



| Código de ética

EL VALOR DE LO QUE SE DEBE SER... Y HACER.

Código de ética

EL VALOR DE LO QUE SE DEBE SER... Y HACER

Código de

Código de ética

EL VALOR DE LO QUE SE DEBE SER... Y HACER

EL VALOR DE LO QU

Código de ética

Cód

Código de ética

EL VALOR DE LO QUE SE DEBE SER... Y HAC

Código de

índice

- I. PRESENTACIÓN**
- II. NUESTRA EMPRESA, SUS VALORES Y PRINCIPIOS**
 - 1. NUESTRA MISIÓN
 - 2. NUESTRA VISIÓN
 - 3. NUESTROS VALORES
 - 4. NUESTROS PRINCIPIOS EMPRESARIALES
 - 5. NUESTROS PRINCIPIOS DE CONDUCTA
- III. EL NUEVO ENTORNO**
 - 1. LA LEY FEDERAL DE COMPETENCIA
 - 2. EL GOBIERNO CORPORATIVO
- IV. 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 CLIENTES
 - 4. RELACIÓN Y TRATO CON PROVEEDORES
 - 5. RELACIÓN Y TRATO CON PERSONAL DE LA EMPRESA
 - 6. RELACIONES CON LA COMPETENCIA
 - 7. RELACIONES CON LOS ACCIONISTAS
 - 8. TRANSACCIONES CON VALORES DE LA EMPRESA
 - 9. RELACIÓN CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN
 - 10. MEDIO AMBIENTE
 - 11. ACTIVIDADES POLÍTICAS
- V. CONSIDERACIONES FINALES**
- VI. REPORTES E INVESTIGACIONES**
- VII. DECÁLOGO**
- VIII. ANEXOS**

I. presentación

Esta primera edición del Código de Ética TELMEX incorpora la experiencia del quehacer cotidiano, actualiza la visión de nuestro entorno y reafirma los valores irrenunciables que han orientado la consolidación, el crecimiento y la proyección de TELMEX, como una empresa profundamente comprometida con los países en los que tiene presencia, con su gente y con la noble tarea de comunicar.

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

Esta edición es la oportunidad para responder de manera completa y actualizada a las condiciones emergentes del entorno en que hoy día vivimos. Indudablemente las innovaciones y diferentes opciones tecnológicas, el mercado actual de las telecomunicaciones —más competido, más globalizado y más exigente—, así como las nuevas obligaciones regulatorias, demandan respuestas más comprometidas.

Este texto da respuesta a las condiciones para hacer un contexto saludable y cada vez mejor. Es un documento que reúne reglas y normas básicas, es una guía de comportamiento en diversas circunstancias y ante distintos actores: accionistas, Clientes, jefes, compañeros de trabajo, autoridades, competidores y ciudadanos.

Destacan el Gobierno Corporativo y la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor. Ambas responden a necesidades sociales emergentes, generando una serie importante —por su magnitud y las consecuencias de su incumplimiento— de exigencias para las empresas y su personal.

En TELMEX estamos convencidos de que en el ámbito de la ética, más allá de obligaciones legales, están los deberes, convicciones y responsabilidades personales de cada uno de nosotros.

Este código es de aplicación general para el personal de TELMEX así como para sus consejeros en lo compatible con su nombramiento y funciones.

II. 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. Estos modos se sustentan en objetivos de vida, en creencias profundas que orientan la actividad cotidiana. Aquí se reiteran nuestras convicciones y nuestro compromiso.

1. nuestra **misión**

“ Ser un grupo líder en telecomunicaciones, proporcionando a nuestros Clientes soluciones integrales de gran valor, innovadores y de clase mundial, a través del desarrollo humano, y de la aplicación de tecnología de punta. ”

2. nuestra **visión**

“ Consolidar el liderazgo de TELMEX en el mercado nacional e internacional, expandiendo su penetración de servicios de telecomunicaciones en todos los mercados posibles, para ser una de las empresas de más rápido y mejor crecimiento a nivel mundial. ”

3. nuestros valores

Nuestros Valores 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 nuestra labor cotidiana los tenga presentes siempre, y los lleve a la práctica.

