

Política de Integridad

Junio 2020

Tabla de contenido

1. Gobierno corporativo	3
1.1 Funciones de la Compañía	3
1.2 Comités Reguladores.....	5
1.3 Grupos de Trabajo Con Líderes Ejecutivos	5
1.4 Regulaciones y Normatividad	6
2. Programa de Administración Integral de Riesgos	7
2.1 Modelo de 3 LOD.....	7
2.2 Taxonomía de riesgos.....	7
2.3 Programa de Monitoreo de Riesgos	7
3. Código de Conducta.....	9
3.1 Política contra el Soborno y la Corrupción	9
3.2 Política de Regalos y Entretenimiento	10
3.3 Regalos y Entretenimiento con Funcionarios de Gobierno	10
3.4 Política de Investigación de Antecedentes de Terceros	10
3.5 Política de Patrocinios y Donaciones	11
3.6 Política de Relacionamiento con Gobierno	11
3.7 Conflicto de interés	12
3.8 Política contra el Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo	12
3.9 Política de Prevención de Fraudes.....	12
3.10 Política de la Privacidad de la Información	13
3.11 Política de Prácticas de Venta	14
4. Sistema de denuncias y sanciones	16
4.1 Canales de Denuncia	16
4.2 Confidencialidad y Anonimato	16
4.3 Tratamiento y Atención de Denuncias.....	16
5. Capacitación y Comunicación	18
5.1 Programa de Capacitación	18
5.2 Programa de Comunicación	19
6. Glosario de definiciones.....	20

1. Gobierno corporativo

El Sistema de Gobierno Corporativo de MetLife se conforma por una estructura organizativa transparente y apropiada, una clara y adecuada distribución de funciones, así como mecanismos eficaces para garantizar la oportuna operación, transmisión de la información y toma de decisiones.

1.1 Funciones de la Compañía

MetLife cuenta con una estructura organizacional bien definida, robusta y competente para el desempeño de sus funciones, la cual se divide en Líneas de Negocio o Canales de Venta, Áreas Funcionales y de Soporte, cuyos roles y responsabilidades se describen a continuación:

Principales líneas de Negocio

Individual Gobierno: Agentes independiente orientados principalmente a funcionarios de gobierno para la venta del producto de vida individual Met99, típicamente a través de descuento por nómina.

Individual Privado: Agentes independientes orientados a particulares basado en referencias de los clientes del sector privado para la venta de productos individuales principalmente de Vida y Gastos Médicos Mayores, con enfoque personalizado de acuerdo con las necesidades de cada cliente.

Beneficios para empleados del sector Privado: Brókers y agentes independientes orientados a empresas y organizaciones del sector privado para la venta de productos de grupo y colectivos de Vida y Gastos Médicos Mayores.

Beneficios para empleados de Gobierno: Línea de negocio enfocada a entidades gubernamentales para la venta de productos de grupo y colectivos de Vida y Gastos Médicos Mayores, donde la venta principalmente se realiza a través de licitaciones públicas.

Áreas Funcionales y de Soporte

Operaciones: Área encargada de la administración de las pólizas, cobranza, manejo de agentes y clientes, la cual tiene a su cargo las siguientes responsabilidades:

- Emisión y administración de pólizas (nuevas, renovaciones, mantenimiento y servicios) y en la gestión de cobranza, administración de inversiones y su control contable.
- Compensación a la fuerza de ventas.
- Atención y Gestión de pago de beneficios a los clientes, beneficiarios e intermediarios cuando se produce un siniestro de los productos de gastos médicos o vida y su control contable.
- Atención al cliente a través de todos los canales de interacción: centro de contacto (incluyendo voz, chats, correos electrónicos, SMS, portales, redes sociales), centros de servicio de nuestra marca, centros de servicio empresarial (Beneficios para Empleados privados y de gobierno y sucursales en todo el país), módulos hospitalarios.
- Gestión de inconformidades de clientes, así como la interacción con la entidad de protección al cliente/usuario (CONDUSEF).

Actuarial: Expertos en la definición, creación y ejecución de modelos actuariales para proyecciones, reservas, precios, plan de negocios y determinación de supuestos actuariales (mortalidad, lapsos, morbilidad). Responsable de monitorear la rentabilidad del producto y proporcionar información proactiva sobre indicadores clave y en asociación con finanzas y son los responsables de la mayoría de los reportes y análisis regulatorios y corporativos.

Desarrollo y Administración de Productos: Expertos en la creación y/o modificación de los productos de la compañía, responsables por su viabilidad económica, la estrategia de productos, y la definición de parámetros de selección consistentes con el apetito de riesgo de la compañía. Asegurando en todo momento el cumplimiento con la regulación aplicable y los registros que correspondan para cada uno de los productos.

Finanzas: División corporativa especializada en gestión y decisión de financiación, capital, inversión, impuestos, gastos, previsión y planes de negocios. Su principal función es la planificación financiera a corto y largo plazo, así como garantizar informes financieros oportunos y precisos. Adicional son responsables de la contratación y administración de proveedores y servicios corporativos.

Dentro de esta dirección se encuentra la función del oficial de cumplimiento en contra del Lavado de Dinero quien debe coordinar la implementación y supervisión de las leyes y regulaciones aplicables en esta materia, así como la política global anticorrupción de MetLife.

Tecnología de la Información (TI): Departamento responsable de implementar soluciones estratégicas a través de herramientas tecnológicas para garantizar que el correcto funcionamiento de la compañía.

Seguridad de la Información: Área responsable de proteger los datos personales recopilados, almacenados, transmitidos y procesados por MetLife sobre uso, divulgación, destrucción u otras amenazas de seguridad, ya sea de naturaleza interna o externa, estableciendo medidas de seguridad administrativas, físicas y técnicas que aseguren la información suficiente, confiable, consistente, oportuna y relevante.

Recursos Humanos: Responsable de implementar las políticas, herramientas y prácticas relacionadas con la Propuesta de Valor del Empleado (EVP) y proporcionar asesoramiento en la atracción, despliegue, desarrollo, compensación y bienestar de nuestro talento.

Legal: Área responsable de supervisar los aspectos legales que la Compañía requiere para su buen funcionamiento asegurando el estricto cumplimiento de las regulaciones aplicables, así como proporcionando asesoramiento y soluciones en cuatro áreas principales: Corporativo y Contratos, Litigios, Licitaciones y Productos y, Protección de datos personales (Privacidad).

