



**DORAMA**  
La certeza de un respaldo

# Código de Ética y Conducta Laboral

**Febrero 2021**

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
1.1 ¿Qué es el Código de Ética y Conducta Laboral?.....	4
1.2 ¿Quiénes deben seguir el Código de Ética y Conducta Laboral?.....	4
1.3 Responsabilidades .....	4
1.4 Marco jurídico.....	5
2. PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES .....	6
2.1 Nuestra Misión.....	6
2.2 Nuestra Visión.....	6
2.3 Nuestros Propósitos .....	6
2.4 Nuestros Valores .....	6
3. CONDUCTA, ACTIVIDADES E INTERESES PERSONALES.....	7
3.1 Conflictos de interés.....	7
3.2 Consejeros independientes y otras actividades e intereses externos.....	7
3.3 Protección y uso adecuado de los activos de Dorama.....	9
3.4 Oportunidades corporativas y recursos .....	9
3.5 Regalos, entretenimiento e incentivos .....	9
3.6 Ética de compras.....	10
4. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y PRÁCTICAS DE REVELACIÓN.....	12
4.1 Confidencialidad .....	12
4.2 Exactitud en la revelación.....	13
4.3 Influencia indebida sobre el procedimiento de las auditorías.....	14
4.4 Conservación de registros y retención.....	15
5. CUMPLIMIENTO CON LAS LEYES Y REGULACIONES/REQUERIMIENTOS LEGALES Y LITIGIOS .....	15
5.1 Cumplimiento con las leyes, reglas y regulaciones.....	15
5.2 Uso de información privilegiada.....	15
5.3 Antimonopolio y negociación justa.....	16
5.4 Relaciones con personal de Gobierno.....	16
5.5 Requerimientos legales, visitas de inspección y litigios .....	17

CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
SDA-CECL-2012	2	FEB 2021	3 de 24
Código de Ética y Conducta Laboral			

6.	FRAUDE INTERNO Y LAVADO DE DINERO.....	19
6.1	Fraude interno .....	19
6.2	Lavado de dinero .....	19
7.	REPORTE DE FALTA DE ÉTICA PROFESIONAL .....	19
7.1	¿A quién acudir en caso de dudas? .....	19
7.2	Declaración de la Política sobre el manejo de quejas de los colaboradores.....	20
8.	RELACIONES INTERPERSONALES Y ACTIVIDADES EXTRA LABORALES .....	21
8.1	Relación con los superiores jerárquicos .....	21
8.2	Relación con los compañeros.....	21
8.3	Relación con los subordinados .....	21
8.4	Actividades extra laborales .....	22
8.5	No discriminación y Acoso .....	23
9.	SANCIONES.....	24

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 ¿Qué es el Código de Ética y Conducta Laboral?

El Código de Ética y Conducta Laboral es un resumen de las conductas que se esperan de los colaboradores de Dorama, Institución de Garantías, S. A. (Dorama)

Su objetivo es proporcionar mayor claridad acerca de las conductas que nuestros colaboradores se comprometen a cumplir. De esta manera garantizamos el cumplimiento de las políticas y regulaciones internas y externas y de las leyes locales y federales.

### 1.2 ¿Quiénes deben seguir el Código de Ética y Conducta Laboral?

Todos los colaboradores de Dorama deben seguir el Código de Ética y Conducta Laboral.

Cada colaborador tiene la responsabilidad de conocer, comprender y cumplir las políticas y regulaciones internas y externas pertinentes a su función, así como conocer, comprender y cumplir los requisitos legales contenidos en la Ley Federal del Trabajo.

La infracción de las cláusulas de este Código, cualquiera de las políticas y regulaciones internas y externas, o cualquiera de las leyes locales y/o federales que rigen nuestras operaciones puede tener consecuencias graves tanto para las personas involucradas como para Dorama. Por lo tanto, cualquier incumplimiento a este Código puede resultar en medidas disciplinarias internas, incluyendo la terminación del contrato laboral y/o puede generar acción penal en el caso de delito.

### 1.3 Responsabilidades

Será responsabilidad de la Subdirección Administrativa, quien tiene a su cargo lo relacionado con la administración del Capital Humano, la conformación de un Comité de Ética.

El Comité de Ética tendrá los siguientes objetivos:

1. Llevar a cabo acciones permanentes para identificar y delimitar las conductas que en situaciones específicas deberán observar los colaboradores de Dorama en el desempeño de sus funciones, cargos o comisiones.

CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
SDA-CECL-2012	2	FEB 2021	5 de 24
Código de Ética y Conducta Laboral			

2. Lograr que los colaboradores de Dorama conozcan, entiendan y vivan los valores y principios del Código de Ética.
3. Orientar a los colaboradores en asuntos relacionados con la emisión, aplicación y cumplimiento del Código de Conducta, particularmente en caso de dilemas éticos.
4. Elaborar y actualizar el presente Código y ponerlo a disposición del Comité de Auditoría quien se encargará de revisarlo, al menos una vez al año, proponer las adecuaciones que se consideren necesarias y presentarlo al Consejo de Administración para su autorización.

