



ProDesarrollo
Finanzas y Microempresa, A.C.

CÓDIGO DE ÉTICA DE LA RED Y SU REGLAMENTO



ProDesarrollo, Finanzas y Microempresa, A.C.

CÓDIGO DE ÉTICA

ÍNDICE

I.	RAZÓN DE SER	4
	1.INTRODUCCIÓN	4
	2. OBJETIVO	4
	3. DEFINICIÓN	5
	4. REVISIÓN	5
	5. ALCANCE	5
II.	DECLARACIÓN	5
III.	LOS PRINCIPIOS	5
IV.	LOS VALORES	6
V.	LOS COMPROMISOS (LAS CONDUCTAS)	6
	V.1 ENTRE INSTITUCIONES DE LA RED	6
	V.2 CON SOCIOS Y/O CLIENTES	8
	V.3 CADA INSTITUCIÓN CON SU PERSONAL	9
	V.4 LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y EL PERSONAL DE PD CON LA RED	10
	V.5 CON LOS DONANTES	10
	V.6 CON LA SOCIEDAD	11
	V.7 CON LAS AUTORIDADES	11
VI.	PROCEDIMIENTOS E INSTANCIAS PARA LA SOLUCIÓN DE LOS ASUNTOS RELACIONADOS CON ESTE CÓDIGO	11
VII.	DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS	12
VIII.	GLOSARIO DE TÉRMINOS	13

I. RAZÓN DE SER

1. INTRODUCCIÓN

Las instituciones pertenecientes a la Red comparten el compromiso de participar activamente en el desarrollo de una industria profesional y competitiva y de igual manera se comprometen con el crecimiento de sus clientes y familias y el mejoramiento de su calidad de vida. Para asegurar la adecuada provisión de los servicios financieros para que impacten positivamente en los clientes y en la comunidad es que se ha propuesto el diseño, el consenso y la firma de un Código de Ética.

Este documento es el resultado del trabajo de la Asamblea, del Consejo y de diferentes comités integrados por la membresía de ProDesarrollo. Además se ha contado con la colaboración de consultores expertos y se han tomado como modelos, los códigos de asociaciones similares de otros países.

Este documento es el resultado del trabajo de la Asamblea, del Consejo y de diferentes comités integrados por la membresía de ProDesarrollo. Además se ha contado con la colaboración de consultores expertos y se han tomado como modelos, los códigos de asociaciones similares de otros países.

2. OBJETIVO

El objeto de esta Declaración de Valores y Principios es enunciar las reglas que inspirarán la conducta ética de los miembros Asociados de ProDesarrollo, a efectos de:

- a) Promover y mantener la confianza entre las entidades asociadas, las demás entidades financieras, el Estado, los clientes y la comunidad, promoviendo y preservando la sostenibilidad de la industria en el largo plazo.
- b) Servir de guía para que las entidades asociadas desarrollen sus tareas con transparencia e impacto directo en la calidad del trabajo, en un clima de cordialidad con la competencia y en la atención al cliente.
- c) Promover una conducta ética para prevenir situaciones que pudieran llevar a conflictos entre los asociados, con las demás entidades financieras, el Estado, los clientes y la comunidad, o a generar un deterioro de la imagen de ProDesarrollo y de la industria.

3. DEFINICIÓN

Los Valores y Principios aquí contenidos constituyen el conjunto de lineamientos de conducta, a los que las organizaciones afiliadas a ProDesarrollo, Finanzas y Microempresa, AC, se adhieren libre y espontáneamente y se comprometen a su fiel cumplimiento.

4. REVISIÓN

Se propone una revisión anual formal.

5. ALCANCE

Todas las instituciones Asociadas a PD, sus órganos de gobierno y su staff.

II. DECLARACIÓN

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

III. LOS PRINCIPIOS

1° EL BIEN

“Hay que hacer el Bien y evitar el mal”

2° EL BIEN COMÚN

“Buscar el Bien mayor que nos una”

3° LA PERSONA

“La Persona Humana es un fin en sí misma”

IV. LOS VALORES

1. **Equidad:** Creemos en la imparcialidad y trato justo de los Asociados y clientes y en que cada socio y cliente debe acceder a las mismas oportunidades en las mismas circunstancias.
2. **Compromiso:** Estamos comprometidos con el crecimiento de nuestros clientes y socios y con el mejoramiento de su calidad de vida. Creemos en el cumplimiento de la palabra dada.
3. **Eficacia:** Creemos en que nuestras operaciones deben ser eficaces, es decir lograr el objetivo de brindar servicios profesionales y de calidad con un alto nivel de satisfacción de la población atendida.
4. **Eficiencia:** Creemos en que por medio de la correcta y austera gestión de los recursos idóneos en nuestras operaciones podremos brindar servicios oportunos y de calidad a un mayor número de personas.
5. **Transparencia:** Creemos que en nuestras acciones debe primar la transparencia como sustento de la verdad para que los actos de nuestras empresas sean vistos en forma clara y evidente, y para asegurar la corrección de nuestras prácticas y nuestra honestidad.
6. **Integridad:** Creemos en la integridad mostrando nuestra firme adhesión a valores éticos de honestidad, honradez, rectitud, probidad y la disposición de no vulnerarlos.
7. **Democracia:** Creemos en la participación democrática en la toma de decisiones de los Asociados a la Red.

V. LOS COMPROMISOS (LAS CONDUCTAS)

V.1 ENTRE INSTITUCIONES DE LA RED

1. Nos comprometemos a intentar ser mejores que nuestros competidores en forma honesta, buscando incrementar nuestra posición en el mercado a través de un desempeño superior, y no de prácticas comerciales poco éticas o ilegales.

2. Nos comprometemos a actuar con buena fe e integridad hacia nuestros competidores.
3. Nos comprometemos a aplicar estrategias comerciales que sean producto del análisis de la información pública de los mercados competitivos y no una consecuencia de acciones de espionaje o incitación a la obtención de información confidencial de nuestros competidores.
4. Nos comprometemos a alentar acciones en el mercado que promuevan una clara distinción de nuestro trabajo, evitando todo comportamiento que cree confusión con las actividades y servicios de los otros competidores.
5. Nos comprometemos a buscar que nuestras acciones resalten las ventajas y virtudes de nuestras empresas sin mejorar ni difamar la reputación de nuestros competidores.
6. Nos comprometemos a que el reclutamiento y selección de personal para nuestras empresas sea efectuado en función de prácticas profesionales y transparentes en la administración de recursos humanos. El pilar del crecimiento de nuestras instituciones no será lo invertido por otra. Cada institución de la Red procurará tener su propio plan de capacitación y selección de personal y realizar su propia inversión en el crecimiento, sin que esto limite el libre movimiento de las personas entre instituciones para obtener mejoras o crecer profesionalmente.
7. En ProDesarrollo estamos de acuerdo con que “los clientes que atiende un empleado de una institución son de la institución o son producto de la relación de trabajo entre el empleado y el empleador” por esto nos comprometemos a evitar por todos los medios la atracción por invitación directa de empleados de la competencia con el objeto de que infrinjan deberes contractuales que han contraído con otras empresas y/o utilicen información confidencial de las mismas. Esto no significa limitar la libre competencia o impedir que los clientes decidan cambiarse libremente de una institución a otra.

