



Código de Convivencia

2026

Este documento es una forma de expresar ese compromiso en donde se enumeran los valores y políticas que deben guiar las actividades de los colaboradores de CIA SC. Por tanto, creemos que la lectura de este Código y su aplicación ayudarán a obtener un ambiente de trabajo que apoye al desarrollo de sus actividades con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados. Es por eso que necesitamos que todos estén convencidos y velemos para que sea respetado.

Contenido

Mensaje de Dirección	1
Sección I: Descripción	2
Sección II: Anticorrupción y Soborno	4
Sección III: Conducta general	5
Sección IV: Política Teletrabajo	15
Sección V: Sanciones	17
Información de contacto	27
información de la compañía	27

Mensaje de Dirección

"La única forma de hacer un buen trabajo, es amar lo que haces"

En Consultores e Investigadores en Administración, S.C. creemos firmemente, que los colaboradores son el principal factor para cumplir con los objetivos, hacer crecer a la organización y satisfacer al cliente. Por tal motivo, nos esforzamos en mantener a personas talentosas y comprometidas con su desarrollo profesional y personal.

La obtención del éxito involucra un compromiso de todos los que colaboramos, con lo que hacemos y con cómo lo hacemos. Al tener la ambición de ser líderes en el mercado, estamos comprometidos en ser reconocidos como una empresa que se rige por su conducta ética, responsable con la comunidad y el medio ambiente.

Este **Código de Convivencia** expresa todos los valores y políticas que deben prevalecer en nuestra empresa. Por lo que necesitamos que todos estemos convencidos y velemos para que sea respetado.

C.P. Javier Mendoza Lara
Director General
2026

Sección I: Descripción

Este Código de Convivencia define el modo en que los colaboradores deben actuar para alinear sus comportamientos y actitudes con la filosofía de la empresa y partes interesadas¹. En CIA SC., todos los colaboradores deben actuar de forma correcta e íntegra en la búsqueda del cumplimiento de los objetivos organizacionales, tomando en cuenta los valores y siguiendo los lineamientos de este código, el Reglamento Interior de Trabajo y los reglamentos internos de cada área.

Objetivos

- Indicar lo que la empresa espera de cada colaborador en diferentes situaciones que puede enfrentar en el trabajo o fuera de él.
- Dejar claros los valores organizacionales para que todos los colaboradores puedan comprenderlos, respetarlos y practicarlos.
- Comunicar a los colaboradores los comportamientos permitidos dentro de la organización para mantener buenas relaciones entre compañeros de trabajo, clientes, proveedores y demás partes interesadas.
- Establecer los principios fundamentales que son guía en nuestro modo de actuar ético en relación con nuestros accionistas, clientes, proveedores y sus subcontratistas, autoridades, medio ambiente, comunidad y todo aquel que interactúa con CIA SC.
- Dar a conocer el Buzón CIA, a través de cual se puede reportar cualquier comportamiento, incumplimiento o práctica que no se apegue a lo dispuesto en este Código de convivencia.

Aplicable

El Código de Convivencia *aplica a todas las personas que colaboran para CIA, SC.* y debe regular las relaciones que se mantienen dentro y fuera de la empresa con:

¹ Clientes, Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos A.C., Terceras personas, Autoridades regulatorias, Colaboradores, Socios, Accionistas, Proveedores y Sociedad en general.

- Todas las filiales y subsidiarias de CIA SC.
- Todos los colaboradores de CIA SC., incluido el personal de cualquier filial en la que CIA SC. cuente con una participación mayoritaria, independientemente de su ubicación, función, grado o posición.
- Clientes.
- Proveedores.
- Las autoridades (en todos los niveles).
- La comunidad local y con la sociedad en general.

En consecuencia, debe ser cumplido por todo el personal de la Organización, independientemente de la función que ocupe o ubicación geográfica, así mismo, las personas con empleados a cargo deben:

- Fomentar el cumplimiento mediante el ejemplo.
- Asegurarse que su equipo de trabajo conozca, entienda y aplique el Código de convivencia.

Nuestros Valores

- **Integridad:** *"Lo que decimos, lo hacemos"*
- **Equidad y justicia:** *"Las oportunidades son para todos"*
- **Identidad:** *"Todos somos CIA SC."*
- **Responsabilidad:** *"Que las cosas pasen, depende de nuestro compromiso"*
- **Respeto:** *"Tratamos a los demás como nos gustaría ser tratados"*
- **Trabajo en equipo:** *"Juntos, lo podemos todo"*

Cuando recurrir al Código de Convivencia

Siempre que estés indeciso sobre cómo actuar, consulta el Código de Convivencia, lo puedes encontrar en el [Sistema de Gestión de Calidad](#). Si la duda persiste, consulta a tu líder y/o al Área de Recursos Humanos al correo de r.humanos@ciasc.mx

Sección II: Anticorrupción y soborno

En CIA SC. la legalidad forma parte de nuestra cultura y trabajamos para que nuestros colaboradores la practiquen, por ello:

