

# Código de ética

El Valor de lo que se debe Ser... y Hacer.

**TELNOR**  <sup>®</sup>

# Índice

- I. Mensaje a nuestros colaboradores
- II. Presentación
- III. Nuestra Empresa, sus valores y principios
  - 1. Nuestra misión
  - 2. Nuestra visión
  - 3. Nuestros valores
  - 4. Nuestros principios empresariales
  - 5. Nuestros principios de conducta
- IV. El nuevo entorno regulatorio
  - 1. Ley Federal de Competencia
  - 2. Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
  - 3. Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares
  - 4. Ley Federal de Protección al Consumidor
  - 5. Ley Federal del Trabajo
  - 6. Gobierno Corporativo
- V. Guía de conducta para el trabajo
  - 1. Por la naturaleza de nuestra industria
  - 2. Uso de los bienes de la Empresa
  - 3. Relación y trato con los clientes
  - 4. Relación y trato con proveedores
  - 5. Relación y trato con personal de la Empresa
  - 6. Relación con la competencia
  - 7. Relación con los accionistas
  - 8. Transacciones con valores de la Empresa
  - 9. Relación con medios de comunicación
  - 10. Medio ambiente
  - 11. Actividades políticas
- VI. Consideraciones finales
- VII. Decálogo
- VIII. Fuentes de información



# I. Mensaje a nuestros colaboradores



A lo largo de su trayectoria, nuestra Empresa se ha distinguido por la constante innovación de sus productos y servicios a partir de la experiencia y el conocimiento que hemos adquirido del mercado, lo cual nos ha permitido proporcionar servicios en beneficio de las familias mexicanas, los sectores productivos y nuestro país en este nuevo entorno global.

El éxito que hemos alcanzado está basado no sólo en la capacidad para responder al dinamismo de los cambios tecnológicos y sociales que vivimos, sino aún más importante, en el gran capital humano con el que contamos y en los principios y valores que rigen nuestra ética como empresa mexicana, que aplicamos en nuestra vida diaria y en el desempeño de nuestras funciones.

De esta forma, la práctica cotidiana de nuestra ética nos guía con firmeza y certidumbre en las

relaciones con nuestros clientes, empleados, proveedores, autoridades, comunidades y competidores, así como en todos los procesos de la Empresa, y los nuevos retos que seguiremos enfrentando.

Esta nueva edición del Código de Ética reafirma los principios éticos que orientan todas nuestras acciones y decisiones, así como los compromisos de conducta que asumimos todos los colaboradores para continuar siendo una Empresa ejemplar y comprometida con el país.

Este Código de Ética manifiesta la forma en que debemos conducirnos y vivir nuestros principios y valores; y es nuestra responsabilidad conocerlo y ponerlo en práctica en todo momento, reportando de forma inmediata, a través de los canales establecidos, cualquier evento o acción relevante que detectemos al mismo. Debemos asegurarnos que nuestro comportamiento sea congruente con los principios éticos que nos han distinguido siempre, y que ahora más que nunca, son nuestra principal fortaleza ante los desafíos actuales y los que están por venir.

Atentamente

**Héctor Slim Seade**

Presidente del Consejo de Administración

**TELNOR**  
tu mundo es posible

lo que  
quiero  
es...

**CALIDAD**  
Infinitum la mejor conexión.

**SERVICIO**  
Soporte técnico 365 días.  
Atención personal en Tiendas.

**COMODIDAD**

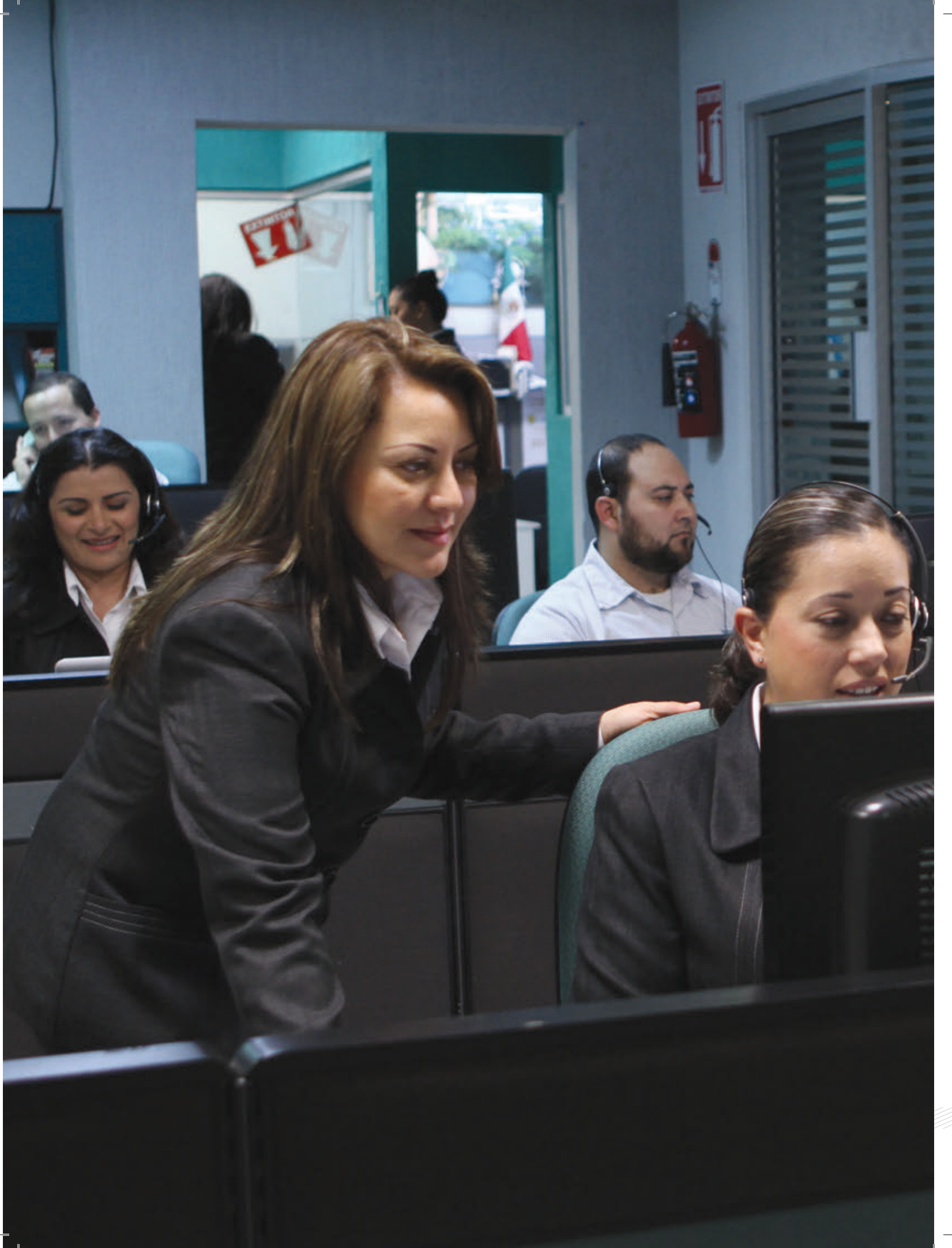
**TELNOR**

Tienda **TELNOR**

Entrada

1625





# II. Presentación

El Código de Ética TELNOR 2015 incorpora la experiencia del quehacer cotidiano, actualiza la visión de nuestro entorno y reafirma los valores que han orientado el desarrollo, la evolución y la consolidación de la Empresa. La proyección de TELNOR continúa basándose en el profundo compromiso con el país y con la tarea de comunicar, educar e incluir a su gente en las Tecnologías de la Información, así como ofrecer nuevos servicios con la mejor calidad y en las mejores condiciones.

Nuestra Empresa se ha distinguido como una entidad socialmente responsable, congruente con sus valores y principios y, además, por fortalecer la conducta ética de sus integrantes.

Esta edición, es la oportunidad para responder de manera integral y actualizada a las condiciones emergentes que hoy día vivimos. Indudablemente las innovaciones y las diferentes opciones tecnológicas, los requerimientos del mercado de las Telecomunicaciones y las Tecnologías de la Información, en un entorno más competido, más globalizado y exigente; así como las nuevas obligaciones regulatorias, demandan de todos nosotros mayor calidad en el servicio y respuestas más ágiles.

Al igual que en sus ediciones anteriores, se conserva el “corazón” y se da respuesta a las nuevas condiciones para enriquecer y mejorar este Código.

Es un documento que reúne reglas y normas básicas, y busca ser una guía de comportamiento en diversas circunstancias y ante distintos actores: clientes, accionistas, proveedores, autoridades, competidores, ciudadanos y todo el personal que conforma la Empresa.