El Área de Control Interno se encargará de su difusión en coordinación con el área de Comunicación y Marketing.

#### 1.4 Marco jurídico.

- Disposición 3.1.3. de la Circular Única de Seguros y Fianzas.
- Disposición 3.8.3. Fracc. VIII de la Circular Única de Seguros y Fianzas.
- Disposición 3.8.4. Fracc. XIII de la Circular Única de Seguros y Fianzas.

## 2. PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES

### 2.1 Nuestra Misión

Satisfacer las necesidades de afianzamiento del mercado mexicano a través de un servicio especializado y oportuno que otorgue a nuestros agentes, fiados y beneficiarios la certeza de un respaldo.

### 2.2 Nuestra Visión

Posicionar a Dorama, Institución de Garantías, S. A como la opción preferida para garantizar los compromisos de negocios en México.

### 2.3 Nuestros Propósitos

- Optimizar procesos enfocados en el servicio al cliente
- Promover el desarrollo y compromiso del personal
- Generar rentabilidad para los accionistas

### 2.4 Nuestros Valores

#### **Determinación**

Tenemos la voluntad y actitud de cumplir con calidad todo aquello que nos proponemos.

#### **Innovación**

Interpretamos las señales de cambio en el entorno para generar esquemas de vanguardia.

#### **Confianza**

A través de nuestro actuar íntegro y transparente generamos confianza entre los distintos actores del sector.

#### **Efectividad**

Optimizamos los recursos disponibles para ser una empresa productiva y responsable.

## 3. CONDUCTA, ACTIVIDADES E INTERESES PERSONALES

### 3.1 Conflictos de interés

Existe un “*conflicto de interés*” cuando los intereses particulares de una persona interfieren o parece que interfieren de alguna manera con los intereses de Dorama.

Una situación de conflicto puede surgir cuando un colaborador de Dorama lleva a cabo o tiene intereses (comerciales, financieros o de otra manera) que dificultan el desempeño de su trabajo objetiva y efectivamente.

Los conflictos de interés pueden surgir por ejemplo, cuando un colaborador de Dorama, o un miembro de su familia, es decir, su cónyuge, padres, hijos, hermanos, familia política por matrimonio (p. ej., suegra, suegro, yerno y/o nuera) y cualquiera que comparta su hogar, recibe beneficios personales inadecuados (incluyendo préstamos personales, servicios o pagos por servicios que el colaborador de Dorama preste en el ejercicio profesional diario de su actividad profesional) como resultado de su posición en Dorama, u obtiene un enriquecimiento personal o beneficios a través del acceso a la información confidencial de Dorama.

Los conflictos también pueden surgir cuando un colaborador de Dorama, o un miembro de su familia, tiene una participación financiera significativa, es decir, el 3% o más, en una compañía que lleva a cabo una importante cantidad de negocios con Dorama o que tiene intereses comerciales externos, lo cual puede dar como resultado lealtades divididas o comprometer su independencia de criterio.

Los conflictos de intereses pueden surgir en muchas situaciones comunes, a pesar de los mejores esfuerzos personales para evitarlos. Se exhorta a los colaboradores de Dorama para que busquen su esclarecimiento y discutan preguntas sobre posibles conflictos de interés.

Si algún colaborador de Dorama tiene dudas acerca de una situación en particular o se entera de algún conflicto o posible conflicto de intereses, debe comunicarlo a su superior jerárquico inmediato y/o a través del medio de comunicación que defina el Comité de Ética.

### 3.2 Consejeros independientes y otras actividades e intereses externos

No obstante que las actividades externas a Dorama no son necesariamente un conflicto de interés, puede surgir un conflicto dependiendo de su posición dentro de Dorama y de la relación de ésta con la actividad específica en cuestión.

Las actividades externas también pueden crear un posible conflicto de interés si provocan que un colaborador de Dorama elija entre su interés y los intereses de Dorama.

Dorama reconoce que las directrices en este apartado no aplican a los consejeros independientes.

### **Consejeros independientes**

Los colaboradores de Dorama no pueden desempeñarse como consejeros (o en un puesto equivalente) de ninguna organización comercial externa, salvo que dicho servicio esté específicamente aprobado por el Consejo de Administración de Dorama.

Este requisito de aprobación aplica sin importar si un colaborador de Dorama pretende desempeñarse como Consejero de una organización comercial externa en su calidad personal o como un representante de Dorama siendo miembro del Consejo de Administración de la organización externa, por ejemplo, en donde Dorama pueda tener una participación accionaria significativa pero no mayoritaria en la compañía externa.

Existen una cantidad de factores y criterios que Dorama utilizará para determinar si aprueba la solicitud de un colaborador de Dorama para ser consejero de un negocio externo. Las consejerías en compañías externas también deben satisfacer una cantidad de consideraciones del negocio, incluyendo fomentar los intereses de Dorama.