- Cumplimos con las **leyes y regulaciones** aplicables a nuestra operación.
- Todos los representantes de CIA SC. deberán **conducirse con los más altos valores y estándares éticos** con los que profesa la empresa.
- **No se puede prometer, ofrecer y acordar algún valor** para cualquier funcionario con la finalidad de beneficiar de manera directa o indirecta los intereses de comercialización con CIA SC.
- Prohíbe terminantemente realizar cualquier práctica identificada como **lavado de dinero**, por tal motivo ningún colaborador que labore en CIA SC. deberá usar su relación, posición o influencia dentro de la organización para encubrir o pretender negar u ocultar el origen de fondos obtenidos o derivados de manera ilegal.
- Quedan prohibidos **los donativos o cualquier promesa de donativos**, a cambio de un favor, ventaja económica y/o soborno. En caso de querer realizar algún donativo debe ser con un fin de beneficio a la sociedad, éste deber ser autorizado por Dirección General y someterse a consideración del Comité de Seguridad de la Información.
- Se permite la **concesión de regalos bajo ciertas circunstancias limitadas**. No se puede aceptar dinero en efectivo o equivalentes de efectivo. Cualquier obsequio u hospitalidad no puede ser vinculado a un propósito comercial ni tener como finalidad ejercer una influencia sobre una decisión comercial.

Sección III: Conducta general

Uso correcto de bienes y activos

- Cada colaborador es responsable del *uso correcto y salvaguarda* de los bienes y activos que forman parte de su trabajo directa o indirectamente. De igual manera, aplica para los bienes y activos de los clientes, proveedores y demás partes interesadas.
- Los bienes y activos como inmuebles, equipos, instalaciones, planes de negocio, información técnica, papeles, documentos de trabajo, formatos, software, información de cada colaborador y otros que forman parte del patrimonio de la empresa **no deben utilizarse en beneficio propio**.
- Cada colaborador es responsable del buen uso y manejo de los activos y bienes, ya que en caso de **daño por el mal uso y/o descuido**, está obligado a pagar el 100% de los gastos que se deriven de la reparación y/o reposición.
- El colaborador **no podrá modificar o reubicar** equipos de cómputo, software, información, periféricos y/o cualquier otro medio de soporte de información
- Es importante reportar al jefe inmediato cualquier **descompostura o anomalía** que observe sobre los activos y bienes que están bajo su responsabilidad.
- El colaborador **no podrá comprometer la seguridad** del patrimonio de la empresa o de sus compañeros de trabajo que se encuentren en su lugar de trabajo, debido a la falta de atención en el desempeño de su trabajo.
- Cada colaborador **está obligado a regresar los activos y bienes** de la empresa en el momento que sea requerido por el representante autorizado de la organización.
- Al término de sus labores, el colaborador debe **cerciorarse de tomar las medidas de seguridad** pertinentes en cuanto a los activos y bienes que tienen bajo su custodia.
- Queda estrictamente prohibido el uso del **teléfono celular personal (ya sea para llamadas o envío de mensajería instantánea)** dentro de las instalaciones en horario laboral, salvo casos de emergencia.
- Cada colaborador es **responsable de la información de que dispone**, por lo que queda estrictamente prohibido hacer mal uso de ésta y se tiene el deber de guardar secreto, aún en el caso de que deje de trabajar en CIA SC. El uso de información en beneficio propio o de terceros constituyen crimen, sujeto a sanciones de orden laboral y penal.

- Los informes, papeles de trabajo y demás documentos que se utilizan en la actividad de cada colaborador son **propiedad de CIA SC.**, por lo que no se podrá llevar ni copiar y mucho menos cuando un trabajador sea desvinculado de la empresa.
- Debe **comunicar a sus superiores** cualquier hecho que pueda parecer extraño o incompatible con los valores de CIA SC.
- Los colaboradores pueden **utilizar internet** solamente para el uso de las actividades laborales y no para el beneficio propio.
- Los colaboradores **no podrán modificar, alterar y/o borrar información**, configuraciones de sistemas, programas instalados, correspondencia, documentos, comprobantes o controles de clientes o de la empresa, cualquiera que sea su objeto.
- Utilizar en forma **eficiente los activos de CIA SC.**, para contribuir al logro de sus objetivos

Sobre la información del cliente y sistemas de gestión

Contamos con dos sistemas (ISO9001:2015 y 27001:2022) que nos apoyan en la calidad, mejora continua de los servicios que proporcionamos y en proteger, cuidar y salvaguardar la información de nuestros clientes:

- **Proteger y preservar la información** generada, obtenida y tratada ya sea propia o de terceros, como un activo de la empresa, con responsabilidad y ética, de acuerdo a las leyes aplicables y nuestros sistemas de gestión.
- Mantendré como **confidencial** durante el transcurso de mi relación laboral y aún después de terminar la misma, **toda información proporcionada** por la empresa que genere o utilice en la prestación de mis servicios, siendo esta enumeración meramente enunciativa pero no limitativa: Información técnica; métodos, manuales de operación, procesos, procedimientos, políticas, programas informáticos, circulares, proyectos de investigación, listas de clientes, datos de precios, datos financieros, fuentes de suministros.
- **No hacer ningún uso personal en beneficio propio de cualquier herramienta** o información proporcionada por la empresa para el buen desarrollo de la prestación de mi trabajo, por ello me haré responsable del uso, manejo y depósito de sus materiales, herramientas y utensilios de trabajo que con motivo de realizar mis actividades dentro de la empresa utilice tales como *users* y *passwords* que me sean asignados, en el entendido que son de mi entera responsabilidad y el posible mal uso que pueda hacerse de ellos.