V.2 CON SOCIOS y/o CLIENTES

8. Nos comprometemos a garantizar que la conquista de clientes y la posición que ocupen nuestras empresas en el mercado sean logradas comunicando permanentemente la verdad a nuestros clientes, sin que medien acciones de engaño, la omisión de información que induzca a errores y que sea hecha en forma premeditada acerca de las ventajas de nuestros servicios. Precios transparentes. Los miembros de la Red entregarán a sus clientes información completa y comprensible sobre el costo real por servicios de crédito, por otras transacciones y cuánto reciben por concepto de ahorro.

9. Servicios de calidad. Nos comprometemos a tratar a cada cliente con dignidad y respeto. Los afiliados proveerán servicios de manera ágil y oportuna.

10. Precios justos. Nos comprometemos a definir precios justos por nuestros servicios. Las tasas no generarán ganancias excesivas, pero serán suficientes para asegurar la permanencia de la institución, y ampliar la cobertura a más personas.

11. Evitar sobreendeudamiento. Con el fin de evitar el sobreendeudamiento de los clientes, nos comprometemos a ser profesionales en la medición del riesgo y la capacidad real de endeudamiento del cliente para no prestar más de lo que ellos pueden rembolsar.

12. Prácticas de cobranzas apropiadas. Conscientes de que las prácticas de cobranza tienen que ser enérgicas hacia los clientes morosos, nos comprometemos a tratarlos con dignidad y no privarlos de sus necesidades básicas como resultado de actividades de cobranza.

13. Privacidad de la información del cliente. Los miembros de la Red protegerán la privacidad de la información de sus clientes sin divulgarla a otras entidades que no estén autorizadas.

14. Comportamiento ético de los empleados. Los miembros de la Red asegurarán que sus empleados mantengan niveles de profesionalismo elevado, para evitar conflictos de intereses y comportamientos no éticos, especialmente aquellos que puedan generar daños a sus clientes (como los sobornos o involucrarse en negocios personales con los clientes). Los empleados que no respeten estos estándares serán sancionados.

15. Mecanismos de retroalimentación. Los afiliados de la Red mantendrán canales de comunicación con sus clientes, para que éstos puedan retroalimentar a la institución sobre la calidad del servicio. Estos canales incluyen mecanismos personalizados que respondan a las inquietudes de los clientes.

16. Integrando políticas pro-consumidor en las operaciones de la institución. Los miembros de la Red enfocarán sus servicios con la óptica pro-consumidor, mediante capacitaciones especiales a sus empleados, sistemas de incentivos, educación financiera para los clientes y programas de satisfacción a los clientes, entre otros.

V.3 CADA INSTITUCIÓN CON SU PERSONAL

17. Nos comprometemos a tratar a cada empleado con dignidad y respeto y a respetar su integridad física.

18. Nos comprometemos a la definición de códigos y políticas internas que aseguren la no discriminación de los empleados.

19. Nos comprometemos a comunicar permanentemente la verdad a nuestros empleados y a ser transparentes en los procedimientos sin que medien acciones de engaño, la omisión de información que induzca a errores que sea hecha en forma premeditada.

20. Nos comprometemos a ser profesionales en el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

V.4 LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO y EL PERSONAL DE PD CON LA RED

Las personas que conformamos los órganos de gobierno de PD y el personal de la Red nos comprometemos a:

21. Aportar sugerencias, tomar decisiones y definir prioridades del trabajo de ProDesarrollo que privilegien el bien común de la Red y de la sociedad.
22. Aportar sugerencias, tomar decisiones y definir prioridades del trabajo de ProDesarrollo que privilegien o impacten en la mayoría de los Asociados.
23. Aportar sugerencias, tomar decisiones y definir prioridades del trabajo de ProDesarrollo que aseguren su sostenibilidad e impacto en el largo plazo.
24. Comunicar permanentemente la verdad a nuestros Asociados y a ser transparentes en los procedimientos sin que medien acciones de engaño, la omisión de información que induzca a errores que sea hecha en forma premeditada.
25. Gestionar eficientemente los recursos y a representar de manera responsable a sus afiliados frente a las autoridades y la sociedad.
26. Brindar un trato justo, sin favoritismos a los Asociados de la Red.
27. Respetar a la información confidencial de cada uno de los Asociados.

V.5 CON LOS DONANTES

28. Nos comprometemos a comunicar permanentemente la verdad a nuestros donantes y a ser transparentes en los procedimientos sin que medien acciones de engaño, la omisión de información que induzca a errores que sea hecha en forma premeditada.
-

V.6 CON LA SOCIEDAD

29. Nos comprometemos a garantizar que la participación y posición que ocupen nuestras empresas en el mercado será consecuencia de nuestras estrategias empresariales, de la calidad de nuestros servicios y de nuestra capacidad innovadora, y no una consecuencia de acuerdos que limiten el libre juego de las fuerzas competitivas en el mercado.

V.7 CON LAS AUTORIDADES

30. Nos comprometemos a actuar en forma permanente con apego a las leyes.

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

1. Corresponderá a la Coordinación de Ética y Conducta aplicar, interpretar y difundir este Código. La Coordinación está integrada por el Comité de Honor, la Dirección de Pro-Desarrollo y el Coordinador.

2. El Reglamento del Código de Ética es la herramienta a ser utilizada por la Coordinación para promover la confianza, afianzar la transparencia de las instituciones Asociadas y asegurar el cumplimiento de los compromisos suscritos en este Código.

3. Los procedimientos de fiscalización y control de los compromisos suscritos, así como procedimientos para la certificación de las instituciones están establecidos en el Reglamento y en las Normas Operativas de la Coordinación de Ética y Conducta.

4. El Comité de Honor es el máximo órgano de dirección y fiscalización de este Código. Además se constituye en la instancia de solución de conflictos y aplicación de sanciones.

a) El primer Comité de Honor está conformado por personas expertas, nacional e internacionalmente en el tema de microfinanzas, invitadas por el Consejo para la gran labor de conducir el primer mandato de este órgano y generar normas de interpretación de este Código.

b) Serán personas honorables que no tengan ningún vínculo o conflicto de interés que les inhabilite para la función.

5. El Coordinador es el titular de la Coordinación de Ética y Conducta, por lo tanto se encargará de recibir, coordinar y dar seguimiento a todos los temas, procesos y procedimientos referentes a este Código observando y aplicando el Reglamento.