Estrategia: Área especializada en análisis estratégico y competitivo, responsable por la definición y seguimiento de la estrategia de la compañía en coordinación con las diferentes áreas corporativas y de negocio. Apoyando las decisiones clave de la compañía como la cartera de proyectos estratégicos y crea capacidades estratégicas de transformación como la gestión y el análisis de datos.

Mercadotecnia: Área responsable de la definición, desarrollo e implementación de estrategias de mercadotecnia y ejecución a través de propuestas de valor integral, eventos corporativos y para la fuerza de ventas y experiencia del cliente diseñados para crear una ventaja competitiva.

Relaciones con Gobierno: Área responsable de liderar la estrategia de relaciones gubernamentales con la finalidad de apoyar a los líderes ejecutivos y a las líneas de negocio en la construcción y mantenimiento de canales de comunicación permanentes y cercanos con funcionarios gubernamentales, reguladores y el Congreso.

Comunicaciones: Área a cargo de la comunicación y posicionamiento interno y externo de la Compañía, en temas e iniciativas clave como prevención de crisis y gestión con medios de comunicación, grupos de interés y líderes de opinión.

Áreas independientes las cuales reportan directo a la Región y a MetLife Global

Ética & Cumplimiento: Área que conforma la segunda línea de defensa, responsable de fortalecer la integridad y la cultura de evaluación de riesgos de cumplimiento; asesorar a las diferentes áreas de la compañía en iniciativas, estrategias y controles relacionados con temas de integridad, así como garantizar el cumplimiento de las leyes, regulaciones, políticas y principios éticos.

Riesgos: Área que conforma la segunda línea de defensa, la cual tiene a su cargo la gestión de riesgos que pueden afectar a la organización para prevenir, mitigar y controlar los factores de riesgo en la compañía, en múltiples frentes y especialmente en ámbitos Financieros, Operacionales y Laborales.

Auditoría: Área responsable de tercera línea de defensa, tiene como principal función examinar y evaluar la adecuada y eficiente aplicación de los sistemas de control interno, así como las oportunidades de mejora potenciales, para asegurar que la compañía cumple con la regulación, las normas, políticas y procedimientos aplicables.

Política de Delegación de Autoridad

MetLife cuenta con una política de Delegación de Autoridad a nivel Latinoamérica, la cual brinda una guía específica de responsabilidades desde el Presidente de la Región hacia los Líderes Ejecutivos Regionales y Locales a quienes se les empodera para operar dentro rangos financieros y de riesgo específicos, con el objetivo en entregar resultados en torno al crecimiento del negocio siempre desempeñándose bajo los valores y la integridad empresarial de la Compañía.

1.2 Comités Reguladores

MetLife cuenta con un Sistema de Gobierno Corporativo eficaz que está conformado por la Asamblea de Accionistas, el Consejo de Administración y los Comités Regulatorios: Inversiones, Administración de riesgos, Reaseguro, Comunicación y Control, Comité de Auditoría y Comité de Crédito.

Tanto la asamblea, el consejo y los comités, son responsables de desarrollar políticas y analizar los mejores procedimientos de control que permitan conseguir de manera más eficiente los objetivos del negocio alineados a las normas que nos regulan.

1.3 Grupos de Trabajo Con Líderes Ejecutivos

MetLife cuenta con grupos de trabajo donde participan los líderes ejecutivos de la compañía, los cuales funcionan como foros de intercambio de ideas, cooperación y comunicación colectiva para la toma de decisiones colegiadas de una manera efectiva y articulada. Dichas decisiones, influyen directamente el cumplimiento de regulaciones, la correcta operación de la compañía y en el beneficio de nuestros clientes.

En estos grupos se gestionan temas relacionados con: Materiales de Comunicación, Productos, Incentivos a la Fuerza de Ventas, Evaluación de Riesgos de Negocio, Suscripción, Prevención de Fraudes, Pago de Beneficios al Cliente y Criterios Homologados de pagos a clientes.

1.4 Grupos de Trabajo de Ética & Cumplimiento y Diversidad e Inclusión

En la compañía existen grupos de trabajo con Líderes Ejecutivos específicos para Diversidad e Inclusión y para gestionar e informar los temas relacionados a los riesgos o incumplimientos sobre el Código de Conducta de la Compañía.

En específico, el grupo de trabajo de Ética & Cumplimiento vigila el cumplimiento y apego a las políticas referenciadas en el presente documento, monitorea los indicadores y tendencias sobre esta materia, toma decisiones sobre casos relacionados y genera acciones para la mejora de controles que ayudan a minimizar los riesgos de Cumplimiento en MetLife.

Dicho grupo de trabajo se reúne al menos dos veces al año e incluye representantes de las Líneas de Negocio, Legal, Riesgos, Recursos Humanos y el área de Ética & Cumplimiento.

1.5 Regulaciones y Normatividad

Nuestras políticas y procedimientos establecen las normas de conducta dentro de una organización e indican las responsabilidades de los colaboradores y la empresa. Las políticas y procedimientos protegen los derechos de ambos y contribuyen al cumplimiento de Leyes, Reglamentos, Normas, Procedimientos y Disposiciones vigentes que nos regulan que, de manera enunciativa mas no limitativa se mencionan a continuación:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Responsabilidades Administrativas, Artículo 25.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.
- Ley Sobre el Contrato de Seguro
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares.
- Ley General del sistema nacional anticorrupción.
- Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas
- Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 140 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros (Actualmente artículo 492 de la LISF)
- Reglamento de Agentes de Seguros y de Fianzas
- NOM-035-STPS-2018 sobre factores psicosociales.
- Circular Única de Seguros y Fianzas
- Disposiciones de Carácter General en materia de sanas prácticas, transparencia y Publicidad aplicable a las Instituciones de Seguros

La política que establece los lineamientos y directrices referentes este tema en la compañía se encuentra en la base de datos de Métodos y Procedimientos con la clave **MLM-POLG-778**.

2. Programa de Administración Integral de Riesgos

MetLife tiene establecido un Sistema de Administración Integral de Riesgos que comprende los objetivos, políticas y procedimientos para la Administración Integral de los Riesgos; este sistema es consistente con el plan de negocio de la Institución, el cual forma parte de la estructura organizacional y se encuentra integrada a los procesos de toma de decisiones, sustentado en su Sistema de Control Interno.