Los valores de nuestra cultura corporativa son:

- a. Trabajo
- b. Crecimiento
- c. Responsabilidad Social
- d. Austeridad

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

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

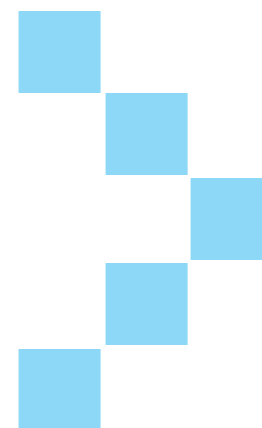
existencia. Las personas —al igual que las empresas— somos seres en potencia y en desarrollo; jamás estamos terminados, siempre existe una nueva posibilidad, y únicamente creciendo podremos conocer y desarrollar nuestras capacidades.

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. Responsabilidad Social

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.



4. nuestros principios empresariales

Los Principios Empresariales indican las características particulares de nuestra Empresa en relación con su actividad específica que son las telecomunicaciones. En TELMEX orientamos todas nuestras actividades hacia el cumplimiento de los principios de:

a. Servicio al Cliente b. Calidad c. Vanguardia Tecnológica

a. 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, informándoles de manera amplia y cumpliendo cabalmente las condiciones de servicio que hemos pactado con ellos. Servir a nuestros Clientes implica cumplir —e incluso superar— sus expectativas.

MARCO LEGAL
LEY ORGÁNICA DE DEFENSA AL CONSUMIDOR: *promueve y protege los derechos de los consumidores. Procura la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores*

b. 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 cumplir los estándares de operación establecidos tanto por nuestra Empresa como por los organismos reguladores.

Cuidar la calidad en el servicio comprende una serie de “factores intangibles” que repercuten de manera importante en la preferencia de nuestros Clientes. Podemos señalar aquí la atención cortés, la adecuada ubicación, instalación y operación de nuestros centros de atención, la oportunidad y veracidad de nuestras respuestas.

c. 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.

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 TELMEX, la primera expresión de nuestra responsabilidad social es nuestro compromiso con Ecuador. La Empresa está consciente del país en que opera, sus desafíos, problemas y oportunidades. Por ello busca colaborar con las metas de desarrollo económico, social y cultural del país.

d. 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.

5. nuestros principios de conducta

La conducta ética, además de valores, implica el cumplimiento de 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.

Nuestros Principios de Conducta manifiestan nuestro interés en tratar a Clientes, empleados y accionistas de manera respetuosa y profesional, en busca de 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 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 general.

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 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.

b. No Discriminación

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

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. Todo el personal de nuestra Empresa debe predicar mediante el ejemplo.

III. el nuevo entorno

Hablamos de un nuevo entorno principalmente porque existen dos nuevos factores, la integración de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor y el concepto de Gobierno Corporativo, que derivan en una serie de exigencias para la actividad económica. Aunque el conocimiento a profundidad de estos factores depende de la labor particular que desempeñamos, es indispensable que todos los miembros de la Empresa tengamos —por lo menos— un panorama general de sus consideraciones.

1. Ley Orgánica de Defensa al Consumidor

Esta Ley ha sido declarada con jerarquía y calidad de orgánica por el Congreso Nacional mediante Res. R-22-058 (R.O. 280, 8-III-2001), en cumplimiento de lo dispuesto por la Disposición Transitoria Vigésima Segunda de la Constitución Política.

Las disposiciones de esta Ley son de orden público y de interés social, sus normas por tratarse de una Ley de carácter orgánico, prevalecerán sobre las disposiciones contenidas en leyes ordinarias.

El objeto de esta Ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes.

