la misma o las autoridades del ramo determinen.

Artículo 26.- Los servicios médicos que correspondan al empleado jubilado y a sus familiares derechohabientes, se les otorgarán en el lugar donde establezcan su domicilio, siempre y cuando la institución tenga establecidos en dicha plaza servicios médicos para sus empleados.

En su defecto, los servicios se otorgarán en la plaza más cercana en donde la Institución preste servicios a sus empleados. En caso de urgencia que impida el traslado del derechohabiente que resida en donde no haya servicios médicos de la Institución, podrá contratar el servicio que requiera y la institución, deberá rembolsar el importe de los gastos que se causen, previa la comprobación de los mismos.

Para los efectos de este artículo, el pensionado deberá informar a la Institución el lugar en donde establezca su domicilio y le notificará cualquier cambio posterior.

VII.- RIESGOS PROFESIONALES

Artículo 27.- La Institución quedará en todo caso obligada a prestar los primeros auxilios y a cuidar el traslado del empleado a su domicilio o a un centro médico aun cuando el accidente de trabajo se haya producido encontrándose el empleado en estado de embriaguez o bajo la acción de algún narcótico o droga enervante, o cuando se ocasione deliberadamente alguna incapacidad por sí o por medio de otra persona, o cuando el siniestro sea el resultado de algún delito del que sea responsable el empleado, de un intento de suicidio o de alguna riña en que hubiera tomado parte, sin perjuicio para la Institución de aplicar las medidas correctivas procedentes.

La institución deberá mantener en el mismo lugar de trabajo, los medicamentos y material de curación necesarios para primeros auxilios y al personal adiestrado para que los preste.

Para seguridad del propio personal y del público que asiste a la Institución, todos los empleados están abrigados a observar las medidas de seguridad y comportamiento que la Institución establezca.

Artículo 28.- En caso de accidente de trabajo, quien tenga conocimiento del mismo deberá dar aviso a su superior inmediato, quien informará a la Subdirección para que se adopten las medidas pertinentes.

VIII.- PRESTACIONES ECONÓMICAS Y CULTURALES

Artículo 29.- La Institución pondrá especial cuidado en que su personal conozca y goce las prestaciones de carácter cultural y económico a que se refieren los artículos 22, 31, 31 bis, 32, 33, 34 y 35 del Reglamento de Trabajo. Las normas internas que regulen su cumplimiento se comunicarán al personal por los medios adecuados.

IX.- ASEO Y CONSERVACIÓN DE LOCALES Y EQUIPO

Artículo 30.- El empleado de servicio deberá mantener el aseo y la conservación del recinto de las Institución.

Artículo 31.- Es obligación del empleado la limpieza de su escritorio y el buen funcionamiento de sus máquinas y útiles de trabajo. Al concluir sus labores diarias, guardará sus útiles, desconectará y cubrirá sus máquinas y cerrará su escritorio.

Artículo 32.- La conservación de los útiles de trabajo y equipo en general queda bajo la responsabilidad del empleado que los use. Cuando por causas imputables al empleado dichos útiles o equipo se destruyan o se pierdan, el empleado resarcirá a la Institución de los daños que se cause, sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto por el artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo.

También deberá reportar de inmediato a su superior cualquier descompostura o desperfecto que observe en su equipo para su reparación oportuna.

Artículo 33.- El empleado responderá también por el uso de las diversas instalaciones eléctricas y telefónicas, de los aparatos de intercomunicación, etc., y reportará de inmediato a su superior de cualquier descompostura o anomalía que observe a este respecto.

