



CÓDIGO DE ÉTICA

3A. EDICIÓN

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

 **TELMEX**[®]



Código de Ética

P r e s e n t a c i ó n

Este Código llega a una tercera edición, lo que nos brinda la oportunidad de reafirmar los aspectos esenciales de nuestra Cultura Corporativa, a la vez que nos permite ampliar y precisar algunos puntos que hemos decidido desarrollar en atención a los comentarios y sugerencias tanto de nuestros colaboradores, como de algunos organismos sociales, empresariales y de gobierno.

Esta edición incluye aspectos sobre normas de gobierno corporativo, que aseguran el bien actuar de Nuestra Empresa en su conjunto de acuerdo a nuestras normas éticas.

Es éste un motivo más para enorgullecernos de Nuestra Empresa.

Nuestro Código manifiesta tanto lo que ya somos, como el futuro promisorio que todos ambicionamos.

Objetivos del Código de Ética

El Código de Ética es la expresión del compromiso empresarial por mantener los más altos niveles éticos de desempeño, y conservar así el liderazgo nacional en la industria de las telecomunicaciones.

El Código define la empresa que queremos ser, los valores que la rigen y orientan y las conductas éticas que esperamos de sus integrantes.

El Código manifiesta la convicción de que la conducta ética se sustenta en una responsabilidad individual.

El Código reconoce y armoniza con las Leyes de nuestro país (anexo 1), con los organismos reguladores (anexo 2), con la normatividad aplicable en nuestra Empresa (anexo 3), y se difunde con la convicción de que todos quienes colaboramos en ella —accionistas, directivos y personal en general— hemos adquirido una madurez que nos permite comprometernos con una conducta ética distintiva.

Finalmente, el Código de Ética promueve la conducta ética como una ventaja sobre nuestros competidores. Con el acceso actual que se tiene a la tecnología, a los capitales y al trabajo humano, la conducta honesta y el comportamiento íntegro se convierten en un valor agregado a los servicios y productos que ofrecen las empresas.



Nuestra Misión

"Continuar siendo un grupo líder en telecomunicaciones, proporcionando a nuestros Clientes soluciones integrales de gran valor, innovadoras y de clase mundial, a través del desarrollo humano, y de la aplicación y administración de tecnología de punta".

Nuestra Visión

"Consolidar el liderazgo de Telmex en el mercado nacional, expandiendo su penetración de servicios de telecomunicaciones en todos los mercados posibles, para situarnos como una de las empresas de más rápido y mejor crecimiento a nivel mundial".



Nuestros Valores

Nuestros Valores apoyan nuestra Misión y sustentan tanto nuestros Principios empresariales como nuestros Principios de conducta.

Nuestros Valores son aquellas cualidades que nos distinguen y nos orientan. Su enunciación resulta necesaria pero insuficiente. Debemos partir de una definición conceptual pero será indispensable concretarlos en acciones cotidianas.

Son cuatro los Valores de nuestra Cultura Corporativa:

1. Trabajo,
2. Crecimiento,
3. Responsabilidad Social, y
4. Austeridad.

4

T r a b a j o

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

El Trabajo es un valor porque sólo a través de él podemos cubrir nuestras necesidades y servir a los demás.

Más que una obligación, el Trabajo es una oportunidad que nos brinda la vida.

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



C r e c i m i e n t o

Cada quien, conforme a sus capacidades, y en todas las entidades humanas —individuos, empresas, instituciones, países— debe mantener una superación y un desarrollo a lo largo de su existencia.

Por ello, debemos aumentar nuestras habilidades y conocimientos personales, para que nuestra Empresa aumente su capacidad para ofrecer más y mejores servicios, y para que nuestro país acreciente el número de satisfactores y oportunidades que brinda a su población.

El Crecimiento se consigue mediante un esfuerzo conjunto.

El Crecimiento se consigue con los demás: mejor empresa, mejor trabajador, mejor ciudadano, mejor familia.

R e s p o n s a b i l i d a d S o c i a l

Hoy día, en un mundo sin fronteras, es imposible vivir de manera aislada. Lo cierto es que 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, obedecer la legislación vigente y cuidar los recursos —sean financieros, humanos o materiales— son formas de practicar este valor.



A u s t e r i d a d

Este valor se refiere a la optimización de recursos y la eliminación de desperdicios.

Ser austero significa cuidar y utilizar eficientemente lo que tenemos. Gastar en lo necesario y marginar lo inútil o superfluo.

No podemos pensar en tener Responsabilidad Social sin la práctica de la Austeridad.

6

Nuestros Principios Empresariales

Los Principios Empresariales nos indican las características particulares de nuestra Empresa en relación con nuestra actividad específica que son las telecomunicaciones.