2. El Gobierno Corporativo

Es el sistema mediante el que las sociedades son administradas y controladas. Se fundamenta en un conjunto de principios que norman el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de gobierno de la Empresa.

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.

El Consejo de Administración de TELMEX Ecuador cuidará de la observancia de estos objetivos.

IV. guía de conducta para el trabajo

A continuación presentamos una guía de conducta para nuestro quehacer cotidiano en la Empresa. Todas nuestras decisiones y acciones deberán reflejar la Misión y los Valores de nuestra Empresa.

1. Por la Naturaleza de Nuestra Industria.

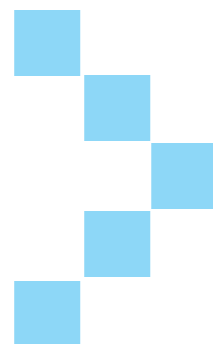
La actividad específica de nuestra industria exige algunas observancias particulares que nos distinguen de otros sectores económicos y cuyo cumplimiento es de cabal importancia para preservar el prestigio de nuestra Empresa y de las telecomunicaciones en general.

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 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 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 divulgados, excepto cuando lo solicite una autoridad judicial, en cuyo caso deberá notificarse al Área Legal y de Regulación, 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, equipos y herramientas, vehículos, equipos de cómputo y sus aplicaciones —incluyendo el uso de la red—, materiales y equipos, así como la información generada como consecuencia de nuestras actividades. Todos estos bienes están dispuestos únicamente para realizar nuestras labores y por ende no deben emplearse para fines personales.

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 pagan nuestros Clientes y los ingresos de la Empresa, dependen de la protección que les brindemos contra daños y perjuicios intencionales o por negligencia.

Los bienes de la Empresa —muebles e inmuebles, equipo, herramientas, vehículos, etc.— no deberán usarse para beneficio personal o con propósitos no autorizados. La venta, renta, donación o disposición de estos bienes, podrán realizarlos sólo personas autorizadas, y de acuerdo con los procedimientos establecidos. Ningún equipo de la planta telefónica —switches, tableros de pruebas, terminales o cualquier otro— podrá usarse 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 autorizados.

La Empresa ha instalado sistemas de seguridad para proteger redes, sistemas de cómputo e información electrónica. No se deberá usar ningún programa para burlar estos sistemas. Cada uno de nosotros tiene la responsabilidad individual de asegurar los sistemas de cómputo de la Empresa, así como de conocer y respetar las políticas y lineamientos específicos que rigen el uso de éstos.

Los sistemas de automatización y las microcomputadoras permiten que la información sea fácilmente llevada 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 su uso 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.

Cualquier acto u omisión que pueda constituir **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.

Toda la **información** generada y desarrollada por los **empleados de la Empresa** como resultado de sus actividades, es propiedad de **TELMEX** y, por lo tanto, **privada y confidencial**.

Además de lo anterior, queremos asentar cuatro reglas específicas:

1. Ningún trabajador podrá instalar en sus computadoras 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 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 TELMEX.

Conductas que Puedan Constituir Delito Patrimonial

Cualquier acto u omisión que pueda constituir 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 constituir delitos conexos o medios de preparación para 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 TELMEX 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 Empresa a daños y perjuicios y poner en riesgo la privacidad de las comunicaciones.

Dadas las formas actuales de trabajo, la información transmitida o almacenada en cualquier correo electrónico, archivos de Internet o de la computadora, así como el derecho al uso, en su caso, de información propiedad de terceros, que utilice el empleado, pertenece a y es propiedad exclusiva de TELMEX, 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, el acceso al 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, Internet y la computadora"). Los correos electrónicos y demás información almacenada en medios electrónicos no deberán conservarse por más de seis meses salvo aquellos casos en

que su destrucción pudiera repercutir en contra de la Empresa. En tal caso, el director del área deberá otorgar autorización por escrito para conservarla por más tiempo, según la naturaleza 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 a esta 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.

