



**Fortaleza a Mi Futuro, S.A. de C.V.
SOFOM, E.N.R.**

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Bienvenido(a)_____

Te damos la más cordial bienvenida a nuestra institución en donde te invitamos a buscar la consolidación de tus sueños y de quienes están a tu alrededor.

En FORTALEZA a Mi Futuro, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. (en lo sucesivo FORTALEZA) la base fundamental son los valores que rigen la conducta de sus integrantes por lo que te invitamos a conocerlos y hacerlos parte de tu vida, conduciéndote de una manera íntegra en todos los aspectos.

Te hacemos entrega de nuestro Código de Ética y Conducta que ha sido previamente aprobado por el Consejo de Administración; herramienta muy importante para quienes somos parte de esta gran institución, y que nos sirve para guiarnos en las acciones y actos que desarrollamos en nuestro día a día.

El presente Código de Ética será aplicable a todo colaborador que por cualquier motivo preste servicios dentro de Fortaleza a Mi Futuro.

Mensaje del Director General

Estimado integrante de la familia FORTALEZA;

Es un placer darte la bienvenida a nuestra organización y compartir contigo nuestros valores, visión, misión y código de ética y conducta que rigen a nuestra organización y que la hacen única e inimitable.

Somos una empresa comprometida con el bienestar y desarrollo de las personas, entendemos nuestro rol en la generación de oportunidades que se convierten para muchos de nuestros clientes en el punto de inflexión para mejorar sus vidas. Este aspecto nos hace valorar la importancia del rol que jugamos en la vida de nuestros clientes.

Por este motivo te invitamos, al igual que a los demás integrantes de nuestra familia, a vivir nuestra cultura, el código de ética y conducta y los valores de FORTALEZA a mi Futuro día a día y en todo lugar.

El respeto, la responsabilidad, la honestidad y la integridad son las bases sobre las cuales cimentamos el éxito de FORTALEZA.

Depositamos en ti nuestra confianza, ya que al ser parte de FORTALEZA, tu aporte es clave para el cumplimiento de nuestra Misión y Visión.

Finalmente quiero compartir contigo nuestra pasión por hacer las cosas bien, por trascender más allá de los resultados, por dejar tu huella en FORTALEZA, en la vida de nuestros clientes y de tus compañeros, siendo un líder y un agente de cambio.

Atentamente,

Francisco López Castro
Director General

Cultura Organizacional

Misión

“Contribuir al combate de la pobreza, otorgando servicios financieros que apoyen el desarrollo integral y fortalezcan la calidad de vida de nuestros clientes, brindando servicios de calidad, de manera eficiente y con vocación social, que fomenten relaciones a largo plazo con nuestros clientes, funcionarios, accionistas y fondeadores”.

Visión

Ser una institución referente a nivel nacional e internacional en servicios financieros, por las mejores prácticas en el mercado actuando con responsabilidad social, calidez humana, brindando servicios de vanguardia para tener clientes externos e internos satisfechos.

Valores

- **Confianza:** Es la seguridad o esperanza firme que alguien tiene de una persona o grupo de personas, de que actuará de manera adecuada en una determinada situación y pensamientos. Confianza = Transparencia.
- **Respeto:** Reconocimiento, aceptación y valoración de las cualidades y derechos de los demás.
- **Lealtad:** Es una obligación de fidelidad y un corresponder que se tiene con los demás.
- **Honestidad:** Actuar de acuerdo a como se piensa y se siente. Es el respeto a la verdad.
- **Integridad:** Honradez y rectitud en la conducta.
- **Responsabilidad:** Capacidad de compromiso o de cuidado consigo mismo y con todo lo de alrededor, que permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de todos sus actos.

¿Qué es la Ética o a qué se refiere?

De acuerdo a diversos autores la ética se define como *una rama de la filosofía que se ocupa del estudio racional de la moral, la virtud, el deber, la felicidad y el buen vivir. Requiere la reflexión y la argumentación. El estudio de la ética se remonta a los orígenes mismos de la filosofía en la Antigua Grecia, y su desarrollo histórico ha sido amplio y variado.*

La ética estudia qué es lo moral, cómo se justifica racionalmente un sistema moral, y cómo se ha de aplicar posteriormente a nivel individual y a nivel social. En la vida cotidiana constituye una reflexión sobre el hecho moral, busca las razones que justifican la adopción de un sistema moral u otro.

Una doctrina ética elabora y verifica afirmaciones o juicios determinados. Una sentencia ética, juicio moral o declaración normativa es una afirmación que contendrá términos tales como “bueno”, “malo”, “correcto”, “incorrecto”, “obligatorio”, “permitido”, etc., referidos a una acción, una decisión o incluso también las intenciones de quien actúa o decide algo. Cuando se emplean sentencias éticas se está valorando moralmente a personas, situaciones, cosas o acciones. Se establecen juicios morales cuando, por ejemplo, se dice: “Ese hombre es malo”, “no se debe matar”, etc. En estas declaraciones aparecen los términos “malo”, “no se debe”, etc., que implican valoraciones de tipo moral.

Objetivos del Código de Ética

- Dar a conocer nuestro sistema de reglas establecidas con el propósito general de guiar el comportamiento de nuestros Miembros del Consejo, Directivos, Funcionarios y Colaboradores dentro de la institución y en su interacción con los terceros con quienes la institución actúa habitualmente: Inversionistas, Clientes, Proveedores, Acreedores, Competidores y Representantes de la Institución.

