PRODESARROLLO, FINANZAS Y MICROEMPRESA, A.C

CÓDIGO DE ÉTICA

CONTENIDO

I. RAZÓN DE SER……..3

1. INTRODUCCIÓN……...……3
2. OBJETIVO…….....……..…4
3. DEFINICIÓN……...……4
4. REVISIÓN……5
5. ALCANCE…….……..….5

II. DECLARACIÓN…….……....5

III. LOS PRINCIPIOS…….5

IV. LOS VALORES……...……..…6

V. LOS COMPROMISOS (Las conductas) ……..…7

V.1 ENTRE INSTITUCIONES DE LA RED…… ……..…7

V.2 CON SOCIOS Y/O CLIENTES……...……8

V.3 CADA INSTITUCION CON SU PERSONAL……..…11

V.4 LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO, LAS ASOCIADAS Y EL PERSONAL…….. 12

V.5 CON LOS DONANTES…….…..……14

V.6 CON LA SOCIEDAD……...14

V.7 CON LAS AUTORIDADES……15

VI. PROCEDIMIENTOS E INSTANCIAS PARA LA SOLUCIÓN DE ASUNTOS RELACIONADOS A ESTE CÓDIGO……...15

VII. DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS…..……17

VIII. GLOSARIO DE TÉRMINOS…….…..…17

I. RAZÓN DE SER

INTRODUCCION

Las instituciones que integran la Red[1] están comprometidas con los objetivos:

- Participar activamente en el desarrollo de una industria profesional competitiva.
- Contribuir al crecimiento de su clientela y con ello favorecer su mejor calidad de vida
- Asegurar servicios financieros de calidad que logren tener impacto positivo en sus clientes y en la comunidad en general.

Para alcanzar los objetivos arriba descritos ProDesarrollo diseñó el presente Código de Ética, mismo que fue aprobado por la Asamblea de Asociados y es de carácter obligatorio.

A fin de conocer, comprometerse y aplicar los postulados plasmados en este instrumento, todos los asociados a la Red deberán leerlo de manera detenida antes de firmarlo.

[1] ProDesarrollo Finanzas y Microempresa A.C

2. OBJETIVO

El objeto de esta declaración de valores y principios es enunciar las reglas que inspirarán la conducta ética de las instituciones asociadas a la Red, a efectos de:

I. Promover y mantener la confianza entre las entidades asociadas, las demás entidades financieras, el Estado, la clientela y la comunidad, promoviendo y preservando la sostenibilidad de la industria en el largo plazo.

II. Servir de guía para que las entidades asociadas desarrollen sus tareas con transparencia.

III. Promover una conducta ética para prevenir situaciones que pudieran llevar a conflicto entre las asociadas, entidades financieras, el Estado, los clientes y la comunidad, a fin de lograr una buena imagen de ProDesarrollo y de la industria de las microfinanzas.

3. DEFINCION

Los valores y principios aquí contenidos constituyen el conjunto de lineamientos de conducta a los que las organizaciones afiliadas a ProDesarrollo Finanzas y Microempresa A.C. se adhieren libremente y se comprometen a su fiel cumplimiento.

4. REVISIÓN

Se realizará una revisión anual de tipo formal

5.ALCANCE

Todas las instituciones asociadas a ProDesarrollo, sus órganos de gobierno y su equipo operativo.

II. DECLARACIÓN

Nosotras, las Asociadas de ProDeasarrollo nos comprometemos a respetar los siguientes valores y principios éticos que guiarán y promoverán una competencia leal, honesta e íntegra entre las entidades afiliadas, con otras entidades del sector pertenecientes a otros gremios, con la industria de las microfinanzas, con los clientes y el Estado.

III. LOS PRINCIPIOS

I. El bien moral: Actuar en el marco del deber ser.
II. El bien común: Buscar el bien mayor que nos una como asociadas.
III. La persona: Es un fin en sí misma.