Dorama también tendrá en consideración el compromiso de tiempo y las posibles obligaciones y responsabilidades personales asociadas con la Consejería externa al evaluar la solicitud.

### **Otros compromisos externos**

Reconocemos que los colaboradores de Dorama con frecuencia se comprometen en servicios a la comunidad en sus entidades locales y se comprometen en una variedad de actividades benéficas y elogiamos los esfuerzos de los colaboradores de Dorama en este aspecto. Sin embargo, es obligación de cada colaborador asegurar que todas las actividades externas, incluyendo las actividades benéficas o voluntarias, no constituyen un conflicto de interés o sean de otra manera inconsistentes con su empleo en Dorama.



### 3.3 Protección y uso adecuado de los activos de Dorama

Los colaboradores tienen una responsabilidad de proteger y hacer uso adecuado y eficiente de los bienes de Dorama. Cada uno de nosotros tiene la obligación de evitar la pérdida, el daño, el mal uso, el robo, malversación o destrucción de los bienes. El robo, el mal uso, el descuido y desperdicio de los activos puede tener un impacto directo sobre la rentabilidad de Dorama.

Cualesquiera de las situaciones o incidentes que pudieran conllevar al robo, pérdida, mal uso o desperdicio de los bienes de Dorama deben reportarse inmediatamente a su superior jerárquico inmediato o a un representante de la Subdirección Administrativa tan pronto se tenga conocimiento.

### 3.4 Oportunidades corporativas y recursos

Los colaboradores tienen una obligación con Dorama de promover los intereses legítimos de Dorama cuando surja la oportunidad para hacerlo y de utilizar los recursos corporativos exclusivamente para ese fin. Las oportunidades y recursos corporativos no deben tomarse o utilizarse para beneficio personal.

Los colaboradores tienen prohibido:

- aprovechar para ellos mismos las oportunidades que descubran por medio del uso de la propiedad corporativa, información o de su puesto,
- utilizar la propiedad corporativa, información, recursos o su puesto corporativo para beneficio personal, y
- competir directa o indirectamente con Dorama, en cada caso, sin el consentimiento del Consejo de Administración.

### 3.5 Regalos, entretenimiento e incentivos

Los regalos y entretenimiento de negocio están diseñados para crear relaciones buenas y sólidas entre socios comerciales. Sin embargo, bajo ciertas circunstancias, los regalos, entretenimiento, favores, beneficios, y/u ofertas de trabajo pueden ser intentos para "comprar" un trato favorable. Aceptar dichos incentivos puede levantar dudas sobre la capacidad de un colaborador de Dorama para realizar juicios comerciales independientes para el mejor interés de Dorama, por ejemplo, un problema surgiría sí...

- un colaborador de Dorama recibe un regalo, entretenimiento u otro incentivo que comprometa, o que razonablemente pudiera apreciarse que

compromete, la capacidad de tal individuo para tomar decisiones comerciales objetivas y justas en nombre Dorama, o

- el ofrecimiento por parte de un colaborador de un regalo, entretenimiento u otro incentivo que aparente ser un intento por obtener negocio a través de medios inadecuados o utilizar medios inadecuados para obtener cualquier ventaja especial en nuestras relaciones comerciales, o que razonablemente pudiera ser visto como un intento.

Estas situaciones pueden surgir en diversas circunstancias (incluyendo con los proveedores o clientes actuales o prospectos) y los colaboradores de Dorama deben recordar que ciertos tipos de incentivos, pueden constituir sobornos ilegales, pagos o comisiones ocultas.

La responsabilidad depende de cada colaborador para utilizar el buen juicio y asegurar que no exista violación de estos principios. Sin embargo, queda estrictamente prohibido el recibir regalos, entretenimientos o incentivos, en efectivo o especie que excedan de treinta veces la Unidad de Medida y Actualización (UMA)<sup>1</sup> sin previa autorización, en caso de recibirlo se deberá reportar a su superior jerárquico inmediato y/o al Comité de Ética.

Si algún colaborador tiene cualquier pregunta o duda sobre si cualquier regalo, entretenimiento u otro tipo de incentivo es adecuado, por favor comunícalo a través del medio que establezca el Comité de Ética.

### 3.6 Ética de compras

Las áreas que llevan a cabo las compras para operación de Dorama, deben observar las siguientes directrices y prácticas además de las otras disposiciones de esta guía:

- **Justicia/Licitación competitiva**, deben tratar a todos los posibles participantes de manera justa cuando se acerquen a consultar todas las compras significativas sin excepción.
- **Neutralidad**, tienen prohibido aceptar, directa o indirectamente, es decir a través de un miembro de su familia, familiares y primos hermanos, regalos, entretenimiento, comisiones, beneficios personales u otros incentivos de cualquier tipo de existentes o potenciales proveedores sin el permiso