- Concientizar a todos quienes conformamos esta institución de la importancia de aplicar nuestro Código de Ética y Conducta dentro y fuera de la institución.

- Definir los criterios sobre los cuales se normará el comportamiento ético que deberá regir en la institución, así como las sanciones que conllevarán en cumplimiento de las reglas establecidas.

- Ofrecer alternativas prácticas frente a conflictos concretos.

- Promover conductas deseables y evitar comportamientos indeseables.

- Propiciar que los colaboradores que prestan servicios dentro de la Institución actúen en forma coherente con los objetivos que establece la Dirección.

¿A quién está dirigido el Código de Ética y Conducta?

El Código de Ética y Conducta está dirigido al Consejo de Administración, Directivos, Funcionarios y en general a toda persona que de manera directa o indirecta colabore o preste sus servicios dentro de la institución, cuya observancia es obligatoria para los mismos.

Este código describe situaciones generales relativas a nuestros Inversionistas, Clientes, Proveedores, Acreedores, Competidores, Representantes de la Institución, así como respecto de los Colaboradores que presten sus servicios a la misma, entre otros.

Las situaciones que no se consideren en este Código de Ética, deberán resolverse de una manera objetiva y con criterios acordes a lo establecido en el presente Código, por el Comité de Ética y Conducta establecido para ello.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

I. Confidencialidad

Es el correcto tratamiento de la información y datos personales que se encuentran en posesión de la empresa. Es obligación legal de FORTALEZA y como consecuencia de todos los que colaboren y presten servicios en ella; su cumplimiento genera una imagen de confiabilidad en la Institución y en sus colaboradores; en contraposición su incumplimiento daña la imagen de la Institución y puede generarle sanciones administrativas y patrimoniales a la misma.

En ese sentido los colaboradores asignados a prestar sus servicios a la Institución, a quienes se les asigne la custodia y administración de la información confidencial de la empresa tienen el deber de:

- Proteger la confidencialidad e integridad de los expedientes relativos a la actividad comercial de FORTALEZA, de los documentos legales, datos personales de sus clientes, colaboradores y accionistas.
- La información confidencial de FORTALEZA deberá ser administrada con acceso exclusivo a las personas autorizadas para ello, y solo será divulgada si fuese exigido por la ley, reglamento o decisión judicial.
- No deberá valerse de información sobre los negocios de la empresa o de sus clientes que puedan influenciar decisiones en provecho personal, o generar beneficios o perjuicios a terceros.
- No se deberá usar para fines particulares ni transmitir a otros, tecnologías, marcas, metodologías y cualquier tipo de información que pertenezca a la empresa, aunque se haya obtenido o desarrollado por el propio colaborador asignado a prestar servicios a FORTALEZA.
- Los Consejeros, Directivos y/o colaboradores asignados a prestar servicios a FORTALEZA, que realicen actividades como: Catedráticos, Expositores o Alumnos, no deberán utilizar la información confidencial de FORTALEZA para poner ejemplos dentro de sus actividades académicas o ningún otro tipo.

- Se deberá abstener de hacer comentarios relacionados a las actividades que se llevan a cabo en FORTALEZA que sean en detrimento de esta, en cualquier medio social o familiar. Se deberá respetar en todo momento a la institución.
- Está prohibido divulgar información confidencial relativa a clientes, proveedores, colaboradores internos o externos, procesos, métodos, estrategias, planes, proyectos, información técnica o de mercado. No se entenderá como divulgación no autorizada aquella que se haga por el colaborador expresamente autorizado derivado de orden judicial o de alguna disposición legal que sea aplicable a FORTALEZA.
- Los colaboradores asignados a prestar sus servicios dentro de FORTALEZA deberán proteger la información confidencial a la que tengan acceso, evitando que sea del conocimiento de personas no autorizadas.

II. Protección de Activos

Para contribuir al logro de las metas de FORTALEZA se deben de salvaguardar cada uno de los activos que se dispone para la operación.

Se consideran como activos todos los bienes tangibles e intangibles de FORTALEZA: edificios, equipo, inventarios, cuentas por cobrar, así como información, planes de negocio, marcas, nombres comerciales, identidad e imagen corporativa, tecnologías de información, entre otros.

- La custodia y preservación de los activos de FORTALEZA es responsabilidad de los colaboradores asignados a prestar servicios a la Institución, a quién se les asigne, por lo que será necesario cuidarlos y mantenerlos en perfecto estado de funcionamiento y utilidad, procurando maximizar su capacidad y prolongar su vida útil.
- Ningún colaborador asignado a prestar servicios a FORTALEZA se deberá apropiar para uso personal, ni poner a disposición de terceros activos de la institución.

- Es responsabilidad de todo colaborador asignado a prestar servicios a FORTALEZA cuidar los activos de la institución. La malversación de los activos puede constituir un acto de fraude contra la misma, por lo que todo colaborador deberá denunciar cualquier situación de la que se percate.

El Colaborador será responsable directo de sus acciones y omisiones que puedan generar cualquier tipo de responsabilidad civil o inclusive penal, durante el desarrollo de sus actividades para la empresa.