- **Respetar la privacidad de la información** de los clientes, empresa y acreditados, deudores o investigados. Por lo que solo se debe utilizar de acuerdo con las instrucciones que dicte la empresa, de conformidad con lo establecido con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su reglamento, siendo aplicable únicamente respecto a los datos personales.
- Al momento del término de la relación laboral, **devolver inmediatamente a la Organización los materiales suministrados por la empresa**, y todos los materiales preparados por mí en conexión con la relación laboral, incluyendo, documentos, modelos, códigos originales, diseños, diagramas de flujo, listados, códigos informáticos o cualquier implementación junto con todas las copias de tales materiales.
- **Salvaguardar los datos de terceros que se lleguen a recabar**, por o para el desempeño de las funciones y que incluya datos personales y/o datos personales sensibles se sujetarán a los términos y condiciones de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y su reglamento.

Cualquier colaborador que incurra en contra de las políticas antes mencionadas y ponga en vulnerabilidad la información de nuestros clientes será sancionado como incidencia de consecuencia alta.

Respeto e integridad de los colaboradores

- CIA SC. está comprometida con la **igualdad de oportunidades** para todos, independientemente de raza, sexo, religión, creencias o nacionalidad.
- Queda estrictamente **prohibida cualquier forma de maltrato, violencia o segregación** entre el personal en materia de:
 - Apariencia física
 - Cultura
 - Discapacidad
 - Idioma
 - Sexo
 - Genero
 - Edad
 - Condición social, económica, de salud o jurídica
 - Embarazo

- Religión
 - Origen étnico o nacional
 - Preferencias sexuales
 - Situación migratoria
-
- En CIA SC. no se permite contratar **menores de edad** sin el consentimiento de los padres y/o tutores y respetando la legislación laboral aplicable en materia de contratación de menores de edad, cumpliendo igualmente con los acuerdos internacionales de la OIT.
 - En CIA SC. se garantiza que todos los colaboradores **trabajan de forma voluntaria** y no son obligados o forzados por otras personas o agencias de empleo. No se permite la "coacción" o "imposición" a cualquier colaborador para que realice un trabajo forzoso.
 - CIA SC. confiere la **libre asociación y culto** para los colaboradores con fundamento al artículo 24 de la Constitución Política Mexicana.
 - No se tolera ningún tipo de **discriminación o explotación** contra cualquier colaborador o candidato a un puesto de trabajo.
 - En los procesos de contratación, buscamos otorgar las **mismas oportunidades de empleo a las personas candidatas**, sin importar raza, genero, religión, orientación sexual, estado civil o conyugal, nacionalidad, discapacidad o cualquier otra situación protegida por las leyes federales, estatales o locales.
 - No se tolera **acoso moral o sexual** por ser una práctica inadmisibles en un ambiente de trabajo respetuoso y digno.
 - Respetamos las **diferencias individuales** de cultura, religión y origen étnico.
 - Promovemos la **igualdad de oportunidades y el desarrollo** para todo el personal.
 - Fomentamos un **ambiente laboral de respeto e igualdad**, una atmósfera humanitaria de comunicación abierta y un lugar libre de discriminación, acoso y otras formas de intolerancia y violencia.
 - Estamos comprometidos en la **atracción, retención y motivación** de nuestro personal por lo que no existe diferencia salarial entre empleados y empleadas que desempeñan funciones de responsabilidad similar.
 - Respetamos y promovemos el derecho de las personas para alcanzar un **equilibrio en sus vidas**; impulsando la corresponsabilidad en la vida laboral, familiar y personal de los colaboradores.
 - No se tolera **insultar o provocar riñas** dentro de la empresa.
 - **Respetamos la dignidad** de las personas, su libertad y su privacidad.
 - **Valoramos, respetamos y protegemos** a las personas que trabajan en CIA SC.
 - En CIA SC. consideramos que la **integridad física, la seguridad y la salud** en el trabajo de nuestros colaboradores son importantes como cualquier otro objetivo de CIA SC.
 - Tomamos acciones necesarias para asegurar que se cumplan las siguientes condiciones de seguridad y salud en el trabajo:

- Mantener el orden y la limpieza.
- Contar con extintores y señalizaciones que permiten la contención de emergencias.
- Hacer partícipe a todos los colaboradores en la integración de Comisiones que aseguren la seguridad en el lugar de trabajo.
- Capacitar en forma constante a los colaboradores en temas de seguridad.
- Identificar y evaluar riesgos.
- Proporcionar y mantener un ambiente de trabajo adecuado.
- Es obligación de la empresa asegurar a los colaboradores el **menor riesgo posible** en el desempeño de sus funciones.
- No se permite **faltar al trabajo** sin un motivo justificado y autorización previa.
- CIA SC. brinda a sus colaboradores las prestaciones de conformidad con la legislación aplicable.
- El colaborador debe **reportarse** con su líder cuando falte y avisarle al área de Recursos Humanos.
- No se permite **consumir bebidas alcohólicas o estimulantes**, ni presentarse en estado de ebriedad o bajo influencia de narcóticos.
- **Declaraciones falsas, calumniosas o malintencionadas** sobre colegas, sobre el grupo, sus negocios, aliados, proveedores o clientes pueden ser objeto de sanciones de orden laboral o penal.
- El colaborador no suspenderá, abandonará su trabajo o saldrá a la calle en **horas laborales bajo ninguna circunstancia**, sin autorización escrita de su líder respectivo, debiendo informar al Área de Recursos Humanos.
- El colaborador no podrá ingresar a alguna **persona ajena a la empresa** sin previa autorización.
- El colaborador no deberá realizar **actos inmorales dentro de la empresa**, como aquellos que ofendan la moral o las buenas costumbres.
- El colaborador debe **tratar con dignidad y respeto** a sus compañeros de trabajo.