---

<sup>1</sup> La Unidad de Medida y Actualización (UMA) es la referencia económica en pesos para determinar la cuantía del pago de las obligaciones y supuestos previstos en las leyes federales, de las entidades federativas, así como en las disposiciones jurídicas que emanen de todas las anteriores. (INEGI)

expreso de quien encabeza el área que realice la compra. Esto significa que sin el permiso expreso no pueden:

- Aceptar ninguna comida, invitación a un evento deportivo, social o evento similar de un proveedor, ni participar en ningún viaje, seminario, visita u otro evento de cualquier tipo organizado por un proveedor.
- Aceptar regalos personales, entretenimiento o favores de un proveedor incluyendo los regalos “percederos” o para consumirse, que pudieran recibirse de proveedores de manera eventual sin haberlo solicitado. Tal regalo percedero recibido debe ser rechazado cuando sea posible, y de no serlo, se debe donar a Dorama.
- Aceptar cualquier tipo de servicios o productos de un proveedor a precios rebajados o bajo términos o condiciones especiales que generalmente no están disponibles para el público en general.
- **Confidencialidad**, las ofertas de los proveedores y el contenido de los contratos con ellos son estrictamente confidenciales y deben tratarse debidamente. Bajo ninguna circunstancia, esta información debe ser divulgada fuera de Dorama sin la aprobación expresa del responsable del área que realiza la compra, salvo que su divulgación sea requerida por ley, reglamentos o por investigaciones, visitas de inspección o procesos de carácter legal o reglamentario. La única excepción es cuando sea debidamente validada por un funcionario para investigaciones de asuntos legales o reglamentarios o por otras razones comerciales válidas.
- **Transparencia / evidencia**, todos los aspectos importantes relacionados con la decisión de compra de bienes y/o servicios deben registrarse en un documento que se conserve en un archivo conforme a la política de archivo correspondiente. En particular, este documento debe contener los factores técnicos y financieros que influyeron sobre la decisión, al igual que las opiniones y autorizaciones que lo precedieron, conforme a los procedimientos vigentes al momento que se tomó la decisión.

## 4. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y PRÁCTICAS DE REVELACIÓN

### 4.1 Confidencialidad

Los colaboradores de Dorama deben mantener la confidencialidad de la información sensible no pública y otra información confidencial confiada a ellos por Dorama o por sus clientes y no deben revelar dicha información a ninguna persona excepto cuando la revelación esté autorizada por Dorama o sea impuesta por ley, excepto en el caso de que dicha revelación se realice a:

- otros colaboradores de Dorama que tengan “necesidad de conocerla” en relación con el ámbito de sus obligaciones, ó
- personas externas a Dorama (tales como abogados, contadores, auditores externos, servicios de sistemas u otros consejeros) que necesiten conocerla en relación con un mandato o compromisos específicos de Dorama o quienes de otra manera tengan una razón comercial o legal válida para recibirla y que hayan suscrito los contratos de confidencialidad apropiados.

La información confidencial incluye toda la información no pública que pudiera ser de utilidad para la competencia, o perjudicial para Dorama o sus clientes, si ésta fuera revelada. También incluye nuestra propiedad intelectual (tal como información confidencial de los productos, secretos comerciales, patentes, marcas registradas y derechos de autor), negocios, mercadotecnia y planes de servicio, bases de datos, registros, información sobre salarios, datos financieros y reportes no publicados, al igual que la información que los socios de proyectos comunes, proveedores o clientes nos hayan confiado.

La obligación de preservar la información de manera confidencial continúa aun después de que su relación laboral con Dorama se termine.

Para proteger la información confidencial, los colaboradores de Dorama deben evitar arreglos especiales de confidencialidad que pudieran ser requeridos por ciertas entidades o personas, incluyendo colaboradores de negocios externos y dependencias de Gobierno y asociaciones comerciales que pretendan acceder a información material de carácter no público, por ejemplo:

- Documentos relacionados con asuntos no públicos deberán protegerse debidamente.

- Se deben implementar y mantener controles adecuados para la recepción y vigilancia de visitantes a las áreas sensibles.
- En donde sea adecuado, se deben utilizar procedimientos de control de documentos, tales como la numeración de los ejemplares y el registro de su distribución.
- Si un colaborador de Dorama está fuera de la oficina en relación con una transacción confidencial no pública, las asistentes y recepcionistas deben tener precaución en revelar la localización del colaborador de Dorama.
- Las conversaciones de negocios sensibles, ya sea en persona o por teléfono, deben evitarse en lugares públicos y se debe tener cuidado al utilizar computadoras portátiles y dispositivos similares en lugares públicos.
- Los mensajes a través del correo electrónico y los documentos adjuntos que contengan información privilegiada no pública deben tratarse con similar discreción (incluyendo encriptación, si fuera necesario).
- Tratándose de datos personales sensibles, queda estrictamente prohibido proporcionar cualquier tipo de información de los fiados, contratantes, beneficiarios, asegurados y otros, teniendo en cuenta que el tratamiento de datos personales deberá limitarse al cumplimiento de las finalidades previstas en el aviso de privacidad publicado en la página web institucional [www.dorama.mx](http://www.dorama.mx), en la Política de Protección de Datos Personales (Puntos Generales) y en la Política para el Adecuado Empleo y Aprovechamiento de los Recursos Humanos y Materiales de Dorama (punto 3.4 Confidencialidad), las que se localizan en la intranet de Dorama.
- El área de Auditoría Interna tiene facultad, que le ha sido otorgada por el Consejo de Administración, para obtener información, acceso a todos los registros, archivos, datos, actividades y procesos, incluyendo la información relativa a la gestión de Dorama, así como a las actas de sus comités operativos y de aquéllos que auxilien al Consejo de Administración en el diseño, operación, vigilancia y evaluación de las políticas y estrategias de los aspectos que integran el sistema de gobierno corporativo, por lo que todo requerimiento de información que dicha área realice, deberá ser proporcionada.