2.1 Modelo de 3 LOD

MetLife asegura el efectivo y eficiente funcionamiento del Sistema de Control Interno (SCI) basado en el modelo de las “Tres Líneas de Defensa” del Modelo Internacional “COSO” en donde:

- La primera línea de defensa, corresponde a las líneas de negocio y áreas funcionales de la compañía. Como su nombre lo dice es la primera responsable de los riesgos y la rendición de cuenta, es quien identifica, mide, mitiga, evalúa y reporta cualquier riesgo relacionado con su función u operación.
- La segunda línea de defensa, se conforma por las áreas de control independientes: Ética & Cumplimiento y Riesgos. Su principal función es supervisar y asesorar a la primera línea de defensa en la toma de decisiones alineadas a las leyes y políticas internas. La segunda línea de defensa, conduce actividades de monitoreo y supervisión de los procesos y negocios y, comparte los resultados con la primera línea para mejorar las áreas de oportunidad, en caso de identificarse; así mismo la segunda línea de defensa reporta a los comités regulatorios o grupos de trabajo con líderes ejecutivos cualquier riesgo que identifique.
- La tercera línea de defensa se conforma por el Área de Auditoría, la cual se asegura de forma independiente los controles establecidos, validando su fortaleza y emitiendo opiniones objetivas e independientes.

2.2 Taxonomía de riesgos

Es una guía general de riesgos y eventos que pueden ocurrir e impactar a la operación de MetLife a nivel Global, en la cual se conjuntan los Riesgos de Cumplimiento y Riesgos Operativos:

- a) Incumplimientos regulatorios
- b) Crímenes Financieros
- c) Administración inadecuada del Cliente
- d) Interrupciones en la operación del negocio
- e) Manejo inadecuado de la información del cliente y su privacidad
- f) Prácticas inapropiadas de relacionamiento con colaboradores
- g) Fallas de la Tecnología de la Información y Cyber Security
- h) Prácticas inadecuadas de mercado

2.3 Programa de Monitoreo de Riesgos

MetLife asegura que la evaluación de su SCI sea realizada de manera continua y alineada a la Taxonomía de Riesgos Operativos y de Cumplimiento de MetLife a nivel Global, relacionados al negocio y actividades propias de MetLife en México. Lo anterior, a través de un “Plan Anual de Monitoreo y Testeo” el cual es validado y supervisado por nuestra Oficina Matriz a través de sus unidades especializadas (Anticorrupción, Prevención de Lavado de Dinero, Prácticas de Venta y Privacidad).

El alcance de los monitoreos consideran desde el recorrido de procesos, revisión de controles, incluso en algunos casos visitas “in situ” a nuestros socios comerciales.

La ejecución, resultados, planes de acción y mejoras identificadas durante el monitoreo de riesgos se registran y gestionan a través de la plataforma Global de MetLife “GRC-Open Pages”, son compartidos y validados con los líderes del Área o Línea de Negocio para la implementación de controles que mitiguen cualquier recurrencia en un futuro.

Mediante el uso de la plataforma “GRC-Open Pages” las segundas líneas de defensa registran y evalúan de manera conjunta con los líderes de Área o Línea de Negocio la evaluación residual de los Riesgos de Cumplimiento y Operativos .

La evaluación residual de los Riesgos de Cumplimiento y Operativos y el seguimiento a los planes de acción y mejora son presentados en el Comité de Auditoría.

3. Código de Conducta

Por más de un siglo, MetLife ha ayudado a sus clientes a construir sus redes de protección personal y asegurar su futuro financiero. Nuestra compañía prospera gracias a la confianza que sus clientes, colaboradores y terceros relacionados depositan en nosotros; es por ello que MetLife tiene un Código de Conducta, el cual ha sido aprobado por el Consejo de Administración como lo señala la regulación, que guía a nuestros colaboradores a contribuir en la confianza que nuestros clientes tienen en nuestros productos, en nuestra solidez financiera.

Nuestro Código muestra a los colaboradores la forma de actuar con honestidad e integridad, responsabilidad personal, respeto y comportamiento adecuado en el lugar de trabajo y con solidez financiera basado en el comportamiento ético. Reconoce la leyes que impactan en todas la funciones de la compañía y asegura que los colaboradores tengan conocimiento y responsabilidad personal de cumplir con ellas y con los estándares de conducta ética mas altos, la cual es la única forma aceptable que MetLife tiene de operar.

3.1 Política en contra del Soborno y la Corrupción

En Metlife tenemos una cultura de cero tolerancia ante situaciones de corrupción, estamos comprometidos con la transparencia y el rendimiento de cuentas, realizando negocios de manera justa, honesta y abierta.

Nuestra política global en contra de la corrupción establece lineamientos y procedimientos diseñados para mitigar los riesgos de Corrupción y Soborno, promover la integridad, la transparencia y “realizar lo correcto” como parte integral de nuestra cultura corporativa, así como mantener avances constantes aobre nuestra reputación de fiabilidad. Por tal motivo se prohíbe estrictamente el Soborno o la Corrupción en las transacciones comerciales, tanto con el sector público como con el privado, que tengan la intención de influir indebidamente en cualquier acto/decisión/transacción u obtener alguna ventaja en nombre de MetLife.

MetLife considera la Ley de E.U.A. sobre Prácticas en contra de la Corrupción en el Extranjero (“FCPA”, por sus siglas en inglés), a la Ley contra el Soborno del Reino Unido, las leyes locales en contra de la corrupción, entre otras.

De acuerdo con la política Global de MetLife, la operación de la compañía en cada país cuenta con procesos y controles para disuadir, prevenir y detectar posibles actos de Soborno o Corrupción.

MetLife tiene programas que buscan garantizar que (i) los colaboradores estén familiarizados con las leyes en contra de la corrupción que sean aplicables; (ii) mantiene un programa de cumplimiento en contra de la corrupción sólido; (iii) se proporciona capacitación continua a los líderes ejecutivos y en general a todos los colaboradores; (iv) se mantiene actualizado a los colaboradores sobre cualquier cambio en el programa de cumplimiento en contra de la corrupción y/o disposiciones reglamentarias; (v) las evaluaciones de riesgos se realizan de acuerdo con la política global de la gestión de riesgos de cumplimiento de MetLife; y (vi) establece una supervisión global del programa de cumplimiento en contra de la corrupción de MetLife.

