



EN PROGRESO (CoP) DE LOS RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE EL 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 07 de diciembre de 2015 al 31 de diciembre de 2016.

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 ratifica la intención y contenido de la declaratoria emitida y publicada a todo el personal de la Compañía el día 17 de diciembre de 2013; misma que expone su apoyo continuo a los postulados del Pacto Mundial y refrenda el compromiso constante del Cuerpo Directivo y el Personal de Cibergestión con la iniciativa y los principios que le son aplicables a la Empresa.

Para pronta referencia, se presenta el documento citado:

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

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 el 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.

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



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

ESTÁNDARES LABORALES

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



EN PROGRESO (CoP) DE LOS RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE EL 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 de 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.

En primer lugar, la **Alta Dirección de Cibergestión** considera dentro de su Planeación Estratégica el cumplimiento cabal de los principios del Pacto Mundial y que ha incorporado dentro de su Cultura Organizacional, misma que se replica dentro de su operación diaria.

Cibergestión ratifica su compromiso de mantener estos Principios y ha determinado de manera general el compromiso de seguir estableciendo acciones concretas para implementar, medir y evaluar estos considerando para tal fin otros medios de implementación y medición, como lo es su Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma internacional de calidad ISO9001:2008.

A continuación se presentan los Principios del Pacto Mundial y se detalla para cada rubro como se ha valorado cada elemento desde la perspectiva estratégica y operativa de Cibergestión, indicado donde sea aplicable, la manera en que estos Principios se hacen efectivos a través de políticas y objetivos y mediciones particulares.



| Cibergestión

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

***Cibergestión, de acuerdo a su declaratoria inicial de adhesión a los
Principios del Pacto Mundial, aplica los siguientes elementos
administrativos para cada uno de grupos de Principios del Pacto
Mundial***

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 la 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 a través de los mecanismos definidos dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) certificado en la norma internacional de calidad ISO9001:2008.



El SGC de Cibergerencia, implementado en 2015 cuenta con mecanismos dentro de los procesos incluidos en su alcance que permiten asegurar que la información relacionada a la satisfacción del cliente, así como sus quejas sobre el servicio y (posibles) violaciones a sus Derechos Humanos por parte de los empleados y directivos de Cibergerencia sean recibidas, evaluadas y en su caso, generar las sanciones correspondientes y los cambios requeridos a los procesos de la Institución para que, a mera de acciones preventivas, erradicar la causa raíz de estos incumplimientos.

Medición de resultados

A la fecha actual, no se han recibido denuncias por presuntas violaciones a los Derechos Humanos a través de los mecanismos comentados anteriormente; Sin embargo y con la implementación del SGC dentro de los procesos de la Organización, se han determinado los siguientes indicadores que, nos permiten 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 mide de manera semestral y se presentado a la Alta Dirección para su evaluación. **Durante 2016 no se recibieron denuncias.**
- 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. **Durante 2016 no se recibieron controversias legales.**
- Índice de reclamos del personal de Cibergerencia por casos donde se presuma que existieron violaciones a los Derechos Humanos dentro de la Organización. **Durante 2016 no se recibieron reclamos del personal sobre este tema.**



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.

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 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, tenemos el **compromiso** de no aplicar esquemas de trabajo que impliquen, de manera tácita o equiparable, trabajo forzoso o la aplicación de algún tipo de coacción al personal para que este lo desarrolle.

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

Implementación

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.



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

| Cibergestión

Adicionalmente, Cibergestión ha desarrollado un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en la Norma Internacional de Calidad ISO9001:2008 dentro de los procesos de la Institución.

Cibergestión, al haber aceptado los Principios del Pacto Mundial dentro de su Organización, y para efectos SGC, convierte en *Normatividad aplicable al Proceso los mismos* y por tanto, su aplicación está sujeta a la verificación en los ejercicios de auditoría y control de los procesos que la propia norma establece; por lo que cualquier desvío detectado a las mismas se atiende de manera sistémica y se registra como parte de los resultados del SGC.

Por otro lado, el conocimiento e información sobre este tipo de desvíos es recibido, recopilado y analizado por el mismo grupo que atiende las denuncias en la Organización y que fue citado en el Principio anterior.

Medición de resultados

Dentro del contexto del Sistema de Gestión de la Calidad, los indicadores relacionados con la correcta aplicación de estos principios en el ámbito laboral, son los siguientes:

- Numero de no conformidades relacionadas a incumplimientos de los Principios del Pacto Mundial detectados en ejercicios de auditoría interna y externa de calidad. **Durante las Auditorías Internas y Externas de Calidad efectuadas durante 2016 no se detectaron no conformidades u observaciones a los procesos de Recursos Humanos que estuvieran relacionadas con estos temas.**



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

Principios Medioambientales

Valoración, política y objetivos

El tipo de negocio y operación de CiberGestión no impactan de manera directa el medioambiente. Sin embargo, 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 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 la 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). ***Durante 2016 se reciclaron aproximadamente 2 toneladas de papel, equivalente a 18 árboles.***



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

Principios de anticorrupción

Valoración, política y objetivos

Cibergerción es una empresa que apoya de manera decisiva al sistema bancario mexicano; específicamente en el mercado hipotecario; por lo que nuestra operación debe ser ética y responsable a fin de salvaguardar tanto los intereses de nuestros clientes, que son los Bancos registrados dentro del Sistema Financiero Mexicano, así 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 ética profesional requerida y que por otro lado, los datos e información de nuestros clientes no sean utilizados de manera no intencionada o a propósito para fines ajenos a los convenidos con nuestros Bancos Clientes.

Implementación

La implantación de sistema de Gestión de Calidad (SGC), basado en la norma ISO9001:2008 ha permitido el análisis de nuestras operaciones, considerando, como parte de la aplicación de dicha norma, la normatividad externa aplicable a nuestras operaciones y a la determinación de puntos de inspección que podrían 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 implementación de controles que permitan medir de manera efectiva el desarrollo de los procesos, incluyendo revisiones destinadas a verificar los aspectos normativos inherentes a la revisión de las operaciones para, en la medida de lo posible, evitar que estas puedan ser manipuladas o que por su naturaleza, podrían representar un riesgo de corrupción.



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

De igual manera, la revisión de los procesos, sus resultados y las mejoras del mismo, son elementos que a través de la aplicación 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 satisfacción de nuestros clientes, como a afinar

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. **Durante 2016 no se recibieron denuncias a través de medios oficiales sobre actos de corrupción dentro de la Organización.**
- 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. **Durante 2016 no se recibieron amonestaciones o multas a la Organización por parte de las entidades reguladoras del Sistema Financiero Mexicano.**

Con estas acciones, Cibergestión refrenda su compromiso con los Principios del Pacto Mundial y nos comprometemos no solo con la aplicación de las mismas, sino con el análisis de los resultados obtenidos y, en consecuencia, al 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.

Atentamente,



| Cibergestión

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

Sr. Antonio Artigues Fiol
Director General