Jornada laboral

- El **horario de entrada y salida** del colaborador es de acuerdo con las necesidades organizacionales y el puesto que desempeña.
- Una vez que el colaborador entre a la oficina, queda prohibido salir de la misma, para comprar alimentos o realizar otras actividades ajenas a sus funciones.
- El colaborador debe **registrar su entrada y salida** de su jornada laboral y el horario para tomar sus alimentos. En caso de algún problema con el control de asistencia (lista y biométrico), favor de informarlo inmediatamente a su líder y al área de Recursos Humanos para su control. **En caso de no anotarse será considerada como falta.**
- Si el colaborador **no registrara su ingreso** en los registros (biométrico y manual), se considerará como llamada de atención en una primera instancia, para una segunda reincidencia se considera descuento del día.
- Queda estrictamente prohibido que un colaborador **marque o firme** sus horas de entrada y salida del trabajo y comida por otro compañero de trabajo.

- El colaborador debe **presentarse puntualmente** a sus labores y tendrá máximo cinco minutos como tolerancia. **En caso de que el colaborador presente más de 3 retardos en 15 días será acreedor al descuento de un día por cada 3 retardos.**
- El colaborador **no podrá recibir la retribución** correspondiente a los días de ausencia (faltas, permisos, suspensiones, castigos, incapacidades).
- El **día de descanso** semanal es de acuerdo con las necesidades organizacionales y el puesto que desempeña.

Procurando el bienestar, descanso y convivencia familiar de nuestros colaboradores hemos definido el siguiente **calendario laboral**, con los días festivos.

DÍAS FESTIVOS		
DIA	CONMEMORACIÓN	MOTIVO
01-ene	Año Nuevo	Ley Federal del Trabajo
02-feb	Día de la Constitución	Ley Federal del Trabajo
16-mar	Natalicio de Benito Juárez	Ley Federal del Trabajo
01-may	Día del Trabajo	Ley Federal del Trabajo
16-sep	Día de la Independencia	Ley Federal del Trabajo
16-nov	Día de la Revolución	Ley Federal del Trabajo
25-dic	Navidad	Ley Federal del Trabajo

Asimismo, CIA SC. otorga el beneficio de medio día de descanso, al colaborador que **cumple años en día laborable**, la salida será a las **14:00 hrs.** En caso de que su cumpleaños sea el sábado, **se podrá salir a las 12:00 hrs.**

Nota: El medio día de descanso es en el día del cumpleaños por lo que no se puede cambiar el beneficio a otro día, este beneficio está sujeto a la carga de trabajo existente.

Vestimenta

Un aspecto importante de nuestro trabajo es la presentación que tengamos ante nuestros clientes y proveedores desde que hay una junta o recibimos visitas, recuerda que **"tu imagen es nuestra imagen"**. Para estar en nuestras instalaciones de lunes a jueves debe ser formal y de viernes a domingo puede ser casual. Sin embargo, no está permitido usar:

- Pants, shorts, mezclilla rota.
- Faldas muy cortas.
- Gorras deportivas.
- Escotes muy pronunciados.
- Ropa transparente (no debe ser evidente ninguna parte privada).
- Tennis sport* o chancas (*solamente está permitido para personal de campo.)
- Ropa muy ajustada.
- Asimismo, se deberá portar en todo momento la credencial de la organización en un lugar visible.

En todo momento se debe cuidar la higiene personal (cabello, ropa, uñas) con la finalidad de siempre proyectar profesionalismo.

Cliente

Nuestro personal tiene dentro de sus funciones la responsabilidad de atender a clientes, proveedores, medios y cualquier autoridad, además de asegurar la calidad de los servicios que ofrecemos, asumir el compromiso de atender a cualquiera de ellos con eficiencia, rapidez, educación y transparencia.

Respetamos los derechos humanos y no toleramos ningún acto de discriminación o cualquier distinción, exclusión, o preferencia basada en motivos de raza, religión, nacionalidad, color, sexo, orientación sexual, edad, discapacidad, opinión pública, abuso verbal, sexual, físico o psicológico.

Cuando no pueda atenderlos, deberá comunicarlo con total claridad, explicando las razones de forma evidente y respetuosa.

Por tanto, dentro de CIA SC. tenemos un decálogo para la atención a nuestros clientes:

1. El cliente es lo más importante

- Debe ser tratado como invitado VIP
- Es nuestro propósito
- Busca que nosotros hagamos la diferencia

2. Ponte el traje de tu cliente

- La empatía es una habilidad que nos permite comprender las emociones y sentimientos de nuestros clientes.

3. No te enganches

- Recuerda que las palabras de nuestros clientes no corresponden a un ataque personal.

4. Nunca digas "NO"

- Ofrece diferentes alternativas de solución y jamás digas "No". Muestra acción inmediata ante algún conflicto.

5. Promete sólo lo que puedes cumplir

- No hagas promesas que estén fuera de nuestro alcance, ofrece soluciones aterrizadas y objetivas.

6. Para el cliente, tú eres la diferencia

- Sé un agente de cambio, haz algo diferente cada día y ofrece un servicio de excelencia a nuestros clientes.