MetLife toma medidas razonables para asegurarse de que los socios comerciales y terceros entiendan que se espera que ellos también actúen con los más altos estándares de honestidad e integridad en cualquier actividad o negocio relacionado en nombre de MetLife; por lo que promueve que todos los colaboradores de MetLife y terceros notifiquen inmediatamente a través de los canales de denuncia, el conocimiento o incluso la sospecha de cualquier situación que implique un acto de Corrupción o Soborno.

La política que establece los lineamientos y directrices referentes a este tema en la compañía se encuentra en la base de datos de Métodos y Procedimientos con la clave **MLM-POLG-477**

3.2 Política de Regalos y Entretenimiento

Como líder en la industria de servicios financieros, MetLife tiene un gran interés en evitar cualquier conflicto de intereses asociado con regalos y actividades de entretenimiento. El intercambio ocasional de obsequios y actividades de Entretenimiento modestos puede ayudar a construir relaciones con los proveedores, vendedores y otros terceros. Sin embargo, ofrecer o aceptar obsequios y/o actividades de entretenimiento con la intención de influir en una decisión u obtener una ventaja indebida es poco ético y contrario a la buena gestión empresarial.

Es política de MetLife que los colaboradores puedan dar y recibir obsequios y actividades de entretenimiento empresarial que sean lícitos y apropiados en relación con su trabajo, siempre que sean de valor nominal y no alteren su juicio o el de otros, o incluso den la apariencia de hacerlo. MetLife prohíbe la entrega o recepción de dinero en efectivo como forma de regalo.

La política que establece los lineamientos y directrices referentes a este tema en la compañía se encuentra en la base de datos de Métodos y Procedimientos con la clave **MLM-POLG-477**.

3.3 Regalos y Entretenimiento con Funcionarios de Gobierno

Los Colaboradores de MetLife podrían entrar en contacto con Funcionarios del Gobierno a causa de sus actividades laborales. Los Colaboradores tienen estrictamente prohibido participar en cualquier actividad con Funcionarios del Gobierno o con alguna otra persona a petición de un Funcionario del Gobierno que pueda ser interpretada como Soborno de algún modo. Los Colaboradores también deben recordar que ofrecer o aceptar regalos y actividades de entretenimiento para un Funcionario del Gobierno está sujeto a la regulación local aplicable y no deben ofrecerse con el fin de influir en el funcionario.

Todo regalo y entretenimiento recibido y otorgado debe ser reportado por los colaboradores a través de la herramienta global “Regalos y Entretenimientos” para su autorización dependiendo el monto, el cual podría requerir en algunos casos la aprobación de niveles directivos del área. El equipo de Ética & Cumplimiento realiza de forma periódica una validación de gastos vs registros en el sistema para asegurar que los regalos y entretenimientos estén siendo reportados por los colaboradores y alineados a la política.

La política que establece los lineamientos y directrices referentes a este tema en la compañía se encuentra en la base de datos de Métodos y Procedimientos con la clave **MLM-POLG-477**.

3.4 Política de Investigación de Antecedentes de Terceros

MetLife cuenta con controles y procedimientos para asegurar la debida diligencia de terceros considerando que los actos de los intermediarios, agentes, corredores, consultores, distribuidores, subcontratistas o socios de empresas conjuntas y proveedores pudieran involucrar a la compañía si estos ofrecen o aceptan sobornos en el desempeño de los servicios que brindan a MetLife.

MetLife cuenta con el siguiente protocolo de evaluación de terceros al hacer negocios:

- La generación de contratos transparentes con intermediarios u otros terceros, inclusive sus subcontratados, que:
 - aseguren una clara necesidad de la empresa del servicio a contratar
 - garanticen que el tercero tiene la experiencia necesaria y desempeñará la función de manera honesta
 - evaluar el riesgo de contratar al tercero considerando señales de alerta como un beneficio inadecuado en relación con funcionarios públicos, contraprestaciones excesivas, incentivos excesivos, regalos o entretenimientos inadecuados o suntuosos, contrataciones de trabajo no sustentadas, excepciones a procesos, entre otros

- establecer previsiones contractuales que aseguren el cumplimiento de la función del tercero dentro de la normatividad vigente para el contrato

La compañía cuenta con procesos y esquemas de autorización de contratos asegurando que se cumplen los puntos anteriores.

El área de Ética & Cumplimiento realiza un monitoreo periódico de los contratos realizados con terceros a fin de asegurar que cumpla con la política y las cláusulas anticorrupción de acuerdo al nivel de riesgo identificado.

Adicional, durante 2016 MetLife creó y consolidó un “Grupo de trabajo con líderes ejecutivos sobre Negocios con Terceros” el cual se compone por los líderes ejecutivos de las áreas responsables y tiene como objetivo analizar, evaluar y mitigar el riesgo de corrupción en todos los Modelos o Formas de hacer Negocio en los diferentes canales y figuras de venta de la compañía. Una vez que se revisa, se autoriza o en su caso se niega proceder con el negocio y se definen controles en caso de ser necesario.

La política que establece los lineamientos y directrices referentes a este tema en la compañía se encuentra en la base de datos de Métodos y Procedimientos con la clave **MLM-POLG-477**.

3.5 Política de Patrocinios y Donaciones

MetLife realiza contribuciones a los proyectos e iniciativas que promueven los valores de la Compañía, mediante donaciones y patrocinios. Una donación a una organización o Patrocinio de un evento puede ser una importante manifestación de la buena ciudadanía corporativa. Sin embargo, las Donaciones o Patrocinios también pueden utilizarse para disfrazar el soborno.

Los Colaboradores tienen prohibido realizar contribuciones de caridad o patrocinar cualquier evento que pueda, debido a su valor o frecuencia, crear (inclusive en apariencia) un conflicto de intereses para MetLife. Con el fin de garantizar que todas las donaciones o patrocinios sean transparentes y apropiados deben ser autorizados por los líderes ejecutivos de la compañía y la Unidad Global Anticorrupción y son registrados en el sistema global de Regalos y Entretenimientos para los cuales el área de Ética & Cumplimiento realiza un monitoreo periódico de los donativos y patrocinios para asegurar que cumplieron con el proceso de aprobación y que se cuente con evidencia de que fue destinado para lo establecido.

Adicional, para mitigar los riesgos que implican los donativos y patrocinios, se realiza una debida diligencia a todas las organizaciones que recibirán dichos donativos y patrocinios, asegurando que no existan conflictos de interés.

La política que establece los lineamientos y directrices referentes a este tema en la compañía se encuentra en la base de datos de Métodos y Procedimientos con la clave **MLM-POLG-477**.

