



COMUNICACIÓN EN PROGRESO (CoP) DE LOS RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LA ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS.

Parte 1. Datos Generales.

El presente documento de la **Comunicación en Progreso (CoP)** comprende el periodo comprendido desde el 17 de diciembre de 2013 al 05 de diciembre de 2014.

En el contexto de este documento y como parte del compromiso de **Cibergestión** a los principios establecidos dentro del Pacto Mundial; la Dirección General de la Organización estableció, a través de la declaratoria emitida y publicada a todo el personal de la Compañía el día 17 de diciembre de 2013, su apoyo continuo a los postulados del Pacto Mundial y un compromiso constante del Cuerpo Directivo y el Personal de Cibergestión con la iniciativa y los principios que le son aplicables a la Empresa.

Se reproduce el documento citado:

Declaración de la Dirección de Cibergestión a los principios del Pacto Mundial

México, D.F., a 17 de diciembre de 2013

De: Antonio Artigues Fiol.

Para: Todos los Gerentes.

Estimados Colaboradores:

Me complace en comunicarles que Operadora Cibergestión S.A. de C.V. se ha inscrito al Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción.

Al formar parte del Pacto Mundial nos comprometemos a hacer de él y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra empresa.

Los diez principios que hemos adoptado como parte de nuestra política de empresa son:

DERECHOS HUMANOS

Principio 1: Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

Principio 2: No ser cómplices de abuso de los derechos humanos.

ESTÁNDARES LABORALES



**COMUNICACIÓN EN PROGRESO (CoP) DE LOS RESULTADOS DE LA
IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LA
ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS.**

Principio 3: Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.

Principio 5: Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

Principio 6: Eliminar la discriminación en materia empleo y ocupación.

MEDIO AMBIENTE

Principio 7: Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales.

Principio 8: Promover mayor responsabilidad medioambiental.

Principio 9: Alentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.

ANTICORRUPCIÓN

Principio 10: Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

Los invito a todos ustedes a honrar los principios del Pacto Mundial y a denunciar cualquier anomalía que puedan detectar al correo de denuncias que está en nuestra página Web y que incluyo a continuación. Las denuncias pueden ser con sus datos personales o en forma anónima.

Correo de denuncia: denuncia@cibergestion.com.mx

Atentamente,



Sr. Antonio Artigues Fiol

Director General



COMUNICACIÓN EN PROGRESO (CoP) DE LOS RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LA ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS.

Parte 2. Aplicación de los Principios del Pacto Mundial en la Empresa.

De acuerdo a la declaratoria comentada en la sección anterior, los principios del Pacto Mundial que Cibergestión ha adoptado dentro de su Cultura Organizacional; son los que se mencionan a continuación. Adicionalmente, se incluyen algunos datos relevantes de su implementación y, en su caso, se muestran las mediciones de algunos resultados.

La Alta Dirección de Cibergestión considera de suma importancia el cumplimiento cabal de los principios del Pacto Mundial; sin embargo, también es consciente de que la implementación de los mismos, dentro de su Cultura Organizacional y operaciones, conlleva acciones cuyos resultados requieren de un proceso de maduración a mediano y corto plazo; los cuales, en muchos casos, aún se encuentran en desarrollo.

Dentro de este contexto, la Alta Dirección ratifica su compromiso sobre la implantación de estos Principios y ha determinado, de manera general, para aquellos en donde aún no se tengan acciones concretas por implementar e indicadores que medir y evaluar, elaborar los planes de trabajo necesarios para el desarrollo cabal de los mismos y que, en el siguiente COP que se presente, se hará una actualización tanto de los avances en los planes de implementación, así como en los resultados de los mismos.

Conforme lo anterior, se presentan a continuación los Principios del Pacto Mundial y se detalla, para cada rubro, como se valora desde la perspectiva estratégica y operativa el mismo, enfatizando donde aplique, la manera en que este principio se hace efectivo a través de políticas y objetivos particulares. De igual manera, se detallan de manera general los aspectos relevantes de la implementación y medición de resultados y, en caso de no tener aún avances sobre el particular, se aplicará lo definido en el párrafo anterior.

“Cibergestión, de acuerdo a su declaratoria inicial de adhesión a los Principios del Pacto Mundial, ha desarrollado lo siguiente para cada uno de los grupos de Principios del Pacto:”



COMUNICACIÓN EN PROGRESO (CoP) DE LOS RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LA ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS.

Principios de Derechos Humanos

Valoración, política y objetivos

Para Cibergestión, el respeto y protección de los Derechos Humanos de nuestros clientes, empleados, socios y proveedores es un valor fundamental que se fomenta a través de la valoración de la conducta de quienes laboramos dentro de la Organización; buscando que las decisiones de negocio, operativas y comerciales se apeguen a una conducta ética y responsable; donde se busca que estas decisiones no generen abusos a los derechos de las personas involucradas en tales decisiones.