7. Hazte disponible siempre

- Muestra disposición y ayuda a nuestros clientes a resolver sus dudas. Si damos una asesoría adecuada, ellos se sentirán satisfechos.

8. Sin importar lo que pase, sé siempre amable

- El ser amable no sólo es bueno para quien recibe el gesto, también lo es para quien lo realiza. Esto se debe a que ser amable mejora tu estado de ánimo y aumenta la autoestima.

9. Pide retroalimentación por parte de tu cliente

- La retroalimentación es un proceso mediante el cual medimos el nivel de satisfacción de nuestros clientes.
- Conocer nuestras áreas de oportunidad y crear planes de acción marcará la diferencia.

10. Agrega el valor CIA

- Da un incentivo, regalo o trato especial que el cliente no espere. Un excelente servicio acompañado de un elemento inesperado marcará la diferencia y generará un mayor efecto de agradecimiento y lealtad

Compromiso climático CIA SC.

Reafirmamos nuestro compromiso para contribuir a la mitigación del cambio climático. Reconocemos la protección y conservación del medio ambiente como parte de nuestro compromiso social.

Realizamos las acciones necesarias para asegurarnos que en CIA SC.:

- Se lleva una campaña de concienciación acerca del cuidado del medio ambiente en pro de la mitigación del cambio climático.
- Se promueva el uso eficiente de los recursos; así como actividades que fomenten su cuidado.
- Se promueva una cultura de cuidado del medio ambiente a través de reducir, reciclar, reutilizar, reparar y/o restaurar nuestros recursos.
- Contamos con proveedores que se alinean al cambio climático.

Música y alimentos

Todos podemos escuchar **música** si nos hace sentir cómodos en el trabajo, la única restricción es el volumen y canciones con palabras altisonantes por respeto a los compañeros cercanos y por imagen corporativa; es importante estar atentos a las indicaciones, por lo que no se deben colocar los audífonos en ambos oídos. En cuanto a los **alimentos** queda prohibido tener en sus lugares de trabajo alimentos voluminosos, o de un olor fuerte, o que puedan provocar algún deterioro en el manejo de los documentos o que afecte el ambiente en su espacio de trabajo, queda estrictamente prohibido introducir bebidas embriagantes a cualquier oficina de CIA SC.

Vacaciones

- Deberán ser solicitadas con **mínimo 15 días de anticipación** a su líder y al área de Recursos Humanos.
- La **autorización** de las vacaciones estará sujeta a las cargas de trabajo de cada área y al requerimiento de cada cliente.
- Las vacaciones deberán concederse a los colaboradores dentro de los 6 meses siguientes al cumplimiento del año de servicios, en caso de no disfrutarlas en el periodo mencionado, el colaborador perderá su derecho a disfrutarlas.
- Las vacaciones no son acumulables.
- Las vacaciones no podrán compensarse con una remuneración.
- Los colaboradores deberán contar con 6 meses dentro de la empresa para solicitar días a cuenta de vacaciones, utilizando el 40% de vacaciones.

- Los colaboradores no podrán solicitar días de vacaciones, cuando estos sean continuos o previos a días feriados, inhábiles, descansos correspondientes por área, y/o beneficio por cumpleaños.

Para conocer más acerca de la **política de vacaciones** visita nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

Dudas en general

En caso de tener dudas o preguntas acerca de los temas de vacaciones, nómina, permisos, descuentos, etc., el primer contacto es con tu **líder y el área de Recursos Humanos** para que ellos den solución. No se resolverá algún tema si no se procede como lo antes mencionado.

Sección IV: Política de Teletrabajo

A continuación, se presentan los lineamientos para la realización de Teletrabajo dirigido a las posiciones que por la naturaleza de su puesto está autorizado para realizar teletrabajo desde equipos de cómputo portátiles corporativos, declarando únicamente los siguientes: Dirección General, Gerente Administrativo, Gerente de Recursos Humanos, Gerente Recuperación de Cartera, Gerente de Cobranza Punta – Punta y Coordinador de Sistemas de Gestión. Para los puestos de Coordinador regional y sucursal, esta política será viable solo si se cuenta equipo de cómputo asignado y con previa autorización de Dirección General

- Los días de Teletrabajo serán coordinados previamente con el líder, por lo que, si necesitara hacer presencia en el centro de trabajo, se notificará vía correo y llamada telefónica.
- Si por cualquier motivo no pudiera realizar el día previsto a la semana como Teletrabajo, no habrá ningún tipo de reposición, acumulación o compensación posterior con relación a ese día.
- Las labores de Teletrabajo se deben realizar en el lugar señalado al momento de solicitar la autorización, declarando que este lugar es seguro y de bajo ruido ambiental, por lo que se garantiza, la seguridad, la reserva y confidencialidad de la información a la que se tenga acceso como colaborador de la compañía; por tanto no se podrán realizar las labores de Teletrabajo en restaurantes, cafeterías, parques, o cualquier otro lugar público, o a través de conexiones a redes de internet públicas o inseguras.
- Si se llegara a dañar el trabajo físico asignado tales como: papeles de trabajo, equipo electrónico y/o cómputo, el colaborador cubrirá el daño de este en máximo 2 quincenas. Si perdiera o divulgará información sensible de cualquier índole que cause daño a la empresa o a nuestros clientes, se aplicará la sanción correspondiente de acuerdo con la Sección **V Sanciones** de este Código de convivencia y se **considerará como incidencia de consecuencia alta, tipificada en el apartado 5 confidencialidad, seguridad de la información y protección de datos personales.**