3.6 Política de Relaciónamiento con Gobierno

En MetLife se tiene interacción constante con entidades y funcionarios de gobierno por lo cual se cuenta con una política que establece los lineamientos para cualquier interacción que los empleados de MetLife puedan tener con dichos funcionarios.

Nuestra política cubre una amplia gama de interacciones de los empleados con funcionarios públicos y garantiza el cumplimiento de las leyes aplicables, la reputación de la empresa y el manejo de mensajes consistentes en todos los niveles de la compañía. Estas interacciones podrían requerir la aprobación previa del área de Relaciones con Gobierno Global y Ética & Cumplimiento Global.

La política que establece los lineamientos y directrices referentes a este tema en la compañía se encuentra en la base de datos de Métodos y Procedimientos con la clave **MLM-POLG-477**.

3.7 Conflicto de interés

La Compañía cuenta con medidas para identificar cualquier posible conflicto de interés que pueda surgir durante el desempeño de cualquier actividad de los colaboradores, fuerza de ventas y terceros relacionados, lo anterior se realiza mediante el Programa Anual de Divulgación de Conflictos de Interés en el cual los colaboradores al menos una vez al año certifican a través de la herramienta global “COI Disclosure Tool” si pudieran tener un aparente y/o posible conflicto de interés. Todas las respuestas positivas son revisadas por el líder del colaborador con supervisión de Ética y Cumplimiento para determinar si es necesario crear un plan de supervisión y si es necesario escalar el caso a los líderes ejecutivos.

Adicional, previo al inicio de la relación con un colaborador y/o fuerza de ventas mediante un cuestionario, la compañía puede detectar cualquier potencial conflicto de interés que permita una mejor toma de decisiones y el establecimiento de controles adicionales de ser necesario.

3.8 Política contra el Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo

MetLife cuenta con principios rectores, normas y procedimientos globales y locales diseñados para garantizar que MetLife y sus colaboradores cumplan con las leyes y regulaciones aplicables sobre: la lucha en contra del lavado de dinero, la lucha en contra del financiamiento del terrorismo y programas de sanciones comerciales y económicas.

Nuestra política protege a MetLife y a sus colaboradores de ser utilizados por los lavadores de dinero, terroristas y otros delincuentes para fines ilícitos; para ello MetLife cuenta con programas que capacitan constantemente a los colaboradores para identificar los riesgos y el comportamiento relacionados con el lavado de dinero y con el financiamiento del terrorismo.

El programa de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo tiene como principales controles lo siguiente:

- a) Programa de administración de riesgos
- b) Conocer a su cliente
- c) Monitoreo y reporte de operaciones relevantes
- d) Monitoreo de la actividad y operativa de los clientes
- e) Presentación de informes sobre actividades sospechosas ante los reguladores aplicables
- f) Colaboración para la aplicación de la Ley en relación a los requerimientos por parte de algún organismo gubernamental sobre procesos legales relacionados con lavado de dinero
- g) Cumplimiento del programa global de sanciones
- h) Capacitación de acuerdo a lo establecido en la regulación y políticas globales
- i) Administración de la información de los clientes

La política que establece los lineamientos y directrices referentes a este tema en la compañía se encuentra en la base de datos de Métodos y Procedimientos con la clave **MLM-POLG-067**

3.9 Política de Prevención de Fraudes

Metlife tiene el compromiso con sus clientes y colaboradores de proporcionar los servicios y productos con la más alta calidad en el mercado, es por ello que se ha implementado un plan integral para la prevención, detección e investigación de fraudes que se presenten en la compañía. Para Metlife los actos fraudulentos son asunto muy serio y siempre se tomarán las medidas apropiadas hasta donde las leyes vigentes lo permitan con el compromiso de tener una “Tolerancia cero” hacia cualquier acto de esta índole.

Es responsabilidad de los colaboradores reportar cualquier conducta que pueda ser un indicio de fraude mediante los canales de denuncia establecidos, adicional la compañía cuenta con un Grupo de Trabajo con Lideres Ejecutivos de

Prevención de Fraudes en el cual se analizan los casos y se determinan las acciones a tomar, así como los casos que requieran ser reportados al Comité de Administración Riesgos.

Los casos de fraudes o posibles fraudes son reportados a la Unidad Global de Investigación a través de un sistema destinado para la gestión de casos.

La política que establece los lineamientos y directrices referentes a este tema en la compañía se encuentra en la base de datos de Métodos y Procedimientos con la clave **MLM-POLG-800**.

3.10 Política de la Privacidad de la Información

Política de Privacidad

La Política Global de Privacidad de MetLife establece los estándares mínimos diseñados para mitigar los riesgos en materia de privacidad; mantiene medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas que permiten proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado. Lo anterior con el fin de cumplir con la política y con cualquier ley o regulación local de privacidad que sea aplicable.

Los colaboradores de MetLife deben actuar de manera consistente, ética y con el debido cuidado al trabajar con la información personal ya que los clientes, empleados y socios comerciales proporcionan a MetLife información personal día tras día. Ellos confían en MetLife para proteger, limitar el uso de esa información y para respetar su privacidad. MetLife tiene el compromiso de cumplir con estas expectativas al ser un administrador de confianza de la información personal que se proporciona a la Compañía ya que existe un vínculo fundamental entre la protección de datos personales y la confianza del cliente.

MetLife cuenta con un Aviso de Privacidad, disponible en su sitio web y a través de las vías por las cuales tiene contacto con los titulares de la información, el propósito del Aviso es informar a los titulares de los datos la información que se recaba de ellos y con qué fin; dicho tratamiento está sujeto al consentimiento de su titular.

La compañía tiene el compromiso de cumplir con estas expectativas al ser un administrador de confianza de la información personal que se proporciona bajo los siguientes principios:

- a) Limitar la recopilación y el uso de información personal
- b) Brindar transparencia en la recopilación y uso de información personal
- c) Proporcionar opciones sobre la información personal
- d) Proporcionar acceso a la información personal y otros derechos de los titulares
- e) Limitar la retención de información personal
- f) Mantener salvaguardas de seguridad
- g) Limitar la información personal que se comparte con terceros
- h) Mantener la responsabilidad

MetLife otorga derechos de privacidad, de acuerdo con la regulación local vigente, en relación con las actividades de procesamiento de la información de la Compañía cuando se recopila su información personal. Es por ello que contamos con mecanismos establecidos para dar cumplimiento a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y a responder todas las solicitudes de derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) que ejerzan los titulares de la información.

