



Aseguradora Patrimonial Vida, S. A. de C. V.

---

**LÍNEA DE ÉTICA**

**AUDITORÍA INTERNA**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>
Alina González Avilés Auditor Interno	Miguel Ángel Moreno Guevara Director General Adjunto	Consejo de Administración

GOB-006



## LÍNEA DE ÉTICA

Clave	GOB-006
Versión	1.1
Fecha Creación	29.06.2015
Página	2 de 9

### CONTENIDO

OBJETIVO .....	3
PRIORIDAD Y FRECUENCIA .....	3
ALCANCE .....	3
DEFINICIONES GENERALES .....	3
RESPONSABLES .....	4
INDICADORES DE MEDICIÓN .....	4
ORGANIGRAMA.....	4
DIAGRAMA DE FLUJO .....	5
PROCESO .....	6
ANEXOS .....	7
Anexo 1. Denuncia a través de la página en internet de APV .....	7
POLÍTICAS.....	8
Aseguradora Patrimonial vida, S.A. de C.V. ....	8
Usuario de la Línea de Ética .....	8
ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO .....	8
CONTROL DE CAMBIOS .....	9

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alina González Avilés Auditor Interno	Miguel Ángel Moreno Guevara Director General Adjunto	Consejo de Administración

GOB-006



## LÍNEA DE ÉTICA

Clave	GOB-006
Versión	1.1
Fecha Creación	29.06.2015
Página	3 de 9

### OBJETIVO

Establecer el procedimiento mediante el cual el usuario pueda tener una herramienta necesaria para que todos los grupos de interés, internos y externos, puedan presentar sus quejas, denuncias y/o sugerencias, y así mejorar la confianza y la calidad de trabajo.

Además se podrá consultar el Código de Ética Institucional y reportar cualquier incumplimiento al mismo; así como irregularidades, denuncias, oportunidades o debilidades de Control Interno.

### PRIORIDAD Y FRECUENCIA

PRIORIDAD			FRECUENCIA					
Alta	Media	Baja	Con base en necesidad	Semanal	Quincenal	Mensual	Bimestral	Anual

### ALCANCE

Aplica a todo el personal de Aseguradora Patrimonial Vida, S.A. de C.V., así como a Accionistas, Consejeros, Clientes, Agentes, Proveedores, Sector Asegurador y Gobierno; desde que se recibe la queja hasta que se tomen las acciones pertinentes.

### DEFINICIONES GENERALES

**Queja.** Es el malestar o descontento que se tiene por la actuación o el comportamiento de alguien.

**Denuncia.** Notificación que se hace a la autoridad por haber cometido un delito o falta.

**Sugerencia.** Se entiende cualquier propuesta o recomendación de mejora o de cambio, con el objetivo de mejorar la gestión y el desempeño de la institución.

**Código de Ética.** Base de la actuación del personal de Aseguradora Patrimonial Vida, S.A. de C.V.; promueve estándares de conducta ética y profesional para preservar la integridad de la Institución, evitar conflictos de interés y proteger, al mismo tiempo, los intereses de los involucrados con la Aseguradora.

**Conflicto de Interés.** Situación en la que el juicio del individuo – concerniente a su interés primario – y la integridad de una acción tienden a estar indebidamente influidos por un interés secundario de tipo, generalmente, económico o personal.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alina González Avilés Auditor Interno	Miguel Ángel Moreno Guevara Director General Adjunto	Consejo de Administración