- La empresa se deslinda de todo pago por el daño físico (hardware) o interno (Software) del equipo asignado para las tareas de Teletrabajo.
- El equipo de cómputo, con acceso a la red, queda bajo responsabilidad integral del colaborador para la utilización de internet con velocidad suficiente para la realización de sus actividades.
- En caso de imposibilidad de cumplir con las labores desde el lugar definido para el Teletrabajo, se deberá retomar al centro de trabajo.
- El Programa Teletrabajo se suspenderá por el líder y/o por la empresa, de acuerdo con sus necesidades operativas y/o administrativas.
- Si en dado caso no se llegara a cumplir las metas establecidas de acuerdo con el listado de actividades o entregas de proyectos, quedará suspendido el programa de Teletrabajo y por lo tanto no se considera como día pagado.
- En caso de sufrir algún accidente en el día de Teletrabajo no se considera como riesgo de trabajo dentro de la empresa ya que las actividades que se realizan no representan ningún riesgo para el colaborador, porque se cuenta con todas las herramientas ergonómicas para no sufrir accidentes.
- Se mantienen inalteradas todas las demás condiciones, responsabilidades y obligaciones pactadas en el contrato individual de trabajo.
- Se tienen las obligaciones especiales siguientes de acuerdo con el artículo Numero 326 de la Ley Federal de trabajo:
 - I. Poner el mayor cuidado en la guarda y conservación de los materiales y útiles que se le proporcione.
 - II. Recibir y entregar el trabajo en los días y horas convenidos.
 - III. Indemnizar al patrón por la pérdida o deterioro que por su culpa sufran los materiales y útiles que reciban.



Sección V: Sanciones

Recursos Humanos es el área encargada de:

- Asegurar el cumplimiento del Código de ética para impulsar la cultura y valores de CIA SC.
- Cerciorarse de la difusión, comprensión y uso del código de ética y el Buzón CIA.
- Orientar en la atención de reportes recibidos en el Buzón CIA, así como las dudas e inquietudes relacionadas a este Código de convivencia.
- Promover y vigilar que el proceso de investigación de los reportes recibidos a través del Buzón CIA se lleve de manera objetiva, imparcial y confidencial.
- Integrar a la organización colaboradores que compartan nuestra ética y valores conforme al presente Código de convivencia de CIA.

Todos los colaboradores de CIA SC. deben:

- Conocer y cumplir con el Código de convivencia.
- Reportar cualquier incumplimiento y/o riesgo de incumplimiento del Código de convivencia.
- Conocer y utilizar, en caso de ser necesario, el Buzón CIA.
- Velar por el cumplimiento del Código de Convivencia e informar a su líder o al área de Recursos Humanos.

En caso de incumplir existe el siguiente escalamiento en las sanciones:

Incidente de consecuencia baja

- Verbal o Reporte administrativo

Nota: 3 amonestaciones verbales equivalen a un reporte administrativo

Incidente de consecuencia media

- Amonestación por escrito con copia al expediente del empleado (acta administrativa). En caso de tres actas administrativas en un periodo de 6 meses será rescisión de contrato. Sin embargo, a partir de la primera acta puede ser causa de terminación de contrato sin responsabilidad del patrón.

Incidente de consecuencia alta

- Rescisión de contrato de trabajo dando aviso al empleado por escrito de la fecha y causa(s) de la rescisión.

Los incidentes que se pueden presentar se han clasificado por el tipo de consecuencia de la siguiente manera:

1. Herramientas de Trabajo	Primera Infracción	Segunda Infracción	Tercera Infracción
1.1 Realizar uso de la PC para juegos, navegar en pantallas no autorizadas, forzar las políticas de seguridad del servidor, abrir o conectarse a puestos de red no autorizados, Instalar software o aplicaciones no autorizadas, Restablecer a configuración de fábrica los teléfonos móviles sin autorización.	Acta administrativa	Baja	
1.2 Dañar por descuido o con intensión las diademas, teclados, ratón, monitor, USB, equipo celular o equipos de cualquier índole propiedad de la empresa o edificio.	Acta administrativa y descuento por nómina	Acta Administrativa y descuento por nómina	Baja
1.3 Robar cualquier equipo de cómputo o equipo celular.	Descuento en una sola exhibición y Baja		
1.4 Intercambiar dispositivos móviles sin autorización, Cambiar equipos CPU de lugar. Excluir las alertas de virus u otras de seguridad	Acta administrativa	Baja	
1.5 Guardar o imprimir archivos no laborales y excluir cualquier falla en el equipo de cómputo	Acta administrativa	Acta administrativa	Baja
2. Disciplina	Primera Infracción	Segunda Infracción	Tercera Infracción
2.1 Fumar dentro de las instalaciones de la empresa o edificio o Introducir y/o consumir bebidas alcohólicas y/o drogas al centro de trabajo.	Acta administrativa y/o Baja	Baja	
2.2 El ingreso a las instalaciones de la empresa en estado de ebriedad y/o bajo el efecto de alguna droga o estupefaciente.	Acta administrativa	Baja	