III. Conflicto de Intereses

Los conflictos de interés son aquellas situaciones en las que el juicio de un sujeto, en lo relacionado a un interés primario para él o ella, y la integridad de sus acciones, tienden a estar indebidamente influenciadas por un interés secundario, el cual frecuentemente es de tipo económico o personal. Es decir, una persona incurre en un conflicto de intereses cuando en vez de cumplir con lo debido, podría guiar sus decisiones o actuar en beneficio propio o de un tercero.

- Ningún colaborador asignado a prestar servicios a FORTALEZA puede representar a la misma, en relaciones comerciales en las que pudiera tener algún interés personal, directo o indirecto, a expensas de la empresa.
- La toma de decisiones está fundamentada en criterios profesionales, asegurando que la posición jerárquica, la actividad y la influencia, no sean utilizadas para obtener beneficios personales.
- Los colaboradores asignados a prestar servicios a FORTALEZA, que a su vez presten sus servicios a otras personas o empresas diversas:
 - No podrán tener horarios laborales que afecten el horario establecido para prestar sus servicios en FORTALEZA.
 - No podrán prestar sus servicios simultáneamente en empresas que sean competencia directa de FORTALEZA.

- Todos los colaboradores asignados a prestar servicios a FORTALEZA tienen la responsabilidad de declarar cualquier interés financiero o no financiero, que pueda entrar en conflicto con su función dentro de la empresa. Para ello deberán hacer del conocimiento de su jefe inmediato y del titular del área de Control Interno situaciones como pudieran ser enunciativas más no limitativamente:
 - Tener activos financieros en empresas competidoras.
 - Tener familiares directos laborando en empresas de la competencia.
- Cualquier transacción con empresas que tengan un vínculo personal serán comunicadas al Director General y al titular de Control Interno y dependiendo el caso, al Consejo de Administración.
- El colaborador asignado a prestar servicios a FORTALEZA no deberá beneficiarse con información confidencial, o con las oportunidades de negocio a las que tenga acceso como resultado de su posición en la empresa.
- La representación de FORTALEZA ante clientes, proveedores, competidores u organismos públicos o privados, se dará únicamente con la autorización del Director General o el Consejo de Administración, salvo aquellos casos en que este implícita en responsabilidad del cargo.
- Queda estrictamente prohibido utilizar los recursos financieros y materiales de FORTALEZA para fines particulares bajo ningún concepto.
- No se deberán utilizar las instalaciones u otros recursos de FORTALEZA, así como los servicios de sus colaboradores, para fines particulares, salvo expresa autorización del Director General o Consejo de Administración.
- Para mantener transparencia queda prohibido participar en sorteos, concursos o promociones que la empresa maneje para sus clientes, ni se les deberá favorecer a los mismos para obtener algún beneficio.

- Los colaboradores asignados a prestar servicios a FORTALEZA que estén involucrados en la compra de materiales o servicios para la misma, no deberá involucrarse en inversiones personales relacionadas con dichas compras.
- Está prohibido distorsionar o falsear la información para simular el cumplimiento de metas y objetivos para obtener beneficios personales.

De igual manera está prohibido:

- Vender o promocionar cualquier tipo de productos distintos a los ofrecidos por FORTALEZA.
- Aceptar o pedir algún tipo de regalo, gratificación, dadas o favores a clientes, proveedores, acreedores o colaboradores que puedan influir en tus decisiones o desempeño en FORTALEZA.
- Tomar decisiones en las que se vean involucrados clientes o proveedores o competidores con los que los colaboradores, los directivos y/o consejero o su familia inmediata estén relacionados.
- Que un familiar del colaborador, directivo o consejero dependa directamente de él. En caso de existir algún matrimonio entre algún colaborador asignado a prestar servicios a FORTALEZA, con otro colaborador, con un consejero y/o funcionario, no se permitirá la subordinación directa entre ambos o que la unión entre ambos represente un conflicto de intereses para las áreas para las que presten sus servicios o para el Consejo de Administración o los accionistas.
- Satisfacer requerimientos de jefes, subalternos o demás colaboradores, consejeros, accionistas, familiares o amigos si con ello se perjudica a FORTALEZA.
- Tener un empleo externo que dificulte el cumplimiento de las obligaciones de los colaboradores asignados a FORTALEZA, de sus directivos y/o de sus consejeros.

- Que el colaborador atienda directamente a clientes que son sus familiares.
- Realizar operaciones de compra - venta con empresas que sean de propiedad de familiares en primer y segundo grado, sanguíneo o de afinidad (cónyuge, padres, hijos, hermanos, primos hermanos, sobrinos, etc.) salvo que tales compañías sean competitivas demostrablemente en cuanto a precio, calidad y servicio.

IV. Conducta Interna

Dado que se pasa gran parte de tiempo en el ambiente de trabajo, sería un motivo de desgaste que en él imperase el miedo a equivocarse, la desconfianza y la intimidación. Por este motivo, alcanzar resultados sustentables merece una dosis compatible de diálogo y de incentivo al perfeccionamiento profesional.

Los consejeros, directores, gerentes y jefes desempeñan un papel preponderante por el ejemplo que dan en el día a día y por las orientaciones que difunden. Si son corteses, el resto de los colaboradores tenderá a serlo; si tienen confianza en los otros, la confianza hará parte del cotidiano de la organización; si consultaran a los colegas y subordinados un mecanismo preliminar antes de decidir, se incentivará a los colaboradores a sugerir mejoras, identificar oportunidades y proponer nuevos procesos.