VII. DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

1. Todas las instituciones que firmen el presente Código deben estar abiertas y dispuestas a fomentar los principios, valores y compromisos suscritos, además de cooperar en el desarrollo y aplicación de los Procesos de Control y Certificación de los objetivos de este Código de Ética y Conducta de la Red.

2. La Coordinación de Ética y Conducta es instalada por la Asamblea de Asociados y se encargará de aplicar, interpretar, difundir y fiscalizar este Código en conformidad con las facultades establecidas en el Reglamento.

3. El primer Comité de Honor es instalado a partir de su aprobación por la Asamblea de Asociados y su mandato será de dos años.

4. Las instituciones Asociadas tienen el plazo de seis meses a partir de la Asamblea Anual para participar del Proceso de Control y Certificación Inicial en conformidad con lo establecido en el Reglamento.

VIII. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

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

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

Verdad: Lo que se ajusta a la realidad.

Equidad: Disposición del ánimo que mueve a dar a cada uno lo que merece.

Justicia e imparcialidad en un trato o reparto.

Compromiso: Obligación contraída o palabra dada.

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

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

Transparencia: Lo que puede ser visto por todos.

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

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

Convivencia: Condición para el trabajo en equipo.

Justicia: Dar a cada quien lo que le corresponde.

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

Reciprocidad: El Ganar/Ganar. La base de las relaciones sostenibles en el tiempo.

Respeto: Apreciar lo diferente.

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

ProDesarrollo, Finanzas y Microempresa, A.C.

REGLAMENTACIÓN DEL
CÓDIGO DE ÉTICA

Estructura del Reglamento del Código de Ética

TÍTULO I	17
Organización de la Coordinación de Ética y Conducta	
Capítulo I	17
Disposiciones Generales	
Artículo 1 - Finalidad	17
Artículo 2 - Objeto	17
Artículo 3 - Ámbito de Aplicación.....	17
Artículo 4 - Revisión	18
Capítulo II	18
Coordinación de Ética y Conducta de la RED	
Artículo 5 - Coordinación de Ética y Conducta	18
Artículo 6 - Comité de Honor	18
Artículo 7 - Composición	19
Artículo 8 - De los Miembros	20
Artículo 9 - Proceso de Selección y Elección	20
Artículo 10 - Otras Atribuciones del Comité de Honor	22
Artículo 11 - Funcionamiento del Comité de Honor	23
Artículo 12 - Inhabilitación por conflicto de intereses	24
Artículo 13 - Sustitución de los miembros	24
Artículo 14 - Del Coordinador	25
Artículo 15 - Atribuciones del Coordinador	25
Capítulo III	27
Del Proceso de Evaluación de Conducta	
Artículo 16 - Queja y Denuncia	27
Artículo 17 - Procedimientos	28
Artículo 18 - Sesiones del Comité de Honor	31

Capítulo IV	31
Las Infracciones Éticas y las Sanciones	
Artículo 19 - Infracciones Éticas	31
Artículo 20 - Sanciones	32
TÍTULO II.....	33
Proceso de Control y Certificación del Código de Ética	
Capítulo I	33
Artículo 21 – Proceso de Certificación Inicial	33
Artículo 22 – Proceso de Certificación Anual	33
Artículo 23 – Incumplimiento del plazo para entrega de información	34
Capítulo II	35
Artículo 24 – Proceso de Consulta para Aclaración de Dudas ..	35
Artículo 25 – Reclamos	35
Disposiciones Transitorias	35
Artículo Primero	35
Artículo Segundo	35
Artículo Tercero.....	36
Artículo Cuarto.....	36
Artículo Quinto.....	36

TÍTULO I ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE ÉTICA Y CONDUCTA

Capítulo I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Finalidad

Las instituciones que hemos firmado el Código de Ética compartimos el compromiso de participar activamente en el desarrollo de una industria profesional, competitiva y en el crecimiento de nuestros clientes y sus familias, así como en el mejoramiento de su calidad de vida. Para asegurar la adecuada provisión de los servicios financieros que impacten positivamente en los clientes y en la comunidad, hemos desarrollado este reglamento que permite asegurar el cumplimiento del Código de Ética de la Asociación.

Artículo 2. Objeto

El objeto de este Reglamento es brindar una herramienta útil para promover la confianza y afianzar la transparencia en la administración de las Entidades Asociadas a la Red ProDesarrollo y de la Industria de Microfinanzas en general, para asegurar el cumplimiento del Código de Ética, a efecto de:

- I. **PROMOVER** la confianza y mantener la credibilidad de los miembros de la Red, preservando y solidificando la sostenibilidad de la Industria de Microfinanzas.
- II. **FOMENTAR** la transparencia en todas las actividades de la Industria de Microfinanzas generando un impacto directo de calidad, cordialidad y atención a la competencia y a los clientes.
- III. **PREVENIR Y SOLUCIONAR** conflictos que puedan generar un deterioro en la imagen de la Red ProDesarrollo y de la Industria de Microfinanzas en México.

Artículo 3. Ámbito de Aplicación

El presente Reglamento se aplicará a todas las instituciones Asociadas, a las demás instituciones que hayan firmado o firmen el Código de Ética, los órganos de gobierno de ProDesarrollo, Finanzas y Microempresa AC y el personal contratado por este último.

Artículo 4. Revisión

Se realizará una revisión de este Reglamento cada tres años. Sin embargo, será facultad del Consejo Directivo aprobar las propuestas de alteración presentadas por la Dirección General y efectuar los cambios necesarios, siempre que se estimen pertinentes para el mejor cumplimiento de los objetivos del Código de Ética y de este Reglamento.

Capítulo II

COORDINACIÓN DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LA RED

Artículo 5. Coordinación de Ética y Conducta de la Red

Corresponde a la Coordinación de Ética y Conducta (CEC) aplicar, interpretar, fiscalizar y difundir el Código de Ética. La Coordinación está integrada por la Dirección de ProDesarrollo y un Coordinador, persona que se encargará de los aspectos operativos de los Procesos de Evaluación de Conducta y Procesos de Control y Certificación del Código, siendo el responsable y enlace directo con las actividades del Comité de Honor, órgano que se encargará de todos los temas de fondo e interpretación referentes al Código de Ética.

Artículo 6. Del Comité de Honor

I. El Comité de Honor es el máximo órgano de dirección y fiscalización del Código de Ética. Tiene facultades para emitir observaciones sobre todo en lo referente a su cumplimiento, contestar consultas y proponer conductas. Así como, para conocer y resolver los conflictos por incumplimiento o violación al Código de Ética, haciendo públicas sus conclusiones, recomendaciones o dictámenes y para aplicar sanciones.