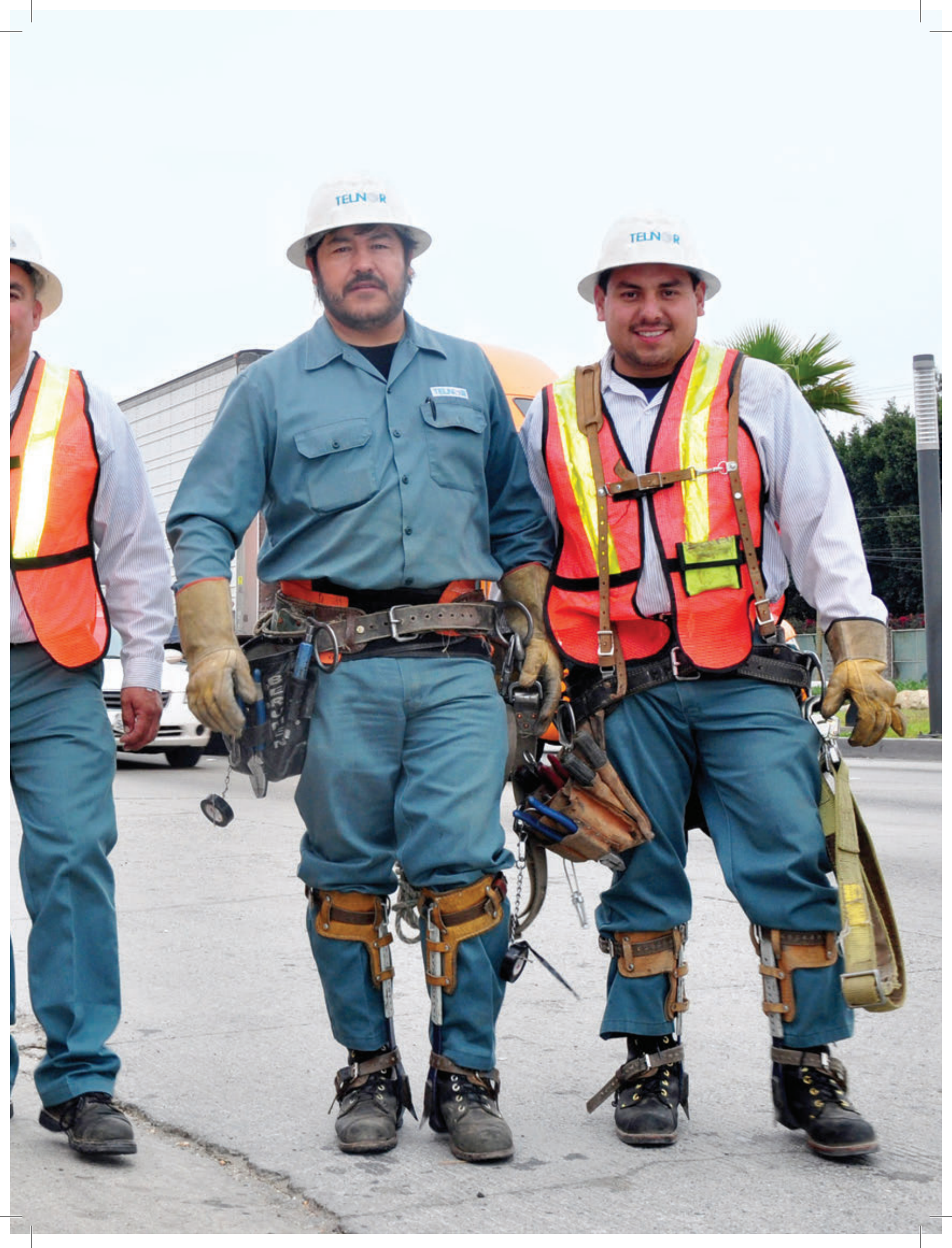
Como parte del nuevo contexto al que nos enfrentamos, destacan la Ley Federal de Competencia Económica, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal del Trabajo y el Gobierno Corporativo. En ellas se indican las condiciones en las que debemos operar, estableciendo nuevos servicios y reglas específicas, que generan una exigencia importante para la Empresa y su personal, por la magnitud y las consecuencias de su incumplimiento.

En TELNOR estamos convencidos de que en el ámbito de la ética, adicional a las obligaciones legales, están los deberes, convicciones, valores y responsabilidades personales de cada uno de nosotros.

Este Código es de aplicación general para el personal de TELNOR, así como para sus consejeros en lo compatible con su nombramiento y funciones, y a proveedores y contratistas en el ámbito de su relación con nuestra Empresa.







# III. Nuestra Empresa, sus valores y principios



Las empresas, al igual que los individuos, se distinguen por sus características particulares. No es lo que se hace, sino cómo se hace; las formas distintivas de relacionarse, de interpretar el entorno y de influir en él. Esto se sustenta en objetivos de vida, en creencias profundas que orientan la actividad cotidiana. Aquí se reiteran nuestras convicciones y nuestro compromiso.



# 1. Nuestra **misión**



Garantizar a nuestros clientes la mejor experiencia y calidad de servicio, siendo el líder en el mercado de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información en nuestra región.



# 2. Nuestra **visión**



Consolidar el liderazgo en el mercado regional, expandiendo los servicios de Telecomunicaciones y de Tecnologías de la Información en todos los mercados posibles, siendo una empresa altamente competitiva, confiable, ofreciendo sus productos y servicios con los mayores estándares de calidad de servicio a nivel mundial.



## 3. Nuestros valores



Los valores que compartimos en TELNOR apoyan nuestra misión y sustentan tanto nuestros principios empresariales como nuestros principios de conducta.

Nuestros valores son las cualidades que nos distinguen y nos orientan. Es necesario que en nuestra labor cotidiana los tengamos siempre presentes y los llevemos a la práctica.



Los valores de nuestra cultura corporativa son:

- a. **Trabajo**
- b. **Crecimiento**
- c. **Austeridad**
- d. **Compromiso**
- e. **Responsabilidad social**

## a. Trabajo

Trabajo es cualquier actividad humana que satisface una necesidad, ya sea económica, emocional o de crecimiento personal.

Para nosotros el trabajo es un valor porque sólo a través de él podemos cubrir nuestras necesidades y, al mismo tiempo, servir a los demás.

El trabajo es la oportunidad que nos brinda la vida para transformar y mejorar el ambiente en que vivimos. Las obras más meritorias y trascendentes de las personas se han conseguido mediante el trabajo. Con él se desarrolla la creatividad, la sensibilidad artística, la inventiva, así como las formas más enriquecedoras de las relaciones humanas.

Trabajar es un privilegio, y por ello, nuestro quehacer personal debe poner en juego lo mejor de nosotros.

## b. Crecimiento

En nuestra Empresa estamos convencidos que cada quién, conforme a sus capacidades, debe mantener una superación y un desarrollo a lo largo de toda su existencia. Las personas —al igual que las empresas— somos seres en potencia y en desarrollo; no somos una obra terminada, siempre existe una nueva posibilidad, y únicamente creciendo podremos conocer y desarrollar nuestras capacidades.

Por ello, debemos aumentar nuestras habilidades y conocimientos personales, así nuestra Empresa tendrá mayor capacidad para ofrecer más y mejores servicios y, en consecuencia, nuestro país incrementará el número de satisfactores y oportunidades que brinda a su población.

Nadie crece solo. El crecimiento se consigue mediante un esfuerzo conjunto, interactuando con los demás: mejor empresa, mejor trabajador, mejor ciudadano, mejor familia.

## c. Austeridad

Ser austero significa cuidar y utilizar eficientemente lo que tenemos, optimizar el uso de los recursos y evitar desperdicios; implica gastar en lo necesario y prescindir de lo inútil o superfluo.

La austeridad no es una limitación, sino una posibilidad para crear, aprovechar, imaginar y crecer. Lo que una vez se consideró desecho, puede ser el insumo de una nueva idea.

En este sentido es importante enfatizar que nuestros valores están interrelacionados y se complementan mutuamente. La fuerza de nuestros valores se encuentra no sólo en el sentido de cada uno, sino en su interacción, por tanto, no podemos pensar en tener responsabilidad social sin la práctica de la austeridad.



## d. Compromiso

En un sector altamente competitivo, en donde los niveles de servicio y satisfacción de los clientes son cada vez más exigentes, y aunado a las obligaciones regulatorias que lo rigen, es vital que quienes formamos parte de TELNOR nos comprometamos a la realización de nuestras funciones y deberes con calidad y esmero, para cumplir y superar las expectativas de nuestros clientes.

El cumplimiento y respeto de nuestros compromisos con los clientes, accionistas, comunidades, proveedores y competidores, entre otros, garantizará mantener nuestro liderazgo en el mercado.

## e. Responsabilidad social

Hoy día, en un mundo del conocimiento sin fronteras, es imposible vivir de manera aislada. Toda actividad —personal o colectiva— repercute en la sociedad y, por ende, se necesita compromiso y actitud de servicio hacia la comunidad.

Realizar bien nuestro trabajo, cumplir lo pactado con nuestros clientes y proveedores, respetar la legislación vigente y cuidar los recursos —sean financieros, humanos o materiales— son formas de practicar este valor.

La responsabilidad social nos lleva a buscar constantemente el bien común. Esto comprende un rango muy amplio de conductas que van desde el cumplimiento de las leyes más generales de nuestro país, hasta el cuidado de las fuentes de energía —renovables y no renovables— y el medio ambiente.

En TELNOR, la expresión de nuestra responsabilidad social es nuestro compromiso con México. Por ello, buscamos colaborar con las metas de desarrollo económico, social y cultural del país.



## 4. Nuestros principios empresariales

Los principios empresariales representan las características particulares que como Grupo CARSO y como TELNOR nos distinguen, han sido la base fundamental para el fortalecimiento, crecimiento y liderazgo en el mercado.

En la Empresa orientamos todas nuestras actividades hacia el cumplimiento de los mismos.