Éstos no tienen solamente la función de coordinar a las personas, responden también por acciones educativas que contribuyan en el crecimiento personal y profesional de los colaboradores asignados a prestar servicios a FORTALEZA. La excelencia en el desempeño es una construcción colectiva. Los colaboradores, cuando se enfrentan a desafíos profesionales y cuando son evaluados por su mérito, se sienten incentivados a hacer cosas extraordinarias.

En sentido contrario, el asedio moral coacciona, humilla y destruye la auto-estima personal y la cohesión organizativa. Se trata de conductas hostiles y de uso del poder jerárquico para imponer autoridad u obtener ventajas.

En FORTALEZA queda prohibido:

- Presionar a los colaboradores subordinados para que realicen servicios de orden personal.
- Dar instrucciones contrarias a las políticas, procedimientos o intereses en general de FORTALEZA o que sean contrarias a las leyes y disposiciones aplicables a su actividad.
- Descalificar públicamente, ofender y amenazar explícita o disimuladamente a los colaboradores subordinados o a quienes tienen posición jerárquica equivalente.
- Acosar sexualmente a cualquier persona, colaborador o cliente. Entendiéndose como acoso sexual según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) lo siguiente: *Se define el acoso sexual como "Cualquier comportamiento verbal, psicológico o físico no deseado, dirigido contra una persona por razón de su sexo y con el propósito de atentar contra su dignidad o de crear un entorno intimidatorio, hostil, humillante u ofensivo."*

Tres elementos claves que aparecen en una situación de Acoso Sexual:

- a) Un comportamiento de carácter sexual que no es deseado por la persona a la que se dirige.*
- b) Es percibido por la víctima como un factor que le crea un entorno laboral hostil y humillante.*
- c) Incide de forma negativa en las condiciones de trabajo.*

- Presentar trabajos o ideas de colegas sin otorgarles el merecido crédito.
- No respetar las atribuciones funcionales de los otros, sin motivo justo.
- El abuso, hostigamiento y conducta ofensiva entre los colaboradores, directivos, consejeros y cualquier otro funcionario de la Institución.

- No respetar la dignidad de las personas así como su individualidad, por lo cual ninguna persona deberá de ser discriminada por razones de género, religión, estado civil, condiciones de salud, clase social, opinión política, edad, preferencia sexual, religión o por cualquier otro motivo.
- Conceder promociones, aumentos, asignación de tareas preferentes permitiendo conductas o ventajas especiales a determinados colaboradores.
- Adulterar o falsificar documentos o soporte de cualquier documento relacionado a la empresa.
- Atribuirse la representación de otro colaborador o suplantarlo.
- Proporcionar información falsa o tendenciosa en el ejercicio de sus funciones, las cuales están reguladas en los manuales y políticas de la institución.

Los colaboradores que tengan personas a su cargo tienen la obligación moral de respetarlas, escucharlas, apoyarlas y protegerlas; así como supervisar que se apeguen a las políticas y procedimientos dictados por FORTALEZA.

Todo colaborador asignado a prestar servicios a FORTALEZA tiene la responsabilidad compartida de asegurar que sus acciones se apeguen a valores y principios éticos, así como de apegarse a las reglas y políticas que apliquen a su actividad, siendo su prioridad en todo momento la honestidad y el respeto.

Todos los colaboradores asignados a prestar servicios a FORTALEZA estarán obligados a denunciar cualquier acción o situación ilegal que pudiera violar los valores y principios éticos o que pongan en peligro la honorabilidad y reputación de la institución.

El trabajo en equipo es muy importante en las actividades, pero es necesario respetar la individualidad de cada persona para que el trabajo en equipo se cumpla.

La conducta de los colaboradores deberá ser en todo momento respetuosa, leal, diligente y honesta.

La toma de decisiones está fundamentada en criterios profesionales, asegurando que la posición jerárquica, la actividad y la influencia no sean utilizadas para obtener beneficios personales.

V. Cumplimiento de la Legislación

FORTALEZA compite en los mercados de forma leal y transparente, cumpliendo con la legislación vigente en donde opera y promoviendo la libre competencia en beneficio de los consumidores.

En los procesos de selección de proveedores y relaciones comerciales con los clientes de FORATLEZA, se considera a aquellos que cumplen con la legislación que rija su autoridad, con especial atención a los aspectos que eviten el trabajo infantil y los impactos ambientales adversos.

- Los colaboradores asignados a FORTALEZA estarán obligados a cumplir con todas las políticas, leyes, regulaciones y ordenamientos que rijan en su área de responsabilidad así como los procesos y políticas de control interno que se establezcan.
- Se deberá evitar trato con personas o empresas deshonestas que pretendan perjudicar a FORTALEZA o que dañen su imagen.

VI. Favores Comerciales

Un favor comercial es un regalo (ya sea en dinero o en especie) suministrado a un socio comercial.

FORTALEZA busca lazos comerciales fuertes sin la necesidad de utilizar este tipo de prácticas.

- Está prohibido solicitar o aceptar un honorario o comisión confidencial por lo que debe informarse de inmediato al jefe inmediato sobre cualquier oferta de honorario o comisión confidencial.