## LÍNEA DE ÉTICA

Clave	GOB-006
Versión	1.1
Fecha Creación	29.06.2015
Página	4 de 9

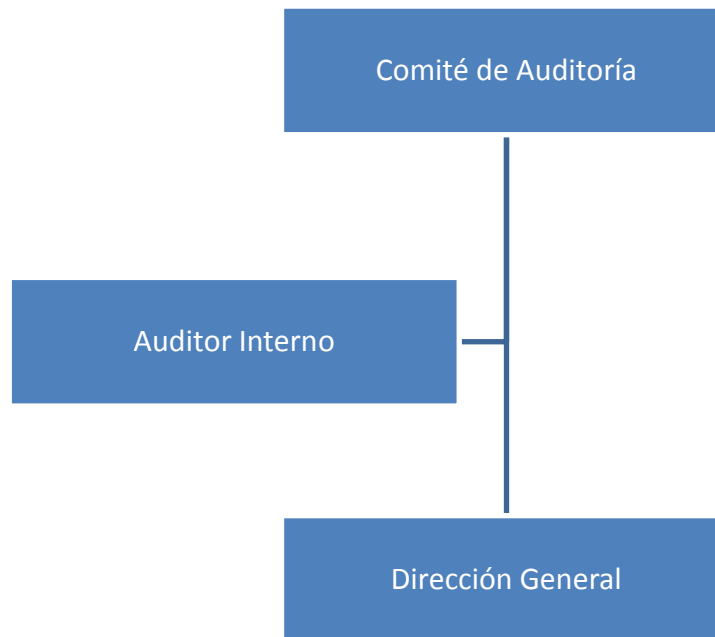
### RESPONSABLES

Auditor Interno  
Comité de Auditoría  
Consejo de Administración

### INDICADORES DE MEDICIÓN

INDICADOR	CÁLCULO	META	RESPONSABLE	FECHA DE EVALUACIÓN
Atención de quejas	Número de quejas recibidas vs número de quejas atendidas	Atención del 100% de las quejas	Auditor Interno	Trimestral
Seguimiento de Planes de Acción	Acciones implementadas vs Acciones programadas	Implementación de 100%	Auditor Interno	Trimestral

### ORGANIGRAMA



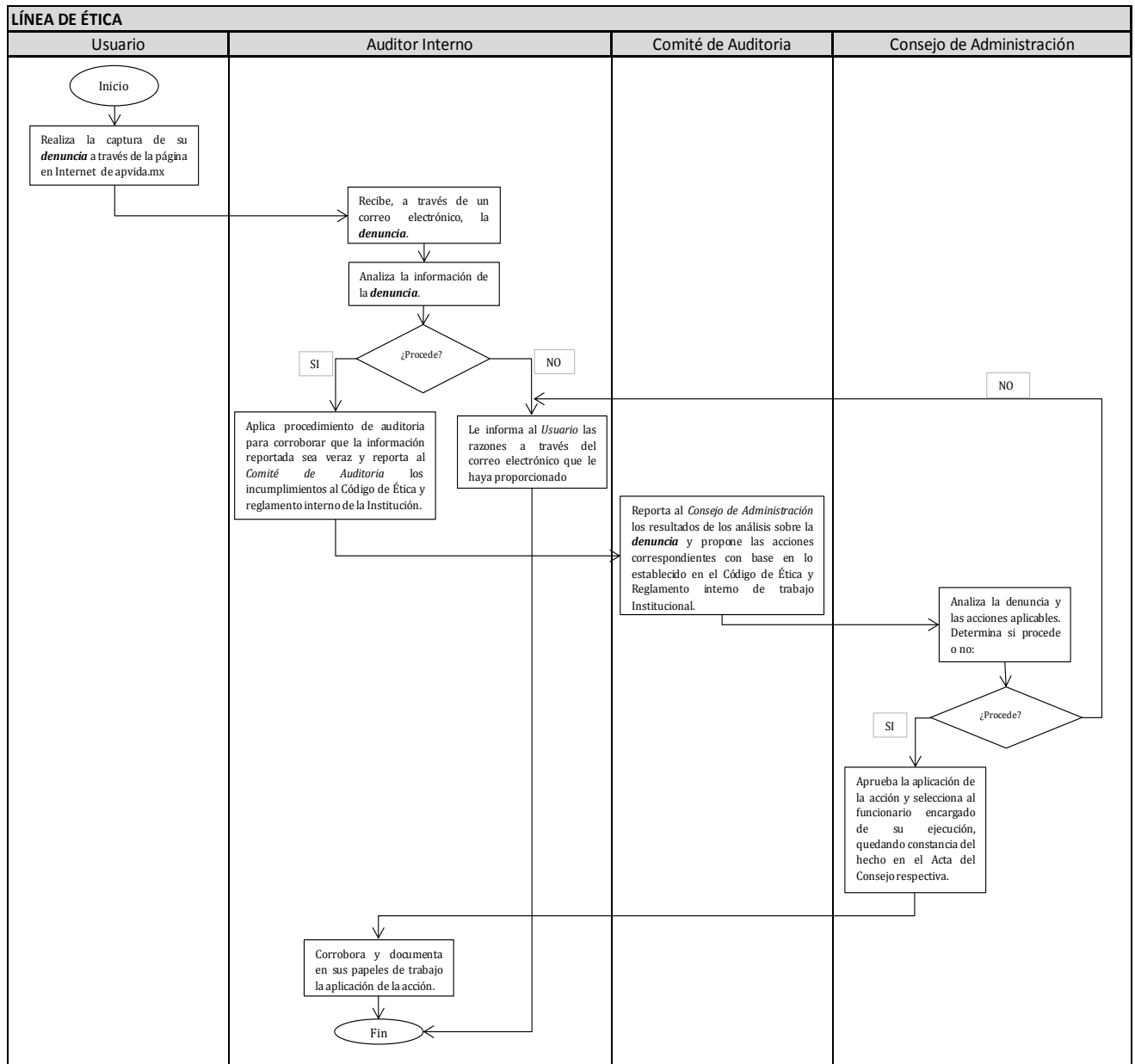
Elaboró	Revisó	Autorizó
Alina González Avilés Auditor Interno	Miguel Ángel Moreno Guevara Director General Adjunto	Consejo de Administración