II. El Comité de Honor será autónomo e independiente actuando en función de los principios, valores y compromisos asumidos y suscritos en

el Código de Ética de la Red de Asociados y en los términos del presente reglamento. Actuará de buena fe y deberá contar con la(s) información(es) necesaria(s) para cumplir con sus objetivos como órgano juzgador, en aquellos casos de incumplimiento o violación al Código de Ética y/o conflicto de interés entre las entidades Asociadas.

III. Los miembros del Comité de Honor se comprometerán a manejar con sigilo y prudencia la información interna y confidencial a la que tengan acceso en razón del ejercicio de su cargo y, por ningún motivo utilizarán públicamente la información confidencial, que utilicen para fundar y motivar sus conclusiones.

IV. El Comité de Honor será propuesto por el Consejo Directivo de la Asociación y electo por la Asamblea, constituyéndose una función ad-honorem con la posibilidad de percibir dietas por su labor.

V. El Comité de Honor se reunirá semestralmente o en menor período, de forma extraordinaria si es necesario, todas las sesiones serán plenarias, es decir, con la presencia de todos los miembros.

VI. El Comité de Honor emitirá sus conclusiones y recomendaciones notificando a las partes involucradas cuando se trate de conflictos entre Asociados, en las hipótesis de queja en contra de un Asociado notificará a éste los términos de sus conclusiones y sus recomendaciones así como, el plazo para su adopción. Las conclusiones, recomendaciones o dictámenes son inapelables.

VII. El Comité de Honor podrá solicitar a la Dirección la conformación de una "Comisión de Expertos" cuando la materia del caso a resolver lo amerite, dada la especificidad y/o técnica del mismo, utilizándose de las informaciones de esta comisión como fuente para el análisis y conclusión acerca de aquel.

VIII. Corresponde al Comité de Honor, aplicar, interpretar y difundir el Código de Ética, y será integrado por tres miembros honorables, la Dirección de ProDesarrollo y el Coordinador.

Artículo 7. Composición

El Comité de Honor será compuesto por tres personas expertos en los temas de Mircofinanzas, en el Código de Ética y este Reglamento, siendo uno Presidente y dos vice-presidentes. Las personas invitadas serán externas, es decir, que no laboren, ni tengan filiación con instituciones dedicadas a la provisión de servicios financieros en el sector, el tercer miembro será una persona que tenga experiencia en el ámbito de microfinanzas.

Artículo 8. Miembros del Comité de Honor

Las personas invitadas deberán:

- I. Contar con honorabilidad comprobada y reconocida entre los miembros de la Red;
- II. Ser independientes para analizar y adoptar conclusiones imparciales, en los casos que amerite emitir recomendaciones de carácter y naturaleza propositivas con la finalidad de orientar al Asociado acerca de las conductas y compromisos suscritos en el Código de Ética;
- III. Poseer profundo conocimiento de todo lo relativo al Código de Ética y el Reglamento, así como gran conocimiento del sector de ahorro y crédito popular mexicano, su importancia para el desarrollo local y sus repercusiones en la economía nacional, sus aspectos políticos, legales y sociales;
- IV. Poseer gran capacidad de análisis, negociación y conciliación para el logro de acuerdos entre las partes y en la solución de conflictos;
- V. No poseer denuncias y/o quejas pendientes de resolución en relación al Código de Ética al momento de su elección, así como no tener conflictos de intereses que puedan afectar su independencia e imparcialidad.

Artículo 9. Selección y Elección del Comité de Honor

Considerándose los términos de este capítulo, el Comité de Honor será formado observándose el siguiente proceso de selección y elección:

- I. El Consejo Directivo de ProDesarrollo invita a participar a personas que cuenten con las cualidades descritas en el artículo anterior (Art. 8 de éste Reglamento), los notables invitados deberán:
 - a. Enviar su "Curriculum Vitae" detallado;
 - b. Presentar por lo menos tres cartas de recomendación;
 - c. Firmar una Carta Declaratoria de solvencia moral y económica.

II. Los documentos mencionados, deberán ser entregados a la Dirección de ProDesarrollo, para la conformación e integración de un expediente a ser analizado y evaluado por el Consejo Directivo. Las cinco personas distinguidas serán definidas por el Consejo Directivo y presentadas a la Asamblea de Asociados para su elección o reelección debiendo observarse el criterio de 1/3 para la primera elección y luego 2/3 para la segunda elección alternándose en este orden sucesivamente la renovación del Comité Honor. No se limita la reelección.

III. Definidos los tres miembros candidatos a los cargos titulares del Comité de Honor y electos por la Asamblea, éstos tendrán un mandato de dos años con la posibilidad de reelección, permaneciendo cómo precandidatos a la próxima elección los demás, siendo facultado a éstas personas la participación en calidad miembro interino o sustituto en el Comité de Honor, para los casos de sustitución o inhabilitación previsto en este Reglamento o, cuando les nombre de forma interina el Consejo Directivo para suplir los procesos de suspensión.

IV. La Elección de los miembros del Comité de Honor observará el siguiente procedimiento y estará basado en los principios de democracia, legalidad, publicidad y transparencia:

- a. Formados los expedientes de cada uno de los invitados por el Consejo Directivo, serán publicados en la página Web de la Red los datos personales, es decir, el currículum de cada uno de los invitados por un plazo de treinta días anteriores a la elección;
- b. Los Asociados podrán presentar impugnación escrita y con documentos a la Dirección de la Asociación, objetando a cualquier de los invitados en los quince días naturales de la publicación en la página Web;
- c. Las impugnaciones recibidas por la Dirección serán encaminadas al Comité Electoral, para que en un plazo máximo de diez días naturales, analice y evalúe sus fundamentos, resolviendo por la aceptación o rechazo de la impugnación, comunicando al Consejo Directivo su resolución;
- d. El Consejo Directivo publicará la lista final de los candidatos que participarán en el proceso de elección por la Asamblea de Asociados, haciendo público los nombres de las personas distinguidas tres días antes a la fecha de la Asamblea y elección a través de la publicación en la página Web de la Red;
- e. En el día de la Asamblea será entregada una cédula de voto en

el momento del Registro de cada uno de los Asociados, observándose el “ORDEN del DIA” en el momento de la “Elección del Comité de Honor” serán recolectados los votos en una urna y luego se procederá el conteo de los mismos;

f. Sucediendo empate en el conteo de los votos, se hará inmediatamente, una nueva ronda de votación entre los dos candidatos empatados para que se defina en esta misma Asamblea quién formará parte del Comité de Honor;

g. El resultado de la elección será validado por la Asamblea quedando conformado el Comité de Honor.