MetLife debe prevenir las posibles vulneraciones de datos (la pérdida o destrucción no autorizada; el robo, extravío o copia no autorizada; el uso, acceso o tratamiento no autorizado, o el daño, la alteración o modificación no autorizada). Así mismo, MetLife deben documentar y mantener procedimientos de administración de incidentes de datos personales

para informar sobre su identificación, reporte y evitar que vuelva a ocurrir, con el fin de minimizar el daño potencial que pudiera resultar.

La política que establece los lineamientos y directrices referentes a este tema se encuentra en la base de datos de Métodos y Procedimientos con la clave **MLM-POLG-795**

Seguridad de la información

MetLife cuenta con controles estrictos relacionados a la seguridad de la información, la cual es considerada un componente esencial del cumplimiento en materia de privacidad. En ese sentido, la Seguridad de Información es fundamental para proteger los datos personales recopilados, almacenados y procesados por MetLife sobre uso, divulgación, destrucción u otras amenazas de seguridad, ya sea de naturaleza interna o externa.

Para protegerse contra el riesgo de que la información personal de MetLife pueda verse comprometida por amenazas internas y externas de seguridad, la Compañía se apoya en medidas de seguridad para proteger los datos contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado. Estas medidas pueden clasificarse como: medidas de seguridad administrativas, medidas de seguridad físicas y medidas de seguridad técnicas.

MetLife documenta y mantiene procedimientos de administración de incidentes de datos personales para informar sobre la identificación, reporte y prevención de incidentes con datos personales, con el fin de minimizar el daño potencial que puede resultar de incidentes con datos personales.

La política también establece que antes de transferir información personal de MetLife a través de las fronteras entre países, MetLife deberá asegurarse de que existe un mecanismo de transferencia de datos seguro y válido, según lo requiera la ley y mantener los mecanismos de transferencia de datos necesarios de manera auditable.

Para dar cumplimiento a la política, MetLife establece medidas para garantizar que los empleados reciben capacitación y generar conciencia sobre el riesgo potencial en materia de privacidad que surge de nuevos productos comerciales, iniciativas y proyectos a fin de establecer controles internos apropiados.

La política que establece los lineamientos y directrices referentes a ese tema se encuentra en la base de datos de Métodos y Procedimientos con la clave **MLM-POLG-746**

3.11 Política de Prácticas de Venta

Todas las actividades de venta de MetLife deben cumplir con el principio básico de trato justo al cliente, es por ello que un valor clave de MetLife es colocar al cliente en el centro de todo lo que hacemos.

Equiparar las necesidades de cada cliente con el producto correcto es crítico para asegurar que el trato al cliente sea justo, que entregamos soluciones adecuadas a los clientes adecuados y que crean para el cliente un beneficio de por vida. Entre los lineamientos principales que la compañía tiene para asegurar el trato justo al cliente tenemos:

- a) En todas las ventas de productos de MetLife, éstos deben ser adecuados, es decir apropiados para las necesidades financieras conforme a la información que nos suministran. La compañía cuenta con un sistema de controles basado en riesgos para cerciorarse que los productos se adecúan razonablemente a lo que el cliente necesita y pide, y deben informarse claramente sobre las características del producto para que el cliente pueda seleccionar el más adecuado para sus necesidades.
- b) La actividad de ventas en todos los canales de distribución de MetLife se supervisa de manera efectiva: las líneas de negocio realizan una administración basada en riesgos que considera los controles existentes para (1) asegurar que todos los agentes están calificados profesionalmente, cuentan con las autorizaciones correspondientes de acuerdo a la regulación local; (2) están adecuadamente capacitados; (3) supervisar la calidad de las ventas a través

de métricas, revisión de expedientes o contacto con clientes, para asegurarse que el proceso de venta satisface los requisitos regulatorios locales; (4) atender de forma apropiada cualquier inquietud o inconformidad que el cliente pudiera tener durante toda la vigencia del producto.

La política que establece los lineamientos y directrices referentes a este tema en la compañía se encuentra en la base de datos de Métodos y Procedimientos con la clave **MLM-POLG-798**

4. Sistema de denuncias y sanciones

En MetLife nuestro compromiso es con la transparencia, la no tolerancia a actos indebidos y represalias, por ello no toleramos la toma de represalias por una denuncia realizada de buena fe. MetLife prohíbe que los colaboradores tomen algún tipo de represalia contra alguien por denunciar inquietudes sobre una actividad antiética o relacionadas con una violación potencial de una ley, regla, regulación, política o práctica interna, o este Código de Conducta. Todas las denuncias serán investigadas y tratadas como corresponda.

El acceso a los canales de denuncia es sencillo y ágil para los colaboradores se encuentran publicados en la intranet de MetLife, mientras que para los externos se encuentran en nuestro sitio corporativo.

Todos nuestros colaboradores tienen la responsabilidad de denunciar si se tiene conocimiento de algún acto o conducta indebida que viole Regulaciones Locales, Políticas y nuestro Código de Conducta, en caso no hacerlo esta omisión también es sancionada.

4.1 Canales de Denuncia

MetLife cuenta con un sistema de denuncias 365/24 en español e inglés para sus colaboradores, externos, proveedores, socios comerciales o cualquier otro tercero relacionado con MetLife. Se garantiza el fácil acceso a dichos canales, los cuales se encuentran publicados en nuestra intranet, página institucional, además de ser difundidos a través de campañas de comunicación y capacitación.

Con la finalidad de facilitar el acceso y denuncia de conductas o actos inapropiados, existen los siguientes canales en México y en casa matriz:

- Sitio Web : [EthicsPoint - MetLife](#)

Ofrecemos independencia y objetividad a las denuncias, ya que nuestros canales son administrados y gestionados de la siguiente manera por casa matriz quien, cuando es posible, reporta al equipo de Ética & Cumplimiento en México los casos correspondientes para su atención y/o canalización de acuerdo con el tipo de denuncia.

4.2 Confidencialidad y Anonimato

El brindar confianza y tranquilidad al denunciante es primordial, por ello nuestro Código de Conducta establece que toda denuncia se trata de manera confidencial y en caso de que el denunciante así lo prefiera se trata de manera anónima. Los colaboradores de las áreas de control involucrados en el desarrollo de la investigación firman una declaración de confidencialidad.