En nuestra Empresa orientamos todas nuestras actividades hacia el cumplimiento de los principios de:

1. Servicio al Cliente,
2. Calidad, y
3. Vanguardia Tecnológica.



Servicio al Cliente

Nuestros Clientes son la razón fundamental de nuestras actividades. La atención a ellos es esencial para seguir contando con su preferencia. Nuestros Clientes deben ser atendidos con respeto y cumpliendo cabalmente las condiciones de servicio que hemos pactado con ellos.

El Servir a nuestros Clientes nos obliga a cumplir —e incluso superar— sus expectativas.

Calidad

La atención y el servicio a nuestros Clientes sólo pueden lograrse con la disponibilidad de servicios y productos que satisfagan sus expectativas de manera eficiente y oportuna.

Nuestro trabajo debe satisfacer los estándares de operación establecidos tanto por nuestra Empresa como por los organismos reguladores.

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 servicios.



Nuestros Principios de Conducta

La conducta ética, además de implicar el cumplimiento de las normas y leyes, 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.

En nuestra Empresa respetamos tres Principios de Conducta:

1. Apego a las Normas Establecidas,
2. No Discriminación, e
3. Integridad.

A p e g o a l a s N o r m a s E s t a b l e c i d a s

Toda actividad personal debe realizarse con apego a las normas, leyes, reglamentos y políticas establecidas. Este respeto nos asegura la protección de los intereses de nuestra Empresa, así como de sus integrantes.



No Discriminación

Todas las personas merecen el mismo trato, independientemente de su sexo, edad, nivel jerárquico, o cualquier otra característica o convicción personal.

Integridad

Es la congruencia que debe existir entre lo que decimos y lo que hacemos, pretendiendo en todo momento una actitud ética, manifestándose en el respeto a las normas establecidas. Todo el personal de nuestra Empresa debe predicar mediante el ejemplo.

Nuestros Principios de Conducta manifiestan nuestro interés en tratar a Clientes, empleados y accionistas de manera respetuosa, teniendo siempre un trato profesional, buscando la armonía entre individuo y Empresa.

Queremos ser —por nuestra conducta y nuestros valores— ejemplo para nuestro país. Deseamos demostrar cómo desarrollar eficientemente un trabajo. Aspiramos a ser reconocidos como una Empresa respetuosa de las leyes y de las personas, honesta en sus negociaciones e impulsora del bienestar social no sólo a través de medios económicos, sino también mediante la educación, el arte y la cultura en general.



Los Principios Departamentales

Los distintos departamentos de la Empresa deberán atender principios específicos que afectan su actividad determinada y particular. Sin embargo, algunos de estos principios podrán y deberán ser tomados en cuenta por toda la Compañía. Por otra parte, el conocimiento de todos ellos nos brindará —sin duda— una mejor perspectiva de la situación que enfrenta nuestra Empresa.

10

Recursos Humanos

El personal es, sin duda, nuestro capital más valioso y merece, por ende, atención y respeto. La idea que tengamos de nuestro personal influirá irremediablemente en todos los ámbitos de la Empresa.

En nuestra Empresa todo trabajador es considerado como una persona que posee:

- Capacidad para evaluar las situaciones y tomar decisiones.
- Capacidad para responder por lo que hace, por lo que se le puede responsabilizar de sus acciones.
- La obligación de tratar a los demás como él espera ser tratado.



Por exigencias del trabajo, el personal de nuestra Empresa se distribuye en niveles jerárquicos buscando así una optimización de 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 se mantiene siempre —más allá de las jerarquías— el respeto a las personas.

J e f e s

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 dar orientación al trabajo y aprovechar las ventajas del trabajo en equipo. Él debe responder por los resultados de su departamento, vigilar el cumplimiento de los estándares establecidos para toda la Empresa, para su área en particular, y apoyar el desempeño de sus subordinados.

Los jefes son responsables de vigilar la existencia de un adecuado ambiente de trabajo, de promover su desarrollo laboral y de que sus subordinados alcancen su más alto nivel de desempeño. Sus órdenes 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 respetan, 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 del uso indebido de su autoridad, tanto los Directivos como los Consejeros de Nuestra Empresa están inhabilitados para recibir préstamos por parte de la Compañía.

Como parte de la responsabilidad adicional de Directores y Subdirectores hacia la Empresa, los inversionistas y la sociedad, éstos se adhieren a un Manifiesto que declara su compromiso con los Valores Corporativos.

I g u a l e s

Son personas que se encuentran en el mismo nivel jerárquico, y que comparten las preocupaciones y objetivos laborales. La cooperación, y a la vez la competencia sana, redundarán en la mejora del desempeño tanto individual como de su departamento y, por ende, de toda nuestra Empresa.