## 4.2 Exactitud en la revelación

Las leyes imponen requisitos continuos de revelación a Dorama y la obligan a enviar reportes e información financiera regularmente, y a hacer otras entregas a diversos

reguladores y autoridades, entre otras autoridades de control, a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a la Comisión Nacional de Defensa de Usuarios de Servicios Financieros, a la Unidad de Inteligencia Financiera de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en materia de Prevención de Lavado de Dinero. Los reportes y entregas deben cumplir con todos los requisitos legales aplicables y no deben contener información errónea, ni omitir hechos importantes.

Si algún colaborador está directa o indirectamente involucrado en la preparación de dichos reportes y entregas, o si algún colaborador se comunica de manera regular con los medios de comunicación, inversionistas y analistas relacionados con Dorama, debe asegurarse, dentro del alcance de sus actividades de trabajo, que dichos reportes, entregas y comunicaciones sean completas, justas, oportunas, precisas y comprensibles, y que cumplan con los requisitos legales aplicables.

Esto aplica a todas las revelaciones públicas, declaraciones orales, presentaciones visuales, conferencias de prensa y llamadas con los medios de comunicación, su desempeño financiero y otros asuntos similares.

Como parte del Gobierno Corporativo, se instauró el Área de Administración Integral de Riesgos cuya finalidad es la gestión de los riesgos a los que puede estar expuesta Dorama. Para poder llevar a cabo estas actividades, es necesario que tanto colaboradores como funcionarios estén conscientes de que tienen la obligación de reportar a esa unidad de control todas las situaciones de riesgos relevantes, tales como fraude, robo y/o incumplimiento a la Normatividad interna o externa, que detecten o de las que tengan conocimiento y que puedan provocar daños o pérdidas a Dorama.

Deberán informar al titular del área de Auditoría Interna cualquier deficiencia de control, pérdida de documentación o bienes de Dorama, así como la presunción o detección de irregularidades que sean de su conocimiento en el desempeño de sus funciones. El área de Auditoría Interna dará el tratamiento correspondiente de acuerdo con los procedimientos que para tal efecto se hayan establecido.

#### 4.3 Influencia indebida sobre el procedimiento de las auditorías

Los colaboradores de Dorama, así como personas que actúan bajo su dirección, tienen prohibido tomar cualquier acción para coaccionar, manipular, engañar o influir fraudulentamente a cualquier contador público independiente o certificado o auditor que esté comprometido en el desempeño de una auditoría o revisión de los estados financieros de Dorama.

La siguiente es una lista de acciones que pueden constituir una influencia inadecuada:

- Ofrecer o pagar sobornos u otros incentivos financieros a un auditor, incluyendo la oferta de empleo o contratos para los servicios diferentes a auditoría;
- Proporcionar intencionalmente a un auditor un análisis jurídico inexacto o engañoso;
- Amenazar con cancelar o cancelar los compromisos existentes de auditoría o de otro tipo diferente a la auditoría, si el auditor objeta la contabilidad de la compañía; o
- Intentar que un socio sea destituido de los servicios de auditoría porque el socio objeta la contabilidad de la compañía.

La lista anterior no es limitativa, y otras acciones también pueden constituir una influencia inadecuada dependiendo de las circunstancias.

#### 4.4 Conservación de registros y retención

Mantener y conservar adecuadamente los registros corporativos es de suma importancia. Dorama es responsable de asegurar que los registros comerciales se mantengan y conserven adecuadamente de conformidad con las leyes y regulaciones aplicables en la jurisdicción en donde opera.

## 5. CUMPLIMIENTO CON LAS LEYES Y REGULACIONES/REQUERIMIENTOS LEGALES Y LITIGIOS

### 5.1 Cumplimiento con las leyes, reglas y regulaciones

En Dorama tenemos un compromiso para llevar a cabo nuestra actividad en cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables y de conformidad con los principios éticos más altos. Este compromiso nos ayuda a asegurar nuestra reputación por honestidad, calidad e integridad.

### 5.2 Uso de información privilegiada

Existen ocasiones en donde los colaboradores de Dorama puedan tener información confidencial "interna", la cual no es de conocimiento del público. Los colaboradores deben tratar dicha información como confidencial por lo que, no deben dar información a ninguna persona ajena a Dorama.