X.- PERMISOS Y LICENCIAS

Artículo 34.- El empleado podrá faltar justificadamente a sus labores con goce de sueldo, previo aviso a su jefe inmediato o jefe de personal, únicamente por los motivos que a continuación se detallan:

- a) Los hombres, un día en caso de nacimiento de sus hijos,
- b) Cualquier empleado, dos días, en caso de fallecimiento de sus padres, hermanos, cónyuge o concubina e hijos.
- c) En los términos del artículo 20 la empleada que vaya a dar a luz, cuarenta y cinco días antes y cuarenta y cinco después del alumbramiento de sus hijos.
- d) Cualquier empleado, el tiempo que fijen los médicos de la Institución en caso de enfermedad o accidente dentro de los límites establecidos en el Reglamento de Trabajo.

Artículo 35.- El empleado con más de 3 años de servicios, tendrá derecho a disfrutar la licencia sin goce de sueldo hasta por quince días para la preparación de su examen profesional.

XI.- OBLIGACIONES DE LOS JEFES

Artículo 36.- Además de las disposiciones de orden técnico y administrativo, y de las obligaciones inherentes a sus puestos de acuerdo con el Contrato Individual de Trabajo, el Reglamento de Trabajo, la Ley y demás disposiciones legales aplicable, los jefes y supervisores cumplirán con las siguientes obligaciones:

1.- Hacia el personal a su cargo.

a) Informarle de todo lo que necesite conocer para el mejor desempeño del trabajo como miembro integrante de la Institución.

b) Capacitarlo para el desempeño de su puesto y de otros puestos de igual o superior categoría

c) Adiestrarlo para el mejor desempeño del trabajo personal y para su superación como miembro integrante de un equipo de trabajo.

d) Escucharlo y atender sus sugerencias y quejas.

e) Tratarle con educación y respeto, y procurar que las relaciones personales entre todos sean cordiales.

f) Cuidar en su unidad de trabajo el estricto cumplimiento de este Reglamento Interior y de las políticas, procedimientos y disciplina establecidos en la Institución.

g) Programar el mantenimiento y reparación del equipo para que funcione correctamente todo el tiempo.

2.- Hacia la clientela en general.

a) Cuidar que en las oficinas con servicio al público, el mismo se preste con toda oportunidad, eficacia y amabilidad, o bien, tratándose de departamentos que no tengan contacto con el público, cooperar con aquellos que sí lo tengan para que lo realicen en la forma indicada.

b) Cuidar de la presentación y conservación de los locales, mobiliario, equipo o instalaciones para dar el mejor servicio y la mejor imagen a la clientela, así como las condiciones de trabajo más adecuadas al personal.

Artículo 37.- Para el debido cumplimiento de estas obligaciones especialmente de los jefes y supervisores, la Institución les proporcionará el apoyo y la orientación necesarios.

XII.- OBLIGACIONES DEL PERSONAL

Artículo 38.- Además de las obligaciones derivadas del Contrato Individual de Trabajo, del Reglamento Interior, del reglamento de Trabajo, de la Ley y demás disposiciones legales aplicables, el personal tendrá las siguientes obligaciones:

1.- Cumplir con todas las disposiciones de orden técnico y administrativo que dicte la institución, mediante órdenes de servicio, reglamentos, instructivos, circulares o disposiciones de carácter general o especial, para la ejecución de sus labores.

2.- Ejecutar su trabajo con exactitud y cuidado, de acuerdo con el puesto y los instructivos correspondientes.

3.- Atender al público con eficiencia y amabilidad.

4.- Presentarse puntualmente al lugar de trabajo e iniciar sus labores a la hora indicada de acuerdo al artículo 8 del Reglamento Interior.

5.- Concurrir al lugar donde desempeña sus labores en forma presentable, correcta y aseada.

6.- Reportar inmediatamente de todo mal funcionamiento del equipo a su cargo.

La violación de este precepto dará lugar a la sanción que corresponda de acuerdo al artículo 41 del Reglamento Interior.