S u b o r d i n a d o s

Los subordinados 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 subordinados tienen la responsabilidad y autoridad que corresponde a cualquier labor ejecutada.

Comercial

C o n l o s C l i e n t e s

Probablemente el factor decisivo que lleva a un Cliente a elegir a una compañía sobre otra, es el grado de confianza que dicha compañía haya generado a través de la historia de su relación. Desde la perspectiva ética, la confianza y fidelidad de nuestros Clientes la podemos obtener:

- Ofreciendo un trato digno y amable; es decir, tratarlos como a nosotros nos gusta ser tratados.

- 
- Comunicando en forma clara, explícita y veraz las características y, en su caso, las limitaciones de los productos o servicios ofrecidos.
 - Brindando la información que requiera y solicite, siempre y cuando tenga derecho a ella.
 - Brindando un trato honesto, lo que significa básicamente cumplir cabalmente con lo que hemos pactado.

Con la Competencia

El trato con los competidores está claramente regulado por la legislación correspondiente. Por ende, debemos ser puntuales en su observancia y cumplimiento.

Más allá de 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.

Compras

Con los Proveedores

La relación con proveedores, por su propia naturaleza, puede tornarse difícil ya que están en juego importantes intereses para los involucrados. Por eso la relación deberá ser profesional, cortés y respetuosa, manteniéndose con especial exigencia y cuidado, una transparencia y un apego a los procedimientos establecidos.

Se deberá evitar con todos los proveedores establecer una relación —sea personal o de negocios— que pueda constituir un conflicto de intereses*, o incluso afectar el juicio objetivo de las situaciones.

A los proveedores se les deberán comunicar siempre, en forma clara, explícita y veraz, las necesidades de nuestra Empresa en los proyectos específicos solicitados.

El trato comercial con los proveedores se deberá establecer con relación a los méritos sobre una base de competencia sin favoritismo alguno.

Si algún trabajador considera que, dada su relación con algún proveedor, pueda interpretarse ésta como un conflicto de intereses*, deberá informar a su jefe —previamente a cualquier trámite— para determinar lo conducente.

Nuestra Empresa reconoce que en nuestra sociedad actual es muy alta la posibilidad de que algunos proveedores y Clientes tengan relaciones de consanguinidad con miembros de la Compañía. Este hecho en sí no constituye un ilícito ni algo insano. Sin embargo, con apego al espíritu ético de Nuestra Cultura, cualquier persona que se encuentre en esta situación debe notificarlo de manera explícita a su jefe inmediato, quien a su vez lo comunicará a la Dirección de Recursos Humanos.

* Ver Apartado de "Conflicto de Intereses".



Finanzas

Con los Accionistas

Nuestros accionistas —como los de cualquier otra empresa sana— buscan la obtención de una utilidad atractiva como recompensa al riesgo. La búsqueda de una 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.
- Una responsabilidad a la confianza depositada, entendida ésta 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.



Código de Ética

El presente Código ofrece los lineamientos básicos para ayudar a todo nuestro personal a tomar decisiones éticas. Nunca será excesivo afirmar que todas nuestras decisiones y acciones deberán reflejar la misión y valores de nuestra Empresa, y que comportarnos éticamente puede resultar crítico para nuestro éxito en el actual mundo de los negocios.

16

Cumplimiento con la Ley y Nuestra Participación en la Competencia Dentro de un Marco de Respeto

Debemos cumplir cabalmente con la ley, incluyendo las leyes de competencia y de comercio. Debemos conducirnos éticamente y eliminar incluso la apariencia de acciones prohibidas.

Debemos competir basados en el mérito de nuestros productos y servicios y en nuestra capacidad para ofrecerlos.



Bajo ninguna circunstancia se puede acordar con un competidor —actual o potencial— restringir la competencia mediante la fijación de precios, la asignación de mercados o alguna otra actividad parecida. Exceptuando al área responsable, ningún miembro de nuestra Empresa deberá discutir con un competidor ningún tema que involucre competencia.

No se puede rehusar a tratar con otros, ni negarse a adquirir bienes y servicios de otros simplemente porque son competidores en otras áreas.

Igualmente importante es que nadie condicione 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.

Otros lineamientos importantes son:

- Ser cortés, preciso y veraz en los tratos con los Clientes y competidores, teniendo cuidado en no falsear el precio, la calidad, características y disponibilidad de nuestros productos y servicios.
- No involucrarse en espionaje industrial o soborno comercial.
- No desacreditar los productos o servicios de la competencia.