## a. Principios empresariales de Grupo CARSO

1. Estructuras simples, organizaciones con mínimos niveles jerárquicos, desarrollo humano y formación interna de las funciones ejecutivas. Flexibilidad y rapidez en las decisiones. Operar con las ventajas de la empresa pequeña que son las que hacen grandes a las grandes empresas.
2. Mantener la austeridad en tiempos de vacas gordas fortalece, capitaliza y acelera el desarrollo de la empresa, asimismo evita los amargos ajustes drásticos en las épocas de crisis.
3. Siempre activos en la modernización, crecimiento, capacitación, calidad, simplificación y mejora incansable de los procesos productivos. Incrementar la productividad, competitividad, reducir gastos y costos guiados siempre por las más altas referencias mundiales.
4. La empresa nunca debe limitarse a la medida del propietario o del administrador. No sentirnos grandes en nuestros pequeños corralitos. Mínima inversión en activos no productivos.
5. No hay reto que no podamos alcanzar trabajando unidos con claridad de los objetivos y conociendo los instrumentos.
6. El dinero que sale de la empresa se evapora. Por eso reinvertimos las utilidades.
7. La creatividad empresarial no sólo es aplicable a los negocios, sino también a la solución de muchos de los problemas de nuestro país. Lo que hacemos a través de las Fundaciones del Grupo.
8. El optimismo firme y paciente siempre rinde sus frutos.
9. Todos los tiempos son buenos para quienes saben trabajar y tienen con qué hacerlo.
10. Nuestra premisa es y siempre ha sido tener muy presente que nos vamos sin nada; que sólo podemos hacer las cosas en vida y que el empresario es un creador de riqueza que administra temporalmente.

## b. Principios empresariales de **TELNOR**

1. Servicio al cliente
2. Calidad
3. Vanguardia tecnológica

### 1. Servicio al cliente

Nuestros clientes son la razón fundamental de nuestras actividades. La atención a ellos es esencial para seguir contando con su preferencia. Debemos atenderlos con respeto y eficiencia, proporcionando información amplia, clara y precisa, y cumpliendo cabalmente las condiciones de servicio que hemos pactado con ellos.

El servicio a nuestros clientes implica respetar su libre elección, no diferenciarlos al elegir sus servicios, cumplir con nuestros compromisos, garantizar la confidencialidad de su información y tratar siempre de superar sus expectativas.

## 2. Calidad

La atención y el servicio de calidad a nuestros clientes sólo pueden lograrse con la disponibilidad de servicios y productos en las mejores condiciones que satisfagan sus expectativas de manera eficiente y oportuna.

Nuestro trabajo debe cumplir con los estándares de operación establecidos tanto por nuestra Empresa como por los organismos reguladores, distinguiendo siempre a nuestros servicios del resto del mercado, y que en este nuevo entorno, requieren un mayor énfasis en la atención y cumplimiento de los niveles de calidad.

Cuidar la calidad en nuestros servicios comprende una serie de principios y valores, que repercuten de manera importante en la preferencia de nuestros clientes y que nos involucran a todos. Ejemplo de ellos son: la atención cortés y oportuna, la adecuada instalación y operación de nuestros servicios, el cumplimiento de nuestros compromisos y la veracidad de la información que proporcionamos, entre otros.

## 3. Vanguardia tecnológica

La calidad, el servicio al cliente y el liderazgo en nuestra industria sólo son posibles con la incorporación de la tecnología más moderna en nuestra Empresa. Mantenernos a la vanguardia tecnológica es indispensable tanto para nuestro desarrollo como para ofrecer a nuestros clientes más y mejores productos y servicios.

## Marco legal

Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

Ley Federal de Competencia Económica

Ley Federal de Protección al Consumidor

Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares

Ley Federal del Trabajo

# 5. Nuestros principios de conducta

La conducta ética, además de valores, implica el cumplimiento del marco legal que nos rige como personas y, supone el uso del libre albedrío para decidir una respuesta adecuada en momentos de conflicto.

Una situación que demande una solución ética deberá ser analizada tomando en cuenta nuestra misión, nuestros valores y nuestros principios, tanto empresariales como de conducta.

Nuestros principios de conducta, manifiestan nuestro interés y compromiso en tratar a clientes, proveedores, empleados, accionistas y competidores de manera respetuosa y profesional, en busca de la armonía entre individuo y Empresa.

Queremos continuar siendo —por nuestra conducta y nuestros valores— ejemplo empresarial en nuestro país. Sobre la base de que somos una Empresa respetuosa del marco legal que norma nuestra operación, aspiramos a ser un referente en el desarrollo eficiente del trabajo, a ser reconocidos como una Empresa respetuosa de las leyes, de las personas, honesta en sus negociaciones e impulsora del bienestar social, no sólo a través de medios económicos, sino también de la educación, la salud, el deporte, el arte y la cultura.

En nuestra Empresa cumplimos tres principios de conducta:

### **a. Apego a las normas establecidas**

### **b. No discriminación**

### **c. Integridad**

### **a. Apego a las normas establecidas**

Toda actividad laboral debe realizarse con apego a las normas, leyes, disposiciones regulatorias, resoluciones, reglamentos y políticas establecidas. Este respeto nos asegura la protección de los intereses de nuestra Empresa y de quienes participamos en ella.

### **b. No discriminación**

Todas las personas merecen el mismo trato, independientemente de su género, raza, edad, nivel jerárquico, religión, preferencias o cualquier otra característica, convicción personal o capacidades diferentes.

### **c. Integridad**

Es la congruencia que debe existir entre lo que decimos y lo que hacemos, mostrando en todo momento una actitud ética que se manifieste en el respeto a las normas establecidas, así como a nuestros principios y valores. Todo el personal de nuestra Empresa debe predicar mediante el ejemplo.



TELNOR

# IV. El nuevo entorno regulatorio

La Ley Federal de Competencia Económica, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal del Trabajo, vigentes, así como el establecimiento de órganos gubernamentales que regulan las actividades del sector y las condiciones de competencia, y el Gobierno Corporativo, derivan en una serie de reglas y factores que establecen nuestro entorno regulatorio. Aunque el conocimiento a profundidad de estos factores depende de la labor particular que desempeñemos, es indispensable que todos los miembros de la Empresa tengamos un panorama general de sus consideraciones.



## 1. Ley Federal de Competencia

Esta ley reglamenta la materia de competencia económica y libre concurrencia, aplicables a todas las áreas de la actividad económica y de carácter general en toda la República Mexicana. Tiene por objeto, promover, proteger y garantizar el proceso de competencia y la libertad de comercialización, así como prevenir, investigar y sancionar prácticas anticompetitivas y demás restricciones al funcionamiento eficiente de los mercados de bienes y servicios.

## 2. Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

Es una ley de orden público emitida en 2014, que tiene por objeto regular el uso, aprovechamiento y explotación de los recursos e infraestructura para la prestación de los servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión y su convergencia; así como establecer los derechos de los usuarios y las audiencias, el proceso de competencia y sus reglas de mercado.

## 3. Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares

El objeto de esta ley, es la protección de los datos personales en posesión de los particulares; con la finalidad de regular su tratamiento legítimo y controlado, no se pueden utilizar, divulgar o almacenar datos personales sin la autorización del titular; a efecto de garantizar la privacidad y el derecho de uso de la información de las personas.

## 4. Ley Federal de Protección al Consumidor

Tiene por objeto promover y proteger los derechos y cultura hacia el consumidor, así como procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Establece la obligación de informar y respetar los precios, tarifas, garantías, calidades, términos, modalidades y demás condiciones conforme a las cuales se hubiera ofrecido la prestación de un servicio. La información que nuestros clientes proporcionan a la Empresa, es de carácter confidencial, por lo que está prohibido utilizarla con fines diferentes a los mercadotécnicos o publicitarios, así como enviar publicidad a los consumidores que expresamente manifiesten su voluntad de no recibirla, o que estén inscritos en el registro que lleva la Procuraduría Federal del Consumidor.

## 5. Ley Federal del Trabajo

Es el conjunto de normas jurídicas que establecen los derechos y obligaciones de los trabajadores y del patrón, en el manejo de las relaciones individuales y colectivas de trabajo.

## 6. Gobierno Corporativo

Es el sistema y los procesos mediante los cuales las sociedades son dirigidas y controladas, buscando el fortalecimiento de la gestión a través de:

- Dar seguimiento al cumplimiento de los valores empresariales;
- Definir claramente las atribuciones y responsabilidades de los órganos de gestión y supervisión de la Empresa;
- Instrumentar el control sistemático de sus procesos de negocio, y
- Garantizar la divulgación de información oportuna y de calidad, necesaria para la toma de decisiones, cuidando en todo momento, el respeto a las políticas de confidencialidad establecidas.