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. Por lo tanto, la Empresa 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. Deberá guardarse un periodo de tres meses posterior a la compra de valores de la Empresa para efectuar la venta de los mismos. En adición a este punto, el personal de la Empresa no deberá 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 precauciones 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 de 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

"Información privilegiada" es 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).

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, deben tomar las precauciones necesarias para asegurarse que no se difunda inadecuadamente.

Ningún empleado puede tener acceso a su propio legajo, ni al de sus familiares y amigos sin una razón laboral legítima y con aprobación del área de Recursos Humanos.

Cuando por cualquier razón, un empleado se separe de la Empresa, todos los documentos o expedientes que manejaba y que contengan información confidencial

deben ser entregados formalmente a su jefe inmediato. Aún después de terminada la relación laboral, la persona sigue teniendo la obligación ética 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, 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 empleado puede obtener, ni usar o difundir información confidencial de un Cliente, sin que exista una razón legítima para hacerlo.
- Ningún trabajador debe 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.



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



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.

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, títulos de crédito y otros elementos relacionados como tarjetas de crédito y registros de pagos y tarifas.

información



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

“

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

”

clientes

3. Relación y Trato con Clientes

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 podemos obtener:

- Ofreciendo un trato digno y amable; tratarlos como a nosotros nos gusta ser tratados cuando solicitamos un servicio.
- 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 que tenga derecho a ella.
- Brindando 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 y no incurrir en las prácticas prohibidas antes citadas. En caso de 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 económicamente en lo personal.

4. Relación y Trato con Proveedores

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

Con todos los proveedores se deberá evitar 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 deberá 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 en relación con 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 —antes de realizar cualquier trámite— para determinar lo conducente.

Nuestra Empresa reconoce que existe 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 deberá notificarlo de manera explícita a su jefe inmediato, quien a su vez lo comunicará a la Gerencia de Recursos Humanos.

Igualmente importante es que ningún empleado de TELMEX condicione a un proveedor la adquisición de productos o servicios de nuestra Empresa antes de que nosotros compremos algo de ellos.

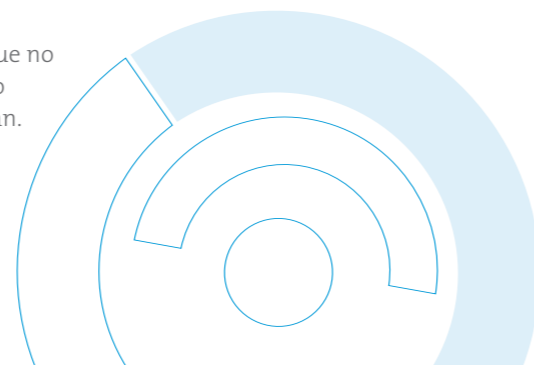
En todos los tratos con proveedores, deberemos estar seguros de recibir un valor adecuado a lo que se pagará. De la misma manera, todos los empleados involucrados en el proceso de proveeduría, deberán vigilar que las facturas y documentos expedidos a nombre de nuestra Empresa cumplan los requisitos establecidos.

*Conflicto de Intereses

El tema Conflicto de Intereses se extiende a varios capítulos de éste Código. 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 Compañía, 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,



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

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**—.

proveedores

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 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.

Debemos asegurarnos que todas nuestras relaciones externas se lleven a cabo de acuerdo 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.

Los jefes, en estas situaciones, además de apegarse a políticas y procedimientos laborales, deberán evitar cualquier conducta que pueda interpretarse como un trato preferencial, condescendiente o privilegiado.

de intereses o de uso indebido de autoridad, tanto los directivos como los consejeros de nuestra Empresa están inhabilitados para recibir préstamos por parte de la Compañía.

Pares
Son personas que se encuentran en el mismo nivel jerárquico, y que comparten los retos 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.