Artículo 39.- Además de las prohibiciones derivadas del Contrato Individual de Trabajo, del Reglamento Interior, del Reglamento de Trabajo, de la Ley y demás disposiciones legales aplicables, el empleado estará sujeto a las siguientes prohibiciones, cuya violación se sancionará de acuerdo a la gravedad del caso con fundamento en el Capítulo XIII artículo 40:

1.- Suspender o abandonar su trabajo o salir a la calle en horas de labores, sin autorización expresa y por escrito de su jefe inmediato, y del Departamento de Personal para su conocimiento y control. La violación se sancionará con amonestación por escrito con copia al expediente del empleado, en la primera violación,

2.- Utilizar los medios de comunicación de la Institución para asuntos particulares excepto en casos de emergencia y previa autorización de su jefe inmediato. La violación se sancionará con amonestación verbal en la primera violación.

3.- Permanecer o introducirse en los locales, departamentos y oficinas de la Institución fuera de las horas laborables, sin el permiso de sus superiores.

La violación se sancionará con amonestación verbal en la primera violación.

4.- Faltar al trabajo sin causa justificada y sin previo permiso de sus superiores. La violación se sancionará con la suspensión de uno a tres días sin goce de sueldo, tratándose de la primera violación.

5.- Formar corrillos o grupos en los sanitarios, pasillos, oficinas, locales o dependencias de la Institución. La violación se sancionará con amonestación verbal en la primera violación.

6.- Organizar y participar en colecta, rifas y las llamadas "tandas" entre el personal, dentro de las oficinas de la Institución. La violación se sancionará con amonestación por escrito con copia al expediente del empleado, en la primera violación.

7.- Realizar operaciones de préstamos o compraventa dentro de las oficinas y locales de la Institución. La violación se sancionará con amonestación por escrito con copia al expediente del empleado, en la primera violación.

8.- Sustraer de las oficinas o departamentos de la Institución documentos, útiles, papelería y pertenencias de la misma que estén bajo su cuidado o guarda, sin permiso previo y por escrito otorgado por la subdirección.

La violación se sancionará con la suspensión de uno a tres días sin goce de sueldo, tratándose de la primera violación.

9.- Realiza actividades ajenas al trabajo o aquellas que obstaculicen o entorpezcan las labores dentro de las horas destinadas a las mismas. La violación se sancionará con amonestación por escrito con copia al expediente del empleado, en la primera violación.

10.- Introducir a los locales, departamento u oficinas de la Institución a personas ajenas a la misma. La violación se sancionará con amonestación por escrito con copia al expediente del empleado, en la primera violación.

11.- Ejecutar actos que pongan en peligro su seguridad, la de la Institución, la del personal o la de la clientela. La violación se sancionará con la suspensión de uno a tres días sin goce de sueldo, tratándose de la primera violación.

12.- Permitir que otro empleado marque la tarjeta de entrada y salida del trabajo, o marcarla por otro empleado. La violación se sancionará con la suspensión de cuatro a seis días sin goce de sueldo, tratándose de la primera violación.

13.- Comunicar a cualquier persona o empresa, secretos o informes sobre los asuntos o negocios, tanto de la Institución como de su clientela. La violación se sancionará con la rescisión del Contrato de Trabajo de acuerdo con el artículo 40-6, de este Reglamento Interior.

14.- Alterar, modificar, falsificar o destruir correspondencia, documentos, comprobantes y controles de la Institución o de la clientela, cualquiera que sea su objeto. La violación se sancionará con la rescisión del Contrato de Trabajo de acuerdo al artículo 40-6 de este Reglamento Interior.

15.- Solicitar préstamos, servicios o dádivas a la clientela de la Institución. La violación se sancionará con la suspensión de siete a ocho días sin goce de sueldo, tratándose de la primera violación.

16.- Desobedecer a sus superiores o a los representantes de la institución en lo concerniente al trabajo contratado sin causa justificada. La violación se sancionará con la rescisión del Contrato de Trabajo de acuerdo al artículo 40-6 de este Reglamento Interior.

17.- Utilizar el equipo o materiales de la Institución para fines personales. Resarcirá a la Institución el costo del material o equipo usado, independientemente de aplicar sucesivamente las sanciones a que se refiere el artículo 40 de este Reglamento Interior.