Párrafo único: Será facultad del Consejo Directivo de la Asociación a través de su mayoría representada por un 70% de los Consejeros, requerir la suspensión de las facultades de cualquiera de los miembros del Comité de Honor, cuando, de manera pública e incuestionable, éste ya no goce de las cualidades establecidas en el Artículo 8 de este Reglamento, es decir, honorabilidad y reconocimiento, independencia e imparcialidad, no poseer conflicto de intereses para seguir en el ejercicio y actividades del Comité de Honor:

a) La suspensión será sometida a la próxima Asamblea de Asociados para su ratificación o cancelación.

b) Ratificada la suspensión el miembro nombrado de forma interina pasa a formar parte del Comité de Honor de forma definitiva hasta el próximo proceso de elección.

Artículo 10. Otras atribuciones del Comité de Honor

Además de las facultades descritas en el Artículo 5, son funciones del Comité de Honor:

I. APROBAR los informes internos que contendrán el seguimiento de los Procesos de Control y Certificación del cumplimiento del Código de Ética.

II. DEFINIR los cambios a los Procesos de Control del Código de Ética.

III. REVISAR, semestralmente o cuando por la gravedad de los hechos requiera una sesión extraordinaria, las quejas y denuncias presentadas, revisando la clasificación que el Coordinador y la Dirección General estén conforme a los términos del presente reglamento.

IV. ACLARAR dudas de la Dirección sobre la clasificación y el prose-

guimiento de quejas y/o denuncias específicas que presenten hechos manifiestamente inconsistentes y/o incongruentes.

V. REVISAR el procedimiento de las denuncias y el curso de la investigación correspondiente de los expedientes recibidos por la Coordinación de Ética y Conducta, confirmando su seguimiento.

VI. PROPONER “planes de acción” para el ajuste de conductas o, en los casos de conflictos entre Asociados proponer la solución través de la mediación y/o arbitraje.

VII. ENCARGASE de la revisión del Código de Ética así como, de presentar propuestas para su alteración o complementación a la Asamblea de Asociados.

VIII. ENCARGASE de la revisión del Reglamento del Código de Ética así como, de presentar propuestas para su alteración o complementación al Consejo Directivo.

IX. PRESENTAR un informe de su gestión al Consejo Directivo y prestar esclarecimientos a la Asamblea de Asociados.

X. DICTAMINAR Y APLICAR las sanciones establecidas en el Artículo 20 de este Reglamento, así como determinar la notificación de sus conclusiones a las partes.

Artículo 11. Funcionamiento del Comité de Honor

I. El Comité se reunirá semestralmente, o cuando sea requerido a través de la convocatoria del Coordinador para las Sesiones, cuando se evaluarán todos los Procesos establecidos en este Reglamento.

II. Sus decisiones en los casos de divergencia, serán por mayoría simple, salvo para sanciones graves en las cuales se requiere unanimidad en sus conclusiones.

III. Los documentos, actas y notificaciones, que se expidan para las reuniones no podrán ser retenidos en sus originales, pues se utilizarán única y exclusivamente mientras duren las Sesiones y en el trámite de los expedientes conforme a las normas de procedimiento.

Párrafo único – Compromiso de Confidencialidad de la Información
Los temas sometidos al Comité de Honor serán de carácter confidencial, no pudiendo los miembros tratar ninguno de los temas fuera de las Sesiones.

El Comité de Honor, el Coordinador y la Dirección, es decir, toda persona vinculada a la Coordinación de Ética y Conducta de la Red firmará la “Carta compromiso para el manejo de información confidencial” que reciba en el marco de su trabajo con los asuntos del Código de Ética y posteriormente a éste.

Artículo 12. Inhabilitación por conflicto de interés

Los miembros del Comité de Honor deben evitar conflicto de interés, o coexistencia de intereses, o cualquier posibilidad de “conflictos aparentes” que puedan dañar su imagen o de la Red. En razón de lo anterior, presentándose alguna relación que implique posible conflicto o coexistencia de intereses, el miembro afectado deberá declararlo y comunicarlo inmediatamente al Presidente del Comité de Honor y éste al Consejo Directivo para el debido trámite de sustitución, debiendo en el respectivo expediente actuar el primer precandidato a la próxima elección, observándose el resultado de la última elección de acuerdo a lo establecido en el Artículo 9 de este Reglamento.

El sustituto será notificado de la sustitución mediante la convocatoria enviada por el Coordinador, informándole el día en que se analizará el expediente respectivo.

Párrafo único: Existirá conflicto o coexistencia de intereses en las siguientes hipótesis:

I - Interés directo o indirecto, que se refiera a la obtención de beneficios personales.

II- Aceptación de beneficios (cualquier especie) provenientes de terceros que tengan directa o indirectamente relaciones o negocios con las partes involucradas en expedientes sometidos al Comité de Honor.

III- Conocimiento previo de información confidencial de una de las partes involucradas en el conflicto por incumplimiento o violación al Código de Ética.

Artículo 13. Sustitución por conflicto de interés

El miembro que sea sustituido por razones de conflicto de interés en conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior, queda inhabilitado para actuar exclusivamente en los expedientes que exista la causa y/o persona que originó el procedimiento de sustitución, es decir, la sustitución se restringe a los expediente(s) en que esté presente la causa, personas o empresas que impiden el miembro del Comité de Honor participar.

El miembro sustituido sigue con plena vigencia de sus facultades conforme el Artículo 6 y 10 de este capítulo para los demás casos sometidos al Comité debiendo seguir en sus actividades asistiendo a las demás convocatorias enviadas por el Coordinador.

Párrafo único: Considerando la hipótesis de inhabilitación del Presidente del Comité, el proceso de sustitución seguirá los mismos trámites estable-

cidos en el artículo anterior, debiendo el Presidente sustituido designar a uno de los vice presidentes para que ejerza la función de Presidente.

Artículo 14. Del Coordinador

El titular de la Coordinación de Ética y Conducta será definido por la Dirección de la Asociación y estará vinculado al personal de ProDesarrollo. El Coordinador es la persona responsable en recibir, analizar, coordinar, investigar y dar seguimiento a las denuncias o quejas por incumplimiento o violación al Código de Ética y se responsabilizará por los Procesos de Control y Certificación del mismo. Actuará asesorando al Comité de Honor en las Sesiones.

Párrafo único: La persona que se encargue de los asuntos de la Coordinación de Ética y Conducta de la Red, firmará una “Carta compromiso para el manejo de información confidencial” de carácter amplio en razón de la seguridad de todas las personas y/o instituciones involucradas en los procesos de evaluación de conducta, debiendo dicho documento ser adjuntado al contrato de trabajo del Coordinador.