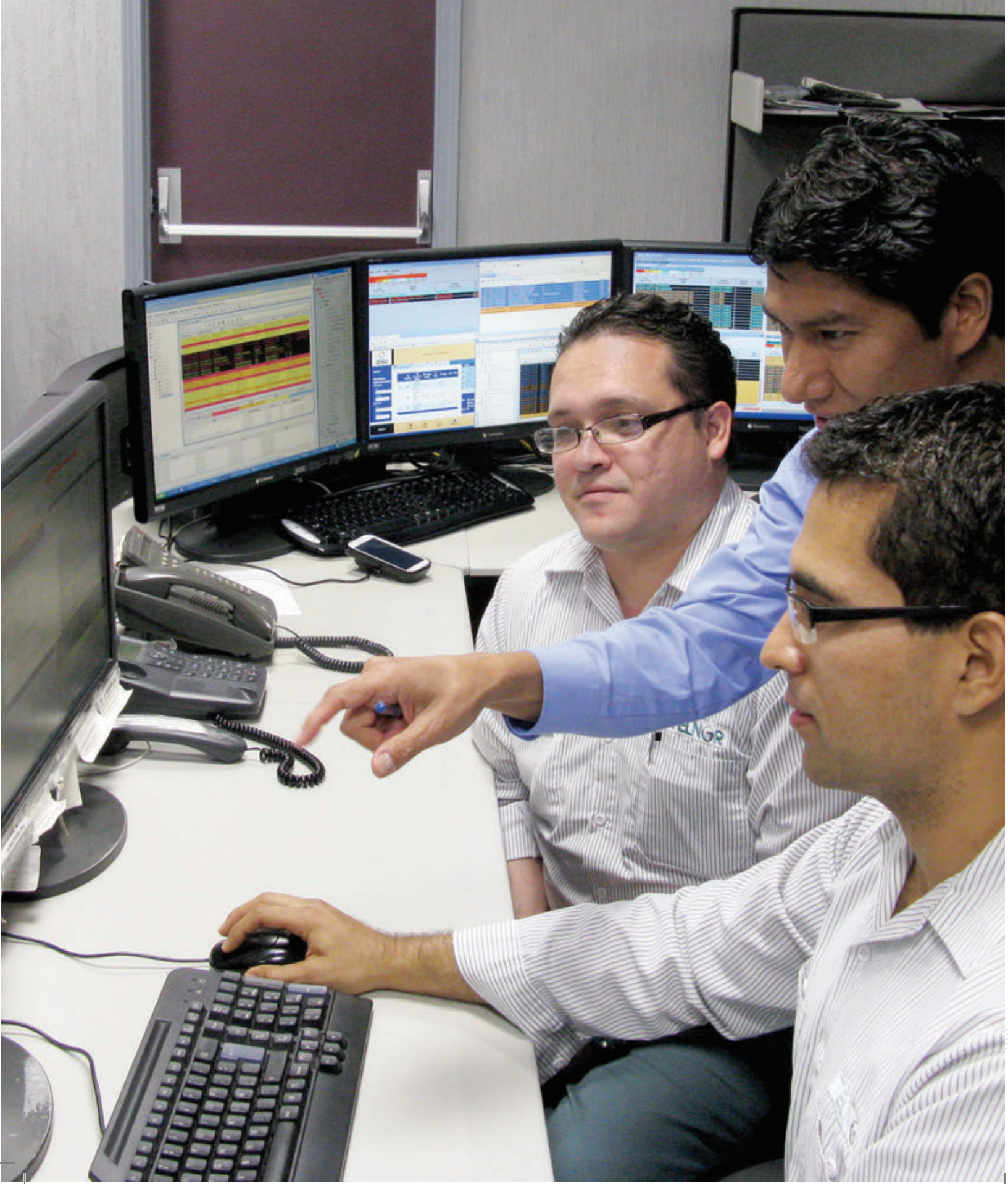
## Sus objetivos principales son:

- Transparentar la gestión de la Empresa.
- Establecer y actualizar continuamente los mecanismos de control.
- Alcanzar y mantener la excelencia operativa a través de la promoción de las mejores prácticas.
- Fortalecer los valores esenciales de la Empresa y generar una cultura organizacional que los promueva.

Para su observancia se ha instrumentado el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias que trabaja estrechamente con el Consejo de Administración.



RUTA DE EVACUACION  
ESTA SALIDA ES UNICAMENTE DE EMERGENCIA  
SE ACTIVARA LA ALARMA AL MOMENTO DE ABRIRLA



# V. Guía de conducta para el trabajo

## 1. Por la naturaleza de nuestra industria

La actividad específica de nuestra industria exige algunas reglas particulares que nos distinguen de otros sectores económicos, y cuyo cumplimiento es de cabal importancia para preservar el prestigio de nuestra Empresa.

## Privacidad de las telecomunicaciones y la información de nuestros clientes

La privacidad de las comunicaciones y de la información de los clientes ha sido siempre la base de la industria de Telecomunicaciones y de las Tecnologías de la Información, no sólo por ser una exigencia de la ley, sino porque los clientes han depositado su confianza en nosotros. Con el aumento constante del volumen de datos transmitidos en nuestra red, esa confianza toma un significado especial. Hoy, la responsabilidad de mantener la privacidad no sólo concierne a conversaciones telefónicas, sino también a la transmisión de datos.

Las reglas para la privacidad son tan simples e inflexibles como siempre. Simples porque son extremadamente lógicas, e inflexibles porque su violación puede dañar gravemente la reputación de nuestra Empresa y de la industria de las Telecomunicaciones y de las Tecnologías de la Información, además de la posibilidad de incurrir en la comisión de un delito. Estas reglas son:

- Ninguna transmisión, sea de voz, datos o cualquier otro tipo, puede ser tocada o interferida sin un propósito legítimo, con apego a las normas establecidas en la ley.
- Ninguna conversación entre clientes, o transmisión de datos o cualquier otro tipo de comunicación, puede ser escuchada o monitoreada, ni su existencia o contenido divulgados, excepto cuando lo solicite una autoridad judicial, en cuyo caso deberá notificarse a la Dirección de Regulación y Asuntos Jurídicos, quien se asegurará de que se cumplan los requisitos legales e informará y coordinará a las áreas de seguridad responsables.
- Nadie puede utilizar, para beneficio personal o de terceros, la información de las comunicaciones entre clientes.

## 2. Uso de los bienes de la Empresa

Los bienes de la Empresa son todos los inmuebles, mobiliario, herramientas, vehículos, teléfonos celulares, tabletas, equipos de cómputo (de escritorio y *laptops*) y sus aplicaciones (correo electrónico e internet corporativos, PISA, SIATEL y demás aplicaciones corporativas autorizadas) incluyendo el uso de la red, materiales así como la información o innovaciones generadas como consecuencia de nuestras actividades. Todos estos bienes están dispuestos únicamente para realizar nuestras labores y por lo tanto no se deben emplear para fines personales o propósitos no autorizados.

### Políticas sobre los bienes de la Empresa

La protección de los bienes y servicios de la Empresa es vital para nuestra actividad. Los ingresos de la Empresa, dependen de la protección que les brindemos contra daños y perjuicios intencionales o por negligencia.

Los daños y perjuicios intencionales o por negligencia pueden afectar los ingresos de la Empresa.

La venta, renta, donación o disposición de los bienes de la Empresa, se realizarán únicamente por personal autorizado para ello y con base en los procedimientos establecidos.

Ningún equipo de la planta telefónica —*switches*, tableros de pruebas, terminales digitales, equipos de nueva generación o cualquier otro que se implemente— podrá usarse para realizar llamadas, transmitir datos o cualquier otro uso no autorizado.

## Sistemas de cómputo

Los sistemas y equipamiento de cómputo son esenciales para la operación diaria de nuestra Empresa. Resulta indispensable que el *hardware* y *software*, así como el acceso, procesamiento y almacenamiento de los datos, sean adecuadamente resguardados y utilizados exclusivamente para los propósitos autorizados.

La Empresa ha instalado sistemas de seguridad (controles técnicos, administrativos y físicos de acuerdo con el grado de privacidad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información) para proteger la infraestructura de comunicaciones, redes, sistemas de cómputo e información en cualquier medio que se encuentre. No se deberá usar ningún programa para burlar estos sistemas.

El acceso o la sustracción de información corporativa de forma no autorizada, será considerado como intrusión, robo de información y/o espionaje industrial. Cada uno de nosotros tiene la responsabilidad de asegurar el cuidado y buen uso de los sistemas, equipos de cómputo y dispositivos móviles de la Empresa, así como de conocer y respetar las políticas y lineamientos específicos que rigen su uso.

Los sistemas de automatización, los equipos de computación, tabletas y equipos móviles o cualquier otro dispositivo permiten que la información sea fácilmente transportada de las oficinas a lugares fuera de la Empresa; por ello, los elementos para almacenar información y los sistemas usados en éstos, deben ser físicamente autorizados y asegurados, debiéndose establecer un control de accesos. Además, toda la documentación referente a la adquisición de licencias de *software* y su uso debe mantenerse actualizada y disponible para cualquier verificación. Está prohibida toda copia, apropiación o uso indebido de *software* y de información.

Tanto el *software*, como la información en el correo electrónico corporativo, los equipos de cómputo, los dispositivos móviles, el correo de voz y la depositada a través de ellos en la nube, son bienes de la Empresa y sólo podrán ser utilizados para los propósitos de la misma.

Además de lo anterior, existen cinco reglas específicas:

1. Ningún trabajador podrá instalar en sus computadoras, tabletas y dispositivos móviles, programas no institucionales, o de los cuales la Empresa no tenga la licencia de uso correspondiente.
2. No deberá hacerse ninguna modificación al *software* contratado, salvo los casos en los que se permita en los convenios respectivos y bajo la autorización y supervisión del Área de Sistemas.
3. No se debe realizar desarrollo de sistemas o programas no autorizados por el Área de Sistemas.
4. El desarrollo interno de equipos, sistemas y programas de computación, por parte de los trabajadores, para la planeación y ejecución de las actividades de la Empresa, es propiedad de TELNOR.
5. Se prohíbe acceder a los sistemas corporativos con cuentas que fueron asignadas a otras personas, en el entendido de que las cuentas de acceso son personales e intransferibles.