2.3 El uso de palabras altisonantes, ofensas en la llamada o mala atención hacia el cliente, staff de la empresa o compañero dentro de las instalaciones	Acta administrativa	Acta administrativa	Baja
2.4 Colgar las llamadas, burlarse y/o dirigirse con sarcasmo hacia el cliente y no utilizar el mute.	Acta administrativa	Acta administrativa	Baja
2.5 Agresión física y/o verbal, falta de respeto entre empleados y/o colaboradores de la empresa, así como algún tipo de discriminación o explotación contra cualquier colaborador o candidato a un puesto de trabajo. No se tolera acoso moral o sexual por ser una práctica inadmisibles en un ambiente de trabajo respetuoso y digno.	Acta Administrativa y/o Baja (para ambos según sea el caso)		
2.6 Cualquier tipo de venta dentro del área de la empresa.	Acta administrativa	Acta administrativa	Baja
2.7 Ingerir alimentos que dañen los bienes físicos o material de trabajo.	Acta administrativa	Acta administrativa	Baja
2.8 Cualquier tipo de comportamiento que afecte el trabajo de las demás áreas. (Por ejemplo: Besarse en los pasillos u operación, jugar en operación, etc.)	Acta administrativa	Acta administrativa	Baja
2.9 Salir dentro de su horario laboral sin avisar a su líder inmediato o cometer abandono de trabajo.	Acta administrativa y/o Baja (según sea el caso)	Baja	

3. Profesionalismo	Primera Infracción	Segunda Infracción	Tercera Infracción
3.1 Emitir comentarios negativos sobre la empresa o socios.	Acta administrativa	Baja	
3.2 Realización de fraude. En caso de falsificar información en visitas domiciliarias, verificaciones o cualquier otro que afecte al cliente y/o empresa	Baja		
3.3 No cumplir su jornada laboral estipulada y/o cometer abandono de trabajo sin justificación alguna.	Acta administrativa/ descuento del día	Baja	
3.4 Contar con 3 faltas Injustificadas en un periodo menor a 30 días.	Acta administrativa	Baja	
3.5 Contar con más de 4 faltas injustificadas en un periodo de 30 días.	Baja		
3.6 Contar con 3 retardos en un periodo menor a 15 días	Descuento de un día		
3.7 El incumplimiento y/u omisión de responsabilidades y funciones definidas para cada puesto o en los procedimientos documentados de la organización.	Acta administrativa	Acta administrativa	Baja
3.8 Hostigamiento a cualquier colaborador de la organización.	Acta administrativa	Acta administrativa	Baja
3.9 Es responsabilidad del colaborador obtener en la evaluación de desempeño el requerido de acuerdo con los criterios establecidos para el desempeño de sus funciones.	Acta administrativa	Acta administrativa	Baja
3.10 Es responsabilidad del colaborador asistir, atender las indicaciones, presentar y aprobar los exámenes de evaluación de conocimientos y aptitud o de competencia laboral que le sean requeridos	Acta administrativa	Baja	

3.11 Falsear la información de su trabajo, datos personales de cualquier naturaleza a favor o en contra de otros colaboradores, así como dejar de comunicar anomalías y violaciones a este Código	Acta administrativa	Baja	
3.12 Sacar de la empresa documentos confidenciales, útiles, herramientas, u objetos pertenecientes a la misma o que estén bajo su custodia, sin previa autorización del líder	Baja		
3.13 Queda prohibido hacer colectas, rifas, operaciones de compraventa dentro de las instalaciones de la empresa, así como llevar cualquier tipo de propaganda dentro de la empresa.	Acta Administrativa	Acta Administrativa	Baja
3.14 Alterar o modificar registros de control propios de la empresa.	Acta Administrativa	Acta administrativa	Baja
3.15 Llevar a cabo actos inseguros, o cualquier labor haciendo caso omiso de las disposiciones de la CSMH.	Acta Administrativa	Acta administrativa	Baja
3.16 No realizar las actividades inherentes a su puesto de conformidad a su descriptivo de puesto.	Acta Administrativa	Acta administrativa	Baja
3.17 Queda prohibido cualquier acto de corrupción y/o sobornos para cualquier personal, de acuerdo a lo establecido en la sección II ANTICORRUPCIÓN Y SOBORNOS , de este código de convivencia.	Acta administrativa y Baja.		
3.18 Falta de probidad y honradez	Acta administrativa y Baja.		
3.19 En caso de no informar de manera inmediata y por escrito a Recursos Humanos, el encontrarse en una relación sentimental con un compañero de trabajo.	Acta administrativa		
3.20 En caso de no haber informado el encontrarse en una relación sentimental con un compañero de trabajo y estar en la misma área.	Reubicación o baja		
4. Código de Vestimenta	Primera Infracción	Segunda Infracción	Tercera Infracción
4.1 Vestimenta semi formal de lunes a jueves <i>sin tenis sport</i> , viernes y sábado será vestimenta casual.	Acta Administrativa	Acta administrativa	Baja