IV.LOS VALORES

a) **Equidad:** Trato justo e imparcial para todos los asociados y la clientela, así como el acceso a las mismas oportunidades y en las mismas circunstancias.

b) **Compromiso:** Con el mejoramiento en la calidad de vida y el crecimiento profesional de las personas usuarias de nuestros servicios y nuestros socios.

c) **Eficacia:** Brindar servicios profesionales y de calidad para alcanzar un alto nivel de satisfacción de la población que atendemos.

d) **Eficiencia:** Brindar servicios oportunos y de calidad.

e) **Transparencia:** Eje rector de los actos de las asociadas

f) **Democracia:** Impulsaremos la toma de decisiones de acuerdo con los intereses de la mayoría de las asociadas a la Red.

g) **Integridad:** Los valores éticos de honestidad, honradez, rectitud y probidad serán el eje rector de la acción de las asociadas.

V. LOS COMPROMISOS (Las conductas)

V.1 ENTRE INSTITUCIONES DE LA RED

1. Nos comprometemos a competir de manera honesta, buscando incrementar nuestra posición en el mercado a través de un desempeño superior y no de prácticas comerciales no éticas.
2. Nuestra actuación es de buena fe e integridad hacia nuestros competidores.
3. Nuestras estrategias comerciales serán resultado del análisis de información publicada por los mercados competitivos y no de la obtención de información confidencial obtenida bajo prácticas no éticas.
4. Impulsaremos acciones en el mercado que promueven una clara distinción de nuestro trabajo, evitando comportamientos que se confundan con las actividades y servicios de los otros competidores.
5. Buscamos que nuestras acciones resalten las ventajas y virtudes de nuestras empresas sin mellar ni difamar la reputación de nuestros competidores.
6. El reclutamiento, selección y retención de personal para nuestras empresas es efectuado en función de prácticas

profesionales y transparentes, así como en la eficiente administración de los recursos humanos.

7. En ProDesarrollo estamos de acuerdo con que los clientes que atiende el empleado de una institución son producto de la relación de trabajo entre el empleado y el empleador, por ello nos comprometemos a evitar la atracción por invitación directa de empleados de la competencia. Lo anterior no significa limitar la libre competencia o impedir que los clientes decidan cambiarse libremente de una institución a otra.

V.2 CON SOCIOS Y/O CLIENTES

1. La conquista de clientes y la posición que ocupen nuestras empresas en el mercado serán logradas a través de la información verídica y permanente a nuestros consumidores, sin que medien acciones de engaño o abuso.
2. Precios transparentes. Los miembros de la Red entregarán a sus clientes información completa y comprensible sobre el costo real de los servicios de crédito, por otras transacciones y el concepto recibido por el ahorro.
3. Precios justos. Nos comprometemos a definir precios justos por nuestros servicios. Las tasas de interés no generarán ganancias excesivas, pero serán suficientes para asegurar la

sostenibilidad de la empresa y ampliar la cobertura a más personas.

4. Servicios de calidad. Los asociados proveerán servicios de manera ágil, oportuna y de alta calidad.
5. Trato equitativo y no discriminación. Cada persona que haga uso de nuestros servicios será atendida con respecto a su dignidad, evitando todo acto de discriminación por razones de condición social, raza, género, religión y preferencia sexual.
6. Evitar sobreendeudamiento. Con el fin de evitar el sobreendeudamiento de la clientela, nos comprometemos a ser profesionales en la medición del riesgo y la capacidad real de endeudamiento para no prestar más de lo que pueden reembolsar.
7. Prácticas de cobranza apropiadas. Conscientes de que las prácticas de cobranza tienen que ser enérgicas hacia las personas morosas, nos comprometemos a tratarlas con dignidad y no privarlas, como resultado de actividades de cobranza, de bienes que cubran sus necesidades básicas.
8. Privacidad de la información del cliente. Los miembros de la Red protegerán la privacidad de la información de sus clientes

de acuerdo con lo establecido por la legislación vigente en la materia.[2]

9. Comportamiento ético de los empleados. Las asociadas de la Red asegurarán que sus empleados mantengan altos niveles de profesionalismo, a fin de evitar conflictos de interés y comportamientos no éticos; especialmente aquellos que puedan generar daños a la clientela (como los sobornos o involucrarse en negocios personales con los usuarios). Los empleados que no respeten estos estándares deberán ser sancionados conforme a lo establecido en su contrato laboral y lo estipulado en la Ley Federal del Trabajo.