Artículo 15. Son atribuciones del Coordinador

- I. CONOCER Y ANALIZAR los hechos que puedan violar, contrariar o dar interpretación incongruente a los supuestos previstos en el Código de Ética de la Red, Título “V. Los compromisos (Las Conductas)”.
- II. REQUERIR a los Asociados de la Red ProDesarrollo, la información necesaria para el ejercicio de las atribuciones conferidas al Comité de Honor en el Capítulo II de este Reglamento, así como para sustanciar los procedimientos necesarios para la investigación de los hechos que dieron origen a la denuncia y/o queja.
- III. SUGERIR directamente a los Asociados de la Red, previa consulta con la Dirección de ProDesarrollo y conforme a lo dispuesto en el Código de Ética, que tomen las medidas adecuadas para combatir, detener, modificar y/o evitar todo tipo de prácticas que violen los Compromisos y las Conductas esperadas de los Asociados que firmaron el Código de Ética.
- IV. EMITIR Recomendación de Adecuación (RA) junto con la Dirección de ProDesarrollo, en el sentido de la observación y adopción de medidas precautorias previstas en el Título II del Reglamento, a los casos de incumplimiento, de forma reiterada de lo establecido en el Código de Ética y en el “Manual de Prácticas y Comportamientos”.

V. SUSCRIBIR los actos, notificaciones, resoluciones, recomendaciones y demás documentos que correspondan a las atribuciones de este Reglamento, así como ordenar los trámites necesarios para la investigación de las quejas o denuncias.

VI. COORDINAR Y PROMOVER la mediación y la conciliación en los casos de conflictos por infracciones al Código de Ética, invitando a las partes involucradas a una mesa de conciliación previa, en aquellas hipótesis de conflictos de intereses entre Asociados de la Red, de acuerdo con lo establecido en el Título V (los compromisos y las conductas), específicamente, a lo que respecta al subtítulo “V.I Entre Instituciones de la Red”.

VII. PRESENTAR “Proyecto de Dictamen de Investigación” referente a una queja o denuncia a ser sometida al órgano juzgador, una vez que haya sido frustrada la tentativa de mediación en la mesa de conciliación.

VIII. ACOMPAÑAR LAS SESIONES DEL COMITÉ DE HONOR así como, presentar los expedientes y los documentos confidenciales, anexar las actas, conclusiones y los dictámenes de las sesiones, notificando a los interesados los términos de la resolución del Comité.

IX. RECOPILAR las informaciones resultantes del Proceso de Control del Código de Ética, necesarias para el informe anual a ser presentado por el Comité de Honor en la Asamblea Anual.

X. ELABORAR manuales de organización, de procedimientos y de servicios para la capacitación de las instituciones Asociadas, así como los demás lineamientos y criterios necesarios para el cumplimiento de los compromisos suscritos en el Código de Ética y en este reglamento.

Párrafo único: El Coordinador firmará una “Carta compromiso para el manejo y protección de la información confidencial”. Los conflictos sometidos a la Coordinación de Ética y Conducta y al Comité de Honor serán de carácter confidencial, no pudiendo los miembros y el Coordinador tratar ninguno de los temas fuera de las Sesiones o, en el estricto cumplimiento de procedimiento de investigación.

De la protección de información confidencial

a. La información confidencial incluye aquella referida al manejo de los asuntos propios de las entidades y cuya revelación o mal uso puede derivar en perjuicio para las entidades, para la Red ProDesarrollo o para terceros con los cuales se establezcan relaciones.

b. Las personas involucradas en la Coordinación de Ética y Conducta deberán proteger adecuadamente y no revelar, aun después de su retiro, la información confidencial, lo que incluye tanto la protección física de documentos confidenciales como el cuidado debido en revelar información a terceros no autorizados.

Capítulo III

PROCESO DE EVALUACIÓN DE CONDUCTA

Artículo 16. El Proceso de Evaluación de Conducta - Queja y/o denuncia

El Proceso de Evaluación de Conducta se integra con los mecanismos y procedimientos que permite a todas las instituciones Asociadas, su respectivo personal y, en algunos casos, los propios clientes/usuarios de la Industria de Microfinanzas de la Red ProDesarrollo AC, presentar quejas y/o denuncias a la Coordinación de Ética y Conducta, con fines de anunciar posibles incumplimientos a los compromisos suscritos en el Código de Ética, utilizándose, para esto los siguientes procedimientos:

I. Proceso de Evaluación de Conducta a través de Queja (PECq)

Este procedimiento no necesita estar motivado dentro del marco normativo de la Red, es decir, no es necesario referirse al Código de Ética, el respectivo artículo o conducta que fue incumplido, sino que la simple y sencilla información de los hechos que el quejoso entienda como una falta ética practicada en su contra es lo suficiente para el análisis y evaluación de la queja por parte de la Coordinación de Ética y Conducta y, en algunos casos, por el Comité de Honor.

II. Proceso de Evaluación de Conducta a través de Denuncia (PECd)

Este procedimiento debe estar fundado y motivado en el marco normativo de la Red, es decir, además del relato detallado de los hechos que originaron el procedimiento de denuncia, debe mencionarse el fundamento del Código de Ética que fue incumplido o violado por el denunciado.

III. Proceso de Evaluación de Conducta por Denuncia del CH (PECch)

Este procedimiento tiene su origen en una queja que por la gravedad de los hechos el Comité de Honor puede avocarse como parte actora

defensora de los objetivos del Código de Ética y determinar sea observado el procedimiento de las denuncias con fines de perfeccionar la investigación de los hechos y ampliar, en su caso, la queja original con la inclusión de los fundamentos normativos, notificando de inmediato al denunciado, abriéndole plazo para la presentación de su defensa.

Artículo 17. Procedimiento del Proceso de Evaluación de Conducta

I. Las quejas y/o denuncias deben ser enviadas a través de una comunicación escrita o vía correo electrónico a las siguientes direcciones:

- a) Por correo postal enviar la petición dirigida al Responsable de la Coordinación de Ética y Conducta (CEC) y/o a la Dirección de Pro-Desarrollo.
- b) Por correo electrónico enviar a la dirección: denuncias@ProDesarrollo.org
- c) O por medio de la página Web en el apartado de la página principal correspondiente a denuncias relacionadas al Código de Ética – Coordinación de Ética y Conducta.

II. Recibida la queja o denuncia, el Coordinador, en 48 horas enviará el “acuse de recibo”, informando el número de expediente y, en los casos que se haga necesario, notificando a la parte actora para, que en un plazo de diez días hábiles, ampliar y/o presentar documentos que complementen su petición con la finalidad de determinar el prosegui-miento de dicho expediente. El Coordinador, utilizará el mismo medio elegido por el quejoso o denunciante para presentar su petición, es decir, correo postal o correo electrónico.

III. Las quejas o denuncias deben incluir, necesariamente:

- a) Identificación completa de quien la presenta (denunciante o quejoso);
- b) Identificación completa de la entidad contra quien se presenta la inconformidad;
- c) Narración detallada de los hechos que dieron origen a la inconformidad (fecha, lugar, horario) y, en los casos de denuncias la motivación normativa, referir los artículos del Código de Ética que fueron incumplidos o violados;
- d) Anexar los nombres de testigos, documentos, fotos y toda la información necesaria para comprobar los hechos que dieron origen a la inconformidad presentada.