XIII.- SANCIONES

Artículo 40.- Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley, se establecen como sanciones las siguientes, que se enumeran en orden progresivo:

- 1.- Amonestación verbal.
- 2.- Amonestación por escrito con copia al expediente del empleado.
- 3.- Suspensión de uno a tres días sin goce de sueldo.
- 4.- Suspensión de cuatro a seis días sin goce de sueldo.
- 5.- Suspensión de siete a ocho días sin goce de sueldo.
- 6.- Rescisión del Contrato de Trabajo, dando aviso al empleado por escrito de la fecha y causa de la rescisión.

Artículo 41.- La reincidencia del empleado en el incumplimiento de las obligaciones señaladas en el Contrato Individual de Trabajo y el Reglamento de Trabajo, la Ley, y en especial el artículo 38 de este Reglamento Interior, en el hecho de incurrir en las prohibiciones señaladas en el artículo 39, dará lugar a que se apliquen sucesivamente las sanciones del artículo 40, pudiendo llegarse hasta la rescisión del Contrato, sin perjuicio de que la Institución, si lo estima pertinente, haga la denuncia de los hechos ante las autoridades respectivas.

Artículo 42.- La Institución no podrá imponer sanciones al personal sin que previamente haya sido oído y se le reciban las pruebas ofrecidas, para el efecto de que expresen lo que convenga a su interés y se determine la procedencia de la sanción.

XIV.- OFICINA DE QUEJAS

Artículo 43.- La oficina de Quejas funcionará con apego a las siguientes normas:

1.- La Institución tendrá en su oficina Matriz la oficina de Quejas. Además cuando se trate de que la Institución tenga varias sucursales en una o diferentes zonas de la República, deberá establecer Oficina de quejas en poblaciones estratégicamente colocadas según las mayores concentraciones regionales de empleados que la Institución tenga, de acuerdo con el programa que deberá presentar para su aprobación a la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros, con objeto de que los empleados tengan el mas fácil acceso a ellas. Estas últimas oficinas se establecerán en la sucursal más importante que la Institución tenga en la plaza respectiva. La Comisión Nacional Bancaria y de Seguros, determinará en que casos se aplicará la obligación de abrir oficina de Quejas, según la distribución de las sucursales y la concentración de personal bancario.

2.- La integración de Quejas funcionará con total autonomía respecto de los funcionarios encargados directamente de los asuntos de personal, y estará en relación de subordinación o dependencia directa del funcionario superior de

la oficina en donde se halle establecida, o quien haga sus veces. Lo anterior sin perjuicio de poder turnar y tratar con los funcionarios encargados del personal, lo relacionado con las quejas y el desahogo de las mismas.

3.- La Oficina de quejas funcionará con total autonomía respecto de los funcionarios encargados directamente de los asuntos de personal, y estará en relación de subordinación o dependencia directa del funcionario superior de la oficina en donde se halle establecida, o quien haga sus veces. Lo anterior sin perjuicio de poder turnar y tratar con los funcionarios encargados del personal, lo relacionado con las quejas y el desahogo de las mismas.

4.- La oficina de Quejas deberá recibir las quejas indistintamente, en forma escrita o en forma verbal.

a) Las quejas en forma escrita se sujetarán a las siguientes reglas:

- Se formularán en términos claros,

- Se expresarán los hechos o actitudes que en concepto del quejoso impliquen una violación a sus derechos laborables,

- Se deberá enviar copias a la Delegación Regional de la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros de la jurisdicción correspondiente, y a la Dirección de Asuntos Laborales del propio organismo; cuando se trate de oficinas de Quejas que no estén en la matriz, deberán asimismo, remitir copia a la oficina de Quejas de la matriz.

b) Cuando la queja sea verbal, la oficina de Quejas la recibirá levantando de inmediato un acta en la que se recoja aquella, la que deberá formularse en los términos del punto anterior.