- No se deberá aceptar ningún regalo a no ser que sea de un valor simbólico.
- En cuanto a comidas, se podrán ofrecer o recibir ocasionalmente, siempre y cuando sean de un costo razonable y acordes a las políticas de gastos de viaje y representación de la Institución, considerando que la actividad tenga un propósito comercial claro.
- No se deberá aceptar ningún equivalente en dinero, ni permitirle a ningún familiar inmediato que acepte nada de ninguna persona con quien la empresa mantiene una relación comercial.
- Cualquier oferta que se le haga a un colaborador de regalos o cualquier otro favor comercial que parezca incompatible con las prácticas comerciales comunes, deberá de ser informado de inmediato al jefe inmediato y si este tuviera duda, lo consultará con Control Interno.
- Se deberá proceder utilizando el sentido común y el buen discernimiento cuando se acepten comidas relacionadas con los negocios o cualquier cosa de valor simbólico para evitar cualquier impresión de deshonestidad o conflicto de intereses.
- Todo colaborador asignado a prestar servicios a FORTALEZA tiene prohibido recibir regalos valiosos, condiciones ventajosas, viajes, comisiones o cualquier otra forma de compensación por parte de clientes, proveedores, instituciones financieras, concesionarios, contratistas, empresas o personas con quienes se lleven a cabo negociaciones en la Institución.
- Los colaboradores asignados a prestar servicios a FORTALEZA deben abstenerse de entregar o recibir obsequios, beneficios o favores que condicionen la relación comercial de la empresa.
- Los colaboradores asignados a prestar servicios a FORTALEZA tienen prohibido obtener cualquier tipo de beneficio de los proveedores a cambio de la asignación de contratos por la adquisición de bienes o servicios.

- Los colaboradores asignados a prestar servicios a FORTALEZA, que de acuerdo a sus actividades deban negociar la adquisición de bienes y servicios para FORTALEZA, debe exigir un trato justo y honesto en cada transacción y deberá cotizar con un mínimo de tres proveedores, buscando siempre el mejor beneficio para la Institución, así como la confidencialidad de la información.

VII. Sobornos

Ofrecimiento de dinero u objetos de valor a una persona para conseguir un favor o un beneficio, especialmente si es injusto o ilegal, o para que no cumpla con una determinada obligación.

- No se deberá solicitar, aceptar u ofrecer, ya sea directa o indirectamente, gratificaciones, sobornos o dádivas de ningún tipo. Incluyendo el intercambio indebido de dinero, préstamos, privilegios especiales, favores personales, beneficios o servicios.
- Se deberá abstener de cualquier forma de soborno de autoridades o de funcionarios públicos, por medio de ventajas personales, aunque sea para que cumplan sus obligaciones o apuren sus propias rutinas de trabajo, procedimientos que pueden configurar infracción penal.
- Los colaboradores de FORTALEZA tienen prohibido realizar pagos indebidos o dádivas.
- Los pagos de servicios no deducibles serán evaluados y aprobados por la Dirección General o en su caso, por el Consejo de Administración.
- Está prohibido sobornar o dejarse sobornar para evitar el debido cumplimiento de funciones o generar beneficios personales.

El en caso de existir dudas acerca de si una transacción está permitida, se deberá consultar al jefe inmediato o a Control Interno.

VIII. Trabajo de Parientes

FORTALEZA busca asegurarse que el trato laboral sea justo y que no esté afectado por ninguna posible impresión de favoritismo.

- Es política de la Institución no contratar a parientes cercanos de un colaborador, sin importar la empresa que lo asigne para prestar servicios a FORTALEZA.
- Los colaboradores que han sido asignados para prestar servicios a FORTALEZA que estén emparentados entre sí, deberán reportarlo a su jefe inmediato y al titular de Control Interno y no podrán ejercer posiciones en las que uno de los colaboradores tenga control efectivo sobre cualquier aspecto del puesto del colaborador del cual es pariente.

IX. Programas de Computadoras

Los derechos de autor protegen a la mayoría de los programas de computadoras.

- Es política de FORTALEZA respetar los derechos de autor y cumplir estrictamente todas las leyes y reglamentos pertinentes concernientes al uso y copia de programas de computadoras.
- Queda prohibido hacer copias de programas de computadora o instalar programas no autorizados.
- Los colaboradores asignados a prestar servicios a FORTALEZA, encargados de diseñar programas de cómputo, no deberá copiar ni consultar ninguna de las líneas del código escritas por un tercero sin el permiso por escrito del tercero.
- Queda prohibido utilizar, modificar o adulterar la clave de otro colaborador en cualquier programa de la Institución o portal externo.

X. Internet y Correo Electrónico

Quien haya recibido una conexión a Internet ha recibido tal conexión para ser utilizada en la actividad a la que fue asignado dentro de FORTALEZA.

- Queda prohibido bajar información alguna que no sea del dominio público o que sea inadecuada para asuntos comerciales. No se deberá abusar del acceso a Internet para fines personales.
- Queda prohibido utilizar el equipo de cómputo de la institución así como sus redes de comunicación para uso personal.

Los sistemas de correo electrónico no son completamente seguros y podrían estar expuestos a ser interceptados. Diferente a un diálogo hablado, el correo electrónico establece un registro permanente.

Cualquier correo electrónico que se envíe puede ser impreso por el receptor y remitido por éste a otras personas, y probablemente se conserva en los servidores de la compañía por un período de tiempo considerable. Por consiguiente, los colaboradores deberían proceder con el mismo cuidado, cautela y formalidad al enviar un mensaje por correo electrónico de la misma manera en que lo harían en un comunicado normal por escrito.