Implementación

La Alta Dirección de la Organización considera fundamental que uno de los mecanismos más importantes para vigilar el respeto de los Derechos Humanos en todas las actividades de la Institución, es el contar con mecanismos de denuncia disponibles dentro de la Organización para denunciar comportamientos y acciones que, a consideración de los denunciantes, lesionen los Derechos Humanos.

Dentro de este contexto, Cibergestión ha implementado medios de recepción de denuncias, tales como el buzón denuncia@cibergestion.com.mx; así como la implementación de un proceso para dar seguimiento y atención a estas denuncias. Este mecanismo opera desde la propia declaratoria de adhesión a los principios del Pacto y se monitorea de manera regular.

Medición de resultados

A la fecha actual, no se han recibido denuncias aun por presuntas violaciones a los Derechos Humanos a través de los mecanismos dispuestos para tal fin; Sin embargo y a fin de evaluar el resultado de los mismos, se han determinado los siguientes indicadores que, nos permitirán conocer la correcta aplicación de este principio dentro de la Organización.

Los indicadores son:

- Índice de denuncias por presuntas violaciones de Derechos Humanos recibidas. Este indicador se medirá de manera semestral y será presentado a la Alta Dirección para su evaluación.



**COMUNICACIÓN EN PROGRESO (CoP) DE LOS RESULTADOS DE LA
IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LA
ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS.**

- Índice de controversias legales derivadas de operaciones de negocios, tanto con clientes como proveedores donde, de acuerdo a la naturaleza de las mismas, se sospeche que existieron presuntas violaciones a los Derechos Humanos.
- Índice de reclamos del personal de Cibergestión por casos donde se presume que existieron violaciones a los Derechos Humanos dentro de la Organización.

La información de estos indicadores se presentará en las siguientes versiones del COP.



COMUNICACIÓN EN PROGRESO (CoP) DE LOS RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LA ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS.

Principios Laborales

Valoración, política y objetivos

El marco regulatorio laboral mexicano es el elemento fundamental sobre el cual se basa la gestión de la relación laboral entre el personal de Cibergestión y la administración del mismo.

Dentro de este contexto, reconocemos plenamente tanto los derechos como las obligaciones que sobre el particular, la legislación mexicana aplica tanto a trabajadores como empleadores y específicamente, reconocemos el derecho de los trabajadores a asociarse y en su caso, a que los trabajadores puedan tener una negociación colectiva con la Organización dentro de los marcos legales que para tal propósito define la propia Ley Federal del Trabajo, vigente en la República Mexicana.

Adicionalmente y siempre en concordancia a las Leyes Federales y Locales que en materia de relaciones laborales aplican a la Organización, establecimos el compromiso de no aplicar esquemas de trabajo que impliquen, de manera tacita o equiparable, trabajo forzoso o la aplicación de algún tipo de coacción al personal para que este lo desarrolle.

Por otro lado, bajo ninguna circunstancia, hemos de contratar menores de edad para la realización de nuestras operaciones y de igual manera, nuestros procesos de selección y contratación son evaluados a través de lo dispuesto en la norma internacional de calidad ISO9001:2008 a fin de verificar el cumplimiento de la normatividad interna relativa a no discriminar a nadie por motivos de raza, credo, preferencia sexual o cualquier otra situación.

Implementación

Como se comentó en el apartado anterior, nuestras operaciones están sujetas a lo dispuesto a la legislación mexicana sobre la materia y, por tanto, Cibergestión, en caso de controversias sobre los elementos descritos en el párrafo anterior, se atiene a lo que sobre el particular definan los tribunales competentes sobre la materia.



COMUNICACI3N EN PROGRESO (CoP) DE LOS RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACI3N DE LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LA ORGANIZACI3N DE LAS NACIONES UNIDAS.

Adicionalmente, Cibergesti3n ha desarrollado un Sistema de gesti3n de la Calidad (SGC) basado en la Norma Internacional de Calidad ISO9001:2008 dentro de los procesos de la Instituci3n. Esto es importante se1alarse ya que Cibergesti3n, al haber aceptado los Principios del Pacto Mundial dentro de su Organizaci3n, para efectos SGC, estos se convierten en "Normatividad aplicable al Proceso" y por tanto, su aplicaci3n est1 sujeta a la verificaci3n en los ejercicios de auditori1 y control de los procesos que la propia norma establece; por lo que cualquier desvii detectado a las mismas se atiende de manera sist3mica y se registra como parte de los resultados del SGC.

Por otro lado, el conocimiento e informaci3n sobre este tipo de desvii es recibido, recopilado y analizado por el mismo grupo que atiende las denuncias en la Organizaci3n y que fue detallado en el Principio anterior.

Medici3n de resultados

Dentro del contexto del Sistema de gesti3n de la Calidad, los indicadores relacionados con la correcta aplicaci3n de estos principios en el 1mbito laboral, son los siguientes:

- Numero de no conformidades relacionadas a incumplimientos de los Principios del Pacto Mundial detectados en ejercicios de auditori1 interna y externa de calidad.

Este indicador se comenzar1 a medir, de manera semestral a partir de 2015.



COMUNICACIÓN EN PROGRESO (CoP) DE LOS RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LA ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS.