Uso y Manejo de la Información

Información Interna "No Pública"

Información interna "no pública" es aquella que se genera dentro de nuestra Empresa, y cuya difusión puede acarrear consecuencias graves a la misma. Muchos trabajadores, por las características de sus funciones, tienen acceso cotidiano a este tipo de información, por lo que su uso y manejo debe ser particularmente cuidadoso y en apego a los procedimientos establecidos.

El acceso a información interna "no pública" está limitado a quienes tienen necesidad de conocerla para poder desempeñar su trabajo.

El hecho de contar con información de este tipo, no es en sí una conducta contraria a la Empresa, sino los malos usos que pudieran hacerse de ella.

La Empresa ha adoptado los siguientes lineamientos con respecto al uso de la información interna "no pública":

1. Se encuentra prohibida la divulgación no autorizada de información interna de la Empresa considerada "no pública".
2. Deberá guardarse un periodo de tres meses posterior a la compra de valores para efectuar la venta de los mismos. En adición a este punto, el personal de la Empresa no podrá realizar otras operaciones financieras distintas de la compra-venta respecto de los valores de nuestra Empresa.
3. Ninguna información interna debe ser discutida con nuestros compañeros de trabajo ni difundida fuera de la Compañía, a menos que la persona quien recibe la información la requiera por cuestiones del trabajo.
4. En caso de que inadvertidamente el personal de nuestra Empresa revelara información "no pública" a sus familiares o cualquier tercero, deberá tomar todas las acciones necesarias para asegurar que las personas a las cuales les fue revelada, no hagan uso alguno de esa información.

- 
5. Si como resultado de su trabajo en la Empresa, se obtiene información confidencial de otra entidad —sea un competidor, un Cliente, un proveedor, una institución gubernamental, etc.— se tiene la obligación de mantener el mismo sentido de confidencialidad.
 6. Ningún trabajador de nuestra Empresa deberá solicitar o recibir información confidencial solicitada por una entidad gubernamental con respecto al gobierno o a otra institución, a menos que exista una autorización escrita para hacerlo.

Si existiesen dudas acerca del manejo de información, se deberá recurrir siempre al jefe inmediato para tomar una decisión.

Información Privilegiada

Se entiende por "Información privilegiada" el conocimiento de actos, hechos o acontecimientos capaces de influir en los precios de los valores inscritos en el Registro Nacional de Valores, mientras 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 los medios que establezcan las disposiciones regulatorias aplicables (actualmente, a través de un medio electrónico).

Transacciones con Valores de la Empresa

Con respecto a las transacciones con valores de la Empresa, las políticas de Nuestra Empresa indican que:

1. Ser accionista o tenedor de cualquier valor emitido o relacionado con Grupo Telmex no es un hecho por sí mismo prohibido o sancionable. Sin embargo, no considerar las disposiciones legales o las políticas del Grupo Telmex aplicables a las operaciones y al uso de Información Privilegiada es una circunstancia de extrema gravedad.
2. Queda prohibido que el personal del Grupo Telmex, teniendo conocimiento de Información Privilegiada, efectúe, en cualquier momento, operaciones por cuenta propia o de terceros, o informe o dé recomendaciones a terceros para que se realicen operaciones, con cualquier clase de valores emitidos por el Grupo Telmex.

3. Con base en la Ley aplicable, aún en el caso de que el personal del Grupo Telmex no tenga conocimiento de Información Privilegiada, tiene la obligación de abstenerse de realizar directamente o a través de un tercero, la adquisición de cualquier clase de valores emitidos por el Grupo Telmex durante un plazo de tres meses, contado a partir de la última enajenación que haya realizado. Igual abstención deberá observarse para la enajenación y última adquisición realizada respecto de cualquier clase de valores emitidos por el Grupo Telmex.
4. Las operaciones con valores emitidos por el Grupo Telmex realizadas por los familiares cercanos del personal del Grupo Telmex, en particular cónyuges, hijos, padres y hermanos, así como cualquier otra persona que viva con el personal del Grupo Telmex y que no tengan conocimiento de Información Privilegiada, también deberán regirse por el periodo de tres meses antes indicado.
5. Se recomienda que el personal del Grupo Telmex que realice operaciones con valores de la Emisora, y no tenga conocimiento de Información Privilegiada, únicamente las lleve a cabo durante un periodo permitido en cada trimestre. Este periodo inicia dos días después de que Telmex dé a conocer al público su respectivo informe financiero trimestral y tendrá una duración de diez días hábiles.
6. Con base en las Reglas de la CNBV, los miembros del Consejo de Administración y directivos del Grupo Telmex, en caso de que realicen operaciones de las que procedan conforme a las presentes políticas y recomendaciones, deberán reportar a la CNBV las compras o ventas de valores del Grupo Telmex que realicen en un trimestre calendario por un monto total de 500 mil UDIS o más, debiéndose presentar dicho aviso, en este caso, dentro de los cinco días hábiles posteriores a la terminación del trimestre de que se trate. Por otra parte, si dichas compras o ventas por un importe igual o superior a 500 mil UDIS se efectúan en un plazo de cinco días hábiles, el aviso se deberá presentar el día hábil siguiente al que se alcance dicho monto.
7. Se encuentra prohibida la revelación no autorizada, de Información Privilegiada del Grupo Telmex o de cualquier sociedad vinculada, a cualesquiera personas, sociedades y terceros en general, incluyendo a familiares.
8. Está prohibido para el personal del Grupo Telmex involucrarse en ventas en corto y en cualesquiera operaciones equivalentes relacionadas con valores emitidos por el Grupo Telmex.
9. Del incumplimiento de la política y recomendaciones de referencia, pudiera resultar una responsabilidad, tanto para el empleado del Grupo Telmex como para Telmex, de acuerdo con las leyes y reglamentos 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, la Empresa 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, deben tomar las precauciones necesarias para asegurarse que no se difunda inadecuadamente.