## Servicios corporativos

El acceso remoto a la Red Corporativa de Datos debe realizarse únicamente a través de los servicios corporativos autorizados. Queda estrictamente prohibida la instalación de cualquier otro mecanismo de acceso remoto que pudiera omitir los controles previstos y poner en riesgo la seguridad de la información de la organización.

El acceso a internet queda estrictamente prohibido en los siguientes casos:

- Consulta de contenidos que atenten contra la ética, la moral y los valores organizacionales de la Empresa.
- Consulta de contenidos no relacionados con funciones del puesto.
- Obtener e instalar *software* no autorizado por la Empresa y/o sin licencia de uso.
- Uso comercial o personal de los recursos y servicios de internet con fines distintos a los institucionales.
- Uso del internet sin apego a las políticas establecidas por el área de seguridad de la información.

No está permitido utilizar el correo electrónico corporativo para los siguientes casos:

- Enviar archivos (texto, documentos, imágenes, multimedia, etc.) con contenidos que atenten contra la ética, la moral y valores de TELNOR.
- Hacer uso personal y comercial del recurso con fines diferentes a los institucionales.
- Enviar mensajes conocidos como “cadenas”.
- Utilizar cuentas de correo electrónico de servicios externos, como sustituto del servicio de correo electrónico corporativo para el manejo de información propiedad de TELNOR.

## Conductas que puedan constituir delito patrimonial

El patrimonio de la Empresa lo constituyen sus bienes muebles, inmuebles, dinero, valores y derechos de propiedad industrial e intelectual. Puede constituir un delito patrimonial toda conducta ilegal que dañe el patrimonio de la Empresa y que así sea considerado en las leyes aplicables.

Cualquier acto u omisión que pueda constituir un delito patrimonial en contra de la Empresa, deberá ser identificado, reportado e investigado, a efecto de poder tomar las acciones legales correspondientes de manera inmediata.

Esta regla deberá aplicarse a conductas que puedan relacionarse o den lugar a la comisión de un delito patrimonial como: alteración u omisión de registros, cifras o documentos, formulación de registros falsos, formulación o recepción de documentos apócrifos o falsos, sustracción de bienes o documentos, manejo irregular de dinero y valores, entre otros.

## Uso y manejo de la información

Como señalamos al inicio de este capítulo, toda la información generada y desarrollada por los empleados de la Empresa como resultado de sus actividades, es propiedad de TELNOR y, por lo tanto, privada y confidencial. Únicamente deberá ser utilizada para propósitos internos y conforme a las políticas y procedimientos de seguridad establecidos. Como cualquier otro recurso valioso, debe ser protegida, ya que su difusión puede dar ventajas a terceros, exponiendo a la Empresa a daños y perjuicios, y poner en riesgo la privacidad de las Telecomunicaciones y de las Tecnologías de la Información.

Dadas las formas actuales de trabajo, la información transmitida o almacenada en cualquier correo electrónico corporativo, archivos vía internet, computadoras, tabletas, o dispositivos móviles, así como el derecho al uso, en su caso, de información propiedad de terceros, que utilice el empleado, es propiedad exclusiva de TELNOR, incluidos los derechos de propiedad intelectual o industrial correspondientes; por tanto, no será considerado como personal ningún mensaje creado, recibido o enviado a través de cualquier medio que utilice los sistemas de cómputo de la Empresa.

Bajo este argumento, un empleado no debe utilizar el correo electrónico corporativo, el internet o los sistemas de cómputo de la compañía para fines personales, comerciales, políticos o de cualquier índole ajena al estricto uso laboral. Los empleados deben mostrar un sentido de responsabilidad y no abusar de ese privilegio (Consultar “Política de uso del correo electrónico corporativo, internet y herramienta de cómputo proporcionada por la Empresa”).

La información almacenada en medios electrónicos o en el correo corporativo, deberá de resguardarse, en tiempo y forma, de acuerdo a la política de uso y seguridad de información establecidas; de no especificarse, ésta, no deberá de conservarse por más de seis meses. De existir dudas sobre el tiempo de resguardo, deberá de consultarse lo procedente a la Subdirección de Auditoría y a la Coordinación de Seguridad de Sistemas.

## Información interna “No pública”

Información interna “no pública” (clasificada como confidencial, privada o secreta) es aquella que se genera dentro de nuestra Empresa, y cuya difusión puede provocar consecuencias a la misma. Este tipo de información se debe proteger sin importar el medio en que se encuentre: impreso, escrito, verbal, visual, electrónico u holográfico. Muchos trabajadores, por las características de sus funciones, tienen acceso a esta información, por lo que su uso y manejo debe ser particularmente cuidadoso y en apego a las normas, políticas y procedimientos de uso y seguridad de la Información de TELNOR.

El acceso a la información interna “no pública” está limitado a quienes tienen necesidad de conocerla para poder desempeñar sus funciones, y deben de apegarse a las políticas y procedimientos establecidos.

Contar con información de este tipo, no es en sí una conducta contraria a la Empresa, sino los usos indebidos que pudieran hacerse de ella. Por lo tanto, TELNOR ha adoptado los siguientes lineamientos con respecto al uso de la información interna “no pública”:

1. Está prohibida la divulgación no autorizada de información interna de la Empresa considerada “no pública”.
2. Ninguna información interna “no pública” debe ser discutida con nuestros compañeros de trabajo ni difundida fuera de la Empresa, a menos que la persona quien recibe la información la requiera acorde a las funciones que realice.
3. Si como resultado del trabajo en la Empresa se obtiene información confidencial de otra entidad sea un cliente, un proveedor, una institución gubernamental, un competidor, se tiene la obligación por ley de mantener la confidencialidad de los datos.
4. Ningún trabajador de nuestra Empresa deberá solicitar o recibir información confidencial de una entidad gubernamental con respecto al gobierno o a otra institución, a menos que de acuerdo a sus funciones las requiera, y esté establecido en las políticas y procedimientos de uso y seguridad de la información.
5. Cuando por necesidades de la operación y con base en las funciones desempeñadas, se requiera y se transporte información confidencial, previa autorización del jefe inmediato, en medios externos (CD, DVD, USB, discos duros) o equipos de cómputo y/o dispositivos móviles, deberá cifrarse de acuerdo con las normas y procedimientos de Seguridad de Sistemas.

6. Todos los trabajadores deben cumplir con la práctica “escritorio limpio”, asegurándose de no dejar información confidencial en su lugar de trabajo cuando se encuentren ausentes.
7. Toda información no pública impresa para algún fin autorizado, deberá destruirse en su totalidad al ya no ser requerida.

En caso de dudas acerca del manejo de información, se deberá recurrir al responsable de su área o bien al área de Sistemas.

## Información privilegiada

Información privilegiada se refiere al conocimiento de actos, hechos o acontecimientos capaces de influir en los precios de los valores inscritos en el Registro Nacional de Valores, en tanto tal información no se haya revelado al público. Cabe puntualizar que ninguna información puede ser considerada pública hasta que es difundida de manera oficial a través de las entidades autorizadas y por los medios que establezcan las disposiciones regulatorias aplicables.

## Privacidad de la información de los empleados

Nuestra Empresa considera que la privacidad es importante para cada uno de sus empleados. Por lo tanto, conserva únicamente aquellos datos de los empleados que son requeridos por razones legales o contractuales, y limita el acceso a dicha información a personas que la necesiten para fines legítimos. Los empleados que tienen o manejan información del personal de la Empresa, bajo ninguna circunstancia deberán divulgarla en apego a las leyes que nos rigen.

Ningún empleado puede tener acceso a su propio expediente laboral, ni al de sus familiares y amigos, sin contar con aprobación explícita y por escrito del área de Recursos Humanos.

Cuando por cualquier razón, un empleado se separe de la Empresa, todos los documentos, expedientes e información relacionada con sus funciones o actividades deberán ser entregados a su jefe inmediato.

## Privacidad de la información de los clientes

Los clientes tienen derecho a la protección de sus datos personales en los términos de las leyes aplicables. Existen normas gubernamentales que señalan la forma en que se debe manejar la información de los clientes: domicilio, número y tipo de servicios contratados, características técnicas y estadísticas de uso. Nuestra Empresa protege la privacidad de todas las formas de comunicación de nuestros clientes, sean de voz, datos o imágenes. Al respecto podemos señalar:

- Ningún trabajador debe difundir información alguna de las comunicaciones, transmisiones, datos o tratos de los clientes. En caso de que exista un requerimiento legal, ordenado por una autoridad judicial o administrativa deberá notificarse de inmediato al área Jurídica.

- Los tratos comerciales con los clientes y la información acerca de los estados de cuenta, equipos o condiciones técnicas, así como cualquier otra información de los clientes contenida en nuestras bases de datos, podrá ser utilizada únicamente por personal autorizado.

## Datos y registros de la Empresa

Dada la importancia que tienen para el cumplimiento de sus obligaciones financieras, legales y administrativas, los registros de negocios de la Empresa deben prepararse, actualizarse y conservarse siempre de manera exacta y fidedigna.