** No se permiten: minifaldas, uso de rastas, sandalias, chancas, shorts, bermudas, pants, blusas con escote pronunciado, piercings, gorras, sombreros, y lentes oscuros, solo se permitirá el uso de lentes oscuros por indicación médica justificada.			
5. Confidencialidad, seguridad de la información y protección de datos personales	Primera Infracción	Segunda Infracción	Tercera Infracción
5.1 Ingresar teléfono celular al área de operación o áreas restringidas	Acta Administrativa	Acta Administrativa	Baja
5.2 Brindar información interna o confidencial que altere el curso de la llamada.	Cancelación de comisiones y Baja		
5.3 Extraer de la empresa cualquier tipo de información de las aplicaciones y/o enviar correos no autorizados.	Acta administrativa y Baja		
5.4 Hacer uso indebido o no autorizado de base de datos o extraer información crítica de la organización para fines ajenos o borrar información intencionalmente.	Baja		
5.5 Utilizar correo electrónico no institucional para envío y recepción de información crítica.	Baja		
5.6 Divulgar contraseñas, datos personales o información sensible de cualquier índole de CIA SC. o sus clientes.	Baja		
5.7 Utilizar conexiones remotas sin previa autorización, ejemplo TeamViewer/VPN´s, Any desk, WhatsApp web que no esté autorizado por seguridad de la información.	Acta Administrativa	Acta administrativa	Baja

5.8 No cerrar los sistemas y/o bloquear el equipo de cómputo asignado en caso de moverse temporalmente de la estación de trabajo.	Reporte Administrativo	Acta administrativa	Baja
5.9. Tener contraseñas escritas, no bloquear la PC o dejar con vulnerabilidad la red, utilizar sesiones privadas en el navegador o borrar historial y guardar información crítica en sitios no autorizados, ejemplo fuera de la red.	Acta administrativa	Acta administrativa	Baja
5.10 El facilitar sus propias claves informáticas a un tercero sin justificación y/o utilizar las claves informáticas de otra persona sin justificación.	Acta administrativa	Acta administrativa	Baja
5.11 Las áreas con accesos controlados y Site y se consideran áreas restringidas excepto para el personal que en ellas desarrolle sus actividades, y solo el Gerente de Sistemas, Coordinador y Analista de TI puede otorgar permisos adicionales o extraordinarios de acuerdo a los controles que implemente.	Acta administrativa	Acta administrativa	Baja
5.12 El personal operativo debe facilitar al cliente la información referente a la ejecución de los derechos ARCO, cuando el mismo así lo solicite. La omisión de esta responsabilidad será sancionada con:	Acta administrativa	Acta administrativa	Baja
5.13 El personal operativo y administrativo se apeg a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares que estén a su alcance. La omisión de estas obligaciones será sancionada con:	Acta administrativa	Baja	

5.14 Proporcionar información confidencial sobre procesos o proyectos internos de CIA SC. y/o sus clientes.	Acta administrativa Baja		
5.15 No acatar las indicaciones del sistema de Gestión de Calidad ISO9001:2015 y 27001:2022, para el buen funcionamiento de los procesos internos, así como poner en vulnerabilidad cualquier información del cliente.	Baja		
6. Seguridad Física	Primera Infracción	Segunda Infracción	Tercera Infracción
6.1 Permitir el ingreso de personas ajenas a la empresa sin previa autorización	Acta administrativa	Acta administrativa	Baja
6.2 Permitir el ingreso de personal que haya sido dado de baja de la empresa salvo que medie la autorización de un director o gerente. **Sólo se permitirá la visita en la Recepción.	Acta administrativa	Acta administrativa	Baja
6.3 No portar a la vista la credencial o gafete de acceso a las instalaciones. Alterar físicamente el gafete de empleado.	Acta administrativa	Acta administrativa	Baja
6.4 Intentar burlar los controles de seguridad vulnerando las medidas de seguridad de la organización, mover las cámaras y bajar cualquier interruptor de luz sin autorización	Baja		
6.5 Intentar introducir y/o introducir cualquier tipo de arma a la organización.	Baja		
6.6 No acatar las órdenes e indicaciones de guardias, personal de seguridad y brigadistas de protección civil para conservar y preservar las condiciones seguras de trabajo dentro de las instalaciones de la organización (simulacros y dinámicas). Así como medidas de sanidad para proteger y preservar la seguridad y salud de los colaboradores ante cualquier contingencia	Acta administrativa	Acta administrativa	Baja

Sanción	Definición	Responsable de revisión
Reporte Administrativo	Se utiliza para documentar una retroalimentación y un compromiso por parte del empleado, jefe directo o RH; es necesario contar con una fecha de revisión, si no se cumple el compromiso en dicho periodo, pasa automáticamente a ser un ACTA ADMINISTRATIVA .	Líder / RH
Acta administrativa	Sanción para documentar un incumplimiento al código de convivencia o baja productividad.	Líder / RH

NOTAS:

I - La acumulación de tres reincidencias en un periodo menor a 6 meses será motivo de baja definitiva.

II – La vigencia de cada sanción es de 6 meses, una vez finalizado se empezará un nuevo seguimiento. Para casos que sean catalogados incidencias altas la sanción no pierde vigencia.

Recuerda utilizar el Buzón CIA el cual es un canal de comunicación para que compartas tus ideas, opiniones, dudas, quejas, sugerencias, felicitaciones y cualquier tipo de denuncia que puede ser anónima.

Puedes tener la certeza de que lo que compartas siempre tendrá un seguimiento adecuado y confidencial.

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=p1sOfR0YLk2mJscHiLbK07Pa8oKRnI9NuHdpDwAv-aVURFIxMFdNWkw1UzIEQIVZRTZUVVIGWUhPRi4u>



Información de contacto.

Para cualquier duda y/o comentario por favor comunícate con:

Recursos Humanos

Tel. 55 26197770

Ext. 121

r.humanos@ciasc.mx

Información de la compañía

CIA SC. (2026)