Ningún empleado puede tener acceso a su propio expediente, ni al de sus familiares y amigos sin una razón laboral legítima y con aprobación de su jefe inmediato.

Cuando por cualquier razón, un empleado se separe de la Empresa, todos los documentos o expedientes que contengan información confidencial deben ser entregados. Aún después de terminada la relación laboral, la persona sigue teniendo la obligación de salvaguardar y no divulgar dicha información.

Privacidad de la Información de los Clientes

Existen varias normas gubernamentales que señalan la forma en que se debe manejar la información de los Clientes, como es su domicilio, número y tipo de servicios que tiene contratados, características técnicas y sus estadísticas de uso.

Es importante también que nuestra Empresa proteja la privacidad de todas las formas de comunicación de nuestros Clientes, sean transmisiones de voz, datos o imágenes. Al respecto podemos señalar:

- Ningún empleado puede obtener, ni usar o difundir información confidencial de un Cliente, sin que exista una razón legítima para hacerlo.
- Ningún trabajador deberá difundir información alguna de las comunicaciones, transmisiones o tratos de los Clientes, a menos que exista un requerimiento legal o que esté en riesgo la seguridad de Clientes, trabajadores o bienes de nuestra Empresa.

- Los tratos comerciales con los Clientes y la información acerca de los estados de cuenta, equipos o circuitos, así como cualquier otra información de los Clientes contenida en las bases de datos de la Compañía, sólo podrá ser utilizada por personas autorizadas.

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 Compañía deben prepararse siempre de manera exacta y fidedigna.

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

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.

Todo trabajador debe observar estrictamente la norma de conservar archivos. Esto incluye la conservación normal basada en regulaciones o exigencias legales.

Divulgación Veraz, Completa, Precisa y Oportuna

Las acciones de nuestra compañía cotizan en la Bolsa Mexicana de Valores, la Bolsa de Valores de Nueva York, el Mercado de Valores de NASDAQ, el Mercado de Valores Latinoamericano (LATIBEX) en Madrid, España y están listadas en la Bolsas de Valores en las Provincias de Canadá, y la Bolsa de Valores de Frankfurt. Como consecuencia estamos obligados a cumplir con todos los requerimientos de divulgación de información pública que nos aplique. Todos los empleados responsables de la elaboración o de proporcionar dicha información, tienen el deber de asegurarse de que ésta sea veraz, completa, precisa y oportuna.



Conflicto de Intereses

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

Nuestros lineamientos derivan de la definición legal de “conflicto de intereses” que afirma: “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 dentro de nuestra Compañía. De la misma forma, esperamos que nuestros trabajadores no utilicen su posición o autoridad para obtener beneficios personales.

Con el fin de eliminar un posible conflicto, consideramos como no conveniente la aceptación de obsequios, gratificaciones o atenciones que puedan crear un compromiso, o que influyan en nuestras relaciones comerciales.

En algunas relaciones comerciales, la aceptación de comidas, refrigerios y otros tipos de hospitalidad son consideradas 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.

Debemos asegurarnos que todas nuestras relaciones externas se realicen acorde con nuestras políticas y procedimientos así como con las leyes vigentes, y eliminar cualquier situación que pueda tornarse en un conflicto de intereses, o que ofrezca la apariencia de una conducta incorrecta.

El conflicto de intereses puede surgir también internamente, por lo que no se permite la contratación —para puestos de confianza— de cónyuge, 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 dentro 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 alguno, deberán notificarlo por escrito,



cada uno por su parte, a su jefe inmediato y a la Dirección de Recursos Humanos, para que ésta determine lo conducente.