Principios Medioambientales

Valoración, política y objetivos

Aun y cuando el tipo de negocio y operación de Cibergestión no impactan de manera directa el medioambiente, este ha sido un tema sobre el cual, la Alta Dirección de la Organización tiene especial interés en atender y, en la medida de lo posible, procurar que la operación de la Organización sea, en primer lugar, inocua para el medio ambiente y, por otro lado, contribuir en la medida de lo posible, con acciones que favorezcan una cultura de reciclaje a fin de contribuir de manera local a la preservación de los Recursos Naturales, con una conciencia global.

Implementación

La operación diaria de la organización se realiza mayoritariamente a través de medios electrónicos; sin embargo, también se requieren, del uso de papel para verificar documentos e información. Considerando la importancia que tiene el ahorro de papel y otros recursos naturales, se determinaron las siguientes acciones dentro de las Instalaciones de Cibergestión.

- Campañas de concientización entre el personal de la importancia del ahorro de recursos naturales, lo que conlleva una campaña de ahorro de papel y un mayor uso de medios electrónicos,
- Disposición final del papel que se genera de las operaciones para ser enviado a plantas de reciclaje.

Medición de resultados

- Kilos de papel entregados para reciclaje y su equivalencia en arboles salvados por descarga de reciclaje (anual)

Este indicador comenzará a medirse en 2015



COMUNICACI3N EN PROGRESO (CoP) DE LOS RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACI3N DE LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LA ORGANIZACI3N DE LAS NACIONES UNIDAS.

Principios de anticorrupci3n

Valoraci3n, pol3tica y objetivos

Somos una empresa que apoya de manera decisiva al sistema financiero mexicano; espec3ficamente en el mercado hipotecario; por lo que nuestra operaci3n debe ser 3tica y responsable a fin de salvaguardar tanto los intereses de nuestros clientes, que son los Bancos registrados dentro del Sistema Financiero Mexicano, as3 como de los propios clientes hipotecarios de nuestros bancos clientes.

Considerando pues la naturaleza de nuestras operaciones, es de suma importancia el poder garantizar que, por un lado, nuestra actividad comercial, operativa y de negocios, respete las leyes financieras y fiscales aplicables y, por otro lado, que nuestros personal desarrolle sus actividades con un estricto apego a la 3tica profesional requerida y que por otro lado, los datos e informaci3n de nuestros clientes no sean utilizados de manera no intencionada o a prop3sito para fines ajenos a los convenidos con nuestros Bancos Clientes.

Implementaci3n

El desarrollo de un sistema de gesti3n de Calidad (SGC), basado en la norma ISO9001:2008 ha permitido el an3lisis de nuestras operaciones, considerando, como parte de la aplicaci3n de dicha norma, la normatividad externa aplicable a nuestras operaciones y a la determinaci3n de puntos de inspecci3n que podr3an representar un riesgo de no tener los controles adecuados para medir sus resultados.

Dentro de este contexto, se tienen determinados en los procesos documentados de nuestras operaciones, la implementaci3n de controles que permitan medir de manera efectiva el desarrollo de los procesos, incluyendo revisiones destinadas a verificar los aspectos normativos inherentes a la revisi3n de las operaciones para, en la medida de lo posible, evitar que estas puedan ser manipuladas o que por su naturaleza, podr3an representar un riesgo de corrupci3n.

De igual manera, la revisi3n de los procesos, sus resultados y las mejoras del mismo, son elementos que a trav3s de la aplicaci3n del SGC nos permite tener elementos para, en primer lugar, determinar el correcto funcionamiento de los procesos y, en segundo, poder determinar mejoras encaminadas tanto a la satisfacci3n de nuestros clientes, como a afinar



**COMUNICACIÓN EN PROGRESO (CoP) DE LOS RESULTADOS DE LA
IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LA
ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS.**

los mecanismos de control de los procesos, incluidos los relacionados a los controles para evitar actos de corrupción en las operaciones.

Medición de resultados


- Número de denuncias recibidas a través de los medios oficiales de recolección de la Organización que, específicamente, estén relacionados a actos de corrupción.
- Multas, amonestaciones derivadas impuestas por la autoridad competente derivadas de operaciones donde se determine que estas fueron causadas por actos de corrupción de la Organización.

Estos indicadores comenzarán a medirse en 2015

Finalmente, Cibergestión considera que, con la aplicación de estas medidas, refrendamos nuestro compromiso con los Principios del Pacto Mundial y nos comprometemos no solo con la aplicación de estas medidas, sino con el análisis de los resultados de las mismas y, en consecuencia, el desarrollo de acciones de mejora encaminadas a afinar estos controles, determinar nuevos y en general, evaluar nuestro desempeño como Empresa responsable.

Se hace público este documento a través de nuestro sitio web y el que designe la ONU para tal propósito a fin de hacer del conocimiento a nuestro personal, clientes, socios y la ciudadanía en general nuestro compromiso de adhesión al Pacto Mundial.

Ate tamente,



Sr. Antonio Artigues Fiol
Director General