4.3 Tratamiento y Atención de Denuncias

Nuestro modelo de Líneas de Defensa nos permite atender de manera adecuada por áreas independientes y especializadas (p.e. Ética y Cumplimiento, Riesgos, Prevención de Fraudes, Prevención de Lavado de Dinero, Legal), cualquier denuncia presentada por violaciones o faltas en temas relacionados con:

- a) Corrupción
- b) Fraude
- c) Lavado de Dinero

- d) Prácticas de Venta
- e) Privacidad de datos
- f) Seguridad de la Información
- g) Conflictos de Interés
- h) Discriminación y Acoso
- i) Liderazgo
- j) Otras infracciones al Código de Conducta

Toda denuncia recibida sin excepción es registrada por el área de Ética & Cumplimiento en México, dando respuesta de acuse de recibido al denunciante e informando cuando la denuncia ha sido revisada y concluida.

Por cuestiones de auditoría y atención a las denuncias, el área de Ética & Cumplimiento realiza de manera continua un seguimiento sobre el estatus y avance de los casos reportados, guardando un registro respecto a los actos o violaciones identificados, recomendaciones de las acciones y sanciones correspondientes.

El área de Ética & Cumplimiento presenta indicadores relacionados a los temas recibidos a través de las diferentes líneas de denuncia en el Grupo de Trabajo con Líderes Ejecutivos de Ética y Cumplimiento.

Cualquier resolución de la investigación se realiza en apego a las Regulaciones Locales, Políticas y nuestro Código de Conducta. De acuerdo con la gravedad de la falta, los colaboradores que incumplan cualquiera de las disposiciones a las que se refiere el Código de Conducta o los artículos 10 y 11 del Reglamento Interior del Trabajo de Metlife México, sin perjuicio de lo dispuesto por el Contrato Colectivo de Trabajo y la Ley, estarán sujetos a la aplicación de medidas disciplinarias consistentes en:

- a) Amonestación verbal: Se impone cuando son faltas leves y de bajo impacto.
- b) Amonestación escrita: Se aplica cuando el Trabajador, reincide en una falta previamente indicada en forma verbal, o bien cuando el error humano o la negligencia resulten de mayor gravedad.
- c) Amonestación escrita con apercibimiento: Se aplica a infracciones de carácter severo o bien, por reincidencia en conductas graves ya sancionadas. El apercibimiento constituirá la advertencia al trabajador para corregir la conducta con el objeto de evitar una sanción de suspensión laboral o la terminación de la relación laboral en su caso.
- d) Suspensión de uno a ocho días sin goce de sueldo: Se aplicará a faltas muy graves o por reincidencia de una conducta ya sancionada.
- e) Rescisión: La rescisión del Contrato Individual de Trabajo se aplica en caso de que el Trabajador incurra en alguna de las causales que señala el Artículo 47 de la Ley.

5. Capacitación y Comunicación

La cultura de cumplimiento y las decisiones éticas son parte de la cadena de valor del proceso de venta de la empresa debido a que protegen su imagen y reputación; los principios éticos también aseguran que todos sus afiliados actúan de la forma correcta.

En MetLife estamos comprometidos en ofrecer los más altos estándares de integridad, buscando siempre negocios justos y transparentes con cada uno de nuestros clientes, socios de negocio, proveedores y cualquier otro tercero relacionado con nosotros. Es por lo que consideramos que el reforzamiento y el adecuado nivel de capacitación a todos los colaboradores y otros terceros sobre la cultura de la compañía en temas de integridad es fundamental para lograr este compromiso de MetLife.

5.1 Programa de Capacitación

El programa de capacitación de MetLife considera un reforzamiento anual para todos los colaboradores el cual se define en el “Plan de capacitación anual”; así como una capacitación a los colaboradores de nuevo ingreso en máximo 3 meses posteriores a dicho ingreso a la compañía.

MetLife tiene el compromiso de aportar acciones contundentes que de forma sistémica fomenten la corresponsabilidad con sus socios comerciales y por ende en el sector asegurador por lo que también existen capacitaciones y/o certificaciones para su fuerza de ventas, las cuales se establecen a la medida, de acuerdo con el apoyo que requiere cada uno de nuestros socios comerciales.

El Programa de Capacitación en materia de integridad se basa en los requerimientos de capacitación indicados en la Regulación aplicable en materia de seguros, en las Políticas Globales y Buenas Prácticas Corporativas de MetLife en temas de integridad, el cual es revisado de forma anual y contiene al menos los siguientes riesgos: prevención de corrupción, prevención de lavado de dinero, prevención de fraude, declaración de conflicto de interés, protección de datos personales (Privacy), supervisión de prácticas adecuadas de venta, entre otros.

Dicho plan es establecido en base al perfil de riesgo que tienen las funciones de los colaboradores dentro y fuera de la compañía. El plan indica el porcentaje de capacitación que debe cumplirse el cual de forma mínima debe ser del 95% a nivel compañía, por lo que el programa es promovido por los Líderes Ejecutivos de la compañía quienes deben cumplir con el 100% de las capacitaciones lo cual demuestra una congruencia en todos los niveles de MetLife sobre el compromiso de la empresa y la responsabilidad personal de sus colaboradores en la toma de decisiones de forma correcta y ética.

Las funciones que tienen un riesgo mayor en materia de integridad son capacitadas con mayor frecuencia y, en algunos casos al menos una vez al año para asegurar el fortalecimiento de la cultura y adecuada toma de decisiones siempre en cumplimiento de los lineamientos y regulaciones vigentes. Como una buena práctica los Líderes Ejecutivos realizan una certificación anual de la política de integridad para consolidar su compromiso con el cumplimiento de esta.

A fin de facilitar y fomentar la capacitación continua en cualquier parte de la República Mexicana y en cualquier momento, MetLife cuenta con un “Sistema Global de Capacitación” para colaboradores y con “Herramientas de Capacitación a Distancia” para sus socios comerciales/agentes de ventas.

Así mismo MetLife cuenta con un área de capacitación, la cual en caso de ser necesario organiza sesiones in situ con los socios comerciales para reforzar la cultura de integridad. Adicional, existen áreas especializadas en algunos riesgos como: Riesgos Operativos, Oficina de privacidad, Riesgos de Tecnología, Oficina de prevención de Lavado de Dinero, Ética y Cumplimiento; las cuales también en caso de requerirse brindan capacitación in situ a los colaboradores de MetLife y/o a sus socios comerciales.