Los jefes, en estas situaciones, además del apego a las políticas y procedimientos laborales, tendrán especial cuidado en evitar la presencia de cualquier conducta que pueda interpretarse como un trato preferencial, condescendiente o privilegiado.

Oportunidades de Negocio

Ningún miembro de la Empresa puede aprovechar para sí mismo, o para cualquier otra persona u organización, de los beneficios de cualquier negocio, oportunidad real o posible de la que se enteren como consecuencia de su trabajo, y que se encuentre dentro de la actividad esencial de la Organización.

Privacidad en las Telecomunicaciones

La privacidad de las comunicaciones ha sido siempre la base de la industria de telecomunicaciones no sólo por ser una exigencia de la ley, sino porque el público ha depositado su confianza en nosotros.

Con el incremento constante del volumen de datos transmitidos en nuestra red, esa confianza ha tomado un significado especial. Hoy día la responsabilidad de mantener la privacidad no concierne solamente a las conversaciones telefónicas, sino también a la transmisión de información en forma de datos.



Sin embargo, las reglas para la privacidad no han cambiado. Son tan simples e inflexibles como siempre. Simples porque son extremadamente lógicas, e inflexibles porque su violación puede dañar gravemente la reputación de la industria de las telecomunicaciones. Estas reglas son:

- Ninguna transmisión, sea de voz, datos o cualquier otro tipo, puede ser tocada o interferida sin un propósito legítimo.
- Ninguna conversación entre Clientes, o transmisión de datos o cualquier otro tipo de comunicación, puede ser escuchada o monitoreada, ni su existencia o contenido puede ser divulgado excepto cuando esté autorizada por un Juez de Distrito, en cuyo caso deberá ser notificada a la Dirección Jurídica, quien se asegurará de cubrir 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.

Información que se Considera Como Propiedad de la Empresa

Toda la información generada y desarrollada por los empleados de la Empresa como resultado de sus actividades, es propiedad de nuestra Empresa y, por lo tanto, privada y confidencial. Únicamente deberá ser utilizada para propósitos internos y conforme a las políticas y procedimientos establecidos. Como cualquier otro recurso valioso, debe ser protegida, ya que su difusión puede dar ventajas a terceros, exponiendo a la Compañía a daños y perjuicios y poner en riesgo la privacidad de las comunicaciones.

Responsabilidad en el Manejo de Efectivo y Documentación Relativa

Como una compañía involucrada en financiamiento público, nuestra Empresa asume una obligación de confianza pública, y un elevado nivel de responsabilidad con la sociedad. Una de nuestras obligaciones fundamentales es la difusión de información corporativa completa y clara, incluyendo los resultados financieros.

El personal de nuestra Empresa que es responsable de elaborar reportes financieros, los deberá realizar con fidelidad y precisión. Debe evitarse cualquier acto u omisión, que dé como resultado la mala interpretación de información financiera.

Ningún empleado deberá involucrarse en actividades que socaven por cualquier motivo, la integridad de la información financiera, incluyendo incentivos para beneficio personal o el deseo de alcanzar metas de la Empresa como pueden ser: extender el mercado accionario, lograr compromisos presupuestales, o incrementar los ingresos para satisfacer las expectativas de los inversionistas.

F o n d o s d e l a E m p r e s a

Cualquier persona que tenga control sobre fondos de la Empresa, así como de sus registros, es personalmente responsable de su custodia. Esto incluye dinero en efectivo, cheques, órdenes de pago y otros elementos relacionados como tarjetas de crédito y registros de pagos y tarifas.

Cuando se utilice dinero de la Empresa, o dinero personal que será después reembolsado, los empleados deberán estar seguros que se recibirá un valor adecuado a lo que se está pagando.

Todos los empleados deberán vigilar que las facturas y documentos expedidos a nombre de nuestra Empresa cumplan los requisitos establecidos.



Normas Sobre Actividades Políticas

Los fondos de la Empresa no podrán ser utilizados para propósitos políticos.

Todos los empleados podrán ejercer sus derechos políticos, sin que puedan ser presionados —directa o indirectamente— para hacerlo en favor de un partido o una persona específica. Cualquier actividad política deberá realizarse fuera del horario de trabajo, y no podrán ser utilizados los bienes de la Empresa para ello.

Políticas Sobre los Bienes de la Empresa

La protección de los bienes y servicios de la Empresa es vital para nuestra actividad. Las tarifas que paguen nuestros Clientes y los ingresos de la Empresa, dependen de la protección que les brindemos a sus bienes contra daños y perjuicios intencionales o por negligencia.

Los bienes de la Empresa —muebles e inmuebles, equipo, herramientas, vehículos, etc.— no deberán ser usados para beneficio personal o con propósitos no autorizados.