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

5. Relación y Trato con Personal de la Empresa

El personal es, sin duda, nuestro capital más valioso y merece, por ende, atención y respeto. La idea que tengamos de nuestro personal —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 evaluar las situaciones y tomar decisiones.
- Capacidad para responder por lo que hace, por tanto se le puede responsabilizar de sus acciones.
- Capacidad para tratar a los demás como él espera ser tratado.

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. 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 colaboradores.

Los jefes son responsables de vigilar la existencia de un adecuado ambiente de trabajo, de promover el desarrollo laboral y de que sus colaboradores 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 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

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**.

Para nuestra Empresa es indispensable la creación de un ambiente de **trabajo seguro y productivo**. Cualquier factor que altere estas condiciones es motivo de **cuidado especial**.

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 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 a la Gerencia de Recursos Humanos, para que ésta determine lo conducente.

La Comunicación entre el Personal

La comunicación entre los empleados buscará ser siempre clara y respetuosa, referida a las exigencias y necesidades del trabajo y en consecuencia deberá evitar contenidos de carácter discriminatorio, amenazante,

ofensivo, despectivo, difamatorio, sexual, o de cualquier forma de acoso, incluyendo pero no limitándose a comunicaciones relacionadas, directa o indirectamente, con la edad, la ciudadanía, el color, la discapacidad, la nacionalidad, el estado de embarazo, la raza, la religión, el sexo, la orientación sexual o la preferencia política de un individuo.

Las normas señaladas en el párrafo anterior, deberán estar presentes en todos los medios de comunicación —correo electrónico, memoranda, cartas, etc.— así como en la comunicación interpersonal.

Comunicaciones con los Abogados

Todos los mensajes de y para los 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, documentación, archivos, equipos, herramienta y materiales es una exigencia irrestricta en nuestra Empresa. Ninguna persona podrá utilizar materiales y equipos 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 intentar acceder al correo electrónico o a los archivos de la computadora de otro empleado sin contar previamente con la autorización por escrito de un representante de la compañía.

Amenazas y Violencia en el Lugar de Trabajo

TELMEX 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 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 sus bienes.

Consumo de Bebidas Alcohólicas, Drogas y Enervantes.

Para nuestra 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 desarrolla su actividad laboral, o está 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.

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 fue respetada. Cualquier empleado que se encuentre bajo los efectos nocivos de una droga, alcohol, o cualquier otra sustancia, será sujeto a las medidas disciplinarias correspondientes.

Seguridad Personal

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

Todos los empleados de TELMEX tenemos, además de los compromisos antes expresados, la enorme 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 somos capaces de buscar también el bienestar de nuestras familias, nuestros compañeros de trabajo y de quienes estén a nuestro alrededor.

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

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

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 conducimos 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 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.

En aquellos mercados donde hubiese algunos elementos para suponer que TELMEX pudiese tener cierto poder para fijar precios o determinar la oferta del mercado, y a menos que se justifiquen por ganancias en eficiencia y fomento de la competencia, se deben evitar las siguientes prácticas:

- I. La distribución exclusiva de bienes o servicios; así como la imposición de la obligación de no fabricar o distribuir bienes o prestar servicios.
- II. Desacreditar los productos o servicios de la competencia.

- III. La imposición del 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. La concertación contra algún agente económico para rehusarse a vender, comercializar o adquirir bienes o servicios a dicho agente económico.
- VIII. La venta sistemática de 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. Los subsidios cruzados.
- XI. El trato discriminatorio.

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.

MARCO LEGAL

Ley Orgánica de Defensa al Consumidor. *El objeto de esta Ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes.*

Fusiones y adquisiciones de otras empresas

Grupo TELMEX, a través del área que corresponda:

- a) Cuidará que las concentraciones que realice no dañen o reduzcan la competencia en los mercados respectivos, de manera que no le atribuyan a Grupo TELMEX un poder sustancial de mercado, o desplacen a otros agentes económicos o faciliten prácticas monopólicas.
- b) Gestionará ante las autoridades competentes, la aprobación previa de aquellas concentraciones que marque la Ley.