# LÍNEA DE ÉTICA

Clave	GOB-006
Versión	1.1
Fecha Creación	29.06.2015
Página	5 de 9

## DIAGRAMA DE FLUJO



Elaboró	Revisó	Autorizó
Alina González Avilés Auditor Interno	Miguel Ángel Moreno Guevara Director General Adjunto	Consejo de Administración
GOB-006		



## LÍNEA DE ÉTICA

Clave	GOB-006
Versión	1.1
Fecha Creación	29.06.2015
Página	6 de 9

### PROCESO

Paso	Responsable	Actividad	Documento
<b>LÍNEA DE ÉTICA</b>			
1	Usuario	Realiza la captura de su <b>denuncia</b> a través de la página en internet de apvida.mx dentro del menú Línea de Ética se captura asunto y mensaje, conforme se muestra en el <b>Anexo 1</b> .	<b>Anexo 1.</b> <i>Denuncia a través de la página en internet de apvida.mx</i>
2	Auditor Interno	Recibe, a través de un correo electrónico, la <b>denuncia</b> .	
3	Auditor Interno	Analiza la información de la <b>denuncia</b> y determina si procede o no. <ul style="list-style-type: none"><li>• Si procede: aplica procedimientos de auditoría para corroborar que la información reportada sea veraz y reporta al <i>Comité de Auditoría</i> los incumplimientos al Código de Ética y reglamento interno de la Institución.</li><li>• Si no procede: el <i>Auditor Interno</i> le informa al <i>Usuario</i> las razones a través del correo electrónico que le haya proporcionado.</li></ul>	
4	Comité de Auditoría	Reporta al <i>Consejo de Administración</i> los resultados del análisis del <i>Auditor Interno</i> sobre la <b>denuncia</b> y propone las acciones correspondientes con base en lo establecido en el Código de Ética y reglamento interno de trabajo Institucionales.	
5	Consejo de Administración	Analiza la <b>denuncia</b> y las acciones aplicables. Determina si procede o no: <ul style="list-style-type: none"><li>• Si procede: aprueba la aplicación de la acción y selecciona al Funcionario encargado de su ejecución, quedando constancia de ello en el Acta del Consejo respectiva.</li><li>• Si no procede: el <i>Auditor Interno</i> le informa al <i>Usuario</i> las razones a través del correo electrónico que le haya proporcionado.</li></ul>	
6	Auditor Interno	Corroborra y documenta en sus papeles de trabajo la aplicación de la acción.	
<b>FIN DEL PROCESO</b>			

**Elaboró**

Alina González Avilés  
Auditor Interno

**Revisó**

Miguel Ángel Moreno Guevara  
Director General Adjunto

**Autorizó**

Consejo de Administración



## LÍNEA DE ÉTICA

Clave	GOB-006
Versión	1.1
Fecha Creación	29.06.2015
Página	7 de 9

### ANEXOS

#### ANEXO 1. DENUNCIA A TRAVÉS DE LA PÁGINA EN INTERNET DE APV

**Misión**  
Somos una institución de seguros de vida, basada en principios fraternales, que brinda protección patrimonial al asegurado y a su familia con el fin de proveer seguridad financiera ante contingencias.