La venta, renta, donación o disposición de los bienes de la Empresa, sólo podrán ser realizadas por personas autorizadas, y acorde con los procedimientos establecidos.

Ningún equipo de la planta telefónica —switches, tableros de pruebas, terminales o cualquier otro elemento— podrá ser utilizado para realizar llamadas de manera no autorizada.

Sistemas de Cómputo

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

La Empresa ha instalado varios sistemas de seguridad para proteger sus sistemas de cómputo. No se deberá usar ningún programa para burlar estos sistemas. Cada uno de los empleados tiene una responsabilidad individual para asegurar los sistemas de cómputo de la Empresa. Los empleados son responsables también de conocer y entender las políticas específicas y los lineamientos que rigen el uso de las redes, los sistemas y la información electrónica.

Los sistemas de automatización y las microcomputadoras permiten que los datos sean fácilmente llevados de las oficinas a las casas. Los elementos para almacenar información y los sistemas usados en éstos deben ser físicamente asegurados, debiéndose establecer un control a sus accesos. Además, toda la documentación referente a la adquisición de licencias de software y el uso de dichas licencias debe mantenerse actualizada y disponible para cualquier verificación. Está prohibida toda copia, apropiación o uso indebido de software.

Tanto el software, como el correo electrónico y el correo de voz son bienes de la Empresa, y sólo podrán ser utilizados para los propósitos de la misma.

Además de lo anterior, queremos asentar cuatro reglas específicas:

1. Ningún trabajador podrá instalar en sus computadoras programas no institucionales, o de los cuales nuestra 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 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, son propiedad de nuestra Empresa.

Conductas Que Puedan Constituir Delito Patrimonial

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

Esta regla deberá emplearse a conductas que puedan constituir delitos conexos o medios de preparación para la comisión de un delito patrimonial como lo pueden ser: alteración de registros, cifras o documentos, omisión de registros, formulación de registros falsos, formulación o recepción de documentos apócrifos o falsos, sustracción de bienes o documentos, manejo irregular de dinero y valores, etc.

Consumo de Bebidas Alcohólicas, Drogas y Enervantes

Nuestra Empresa 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.

Estamos seguros que el uso de drogas y el abuso del alcohol tienen una directa y significativa influencia en este compromiso y en el objetivo de tener un lugar de trabajo productivo y eficiente, en donde todos



los empleados tengan la oportunidad de desarrollar su máximo potencial. Por esto, la Empresa está comprometida en asegurar un ambiente de trabajo para todos sus empleados libre de drogas.

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 en que sea, mientras desarrolla actividades, o se encuentra dentro de las instalaciones, o de los 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.

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 sustancias que, habiendo sido prescritas por un médico, no fue respetada la dosis indicada.

Medio Ambiente

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

Amenazas y Violencia en el Lugar de Trabajo

Dado el incremento de la violencia existente en nuestra sociedad, la Empresa busca mantener un ambiente de trabajo seguro y confiable. La violencia física o las amenazas en el lugar de trabajo deben ser atendidas 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 en las personas cuando representan a la Empresa, excepto los autorizados para proteger a los empleados y los bienes de la Empresa.

D ó n d e D i r i g i r s e p a r a C o n s u l t a s

Los empleados que tengan preguntas acerca de este código deberán dirigirse en primera instancia con su jefe inmediato. La política de puertas abiertas de nuestra compañía da a los empleados la libertad de acercarse a cualquier miembro de la administración con preguntas sobre el tema de ética o relacionadas, sin temor a represalias. Los empleados pueden llamar al 01 800 122 50 50 o enviar al correo electrónico a: etica@telmex.com, reportando cualquier violación a este código. Todos los comunicados de los empleados, realizados de buena fe, serán garantizados con un tratamiento confidencial y atendidos oportuna y profesionalmente sin riesgo de represalia alguna.

Consideraciones Finales

El presente Código de Ética reafirma el compromiso de nuestra Empresa por alcanzar los más altos estándares en la conducta laboral 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.

No podemos dejar de señalar 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, aun cuando una situación careciera de un lineamiento específico, esperamos que nuestros empleados apliquen a tal circunstancia los más altos principios éticos.



Reportes e Investigaciones

Cada uno de los empleados tiene el deber de reportar a su jefe inmediato o al Comité de Ética conductas que parezcan violar este código o cualquier otro cumplimiento de cualquier ley aplicable, regla o regulación, política o procedimiento de la compañía.

Alegatos de posibles conductas impropias serán investigados por el Comité de Ética, en el caso de que dichas faltas sean de índole contable, de auditoría o controles internos éste lo hará del conocimiento oportuno del Comité de Auditoría. Todos los empleados deben cooperar con cualquier investigación interna o externa. Los empleados deben también mantener la confidencialidad de cualquier investigación.