### 5.3 Antimonopolio y negociación justa

Dorama cree que el bienestar de los consumidores se satisface mejor con la competencia económica. Nuestra política es competir vigorosa, agresiva y exitosamente en el clima comercial actual, que cada día es más competitivo, y actuar así en todo momento de conformidad con todas las leyes antimonopolio, de libre competencia y negociación justa aplicables en todos los mercados en donde operamos. Pretendemos sobresalir mientras operamos honesta y éticamente, nunca tomando una ventaja injusta sobre los otros.

Cada colaborador de Dorama debe esforzarse para negociar de manera leal con los clientes, proveedores, competidores de Dorama y con otros colaboradores de la misma Institución. Nadie debe tomar ventaja injusta a través de la manipulación, encubrimiento, abuso de información privilegiada, declaración falsa de hechos importantes o cualquier otra práctica de negociación desleal.

Las leyes antimonopolio de muchas jurisdicciones están diseñadas para preservar una economía competitiva y promover una competencia justa y vigorosa. En Dorama estamos obligados a cumplir con estas leyes y regulaciones.

Los colaboradores de Dorama involucrados en la comercialización, compra y venta, o las de contratos o en negociaciones con competidores, tienen una responsabilidad especial para asegurar que entienden nuestros estándares y que están familiarizados con las leyes de competencia aplicables. Puesto que estas leyes son complejas y pueden variar de una jurisdicción a otra, los colaboradores de Dorama deben buscar la opinión de la Subdirección Jurídica si tienen dudas.

### 5.4 Relaciones con personal de Gobierno

Los colaboradores de Dorama deben estar conscientes que las prácticas que son aceptables en el ambiente de negocios entre empresas privadas (tales como ofrecer viajes, alimentos, entretenimiento y otras cosas que tienen un valor económico), pueden ser totalmente inaceptadas e inclusive ilegales cuando se trata de colaboradores de Gobierno y otros que actúan en nombre del Gobierno.

Contraviene estrictamente la visión de Dorama que los colaboradores den dinero o regalos a cualquier funcionario o a cualquier empleado de una entidad gubernamental, sí hacerlo puede interpretarse razonablemente como que tiene una conexión con las relaciones comerciales de Dorama.

Esperamos que todos los colaboradores se nieguen a hacer pagos cuestionables. Cualquier propuesta de pago o regalo a un servidor público de gobierno debe ser revisado primero por la Subdirección Jurídica. Los colaboradores deben estar conscientes que no tienen necesariamente que hacer pagos para violar la visión de



Dorama y la ley – el hecho de ofrecer, prometer o autorizar el pago se considerará una violación a este Código.

Además, muchas jurisdicciones tienen leyes y regulaciones relacionadas con las gratificaciones de negocios que pueden ser aceptadas por personal del gobierno.

Los regalos o cortesías que no son adecuados ni para los particulares, son en todos los casos inadecuados para los servidores públicos de Gobierno.

## 5.5 Requerimientos legales, visitas de inspección y litigios

### Requerimientos de información

Los organismos de vigilancia y control, de manera eventual, pueden realizar requerimientos o visitas de inspección que requieran información acerca de Dorama, sus clientes y otras partes que generalmente se consideran confidenciales o privilegiadas.

Todos los requerimientos reglamentarios y relacionados con cualquier compañía de negocios con fianzas y/o seguro de caución, las debe canalizar a través del área de Oficialía de Partes o bien, de la Subdirección Jurídica. Los colaboradores de Dorama que reciban dichos requerimientos deben referirlas inmediatamente a estas áreas, de acuerdo con el proceso establecido.

### Tipos de requerimientos

Los requerimientos legales pueden recibirse por correspondencia, notificación domiciliada, correo electrónico, teléfono o visita de inspección. En el caso de una visita de inspección, se puede exigir la presentación o inspección inmediata de documentos. Mientras que cualquier requerimiento vía telefónica o en persona de manera no oficial debe manejarse de manera amable, se debe informar a la persona que llama o que realiza la visita de inspección que las respuestas a dicho requerimiento son responsabilidad del área de Oficialía de Partes y/o Jurídica.

Por consiguiente, se le debe pedir a la persona que realiza la visita de inspección que espere brevemente mientras se llama a estas áreas, para que le oriente sobre la manera de proceder. En caso de un requerimiento vía telefónica, se debe comunicar a la persona que realiza la llamada telefónica con el área de Oficialía de Partes o Jurídica o se le debe informar que pronto se le devolverá su llamada. Los requerimientos por escrito o por correo electrónico deben enviarse inmediatamente al área de Oficialía de Partes, quienes proporcionarán la respuesta adecuada.

### **Responder a los requerimientos de información**

Bajo ninguna circunstancia deberá revelarse ningún documento o material a las autoridades reguladoras en respuesta a cualquier requerimiento sin la aprobación y análisis de las áreas correspondientes de atención. De la misma manera, ningún colaborador de Dorama deberá tener discusiones sustanciales con ningún personal de algún órgano regulador sin consultar previamente a la Subdirección Jurídica.