10. Mecanismos de retroalimentación. Las afiliadas a la Red mantendrán canales de comunicación visibles y oportunos, a fin de que sus clientes puedan retroalimentar a la institución sobre la calidad del servicio y las buenas prácticas. Estos canales deben incluir mecanismos personalizados que respondan a las inquietudes e idiosincrasia de las personas usuarias de los productos y servicios; por ejemplo, de alto contenido gráfico en las regiones donde la mayoría de la población tiene poco dominio del español y o no sabe leer y escribir.

[2] LEY FEDERAL DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES

11. Integrando políticas pro-consumidor en las operaciones de la institución. Los miembros de la Red enfocarán sus servicios con la óptica pro-consumidor, mediante capacitación a sus empleados en materia de buenas prácticas, educación financiera, sistemas de incentivos y políticas para identificar y promover la satisfacción de la clientela.

V.3 CADA INSTITUCIÓN CON SU PERSONAL

1. Nos comprometemos a tratar a cada empleado/a con dignidad y a respetar y cuidar sus derechos e integridad física.
2. Nos comprometemos a la elaboración y cumplimiento de códigos y políticas internas que aseguren la no discriminación del personal de la empresa.
3. Nos comprometemos a comunicar permanentemente la verdad a nuestros empleados/as y a ser transparentes en los procedimientos, sin que medien acciones de engaño, ni omitir, en forma premeditada, información que pueda propiciar errores humanos.
4. Nos comprometemos a ser equitativos y profesionales en el cumplimiento de los compromisos adquiridos con el personal.

V.4 LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO, LAS ASOCIADAS Y EL PERSONAL

Con el propósito de buscar el bien común y a fin de alcanzar la confianza y la unión armónica del Consejo Directivo, de los demás órganos de gobierno, áreas operativas y de todas las instituciones asociadas a la Red, nos comprometemos a:

1. Apego irrestricto a las leyes y normas nacionales e internacionales.
2. Democracia. Todas las decisiones tomadas por los órganos de gobierno y el personal operativo de ProDesarrollo serán realizadas de manera democrática y escuchando todos los puntos de vista.
3. Trato justo a los asociados. Los órganos de gobierno y el personal operativo de ProDesarrollo realizarán sus funciones evitando otorgar privilegios y favoritismos, brindando un trato equitativo y con igualdad de oportunidades para todos los asociados. Cuando un miembro de los órganos de gobierno o del equipo operativo se vea colocado en conflicto de interés, debido a su cercanía con un tema o persona, será el Consejo Directivo quien decida lo procedente a fin de garantizar el trato justo y evitar la inequidad.

4. La transparencia, como valor universal, será el eje rector de los actos de los órganos de gobierno y del personal operativo de ProDesarrollo, quienes la integrarán a sus prácticas y promoverán que todos los asociados realicen sus operaciones con apego a este valor.
5. La confidencialidad en el manejo de la información de cada uno de los asociados será requisito básico del quehacer del Consejo Directivo. La filtración de información ya sea por dolo o descuido, será sancionable, inclusive con la remoción del cargo.
6. Eficacia y eficiencia, las operaciones de los órganos de gobierno y del personal operativo se realizarán de manera que garanticen la calidad y la atención oportuna a la totalidad de las instituciones asociadas.
7. Compromiso con los valores fundacionales de las microfinanzas. Los órganos de gobierno y el personal operativo de ProDesarrollo cuidarán que las estrategias impulsadas por la Red promuevan el mejoramiento de la calidad de vida de las personas usuarias de los servicios que ofrecen las asociadas, así como el respeto irrestricto a los derechos humanos y laborales del personal de éstas.

8. Precios responsables, los órganos de gobierno y el personal operativo de ProDesarrollo promoverán que todas las asociadas establezcan los precios de los productos y servicios, que ofrecen a su clientela, de manera que sean accesibles y contribuyan al desarrollo y a la auto sostenibilidad de la empresa.
9. Responsabilidad social empresarial. Los órganos de gobierno y el personal operativo promoverán que todas sus operaciones, así como las de las asociadas a la Red, se den en el marco del respeto a los derechos humanos, el combate a la corrupción y la preservación y el respeto al medio ambiente.