Todos los reportes, facturas, registros de tiempo, nóminas, reportes de servicio, evaluaciones y registros de desempeño y otros datos esenciales deben ser preparados, actualizados y conservados con cuidado y honestidad.

Los registros que contengan datos de los clientes o empleados son considerados confidenciales. Por tanto, deberán ser resguardados cuidadosamente, y conservarse actualizados y exactos. Podrán ser consultados únicamente por razones legítimas y difundirse exclusivamente al personal de la Empresa que lo necesite para su trabajo acorde a sus funciones.

Queda estrictamente prohibido extraer bases de datos, ya sea de manera parcial o total fuera de los sistemas institucionales, sin autorización expresa de la del área de Sistemas, excepto para

las áreas que requieran realizarlo como parte de sus funciones de operación y soporte de los mismos, bajo los procedimientos autorizados.

Todo trabajador debe observar estrictamente la norma de conservar archivos, acorde a las políticas y formatos establecidos; esto incluye la conservación normal basada en regulaciones o exigencias legales. De la misma manera, se debe reportar inmediatamente cualquier incidente que pueda tener un impacto sobre la seguridad de la información, dando aviso al área de Sistemas.

Cualquier persona que tenga control sobre fondos de la Empresa, así como de sus registros, es responsable personalmente de su custodia; esto incluye dinero en efectivo, cheques, órdenes de pago, fianzas, títulos de crédito y otros elementos relacionados como tarjetas de crédito y registros de pagos y precios, y cualquier otro instrumento con valor económico.

## Marco legal

Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares  
Ley Federal de Protección al Consumidor  
Ley Federal del Trabajo

# 3. Relación y trato con los clientes

La Empresa depende de sus clientes, por lo que nuestro trato hacia ellos debe ser respetuoso y esmerado. Un factor decisivo para que un cliente elija a una compañía sobre otra, es el grado de confianza que ésta haya generado a lo largo de su relación. Desde la perspectiva ética, la confianza y fidelidad de nuestros clientes la obtenemos a través de:

- Ofrecer un trato digno y amable; tratarlos como a nosotros nos gusta ser tratados cuando solicitamos un servicio.
- Comunicar en forma clara, explícita y veraz las características y, en su caso, las limitaciones de los productos o servicios ofrecidos.
- Brindar la información que requieran y soliciten, siempre que tengan derecho a ella.
- Brindar un trato honesto, lo que significa básicamente cumplir cabalmente con lo que hemos pactado.

Los clientes no deben ser condicionados a comprar algo que no desean a cambio de obtener otro producto o servicio que sí esperan.

## Sanciones

El personal de la Empresa debe cumplir los ordenamientos señalados. En caso de no hacerlo, además de las sanciones económicas que se le puedan aplicar a nuestra Empresa, también los individuos participantes en ellas, en forma directa o indirecta, pueden ser sancionados económica y/o judicialmente.





## 4. Relación y trato con proveedores

Es importante que ningún empleado de TELNOR condicione a un proveedor la adquisición de productos o servicios de nuestra Empresa.

En todos los tratos con proveedores, deberemos estar seguros de recibir un valor adecuado a lo que se pagará. De la misma manera, todos los empleados involucrados en el proceso de proveeduría, deberán vigilar que las facturas y documentos expedidos a nombre de nuestra Empresa cumplan los requisitos establecidos.

Todo contrato, compra de equipos, productos y/o servicios a los proveedores, deberán de cumplirse de acuerdo a las condiciones establecidas, en caso de que se observe alguna desviación o irregularidad en la aplicación de los convenios establecidos, se deberá dar aviso de inmediato al área de Soporte a la Operación para la determinación de las acciones correspondientes.

Ningún trabajador que no esté autorizado por el área de Soporte a la Operación, podrá modificar, alterar y/o convenir condiciones diferentes a las establecidas, o fuera de los contratos con proveedores. De así suceder, será considerada una conducta que puede constituir un delito patrimonial, por lo que deberá de realizarse la investigación correspondiente.

## \*Conflicto de intereses

El tema de conflicto de intereses se extiende a varios capítulos de este Código, por lo que sugerimos tenerlo presente al consultar la Guía de Conducta.

El origen del conflicto de intereses surge de manera primaria cuando entran en juego los intereses de la Empresa, los personales y frecuentemente, los de terceros.

Nuestros lineamientos derivan de la definición legal de conflicto de intereses que establece: el trabajador debe excusarse de intervenir en la atención, tramitación o resolución de asuntos en los que tenga interés o beneficio personal, familiar (cónyuge, parientes consanguíneos hasta el cuarto grado, parientes por afinidad hasta el cuarto grado, parientes civiles) o de negocios (terceros con los que tenga relaciones profesionales o de negocios o para socios o sociedades de las que el trabajador o los familiares mencionados formen o hayan formado parte).

En consecuencia, tenemos la convicción de que todo empleado tiene una obligación primaria con la compañía que lo ha contratado. De tal forma, esperamos que todos los empleados de nuestra Empresa se abstengan de establecer cualquier tipo de relación o actividad —como empleo o autoempleo— que interfiera con su desempeño laboral. De la misma forma, esperamos que nuestros trabajadores no utilicen su posición, autoridad, puesto, firma autorizada, información privilegiada e información “no pública” y similar para obtener beneficios personales o para terceros.

Debemos asegurarnos que todas nuestras relaciones externas se lleven a cabo de acuerdo a las normas, políticas y procedimientos de la Empresa, así como con las leyes vigentes; y eliminar cualquier situación que pueda generar un conflicto de intereses, o que ofrezca la apariencia de una conducta incorrecta.

Todos los que colaboramos en TELNOR tenemos la responsabilidad de informar cualquier condición que pueda establecer un conflicto de interés o influir en el desempeño del

trabajo y/o en la toma de decisiones, a través de un comunicado por escrito a su jefe inmediato o al responsable del área, quien a su vez lo comunicará al área de Recursos Humanos.

Ningún trabajador puede tener interés financiero, laboral, ser consultor o mantener cualquier otra índole de negocio con un cliente, un proveedor, contratista o competidor, que implique un conflicto de interés.

Con el fin de eliminar un posible conflicto de interés, no se deben aceptar obsequios, gratificaciones o atenciones que puedan crear un compromiso, o que influyan en nuestras decisiones o afecten las relaciones comerciales de la Empresa.

En algunas relaciones comerciales, la aceptación de comidas, refrigerios y otros tipos de hospitalidad se estiman normales, y no se consideran capaces de influir en las decisiones. Tales cortesías deben ser reportadas y autorizadas previamente por el jefe inmediato y cuando se realizan, deben desarrollarse de manera recíproca, y mantenerse siempre fuera de los límites de influir en las acciones o decisiones.

Es responsabilidad de quienes mantengan relación con proveedores, en el seguimiento, administración y cumplimiento de los contratos establecidos, asegurar que éstos se realicen de acuerdo a lo convenido, sin aceptar modificaciones o realizar solicitudes fuera de los mismos, que pudieran interpretarse como conflicto de intereses por posibles beneficios para algunas de las partes. Todo retraso o incumplimiento, se deberá informar al área Jurídica o de Contraloría.

Los jefes, supervisores, líderes de proyecto, y demás trabajadores con interacción directa con otras empresas y proveedores, deberán de apegarse a las políticas y procedimientos laborales y evitar cualquier conducta que pueda interpretarse como un trato preferencial, condescendiente, privilegiado o que genere un conflicto de interés.

# 5. Relación y trato con personal de la Empresa

El personal es, sin duda, nuestro capital más valioso y merece atención y respeto. La idea que tengamos de nuestro personal —que es en el fondo la idea de nosotros mismos— influye en todos los ámbitos de la Empresa, en la que todo trabajador es considerado como una persona que posee:

- Capacidad para realizar el trabajo, con la calidad, intensidad, cuidado y esmero apropiados.
- Disposición para tratar a los demás como él espera ser tratado.
- Competencia para evaluar las situaciones y tomar decisiones, que dentro de sus funciones estén establecidas.
- Habilidad para responder por lo que hace, y que por tanto se le puede responsabilizar de sus acciones.

Por exigencias del trabajo, el personal de nuestra Empresa se organiza en niveles jerárquicos buscando optimizar los desempeños individuales y obtener los beneficios del trabajo en equipo. En la Empresa se reconocen los niveles jerárquicos como una forma de trabajo, y el respeto a las personas se mantiene siempre, más allá de las jerarquías.

## Jefes

El personal con mando es alguien a quien se le ha otorgado —y se le reconoce— un determinado nivel de autoridad, con la intención de orientar y aprovechar las ventajas del trabajo en equipo. Debe responder por los resultados de su equipo de trabajo, departamento, o área asignada, así como vigilar el cumplimiento de los estándares establecidos y apoyar el desempeño de sus colaboradores.

Los jefes son responsables de vigilar que exista un ambiente adecuado y respetuoso de trabajo, de promover el desarrollo laboral y que sus colaboradores alcancen su más alto nivel de desempeño. Sus órdenes e instrucciones deberán estar enmarcadas, siempre, dentro de los procedimientos autorizados.

Los miembros directivos de nuestra Empresa son los representantes máximos de nuestros valores corporativos y son quienes observan, promueven y vigilan una conducta apegada a los más altos conceptos éticos. Por ello, y con la intención de anular toda posibilidad de conflicto de intereses o de uso indebido de autoridad, tanto los directivos como los consejeros están inhabilitados para recibir préstamos por parte de la Empresa.