Con el objetivo de mantener un seguimiento al cumplimiento de esta política, el área de Ética & Cumplimiento presenta el “Plan de capacitación anual” al “Grupo de Trabajo con Líderes Ejecutivos de Ética y Cumplimiento” y reporta de forma periódica el porcentaje de cumplimiento de los mismos. También envía de forma frecuente un reporte con el avance de capacitaciones realizadas a las Direcciones Ejecutivas con el objetivo de que estas últimas fomenten y se aseguren del cumplimiento entre sus colaboradores.

5.2 Programa de Comunicación

MetLife cuenta con un “Plan anual de Comunicación” el cual tiene como objetivo reforzar la cultura de la Compañía en Materia de Integridad al menos abarcando los siguientes temas: prevención de corrupción, prevención de lavado de dinero, prevención de fraude, declaración de conflicto de interés, protección de datos personales (Privacy), supervisión de prácticas adecuadas de venta, entre otros.

El plan es promovido principalmente por la Dirección General de MetLife y los Líderes Ejecutivos, quienes son responsables de asegurar el cumplimiento de la cultura de integridad en la Compañía. El plan se presenta de forma anual al “Grupo de Trabajo con Líderes Ejecutivos de Ética y Cumplimiento”, mostrando de forma periódica los resultados de participación de las campañas, eventos, comunicaciones o actividades realizadas.

MetLife cuenta con diferentes canales de comunicación, los cuales facilitan y son utilizados para la difusión de temas en materia de integridad.

6. Glosario

Soborno se define como la influencia indebida en un individuo o entidad en modo alguno con el objetivo de obtener o hacer parecer que se obtiene un beneficio. Esto incluye, ofrecer directa o indirectamente (a través de un Tercero) cualquier Objeto de valor con la finalidad de ejercer influencia sobre una persona o entidad para participar indebidamente en un acto, omisión o decisión en el ejercicio de alguna función oficial, pública o relacionada con la empresa o conseguir una ventaja Indebida con el fin de obtener, retener o dirigir negocios.

Corrupción es cualquier actividad que implica el abuso de la posición o poder para lograr una ventaja personal o de negocios impropia, ya sea en el sector público o privado. La corrupción viola la confianza pública, amenaza el desarrollo económico y social y principalmente impide el comercio justo.

Investigación de antecedentes de terceros se refiere a los controles de Ética y Cumplimiento realizados a socios comerciales, proveedores, clientes y beneficiarios de patrocinios y donaciones con el fin de asegurarnos de su legitimidad y que están alineados con las políticas de la compañía.

Patrocinio y Donaciones es cualquier tipo de pago, monetario u otro tipo de apoyo prestado en favor de un tercero utilizando los activos de la compañía, con el objeto directo de promocionar nuestros productos, servicios o empresa (patrocinio) o proporcionando una contribución en dinero o en especie para una organización de beneficencia o comunitaria sin esperar nada a cambio (donaciones).

Lavado de dinero es el proceso en el cual se oculta el verdadero origen de los fondos, valores u otros activos procedentes de actividades ilícitas con el fin de crear la apariencia de legitimidad. Las instituciones financieras también deben poner atención a las transacciones financieras que impliquen el uso de fondos procedentes de actividades legales para promover actividades ilícitas, incluyendo el financiamiento de actos terroristas.

Financiamiento al terrorismo consiste en la aportación, financiación o recaudación de recursos o fondos económicos que tengan como fin apoyar a grupos delictivos y/o terroristas.

Fraude es cualquier práctica o acto deliberado que se planea con el propósito de obtener una ganancia desleal o ilícita mediante engaño. Cualquier actividad que incluye, cualquier comportamiento fraudulento o mala conducta en relación con cualquier delito financiero, soborno, tráfico de información privilegiada, contabilidad o auditoría.

Información personal se define como aquella información que se conserva en formato electrónico o soporte físico y que sirve para identificar o por medio del cual se puede identificar a una persona directa o indirectamente.

Prácticas de Venta significa cualquier actividad llevada a cabo por MetLife o en su nombre con el fin de influir en la decisión de un cliente con respecto a un producto o servicio. "Cliente" se refiere a personas físicas o jurídicas, productores, grupos de afinidad u organismos gubernamentales que hacen negocios con MetLife.

Riesgo de Práctica de Ventas es el riesgo de que un producto vendido a un cliente no sea el adecuado para sus necesidades y, por lo tanto, crearía su insatisfacción y podría ser motivo para que MetLife sea objeto de quejas de clientes con la consiguiente remediación, daños a la reputación o acciones de autoridades regulatorias.

Denuncia o queja sobre una irregularidad consiste en que un empleado de la compañía o un tercero relacionado a la misma, informe a MetLife de la sospecha de presuntas irregularidades. Para MetLife, el alcance de una denuncia de irregularidades engloba actos o conductas de acuerdo con lo establecido en las Regulaciones Locales, Políticas y nuestro Código de Conducta.

Medidas de seguridad administrativas es el conjunto de acciones y mecanismos para establecer la gestión, soporte y revisión de la seguridad de la información a nivel organizacional, la identificación y clasificación de la información, así como la concienciación, formación y capacitación del personal, en materia de protección de datos personales.

Medidas de seguridad físicas es el conjunto de acciones y mecanismos, ya sea que empleen o no la tecnología, destinados para a) Prevenir el acceso no autorizado, el daño o interferencia a las instalaciones físicas, áreas críticas de la organización, equipo e información; b) Proteger los equipos móviles, portátiles o de fácil remoción, situados dentro o fuera de las instalaciones; c) Proveer a los equipos que contienen o almacenan datos personales de un mantenimiento que asegure su disponibilidad, funcionalidad e integridad, y d) Garantizar la eliminación de datos de forma segura.

Medidas de seguridad técnicas es el conjunto de actividades, controles o mecanismos con resultado medible, que se valen de la tecnología para asegurar que a) El acceso a las bases de datos lógicas o a la información en formato lógico sea por usuarios identificados y autorizados; b) El acceso sea únicamente para que el usuario lleve a cabo las actividades que requiere con motivo de sus funciones; c) Se incluyan acciones para la adquisición, operación, desarrollo y mantenimiento de sistemas seguros, y d) Se lleve a cabo la gestión de comunicaciones y operaciones de los recursos informáticos que se utilicen en el tratamiento de datos personales.