IV. Formado el expediente procederá el Coordinador su registro en el Libro de Registro de PEC de la Coordinación de Ética y Conducta (CEC) y procederá la expedición de notificación al denunciado para, éste queriendo, presentar esclarecimientos o defensa en un plazo de quince días naturales, contados del día siguiente al recibimiento de la notificación de denuncia en su contra.

a) La notificación del denunciado deberá procederse de forma discreta con respecto a los términos de la denuncia y personalísima, es decir, directamente al Representante de la institución Asociada objeto de la denuncia, a través de su correo electrónico con la respectiva confirmación de la recepción.

b) En la hipótesis de no ser encontrado el apoderado o no recibiendo la confirmación de recibo del correo antes mencionado, se publicará en la página electrónica de la Red durante cinco días hábiles, una nota refiriéndose a la existencia de una denuncia en contra de dicha institución Asociada invitándola a que se comunique con la Coordinación de Ética y Conducta de la Red, en un plazo de cinco días hábiles, con la finalidad de perfeccionarse la notificación y, para que sea asegurado su plazo para presentar esclarecimientos y/o defensa.

c) Transcurrido el plazo antes establecido sin manifestación del denunciado, el Coordinador enviará un correo electrónico a la institución denunciada, informado la existencia de una denuncia en contra de ellos y que tienen un plazo de cuarenta y ocho horas para que el apoderado sea notificado de sus términos, debiendo éste comunicarse con la CEC.

d) No perfeccionada la notificación del denunciado, después de vencidos todos los plazos establecidos en este párrafo, será determinado, por el Coordinador el proseguimiento del expediente, empezando la fase de investigación de los hechos.

e) Las quejas no requieren la notificación de la parte contraria, siguiendo un procedimiento sencillo de evaluación de las pruebas presentadas por el quejoso, una breve investigación de los hechos y con base en lo que se encuentre en el PECq la Coordinación de Ética y Conducta emitirá una conclusión o recomendación notificándose la parte quejosa o, informando al Comité de Honor los hechos consignados en referida queja para su consideración, evaluación y ratificación.

V. Transcurrido el plazo del denunciado para presentar su defensa, serán evaluados los términos de la denuncia y de la defensa, los respectivos documentos presentados como pruebas, pudiendo en este momento el Coordinador sugerir a la Dirección, la intervención de

la Coordinación de Ética y Conducta a través de mediación para solucionar el conflicto.

- a) La concordancia de la Dirección para la realización del procedimiento de mediación, implica que las partes serán invitadas a comparecer a una mesa de conciliación promovida por la Coordinación de Ética y Conducta, donde se buscara solucionar el conflicto de forma amigable y a través de un acuerdo;
- b) La mesa de conciliación estará formada por las partes, denunciante y denunciado, el Coordinador y la Dirección de ProDesarrollo;
- c) Lograda la conciliación entre las partes, los términos y/o los compromisos asumidos serán consignados en acta que será firmada por todos los presentes, considerándose concluido dicho expediente mediante un acuerdo de voluntades, siendo determinada su remesa al archivo de la CEC;
- d) Frustrada la conciliación se hará un acta consignando los puntos de conflictos que impidieron el acuerdo y determinándose el prosequimiento del PEC, debiendo el Coordinador en un plazo de cinco días enviar el informe preliminar para evaluación por el Comité de Honor;
- e) Podrá el Comité de Honor requerir la profundización de la investigación de los hechos, con la intervención de una Comisión de Expertos, debiendo el Coordinador presentar a la Dirección el presupuesto necesario para ésto, siendo que la profundización de pruebas se llevarán a cabo en los treinta días siguientes a la autorización y disponibilidad de recursos por parte de la Dirección;
- f) Transcurridos los treinta días para la profundización de pruebas serán adjuntados al PEC las conclusiones de los expertos e, inexistiendo otras pruebas, el expediente entrará en la agenda de la próxima sección plenaria del Comité de Honor, para análisis y dictamen.

Artículo 18. Sesiones del Comité de Honor

Las Sesiones del Comité de Honor, seguirán la pauta de actividades informada con anticipación por el Coordinador, siguiendo al orden establecido en el Artículo 10 de este Reglamento.

I.-En lo que se refiere a los Procesos de Evaluación de Conducta, concluida la fase de investigación y pruebas, el Comité de Honor analizará y concluirá acerca de la procedencia o no de la denuncia, pudiendo emitir resolución para:

- a) Recomendar una audiencia de arbitraje buscando lograr un acuerdo entre las instituciones en conflicto;
- b) Proponer un plan de acción para ajuste de conductas a una o a ambas partes para minimizar el impacto de la acción que motivó la denuncia o prevenir futuras reincidencias;
- c) Dictaminar y aplicar sanciones.

II. Todos las Sesiones del Comité de Honor serán registradas a través de actas y sus resoluciones sean conclusiones, recomendaciones o dictámenes formarán parte, respetándose lo establecido a la confidencialidad de información, del Libro de Recopilación de la Actuación del Comité de Honor generando una valiosa fuente de información para la Red, sobre todo lo relacionado al Código de Ética y su Reglamento.

CAPÍTULO IV

Las Infracciones Éticas y las Sanciones

Artículo 19. Las infracciones Éticas

Se considera infracción ética la trasgresión a los puntos: “I. Razón de Ser”, “II. Declaración”, “III. Los Principios”, “IV. Los Valores”, “V. Los compromisos (las Conductas)” establecidos en el Código de Ética y a los términos de este Reglamento, a través del incumplimiento o violación a las conductas suscritas.

La calificación de la gravedad de las infracciones será establecida por el Comité de Honor en las Sesiones, así como las sanciones correspondientes.

I – Conductas no éticas establecidas en el Código de Ética:

- a) Faltar con la verdad – omisión intencional o información errónea de manera voluntaria acerca de hechos, productos y servicios propios y/o de los competidores.
- b) Espionaje – obtención y uso indebido de información no pública al respecto de prácticas y proyectos estratégicos de los competidores;

- c) Difamación – la comunicación de una declaración que hace una afirmación falsa o verdadera (confidencial) expresamente declarada, de forma intencional y no autorizada que pueda dañar la reputación de una persona, empresa, producto o servicio, o dañar al sector de la industria profesional de microfinanzas.
- d) Incitación - conducta acosadora para la obtención de información confidencial de los competidores.
- e) Incumplimiento de la ley – incumplimiento de la Constitución de México, de la Ley Federal del Trabajo y de los Convenios Internacionales ratificados por México en materia laboral.
- f) Falta de apego a lo que dice la ley.