ALV

Valor
de lo que se

debe Ser y E

ANEXOS

Anexo 1

Leyes y Reglamentos Aplicables a la Empresa

E I M a r c o J u r í d i c o N a c i o n a l

El principio más elemental de toda conducta ética es el respeto —y cumplimiento— de las leyes, reglamentos, y toda disposición legal contenida en el marco jurídico de nuestro país. Consideramos que todos los que forman parte de la Empresa deben conocer las grandes líneas de dicha legislación y ser puntuales en su observancia.

Sin pretender una presentación exhaustiva, queremos remarcar los aspectos primordiales. Estamos seguros también que algunas actividades de la Empresa requerirán de un conocimiento más amplio y profundo de uno o varios de los temas aquí expuestos. En estos casos consideramos que es responsabilidad de quienes realizan dichas actividades conocer y profundizar lo pertinente. Recordemos que jamás podremos aducir la ignorancia de la ley para disculpar nuestro error o negligencia.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 123, Apartado A

Establece los derechos mínimos, las obligaciones y las prerrogativas tanto de los trabajadores como de los patrones en las relaciones laborales.



La Ley Federal del Trabajo

Es la ley reglamentaria del artículo 123, apartado A, de la Constitución Política. Previene aspectos sobre las relaciones individuales de trabajo, condiciones de trabajo, derechos y obligaciones de los trabajadores y patrones, relaciones colectivas de trabajo, derecho procesal del trabajo, y en general, todos los aspectos referidos e inherentes a las relaciones de trabajo.

La Ley Federal de Telecomunicaciones

Son disposiciones de orden público que tienen por objeto regular el uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes de telecomunicaciones y de la comunicación vía satélite. El Gobierno Federal, por conducto del Ejecutivo, representado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, es el encargado de vigilar el cumplimiento de las disposiciones en materia de telecomunicaciones, con el objeto de proteger la seguridad y soberanía de la Nación.

Ley Federal de Protección al Consumidor

El objeto de esta ley es promover y proteger los derechos de los consumidores, y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.



Anexo 2

Organismos Reguladores

Son instituciones gubernamentales cuya función es regular las condiciones de operación de las empresas de telecomunicaciones.

Con seguridad, el organismo regulador que afecta de manera más directa nuestra actividad hoy día, es la Comisión Federal de Telecomunicaciones. Este organismo, dependiente de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, regula y vigila las actividades de las empresas del sector de las telecomunicaciones.



Anexo 3

Normatividad Aplicable a Nuestra Empresa

E l T í t u l o d e C o n c e s i ó n y s u M o d i f i c a c i ó n

Su vigencia es de cincuenta años a partir del 10 de marzo de 1976.

Mediante este documento, se faculta a Teléfonos de México a construir, instalar, mantener, operar y explotar una red pública telefónica, estableciendo los derechos y obligaciones para prestar los servicios públicos de telefonía básica y el servicio público de conducción de señales, de voz, sonidos, datos, textos e imágenes, a nivel local y de larga distancia nacional e internacional.

C o n t r a t o C o l e c t i v o d e T r a b a j o

Fija los derechos y obligaciones de la Empresa y sus trabajadores. Supera los derechos mínimos establecidos en la Constitución Política y en la Ley Federal del Trabajo.

R e g l a m e n t o I n t e r i o r d e T r a b a j o

Puntualiza las condiciones de trabajo de los miembros de la Empresa y su observancia es obligatoria para todos los que colaboramos en ella.

Decálogo

1. Aplicar a todos el mismo trato, independientemente de sus características y convicciones personales.
2. Respetar la privacidad de nuestros Clientes, tanto en el uso de la red de telecomunicaciones, como en los datos aportados.
3. Resguardar la información confidencial de nuestra Empresa.
4. Custodiar y aprovechar adecuadamente los bienes y recursos de nuestra Empresa.
5. Atender diligente y respetuosamente a nuestros Clientes y proveedores, así como a los compañeros de trabajo.
6. Cumplir cabalmente lo pactado con Clientes y proveedores.
7. Tomar decisiones basadas en los méritos del producto o servicio.
8. Respetar las leyes y normas aplicables a nuestra Empresa.
9. Evitar el establecimiento de relaciones que impliquen conflicto de intereses.
10. Participar activamente para el cumplimiento del Código.

Carta de Adhesión

No.

He leído, acepto y me comprometo a respetar el
Código de Ética de nuestra Empresa.

Nombre: _____

No. Empleado: _____

Ubicación: _____

Área: _____

Teléfono Oficina: _____

Firma

No.