### **Visitas de inspección o investigaciones regulatorias**

Cualquier colaborador de Dorama al que se le notifique que es objeto de una visita de inspección o investigación regulatorias, ya sea en relación con sus actividades en Dorama o en un empleo previo, debe notificar inmediatamente a la Subdirección Jurídica y/o a la Subdirección que le corresponda.

### **Litigios**

Cualquier recibo de aviso u otra notificación de demanda o investigación, administrativa o judicial, en curso o inminente en contra de Dorama debe entregarse inmediatamente al de Oficialía de Partes y/o área Jurídica. Estas personas también deben notificarse sobre cualquier caso en el cual un colaborador de Dorama sea demandado o amenazado con una acción legal en un asunto que involucre sus actividades profesionales en nombre de Dorama.

Se debe notificar inmediatamente al área de Oficialía de Partes y/o jurídica ante la recepción por parte de un colaborador de Dorama de un citatorio u otro requerimiento de información por parte de cualquier autoridad reglamentaria o autoridad gubernamental en relación con cualquier asunto sujeto a investigación o litigio.

También se debe dar notificación a estas personas en caso que un colaborador de Dorama reciba cualquier notificación de juicio, embargo u otros documentos legales que se relacionen con cualquier litigio o investigación reglamentaria en curso o bajo amenaza. La Subdirección Jurídica determinará la respuesta adecuada.

### **Conservación de libros y registros**

En caso de un litigio próximo, anticipado o razonablemente previsible o de cualquier investigación reglamentaria o gubernamental, todos los registros relevantes (ya sean en papel, electrónicos o de otra forma) deben ser preservados y cualquier destrucción de documentos (formalmente programada o de otra manera) deberá suspenderse inmediatamente.

## 6. FRAUDE INTERNO Y LAVADO DE DINERO

### 6.1 Fraude interno

Dorama está consciente de los riesgos que surgen de las actividades fraudulentas internas; riesgos no solamente para las operaciones de nuestro negocio sino también para nuestra imagen en el mercado. Dorama actualmente tiene varias prácticas y procedimientos para combatir el fraude en sus respectivas operaciones, de acuerdo con la normatividad aplicable, por lo que los colaboradores deberán apegarse a las políticas internas establecidas por Dorama.

### 6.2 Lavado de dinero

Dada la naturaleza financiera de las actividades comerciales de fianzas y seguro de caución, el lavado de dinero posee riesgos únicos y significativos tanto desde el punto de vista legal como desde el punto de vista de la reputación. El cumplimiento con las leyes y reglamentos en contra del lavado del dinero es de suma importancia para todo el personal de Dorama, así como dar cumplimiento a las políticas establecidas para este efecto.

## 7. REPORTE DE FALTA DE ÉTICA PROFESIONAL

### 7.1 ¿A quién acudir en caso de dudas?

Se exhorta a todos los colaboradores de Dorama a que reporten inmediatamente cualquier práctica o acción que crean que sea inadecuada o incongruente con cualquiera de las Políticas de este Código. Aun cuando se exhorta el reporte de buena fe, los colaboradores de Dorama no están obligados a hacerlo y el reporte es completamente confidencial y voluntario.

En cada una de las Políticas incluidas en este Código, hemos descrito los procedimientos generalmente disponibles para exponer y abordar problemas, preocupaciones o dudas que puedas tener sobre la aplicación de una Política para una situación en particular.

Hablar con la persona adecuada es uno de los primeros pasos para entender y resolver lo que con frecuencia son preguntas difíciles. Como regla general, si algún colaborador tiene cualquier duda o preocupación sobre el cumplimiento con las Políticas contenidas en este Código o simplemente no se está seguro de lo que "se debe hacer" en una situación en particular, se exhorta a se hable con su superior jerárquico inmediato o en su caso, se comuniquen con el Comité de Ética, a través del medio que se establezca.

## 7.2 Declaración de la Política sobre el manejo de quejas de los colaboradores

Si algún colaborador reporta cualquier práctica o acción que se considere inadecuada o incongruente con cualquiera de las Políticas establecidas en este Código, se debe hacer de buena fe. Esto significa que, cuando un colaborador hace su reporte, deberá hacer todo lo posible para enfocarse en los hechos que se consideren inconsistentes con las Políticas establecidas.

Este reporte debe contener la mayor información específica posible para permitir una evaluación adecuada sobre la naturaleza, magnitud y urgencia de la situación y debe ser documentada lo más completa y detallada posible.

Cualquier persona que reporte de buena fe alguna práctica o acción que crea que es inadecuada o incongruente con alguna de las Políticas establecidas en este Código, no enfrentará sanciones disciplinarias y será protegida en contra de represalias por parte de otros, aun cuando después se demuestre que los hechos reportados son inexactos o no se realice ninguna actuación.