Artículo 20. Las sanciones

Las sanciones pueden, según el tipo de infracción cometida y su gravedad, ser clasificadas como:

- I) Recomendación del Comité para no repetir la infracción realizada y firma por parte de la institución de su compromiso en este sentido.
- II) Amonestación escrita privada: comunicación al responsable de la falta respecto de la infracción apercibiéndole a no volver a incurrir en ella.
- III) Multas: imposición de sanción pecuniaria a criterio del Comité de Honor con objetivo de reparación por perjuicio o indemnización por daño material,
- IV) Suspensión temporal de derechos del Asociado: el tiempo de suspensión de derechos debe ser proporcional a la gravedad de la falta incurrida.
- VI) Amonestación escrita pública: Comunicación escrita del Comité Honor a la Institución y al Consejo Directivo de ProDesarrollo.
- VII) Exclusión pública: Expulsión del Asociado y comunicación a la Asamblea de Socios.

TÍTULO II PROCESO DE CONTROL Y CERTIFICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Capítulo I

Artículo 21. Proceso de Certificación Inicial

Cada Asociado o firmante del Código de Ética deberá realizar las siguientes acciones para el proceso de certificación obligatoria, en la Coordinación de Ética y Conducta:

- 1) Leer detenidamente la normatividad de la Red, es decir, el Código de Ética y su Reglamento.
- 2) Firmar y entregar la “carta compromiso” al encargado del staff de la Coordinación de Ética y Conducta, para la apertura y registro del asociado en la Coordinación, y la formación de su respectivo portafolio para el proceso de control y certificación obligatoria.
- 3) Tomar curso de inducción al Código de Ética brindado por ProDesarrollo.
- 4) Presentar al Comité de Membresía y a la Coordinación de Ética y Conducta de ProDesarrollo su propio Código para análisis y evaluación en el sentido que no exista contrariedad u omisiones a lo suscrito en el Código Ética de la Red.
 - a) En el caso de que así sea deberá procederse a realizar los cambios necesarios de los puntos señalados por la Coordinación de Ética y Conducta, sea por omisión o contradicción.
 - b) La Coordinación establecerá el plazo para la adecuación del documento a la normatividad de la Red ProDesarrollo.
- 5) Presentar la información inicial para los procesos de verificación que el Comité de Honor recomiende.
- 6) ProDesarrollo entregará un diploma de reconocimiento de certificación inicial en el Código de Ética.

Artículo 22. Proceso de Certificación Anual y Certificación Avanzada

I. Cada Asociado o firmante del Código de Ética deberá realizar las siguientes acciones para el proceso de certificación anual, junto a la Coordinación de Ética y Conducta:

- 1) Envío de la carta compromiso firmada;
- 2) Presentación de la información financiera es decir, el reporte de razones financieras que es parte del compromiso de transparencia de todas las Instituciones que conforman la Red;

II. Cada Asociado o firmante del Código de Ética deberá realizar las siguientes acciones para el proceso voluntario de certificación avanzada, junto a la Coordinación de Ética y Conducta:

- a) Contar con políticas profesionales de reclutamiento y selección de personal, así como procedimientos y mecanismos de capacitación de su personal y, la comprobación y/o reportes de las evidencias de dichos procedimientos.
- b) Procesos de monitoreo y medición de capacidad crediticia de los clientes.
- c) Manual de prácticas de cobranzas y privacidad de información de los clientes.
- d) Mecanismos utilizados para la retroalimentación.

III. ProDesarrollo entregará el Diploma de Reconocimiento de Certificación Anual al asociado o firmante de Código de Ética y en los casos de Certificación voluntaria Avanzada, siempre que el Asociado cumpla con los estándares de buenas prácticas reconocidos por la Red, recibirá la certificación correspondiente.

Artículo 23. Incumplimiento del plazo para la entrega de información

La Coordinación de Ética y Conducta sancionará primero con una recomendación de entregar la información fijando un nuevo plazo.

En caso que las infracciones cometidas escapen a lo estipulado en este procedimiento la Coordinación de Ética y Conducta presentará un informe al Comité de Honor para que defina la viabilidad de denuncia y la sanción correspondiente.

Capítulo II

Artículo 24. Proceso de Aclaración de Dudas

Los casos de duda de interpretación a temas relacionados al Código de Ética y en su Reglamento, los Asociados o firmantes del Código de Ética de la Red deberán comunicarse a los teléfonos de ProDesarrollo directamente con el encargado del staff de la Coordinación de Ética y Conducta.

Artículo 25. Reclamos

Toda la inconformidad o reclamación debe ser enviada al correo de la Coordinación de Ética y Conducta para la atención personal.

Disposiciones Transitorias

Artículo 1. Los Asociados de la Red ProDesarrollo y todas las instituciones que hayan firmado el Código de Ética:

I. Ratifican y reconocen a la normatividad de la Red, es decir, su Código de Ética y este Reglamento, así como, los órganos de seguimiento y control;

II. Reconocen las instancias y procesos para el conocimiento y solución de conflictos entre las instituciones que conforman la Red, es decir, reconocen el Comité de Honor como instancia de autorregulación y órgano extrajudicial con facultades para conocer, juzgar y resolver todos los temas relativos al Código de Ética.

III. Se comprometen a acatar y respetar los dictámenes del Comité de Honor, así como, lo reconocen como instancia arbitral para solución de conflictos resultantes de incumplimientos y/o violaciones del Código de Ética a través de procesos de arbitraje.

Artículo 2. Para los casos omisos y no especificados en este reglamento, será potestad del Comité de Honor generar normativas para solucionar las omisiones y/o los casos específicos.

Artículo 3. La Coordinación de Ética y Conducta, se encargará de organizar los archivos para los Procesos de Control y Certificación de cada miembro, así como el libro de registro de los Procesos de Evaluación de Conducta. Aprobado este reglamento en la Asamblea de los Asociados, éstos deberán:

I. Empezar el proceso de certificación inicial, para lograr su propio marco normativo, es decir, su Código de Ética hasta el mes de mayo de 2009.

II. Presentar la información financiera requerida, es decir, el reporte de razones financieras que es parte del compromiso de transparencia de todas las Instituciones que conforman la Red.

Artículo 4. La Coordinación de Ética y Conducta se encargará del Manual de Buenas Prácticas a ser enviado a los Asociados, con la finalidad de empezar los procesos de Certificación voluntaria Avanzada.

Artículo 5. Este reglamento entrará en vigor a partir de su presentación y aprobación en la Asamblea de Asociados que se realizará en el día 10 del mes de marzo de 2008, fecha en la que se ratificarán los miembros del primer Comité de Honor de la Red.

Prodesarrollo, Finanzas y Microempresa, A.C.
San Antonio 319, interior 103, Col. San Pedro de los Pinos
Del. Benito Juárez, C.P. 03800. Mexico, D.F.
Tel. (52 55) 56 58 11 45
prodesarrollo.org
denuncias@prodesarrollo.org