## Pares

Son personas que se encuentran en el mismo nivel jerárquico y que comparten los retos y objetivos laborales. La cooperación y el trabajo conjunto, y a la vez la competencia sana, redundarán en la mejora del desempeño tanto individual como de cada área y, por ende, de toda nuestra Empresa.

## Colaboradores

Los colaboradores son quienes ejecutan y concretan los objetivos de la Empresa y se encuentran bajo la guía y orientación de un jefe. Deben cumplir sus obligaciones dentro de las normas establecidas y respetar a la autoridad que observe las reglas.

Los colaboradores tienen la autoridad y responsabilidad suficientes para cumplir con su labor específica.

Dentro de esta estructura jerárquica establecida en nuestra Empresa, el conflicto de intereses puede surgir también internamente, por lo que no se permite la contratación de cónyuges, familiares por consanguinidad o por afinidad que laboren en una misma área o que tengan influencia en los procesos de trabajo o en alguna definición de carácter laboral (ascensos, compensaciones o sanciones).

Cuando, debido a la movilidad organizacional de la Empresa, dos o más personas se encuentren en una misma área o en un mismo proyecto, y tengan alguna relación que pudiera derivar en un conflicto de intereses, como puede ser relación consanguínea o parentesco, deberán notificarlo por escrito, cada uno por su parte, a su jefe inmediato y al área de Recursos Humanos, para que ésta determine lo conducente.

## Comunicación entre el personal

La comunicación entre los empleados buscará ser siempre clara y respetuosa, referida a las exigencias y necesidades del trabajo. En consecuencia deberá evitar contenidos de carácter discriminatorio, amenazante, ofensivo, difamatorio, o de cualquier forma de acoso, directa o indirectamente.

Las condiciones señaladas en el párrafo anterior, deberán estar presentes en todos los medios de comunicación: interpersonal, correo electrónico, memoranda, cartas, etc.

## Comunicaciones con los abogados

Todos los mensajes de y para abogados (ya sean los de la compañía o los externos) pidiendo o dando consejos legales deben ser marcados con la siguiente leyenda en letras mayúsculas a la cabeza de la página del mensaje: “INFORMACIÓN CLIENTE/ ABOGADO DE CARÁCTER CONFIDENCIAL” / “CONFIDENTIAL. ATTORNEY/CLIENT PRIVILEGE COMMUNICATIONS”.

## Respeto al lugar de trabajo, documentación, archivos y materiales

El respeto al lugar de trabajo, a las reglas de convivencia establecidas, a la documentación, archivos, equipos, herramientas y materiales es una exigencia irrestricta en nuestra Empresa.

Para mantener una relación y ambiente confortable, con nuestros equipos de trabajo o compañeros de las áreas con las que nos relacionamos, es necesario respetar los espacios asignados para desempeñar nuestras funciones o zonas comunes, las herramientas y las condiciones o reglas establecidas para su uso o permanencia dentro de las instalaciones.

Ninguna persona podrá utilizar materiales, equipos, claves de acceso y contraseñas a sistemas institucionales, asignados a otro trabajador sin la anuencia del responsable. Sin embargo, esto se podrá exceptuar sólo por exigencia del trabajo y con la autorización expresa del jefe del área.

Asimismo, los empleados no deben acceder al correo electrónico corporativo o a los archivos de la computadora de otro empleado sin contar previamente con la autorización por escrito del área de Sistemas, quien deberá asegurarse del uso correcto de la información de que se trate.

## Amenazas y violencia en el lugar de trabajo

TELNOR está comprometida con la seguridad, salud y bienestar de sus empleados, así como de todas las personas en contacto con nuestras oficinas o centros de atención, y con el uso de nuestros productos y servicios.

Con el fin de mantener un ambiente de trabajo seguro y confiable, la violencia física, verbal o las amenazas en el lugar de trabajo deben ser denunciadas de manera inmediata y conforme a los procedimientos respectivos.

Nuestra Empresa prohíbe la posesión de cualquier tipo de arma en el lugar de trabajo, en sus vehículos, o portadas por las personas cuando representan a la Empresa, excepto los autorizados para proteger a los empleados y sus bienes.

## Bebidas alcohólicas, drogas y enervantes

Para la Empresa es indispensable la creación de un ambiente de trabajo seguro y productivo. Cualquier factor que altere estas condiciones es motivo de cuidado especial. Por lo tanto, la

Empresa prohíbe estrictamente el uso, posesión, venta, intento de venta, transporte, distribución, o manufactura de drogas o de cualquier otra sustancia controlada, sin importar la cantidad o la forma, mientras el personal desarrolle su actividad laboral, o se encuentre en instalaciones o vehículos de nuestra Empresa.

La posesión se considera cuando el trabajador tiene a disposición la droga o enervante, no sólo en su cuerpo, ropas, bolsos o portafolios personales, sino también en los muebles, equipos o transportes que la Empresa le otorgue para el desempeño de sus labores.

Cualquier empleado que se encuentre bajo los efectos nocivos de una droga, alcohol o cualquier otra sustancia, será sujeto a las medidas disciplinarias correspondientes. Cualquier caso o eventualidad que se presente, deberá ser informada a la brevedad a su jefe inmediato y al área de Recursos Humanos correspondiente.

Por efectos nocivos entendemos las alteraciones físicas o psicológicas (coordinación motora, reacciones, juicio, etc.) producidas por el uso del alcohol, drogas o cualquier otra sustancia considerada ilegal; e incluso por aquellas que, habiendo sido prescritas por un médico, la dosis indicada no haya sido respetada.



## Seguridad personal

En la búsqueda de un entorno seguro y libre de riesgos que TELNOR promueve, un aspecto fundamental es la seguridad personal.

Todos los empleados de TELNOR tenemos, además de los compromisos antes expresados, la responsabilidad de cuidar de nosotros mismos, de nuestro bienestar y seguridad, así como de las instalaciones, y para hacerlo promovemos el cumplimiento de las normas y reglamentos de seguridad en el trabajo, lo que implica conocer y usar los equipos adecuados para las tareas propias de cada puesto y área de trabajo, a fin de evitar accidentes que pongan en riesgo la salud e incluso la vida.

La capacidad humana de procurar el bienestar personal indica que debemos velar también por el bienestar de nuestras familias, compañeros de trabajo y de quienes estén a nuestro alrededor.

# 6. Relación con la competencia

La competitividad es la facultad empresarial para asumir con actitudes propositivas un entorno de libre, equitativa y justa competencia, y convertirlo en un factor para el desarrollo de la Empresa.

Por ello en TELNOR, el trato con los competidores está claramente regulado por la legislación correspondiente; y debemos ser puntuales en su observancia y cumplimiento.

## Cumplimiento con la ley y nuestra participación en la competencia dentro de un marco de respeto

Quienes formamos parte de TELNOR debemos cumplir cabalmente con la ley y toda regulación que se relacione con nuestro quehacer como Empresa, conducirnos éticamente y eliminar incluso la apariencia de acciones prohibidas.

Es nuestro compromiso competir basados en el mérito de nuestros productos y servicios y en nuestra capacidad para ofrecerlos en las mejores condiciones. Bajo ninguna circunstancia se puede acordar con un competidor —actual o potencial— restringir la competencia mediante fijación de precios, asignación o repartición de mercados, asignación de cuotas de producción, asignación, repartición o limitación de fuentes de abastecimiento, limitación de desarrollos técnicos, abstenerse de producir un servicio, concertar licitaciones o alguna otra actividad parecida. Excepto el área responsable, ningún miembro de la Empresa deberá discutir con un competidor ningún tema que involucre competencia.

## Se deben evitar las siguientes prácticas:

- I. Distribuir de forma exclusiva bienes o servicios; así como obligar a no fabricar o distribuir bienes o prestar servicios.
- II. Desacreditar los productos o servicios de la competencia.
- III. Imponer el precio o demás condiciones a distribuidores o proveedores.
- IV. Condicionar a otros la adquisición de productos o servicios de nuestra Empresa antes de que nosotros compremos algo de ellos. Los clientes tampoco podrán ser condicionados a comprar algo que no desean a cambio de obtener otro producto o servicio que sí esperan.
- V. La transacción sujeta a la condición de no usar, adquirir, vender, comercializar o proporcionar bienes o servicios comercializados por un tercero.
- VI. Rehusar a tratar con otros, o negarse a adquirir bienes y servicios de otros simplemente porque son competidores en otras áreas.
- VII. Concertar contra algún agente económico para rehusarse a vender, comercializar o adquirir bienes o servicios a dicho agente económico.
- VIII. Vender de forma sistemática bienes o servicios a precios por debajo de su costo medio total o su venta ocasional por debajo del costo medio variable, con el fin de subirlos después.
- IX. Condicionar la venta promocional o la compra bajo la condición de no vender o comprar bienes o servicios de o para un tercero.
- X. Evitar los subsidios cruzados.
- XI. Dar un trato discriminatorio.

Aunado a lo anterior, se deberá evitar establecer, con cualquier compañía competidora, una relación que origine un conflicto de intereses\* o que afecte la imparcialidad de nuestro juicio.