- Los colaboradores deberán asegurarse que los mensajes de correo electrónico emitidos sean profesionales y adecuados a las circunstancias.
- FORTALEZA sancionará a los colaboradores que emitan correos electrónicos que sean injuriosos, obscenos, ofensivos o soeces.
- Debido a que el sistema de correo electrónico es un activo de FORTALEZA, esta podría en circunstancias especiales, tener la necesidad de examinarlo y, por consiguiente, se reserva el derecho a leer todas las comunicaciones por correo electrónico.
- La información almacenada, transmitida o recibida que se tenga en los correos electrónicos es considerada propiedad de FORTALEZA por lo que habrá que cuidarla y utilizar esta herramienta para asuntos legítimos de la Institución.

XI. Uso y Protección de la Información del Cliente

La protección de los datos personales en posesión de FORTALEZA es un derecho de nuestros clientes que es sancionado por las leyes de la materia.

- Será una obligación ética y legal el proteger la confidencialidad de la información relativa a la relación comercial con nuestros clientes y sus datos personales en todo momento.
- No se deberá revelar públicamente los nombres de clientes y trabajos que no son de dominio público, a menos que los clientes lo autoricen a hacerlo. Incluso aún si el personal se desvincula de la empresa, seguirá teniendo la obligación de proteger información personal del cliente.
- Queda prohibido utilizar información de los clientes y relacionada con el trabajo, en beneficio propio.
- No se deberá sacar provecho del acceso a la información del cliente ya que no sólo no es ético sino que puede violar las restricciones legales y de autoridades reguladoras sobre uso indebido de información interna.
- En el trato hacia los clientes en FORTALEZA se deberá actuar siempre con los más altos criterios de ética y honestidad.
- La información de los clientes es confidencial y solamente puede ser consultada por los colaboradores asignados a prestar servicios a FORTALEZA que para poder desempeñar sus actividades la requiera.
- El colaborador asignado a prestar servicios a FORTALEZA deberá dar cumplimiento a las obligaciones de tratamiento que establezca la Institución en sus políticas de privacidad.

XII. Comunicación Pública

La comunicación pública efectiva puede incrementar la visibilidad y credibilidad de FORTALEZA y fortalecer la reputación institucional. Sin embargo, al llevarla a cabo se deberá asegurar que la comunicación pública no perjudique la reputación de la institución, viole la confidencialidad y/o perjudique las relaciones con clientes o con socios o alianzas estratégicas.

FORTALEZA está mejor posicionada en el mercado presentando ideas que citando nombres de clientes o comentando situaciones de clientes. Por lo tanto, cualquiera que sea la forma que adopten, la comunicación pública deberá enfatizar el conocimiento de las tendencias de la industria, el dominio de las novedades en tecnología y gestión y la capacidad para resolver problemas de negocios complejos.

- Se deberá consultar al Director General ante una duda, para evitar peligros y estructurar y transmitir mensajes de la manera que mejor cumpla con los objetivos de FORTALEZA.
- Ningún colaborador de FORTALEZA deberá hacer declaraciones de la Institución a ningún medio masivo sin contar con la autorización del Director General o en su caso, del Consejo de Administración.

XIII. Mantener la Seguridad en el Lugar de Trabajo

FORTALEZA está comprometida en brindarles a los colaboradores asignados a prestar servicios a la Institución, un ambiente de trabajo saludable y seguro.

- Se deberá cumplir todas las normas y prácticas de seguridad y asumir responsabilidad por tomar las precauciones necesarias para proteger a todos los colaboradores asignados a prestar servicios a FORTALEZA.
- Se deberá informar inmediatamente sobre los accidentes, prácticas o condiciones inseguras y situaciones potencialmente volátiles en el lugar de trabajo al jefe inmediato.
- La seguridad en el lugar de trabajo va más allá de las instalaciones de FORTALEZA e incluye los establecimientos de clientes y los lugares de reunión fuera de las oficinas.

XIV. Violencia en el Lugar de Trabajo

Es la violencia o amenaza de violencia en contra de los colaboradores asignados a prestar servicios a FORTALEZA. Puede ocurrir dentro o fuera del lugar asignado para la realización de sus actividades y puede empezar con amenazas y agresión verbal y terminar por agresiones físicas y homicidio. En cualquier forma en que se manifieste, la violencia en el lugar de trabajo es una preocupación creciente para directivos y colaboradores.

- Los actos violentos o amenazas de violencia por parte de un consejero, director, socio o colaborador asignado a prestar servicios a FORTALEZA contra otro consejero, director, socio o colaborador o a la familia de estos son inaceptables y constituyen causal de desvinculación inmediata.
- Todo colaborador que ha sido objeto de violencia o amenazas de violencia, o ha sido testigo o se ha enterado de otro modo de conductas violentas o amenazas, deberá reportarlo al área de Desarrollo Humano de la Institución. Si se presenta una situación urgente, se deberá llamar de ser necesario, a la policía local.

XV. Armas

Los entornos de trabajo son causa frecuente de alta tensión, con consejeros, directivos, gerentes, empleados y clientes a veces interactuando entre sí de manera negativa u hostil. En los casos extremos, los colaboradores o ex colaboradores descontentos pueden aparecer en el lugar de trabajo con un arma de fuego, con la intención de dañar o amedrentar a las personas.