Cualquier colaborador de Dorama que realice un reporte de mala fe o de otra manera abuse del sistema de reporte, puede estar sujeto a sanciones disciplinarias y legales. Cualquier colaborador de Dorama involucrado en represalias en contra de aquellos que reportan de buena fe estará sujeto a serias sanciones disciplinarias por parte Dorama.

Es responsabilidad del Comité de Ética definir los procedimientos, formatos y medios mediante los cuales, cualquier colaborador requiera o necesite presentar un reporte o queja.

## 8. RELACIONES INTERPERSONALES Y ACTIVIDADES EXTRA LABORALES

### 8.1 Relación con los superiores jerárquicos

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

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

Lealtad al superior jerárquico no quiere decir obediencia ciega que, en un caso extremo, podría transformarse en complicidad. Por el contrario, es criticarlo abierta pero constructivamente buscando que mejore sus argumentos y perfeccione sus juicios; respetar su autoridad y aceptar sus decisiones; mantenerlo informado de las buenas y malas noticias en los asuntos que son relevantes; y defender sus ideas ante terceros. Comprometerse en el trabajo no es otra cosa que cumplir todo aquello a lo que nos hayamos obligado, con calidad y en tiempo, sin limitar nuestro esfuerzo, capacidad o talento para lograrlo.

### 8.2 Relación con los compañeros

El trato respetuoso y cordial entre compañeros de trabajo es uno de los cimientos sobre los que se construye cotidianamente el clima de mutua aceptación y soporte que caracteriza a los grupos de trabajo exitosos, en los que la comunicación es fácil, los problemas se discuten abiertamente, se llega a soluciones y acuerdos con rapidez y se establecen compromisos que se cumplen. No obstante, todo esto no sería posible si no existiera además un ingrediente igualmente importante: la integridad básica de los miembros del grupo. Esta es la que nos lleva a actuar de buena fe; a decir la verdad y aceptar como cierto lo que dicen los demás, en una palabra, a confiar en los otros y a esperar lo mismo de ellos. Para cualquier persona, la integridad en un compañero de trabajo significa camaradería y colaboración.

### 8.3 Relación con los subordinados

El superior jerárquico es el representante de Dorama ante sus subordinados, y como tal tiene la facultad para asignar tareas, supervisar la forma en que se

ejecutan, revisar los resultados, hacer indicaciones para corregir lo que a su juicio no está bien y evaluar el desempeño del personal. El ejercicio de estas facultades entraña una gran responsabilidad, ya que las decisiones de los superiores jerárquicos afectan a quienes de ellos dependen, y no sólo en el punto estrictamente laboral, sino también en aspectos personales, dado que los seres humanos somos unitarios y no nos podemos dividir para que una de nuestras facetas actúe, piense y sienta en el trabajo y otra fuera de él. Un superior jerárquico íntegro otorga a sus subordinados un trato justo, mantiene con ellos una comunicación veraz y oportuna y utiliza la autoridad que Dorama le ha delegado con inteligencia y discreción.

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

La autoridad es un instrumento del superior jerárquico para lograr los resultados que Dorama espera.

Su uso adecuado requiere de sensibilidad y buen juicio para no caer en situaciones dudosas en las que el superior jerárquico pudiera ser criticado de rigidez o debilidad.

#### 8.4 Actividades extra laborales

Es frecuente que en el desarrollo de actividades académicas, los colaboradores hagan referencia a situaciones o información de su área de trabajo o de Dorama, ya sea como casos de estudio y temas de tesis, o para ilustrar determinados conceptos en la exposición de cátedras en instituciones educativas a las que acuden como alumnos o maestros; al hacerlo, se debe tener presente que esta información es propiedad de Dorama y por lo tanto, es necesario obtener su permiso para que sea utilizada con dichos propósitos. El personal que esté considerando la posibilidad de utilizar material de Dorama con estos fines, debe asegurarse que la información no sea confidencial y de que su difusión no perjudicará la imagen de Dorama.

## 8.5 No discriminación y Acoso

En Dorama se respetan los derechos y dignidad de las personas, por lo que sus colaboradores no deben cometer actos de discriminación, entendiéndose por ésta toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades hacia ninguna persona, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el género al que pertenece, el origen étnico o nacionalidad, el color de piel, la cultura, las creencias, la religión, la edad, la raza, la orientación o preferencia sexual, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, ni por cualquier otro motivo.

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

Dorama tomará las medidas oportunas y apropiadas si se infringe lo establecido en el párrafo anterior, lo cual podría ocasionar la toma de medidas disciplinarias, incluido el cese del empleo o cargo.

## 9. SANCIONES

La persona que viole este Código de Ética y Conducta Laboral se hará acreedor a las sanciones que Dorama le imponga.

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

Según la gravedad de la sanción podrá ser:

1. Amonestación
2. Suspensión
3. Recisión
4. Denuncia

Y será referida a la Subdirección Administrativa para su ejecución apegándose al Reglamento Interior.