## Marco legal

Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

Ley Federal de Competencia Económica

## Fusiones y adquisiciones de otras empresas

TELNOR, a través de las áreas correspondientes, cuidará que las concentraciones que realice no dañen o reduzcan la competencia en los mercados respectivos.

## Sanciones

El personal de la Empresa deberá cumplir los ordenamientos señalados, entendiendo que, en caso de no hacerlo, sus acciones podrían derivar tanto en estrictas sanciones económicas sustantivas a nuestra Empresa, como en sanciones económicas directas o indirectas a los individuos participantes en ellas.

## Reporte de Casos

Si algún empleado detecta la comisión de alguna práctica indebida en materia de competencia, deberá reportarla de inmediato al área jurídica o a la Dirección de TELNOR.

# 7. Relación con los accionistas

Nuestros accionistas —como los de cualquier empresa sana— buscan obtener una utilidad como recompensa al riesgo de su inversión. La búsqueda de rentabilidad no es sólo una respuesta a esta expectativa, sino una exigencia intrínseca de la Empresa para asegurar su permanencia y desarrollo.

La rentabilidad que deseamos en nuestra Empresa implica:

- Una administración eficaz y eficiente, relacionada directamente con nuestro valor de austeridad.
- Responsabilidad a la confianza depositada, entendida como la asignación y manejo adecuado de recursos.

Asimismo, esperamos de nuestros accionistas la observancia de confidencialidad sobre el manejo de información privilegiada a la que tienen acceso.

## Marco legal

Ley del Mercado de Valores: Leyes que regulan la oferta pública de valores, la intermediación en el mercado de éstos y las actividades de las personas que en él intervienen.

Securities Exchange Act de 1934 y la Sarbanes-Oxley Act de 2002 (ambas emitidas en los EE.UU.): las acciones de América Móvil cotizan en mercados internacionales, entre ellos el de los Estados Unidos de Norteamérica, por lo que se debe cumplir con las leyes que rigen la operación de los mercados bursátiles de ese país.

# 8. Transacciones con valores de la Empresa

Al respecto, las políticas de nuestra Empresa establecen que:

- 1.- Ser accionista o tenedor de valores emitidos o relacionados con América Móvil o sus subsidiarias, no es en sí un hecho prohibido o sancionable. Sin embargo, no considerar las disposiciones legales o las políticas de TELMEX/TELNOR sobre operaciones y uso de información privilegiada es una circunstancia de extrema gravedad.
- 2.- Se encuentra prohibida la revelación no autorizada de información privilegiada del Grupo o de cualquier sociedad vinculada, a cualquier persona, sociedad y terceros en general, incluyendo a familiares.
- 3.- Queda prohibido que personal del Grupo, teniendo conocimiento de información privilegiada, efectúe en cualquier momento operaciones por cuenta propia o de terceros, informe o dé recomendaciones a terceros para realizar operaciones con valores emitidos por América Móvil o sus subsidiarias.
- 4.- El personal que tenga acceso a información privilegiada del Grupo y sus familiares, que realicen operaciones con valores de América Móvil o sus subsidiarias, deberá acatar las normas legales y las que para tal efecto emitan TELMEX/TELNOR y América Móvil.
- 5.- Del incumplimiento de la política y recomendaciones de referencia, pudiera resultar una responsabilidad, tanto para el empleado del como para TELMEX/TELNOR o América Móvil, de acuerdo con las leyes y reglamentos aplicables.

## Divulgación veraz, completa, precisa y oportuna

Las acciones de América Móvil cotizan en la Bolsa Mexicana de Valores, en la Bolsa de Valores de Nueva York, en el Mercado NASDAQ y en el Mercado de Valores Latinoamericano (LATIBEX) en Madrid, España. Como consecuencia, la Empresa está obligada a cumplir con todos los requerimientos de divulgación de información pública que apliquen. Todos los empleados responsables de elaborar o proporcionar dicha información, tienen el deber de asegurarse de que ésta sea veraz, completa, precisa y oportuna.

## 9. Relación con medios de comunicación

La atención a los medios de comunicación nacionales y extranjeros en todas sus plataformas, corresponde única y exclusivamente al área de Comunicación y Publicidad de TELNOR. Las peticiones de los medios de comunicación que sean recibidas en áreas distintas de la citada, deberán ser remitidas inmediata e invariablemente al área de Comunicación y Publicidad de TELNOR, para ser atendidas con base en la información pública y disponible en la Empresa, buscando siempre que la información que se emita esté alineada con el posicionamiento público de TELNOR, determinado por la Dirección.

## 10. Medio ambiente

Nuestra Empresa está comprometida con la protección y preservación del medio ambiente. Todos los empleados de la Empresa deberán cumplir las disposiciones legales aplicables al respecto, sean locales, estatales o federales.

Además de cumplir puntualmente con esas disposiciones, los empleados de Telnor debemos tener presente la importancia de cuidar el entorno natural, como parte de una conciencia individual donde toda aportación por pequeña que parezca, en conjunto, es capaz de hacer la diferencia. Acciones como ahorrar energía, evitar el desperdicio de papel, usar motores y máquinas con tiempos de funcionamiento, no generar ruido excesivo, no desperdiciar el agua, etc., demuestran una actitud de colaboración y compromiso con el cuidado de nuestro entorno.

# 11. Actividades políticas

La Empresa es respetuosa del ejercicio de los derechos políticos y la participación cívica en asociaciones profesionales y organismos ciudadanos. Por ello, las normas sobre actividades políticas dentro de la Empresa indican que cualquier actividad política deberá realizarse fuera del horario de trabajo, y no podrán ser utilizados los bienes ni los fondos de la Empresa para ello.



# VI.

# Consideraciones finales

El presente Código de Ética refrenda el compromiso de nuestra Empresa por alcanzar los más altos estándares en la conducta empresarial, laboral y de responsabilidad social de nuestro país.

Como ya hemos señalado, cada persona es finalmente responsable de sus acciones. Nuestras conductas pueden afectar, directa o indirectamente, la imagen que nuestros clientes tienen de nosotros.

Cabe precisar que este Código no incluye todas las normas o regulaciones que se aplican a cada situación. Su contenido tiene que ser considerado junto con las políticas, prácticas, instrucciones y procedimientos de la Empresa, y con los requerimientos de la ley. Sin embargo, cuando una situación careciera de un lineamiento específico, esperamos que todos en TELNOR apliquemos en tal circunstancia los más altos principios éticos.

Cada uno de nosotros, como parte de TELNOR, tenemos el deber de reportar al jefe inmediato o al Comité de Ética conductas que incumplan este Código o cualquier otra norma legal, regulación, regla, medida, políticas o procedimientos establecidos por la Empresa.

Las posibles conductas impropias serán revisadas e investigadas por el Comité de Ética. En caso de que las faltas sean de índole contable, de auditoría o controles internos se harán del conocimiento oportuno del Comité de Auditoría. Todos los empleados deben cooperar con cualquier investigación interna o externa, así como mantener la confidencialidad de toda investigación.

### **Sugerencias y denuncias**

Sus sugerencias y comentarios serán muy bien recibidos.

Ponemos a su disposición diferentes alternativas para comunicarse con nosotros.

**En la cuenta de correo electrónico del Código de Ética: [etica@telmex.com](mailto:etica@telmex.com)**

**Número telefónico: 01-800-122-5050**

**La información proporcionada será atendida por el Comité de Ética,  
garantizando estricta discreción y confidencialidad.**

# VII. Decálogo

1. Respetar las normas éticas, las leyes y regulaciones que nos rigen y asegurar el cumplimiento de las políticas aplicables a nuestra Empresa.
2. Realizar nuestras funciones y deberes con calidad y esmero, atendiendo con ello diligente y respetuosamente a nuestros clientes y proveedores, así como a los compañeros de trabajo.
3. Cumplir cabalmente con los compromisos establecidos con nuestros clientes y proveedores.
4. Respetar la privacidad de la información de nuestros clientes, tanto los datos aportados, como en el uso de la red de Telecomunicaciones y las Tecnologías de la Información.
5. Custodiar adecuadamente la información, los bienes y recursos de nuestra Empresa, resguardando la información confidencial.
6. Aplicar a todos el mismo trato, independientemente de sus características y convicciones personales.
7. Evitar el establecimiento de relaciones que impliquen conflicto de intereses.
8. Respetar y participar en el cuidado de nuestro entorno y medio ambiente.
9. Actuar con responsabilidad social en el desempeño de nuestras labores y actuar personal.
10. Participar activamente para el cumplimiento del Código de Ética.



# VIII. Fuentes de información

1. IFT Instituto Federal de Telecomunicaciones
2. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
3. Contrato Colectivo de Trabajo
4. Ley Federal de Competencia Económica
5. Ley Federal de Protección al Consumidor
6. Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
7. Ley Federal del Trabajo
8. Ley del Mercado de Valores
9. Política de Uso del Correo Electrónico, Internet y la Computadora
10. Reglamento Interior de Trabajo y Normatividades Corporativas
11. Securities exchange act de 1934 y la sarbanes-oxley act de 2002 (ambas de EE.UU.).
12. Título de Concesión y su Modificación

**Documento Generado por el Comité de Ética**  
CÓDIGO DE ÉTICA TELNOR. EL VALOR DE LO QUE SE DEBE SER... Y HACER.  
Ciudad de México, 2015.

**telnor.com**

Más información en: **<http://intratelnor.com>**