- La posesión de armas personales por un colaborador en cualquier momento en establecimientos de la Institución o en el lugar en el que realice las actividades para las que fue asignado, está estrictamente prohibida.
- Un colaborador, directivo o consejero que se presenta al trabajo con un arma o es encontrado en posesión de un arma mientras está en el trabajo o en el lugar en el que realiza sus actividades para las que fue asignado, estará sujeto a la acción disciplinaria correspondiente que puede llegar incluso a la desvinculación inmediata.

- Si en el lugar de trabajo se escuchan disparos o si se escucha decir que alguien tiene un arma de fuego o se ve a alguien con un arma de fuego, se deberá reportar inmediatamente a su jefe inmediato y actuar de manera cautelosa evitando la confrontación, a fin de evitar el riesgo de sufrir un daño.

XVI. Alcohol y Drogas

El consumo de alcohol y otras drogas tiene una elevada prevalencia entre la población trabajadora, repercutiendo el medio laboral. La repercusión del consumo de estas sustancias en el medio laboral es muy importante: enfermedades, accidentes laborales, ausentismo, incapacidades laborales, disminución de la productividad, entre otras.

- FORTALEZA está comprometida en brindar y mantener un ambiente de trabajo seguro y exento de drogas y alcohol que aliente la productividad y servicio óptimos a los clientes.
- El consumo de alcohol o cualquier droga tanto legal como ilegal, puede interferir en la capacidad de cumplir con las responsabilidades y obligaciones profesionales, poner en peligro la salud y seguridad de quienes las usan y de terceros, perjudicar la reputación y el negocio de FORTALEZA y generar un riesgo legal.
- El consumo de alcohol, drogas u otras sustancias en el lugar de trabajo está prohibido y sujeto a acciones disciplinarias por parte de FORTALEZA y, en el caso de drogas ilegales, acciones judiciales. Cualquier colaborador que se presente a realizar las actividades a las que fue asignado a FORTALEZA, con aliento alcohólico o bajo la influencia de alcohol o drogas será suspendido de sus actividades del día y sujeto a sanciones administrativas.
- Está prohibido que los consejeros, directivos y colaboradores lleven a cabo negocios de la empresa o representen a la empresa, mientras se encuentran bajo la influencia del alcohol o drogas.

- FORTALEZA prohíbe el consumo de bebidas alcohólicas en eventos de negocios o actividades internas de la empresa.
- FORTALEZA prohíbe la fabricación, posesión, venta, uso, transferencia o transporte de cualquier droga ilegal o sustancia controlada no autorizada en cualquier momento en establecimientos de la Institución, reuniones fuera del establecimiento o los establecimientos del cliente. La violación de esta política está sujeta no sólo a acciones disciplinarias por parte de la Institución, llegando incluso hasta la desvinculación, sino también a acciones judiciales ante las autoridades pertinentes.

XVII. Medio Ambiente / Seguridad / Salud

FORTALEZA cumple con todas las leyes y reglamentos pertinentes en relación con la protección ambiental y de la seguridad y la salud en el lugar de trabajo. Por lo cual, se fomentará la protección de la salud y la seguridad de los colaboradores, del ambiente y de la comunidad. Por consiguiente, se cumplirá rigurosamente con todas las leyes y reglamentos pertinentes en relación con la protección ambiental y de la salud y la seguridad en el lugar asignado para la realización de las actividades.

- Todo colaborador deberá cuidar su salud y seguridad y la de sus compañeros.
- Todo colaborador deberá participar en actividades relacionadas con la salud y la seguridad que implemente FORTALEZA.
- Se deberá respetar y cuidar las instalaciones y los equipos asignados para sus actividades.
- Se deberán establecer mecanismos que garanticen la seguridad de los colaboradores asignados a prestar servicios a FORTALEZA.
- No se permitirá actuar de manera irresponsable poniendo en riesgo la seguridad de los compañeros, de las instalaciones y de los equipos.

- No se permitirá pasar por alto los actos inseguros de proveedores, contratistas, prestadores de servicios y de su personal.
- No se permitirá poner en peligro la salud y seguridad de los pobladores de las comunidades en donde FORTALEZA preste servicio.

XVIII. Política y Religión

FORTALEZA no tiene ningún tipo de afiliación política o religiosa, razón por la cual sus actividades se enmarcan estrictamente en el giro de negocio, objeto por la cual fue creada.

- Un colaborador no puede actuar como representante de FORTALEZA ni utilizar bajo ningún criterio el nombre de la Institución o recursos de la misma en cuestiones políticas y religiosas.
- La empresa no se opone a que los colaboradores participen adecuadamente en los procesos políticos y religiosos que reflejen sus opiniones y compromisos individuales. Sin embargo, cualquier actividad política y religiosa debe desarrollarse fuera de su jornada laboral.
- Los colaboradores no deberán ejercer ningún tipo de presión, ni directa ni indirectamente, sobre otros colaboradores para que hagan contribuciones en apoyo para actividades políticas y religiosas o para que participen en respaldo de un partido político, cuestión o candidato.
- Los colaboradores asignados a prestar servicios a FORTALEZA tienen prohibido realizar actividades de proselitismo y religiosas dentro de las instalaciones de la institución y/o a nombre de la misma.

Participación en Actividades Política

Los contratos y los convenios que se firman con el poder público obedecen a las normas legales y respetan las prescripciones morales, de forma transparente. Más que el cumplimiento de exigencias burocráticas, esto asegura relaciones justas y profesionales.