V.5 CON LOS DONANTES

Nos comprometemos a comunicar permanentemente la verdad a nuestros donantes y a ser transparentes en los procedimientos sin que medien acciones de engaño, asimismo, evitar que la omisión de información sea de manera premeditada.

V.6 CON LA SOCIEDAD

Nos comprometemos a garantizar que la participación y posición que ocupen nuestras empresas en el mercado sea consecuencia de nuestras estrategias empresariales, de la calidad de nuestros

servicios y de nuestra capacidad innovadora, y no el resultado de acuerdos que limiten el libre juego de las fuerzas competitivas en el mercado.

V.7 CON LAS AUTORIDADES

Nos comprometemos a actuar con apego irrestricto y permanente a las leyes.

VI. PROCEDIMIENTOS E INSTANCIAS PARA LA SOLUCIÓN DE ASUNTOS RELACIONADOA A ESTE CÓDIGO

1. Corresponderá a la Coordinación de Ética y Conducta aplicar, interpretar y difundir este Código. La Coordinación está integrada por la Comisión de Honor, la Dirección General de ProDesarrollo y la persona designada para realizar la coordinación.
2. El Reglamento del Código de Ética es la herramienta para utilizar por la Coordinación para promover la confianza, afianzar la transparencia en las instituciones asociadas y asegurar el cumplimiento de los compromisos suscritos en este Código.
3. Los procedimientos para la fiscalización y control de los compromisos suscritos, así como los de certificación de las

instituciones están establecidos en el Reglamento del Código de Ética.

4. La Comisión de Honor es el máximo órgano de dirección y fiscalización de este Código, Además se constituye en la
5. instancia para la solución de conflictos y aplicación de sanciones.
    a. La Comisión de Honor está conformada por personas expertas en el tema de las microfinanzas, quienes contribuirán a la gran labor de conducir el mandato de este órgano y generar normas de interpretación de este Código.
    b. Sus miembros son personas honorables que no tienen ningún vínculo o conflicto de interés que les inhabilite para la función.
6. El Coordinador es el titular de la Coordinación de Ética y Conducta, por lo tanto, se encargará de recibir, coordinar y dar seguimiento a todos los temas, procesos y procedimientos referentes a este Código observando y aplicando lo dispuesto por el Reglamento.

VII. DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

1. Todas las instituciones que firmen el presente Código deben cumplir y fomentar los principios, valores y obligaciones suscritas, además de cooperar en el desarrollo y aplicación de los procesos de control y certificación de los objetivos de este instrumento.
2. La Coordinación de Ética y Conducta es instalada por la Asamblea de Asociados y se encargará de aplicar, interpretar, difundir y fiscalizar este Código en conformidad con las facultades establecidos en el Reglamento.
3. La Comisión de Honor es electa por el Consejo Directivo y ratificada por la Asamblea de Asociadas y su mandato será de dos años.
4. Las instituciones asociadas tienen un plazo de seis meses, a partir de la Asamblea Anual, para participar del proceso de control y certificación inicial o avanzada de conformidad con lo establecido en el Reglamento.

VIII. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Principios: Norma o idea fundamental que rige el pensamiento o la conducta. Base, origen, razón fundamental sobre la cual se procede discurriendo en cualquier materia.

Valores: Son bienes que están sustentados en principios. Son personas y/o grupales. Son subjetivos. Son opciones y modos que definen nuestras acciones.

Conductas: Son opciones de comportamientos concretos, basados en valores. Son personales.

Verdad: Lo que se ajusta a la realidad.

Equidad: Disposición del ánimo que mueve a dar a cada uno lo que merece. Justicia e imparcialidad en un trato o reparto.

Compromiso: Obligación contraída o palabra dada.

Eficacia: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

Eficiencia: Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

Transparencia: Lo que puede ser visto por todos.

Integridad: Dicho de una persona: Recta, proba, intachable.

Democracia: Doctrina política favorable a la intervención del pueblo en el gobierno.

Convivencia: Condición para el trabajo en equipo.

Justicia: Dar a cada uno lo que le corresponde.

Libertad: Capacidad para decidir por el bien o por el mal.

Reciprocidad: El ganar/ganar. Como base de las relaciones sostenibles en el tiempo.

Respeto: Apreciar lo diferente.

Responsabilidad: Capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente.

Nombre:	
Institución:	
Firma:	