5.- Si el empleado no pudiera prestar personalmente su queja por trabajar en ciudad diferente o por correo certificado con acuses de recibido a la oficina de quejas correspondiente, enviando copia de ella a la Delegación Regional y a la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros, y a la Oficina de Quejas de la matriz, cuando se trate de oficinas en lugares distintos a la sede de aquellas, para asegurar que se atienda.

6.- La oficina de quejas llevará un registro de las quejas que recibe, llenando, para tal efecto, las formas relativas aprobadas previamente por la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros, que contendrán los siguientes elementos:

a) Nombre y categoría del quejoso.

b) Términos de la queja.

c) Precepto legal a que se refiere la queja.

d) Resultado de la investigación practicada por la propia oficina.

e) Resolución de la queja y su justificación.

f) Datos o elementos que acrediten el cumplimiento de la resolución.

7.- Las quejas deberán resolverse dentro de los ocho días siguientes a su presentación:

a) Si la queja fuera procedente, se dará dentro de dicho plazo, satisfacción a la misma,

b) Si la queja fuera improcedente, dentro de dicho plazo se comunicará de inmediato al empleado la negativa y la justificación de la misma, enviándole copia de esa comunicación al funcionario superior de que dependa la oficina, a la Delegación Regional de la Comisión Nacional Bancario y de Seguros correspondiente a la jurisdicción, y a la Dirección de Asuntos Laborables del propio organismo.

Cuando por la naturaleza de la queja se requiera un plazo mayor para la resolución de la misma, deberá hacerse constar tal circunstancia en el acta que se levante, en la que se señalará el término para su desahogo.

8.- Si el empleado quejoso tuviera motivos de inconformidad sobre el sentido y términos de la resolución a su queja, podrá ocurrir directamente a la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros, para que éste, de acuerdo con sus facultades, investigue y determine lo que proceda.

9.- Toda queja dará lugar a la formación de un expediente que deberá quedar integrado con los siguientes documentos:

a) El escrito o el acta debidamente firmados, según sea la queja escrita o verbal.

b) La forma especial en cada caso deberá llenarla la Oficina de Quejas.

c) Copia de la resolución.

d) Documento que acredite el cumplimiento de la resolución, cuando esta sea favorable.

10.- El responsable de la Oficina de Quejas será nombrado directamente por la Institución, y de este nombramiento deberá dar cuenta a la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros, con antecedentes e información sobre la persona designada, pudiendo la Comisión vetar su nombramiento, así como removerlo en cualquier momento si llegara a considerarlo pertinente.

11.- La Oficina de Quejas enviará a la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros, dentro de los primeros cinco días de cada mes, copia de las formas de registro de las quejas correspondientes al mes anterior.

12.- El empleado podrá presentar su queja directamente a la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros, eludiendo a la Oficina de Quejas si creyera que así conviene a sus intereses. Del escrito correspondiente deberá enviarle copia a la Delegación Regional de la jurisdicción correspondiente a esa oficina.

13.- Independientemente de ocuparse de las quejas de las Oficinas, deberán sugerir a las autoridades superiores de la Institución correspondiente, las medidas o providencias que resuelvan las situaciones generadoras de problemas.

XV.- CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

Artículo 44.- "La Institución tiene la obligación de capacitar a sus empleados y estos el derecho de recibir tal capacitación en los términos del Capítulo III Bis del Título 4º de la Ley Federal del Trabajo y las disposiciones contenidas en el oficio circular número 69846-965 de fecha 22 de Diciembre de 1978, de la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros.

Artículo 45.- El empleado tiene la obligación de asistir a los cursos de capacitación y adiestramiento que la Institución establezca.

Transitorio.- La aprobación de este Reglamento no implica la derogación de los derechos y prestaciones que en adición o superiores, ya venían disfrutando los empleados.

Nota: este Reglamento fue aprobado por la H. Comisión Nacional Bancaria y de Seguros.