- Se evitará demostrar cualquier preferencia por actos o declaraciones de agentes gubernamentales y abstenciones de realizar cualquier tipo de comentario de naturaleza política, haciendo salvedad de la posibilidad de análisis realizados por representantes debidamente autorizados y habilitados.
- Se pueden expresar opiniones de carácter personal, siempre que haya una declaración expresa de que no representan la posición de FORTALEZA.

XIX. Relaciones Internas

FORTALEZA considera indispensable:

- El respeto al derecho a asociarse.
- El cumplimiento del carácter empresarial, apolítico y laico de FORTALEZA, aboliendo el uso de los equipos, materiales de trabajo o instalaciones de la institución para temas políticos, sindicales o religiosos.
- El rechazo de cualquier actitud que discrimine a las personas en función del sexo, etnia, raza, religión, clase social, edad, orientación sexual, incapacidad física o cualquier otro atributo.

XX. Competencia

FORTALEZA promoverá que sus relaciones con sus competidores sean leales y acorde a las buenas prácticas. La competencia nos obliga a ser mejores y a hacer mejor nuestro trabajo. El cliente debe ser el más beneficiado al darle la oportunidad de elegir la mejor opción.

Los consejeros, directivos y colaboradores deben apegarse a los siguientes lineamientos:

- Comercializar los productos de FORTALEZA por sus propios méritos y no desacreditar o proporcionar información falsa o tergiversada de la competencia.
- Utilizar información pública de otras empresas (siempre y cuando haya sido obtenida lícitamente) exclusivamente para fines comerciales legítimos y facilitarla únicamente a los colaboradores que necesiten para realizar sus actividades.
- Queda prohibido obtener información confidencial de la competencia por medios no éticos o ilegales, como falsear la propia identidad, inducir a accionistas, consejeros, directivos, colaboradores o proveedores de la competencia a divulgar información confidencial.
- Está prohibido desacreditar competencia o quitar o destruir propaganda de la competencia.

DENUNCIAS

Medios de Denuncia

Se refiere a los medios de comunicación a través de los cuales se deberá reportar el incumplimiento de las normas de conducta expuestas en este documento. Mediante los cuales, se garantiza la confidencialidad en el trato de la información que se presente.

Para adoptar los valores de FORTALEZA y mantener una sana convivencia en el sentido laboral, es indispensable reportar los incumplimientos de las normas de conducta, para ello la institución pone a nuestro alcance diversos medios para poder reportarlos:

- Correo Electrónico: denuncia@fortalezamf.mx
- Línea Telefónica Gratuita: 01800.890.5657
- Página web de FORTALEZA: www.fortalezamf.mx

Consideraciones Antes de Hacer una Denuncia

Dado que uno de los valores de FORTALEZA es la honestidad es importante reflexionar y actuar con ese valor y considerar lo siguiente:

- Evaluar las opciones que se tienen y las consecuencias que se pueden generar al efectuar la denuncia.
- Considera a las personas que pueden verse afectadas en el caso de que no estés seguro de tu denuncia.
- Que el motivo de tu denuncia no se dé por cuestiones de índole personal, venganzas, resentimientos o injurias hacia una(s) persona(s).
- En el caso de que estés seguro de denunciar, hazlo con toda confianza y envíalo al Comité de Ética y Conducta aportando los fundamentos que se te requieran o consideres pertinentes.
- Si se descubre que la denuncia no es fundamentada si no que es de índole personal, venganzas, resentimientos o injurias hacia una(s) persona(s), el colaborador será sujeto a sanciones administrativas.
- Toma conciencia de que involucrar el prestigio de un consejero, directivo o colaborador inocente o no informar con oportunidad algún tipo de violación al Código de Ética y Conducta te hace corresponsable.
- Cualquier persona que tenga conocimiento de alguna situación relacionada al Código de Ética y Conducta, tendrá la obligación de presentar su denuncia.
- Mantén discrecionalidad durante el proceso de investigación, recuerda que la decisión de denuncia es personal.

COMITÉ DE HONOR

El Comité de Honor estará integrado por un Presidente, dos Vicepresidentes y dos testigos, que serán propuestos por el equipo directivo en el primer año,

siendo seleccionados de acuerdo a la mayor votación y en los años subsiguientes por la mayoría de los actuales miembros.

Estas posiciones serán ocupadas por colaboradores de FORTALEZA con mayor antigüedad y de alta solvencia moral.

COORDINADOR DE ÉTICA Y CONDUCTA

Será propuesto por el equipo directivo en el primer año, siendo seleccionado de acuerdo a la mayor votación y en los años subsiguientes por la mayoría de los actuales miembros.

Esta posición será ocupada por un colaborador que tenga pleno conocimiento del Código de Ética y Conducta y del Reglamento del Comité de Ética.

PASOS A SEGUIR PARA LLEVAR A CABO UNA DENUNCIA

- Hacer llegar la denuncia por los diferentes medios expuestos anteriormente al Coordinador de Ética y Conducta acompañado de los fundamentos que la sustentan.
- Esperar la respuesta del Coordinador de Ética y Conducta con el número de expediente asignado a su denuncia para seguimiento.
- Presentar la documentación complementaria que solicite el Coordinador de ética y Conducta.
- De ser necesario se considerará tu presencia en las audiencias que se te requiera para aclaración de hechos.