- Vida Grupo Tradicional
- Saldo Deudor Seguro Básico
- Básico Estandarizado

**Aseguradora Patrimonial Vida** implementa acciones que promueven la ética y la transparencia en los negocios y en sus relaciones con empleados, accionistas, consejeros, clientes, agentes, proveedores, sector asegurador y gobierno.

**Aseguradora Patrimonial Vida** los exhorta a que reporten cualquier hecho que impacte negativamente a la Institución como: irregularidades, oportunidades o debilidades de control, quejas, denuncias, así como cualquier incumplimiento al Código de Ética de **Aseguradora Patrimonial Vida**.

Se sugiere a quien realice un reporte que proporcione información como:

- La persona o personas involucradas
- Breve descripción del hecho
- El lugar y las fechas o periodos en los que se presentó el hecho

Los datos de los remitentes así como toda información recibida será tratada de manera anónima y confidencial.

**Nota:** Si deseas conocer la conclusión de la queja te pedimos proporcionarnos un correo electrónico junto con tu mensaje. Consulte el Código de Ética.

Asunto:

Mensaje:

Enviar

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alina González Avilés Auditor Interno	Miguel Ángel Moreno Guevara Director General Adjunto	Consejo de Administración
	GOB-006	



## LÍNEA DE ÉTICA

Clave	GOB-006
Versión	1.1
Fecha Creación	29.06.2015
Página	8 de 9

### POLÍTICAS

#### Aseguradora Patrimonial vida, S.A. de C.V.

1. Se compromete a informar a los grupos de interés sobre el procedimiento de Línea de Ética y el tiempo aproximado de respuesta.
2. Todas las personas que realicen una queja o sugerencia serán tratadas con respeto, independientemente el motivo de su queja o sugerencia.
3. Se compromete a mantener la confidencialidad de las quejas que se realicen y los datos particulares de las personas implicadas.
4. Se tratará de gestionar todas las quejas y sugerencias que se reciban de forma objetiva.
5. Todas las sugerencias y quejas serán registradas, desde su recepción hasta su resolución, las medidas tomadas para resolverlas o las propuestas de mejoras aplicadas, será informado trimestralmente al Comité de Auditoría.

#### Usuario de la Línea de Ética

1. Se espera de las personas que realicen una queja, respeto hacia la entidad y las personas que trabajan en ella.
2. Se sugiere que conozca el contenido del Código de Ética Institucional.
3. Los usuarios que requieran alguna respuesta tendrán que dejar un correo electrónico para dar el seguimiento.

### ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

QUIÉN SOLICITA	QUÉ SOLICITA	A QUIÉN SOLICITA	TIEMPO DE RESPUESTA
Usuario	Atención de una queja	Auditoría Interna	Entre cinco y diez días hábiles

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alina González Avilés Auditor Interno	Miguel Ángel Moreno Guevara Director General Adjunto	Consejo de Administración





LÍNEA DE ÉTICA

Clave	GOB-006
Versión	1.1
Fecha Creación	29.06.2015
Página	9 de 9

**CONTROL DE CAMBIOS**

#	FECHA	VERSIÓN	SÍNTESIS DE CAMBIOS	REVISÓ	APROBÓ
1	Junio 2015	1.0	Creación	Auditoria Interna	Consejo de Administración
2	Junio 2019	1.1	Actualización	Auditoria Interna	Consejo de Administración

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alina González Avilés Auditor Interno	Miguel Ángel Moreno Guevara Director General Adjunto	Consejo de Administración

GOB-006