Sanciones

Al igual que en nuestras relaciones y trato con proveedores, el personal de la Empresa debe cumplir los ordenamientos señalados y no incurrir en las prácticas prohibidas anteriores, sabedores de que, en caso de hacerlo, además de las sustantivas sanciones económicas que se le puedan aplicar a nuestra Empresa, también los individuos participantes en ellas, en forma directa o indirecta, pueden ser sancionados económicamente en lo personal.

Reporte de Casos

Si algún empleado de TELMEX detecta la comisión de alguna práctica indebida en materia de competencia, deberá reportarla de inmediato a la Gerencia de Recursos Humanos y a su vez emita el reporte a la Dirección de Regulación y Asuntos Jurídicos del Corporativo.

Los accionistas de Grupo TELMEX —como los de cualquier empresa sana— buscan obtener una utilidad atractiva como recompensa al riesgo de su inversión.

7. Relaciones con los Accionistas

Los accionistas de Grupo TELMEX —como los de cualquier empresa sana— buscan obtener una utilidad atractiva como recompensa al riesgo de su inversión. 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.
- 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.

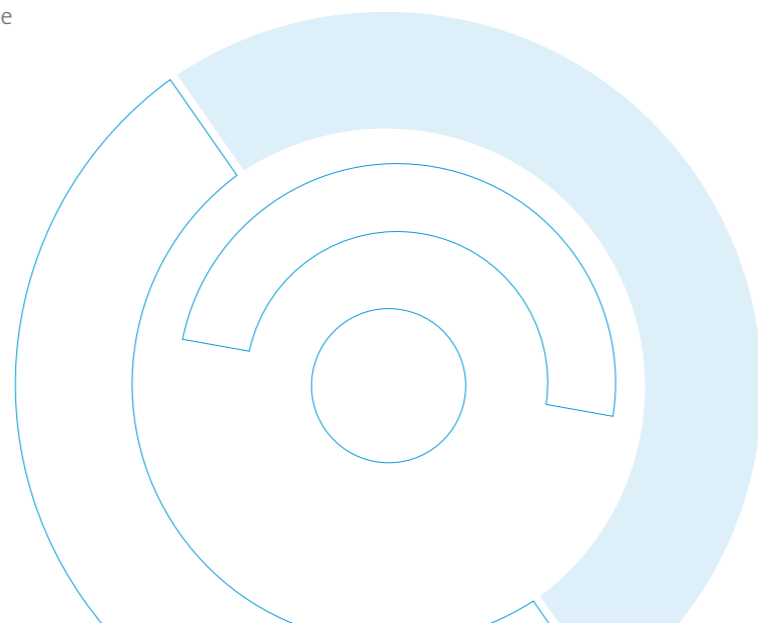
MARCO LEGAL

Securities Exchange Act de 1934 y la Sarbanes-Oxley Act de 2002 (ambas de EE.UU.): *Las acciones de Grupo TELMEX cotizan en mercados internacionales, entre ellos el de los Estados Unidos de Norteamérica, por lo que se debe dar observancia a las leyes que rigen la operación de los mercados bursátiles de ese país, así como poner a disposición de los accionistas, analistas y público en general la información requerida a las emisoras que ahí coticen.*

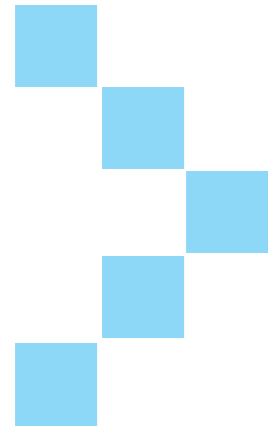
8. Transacciones con Valores de la Empresa

Al respecto, las políticas de Grupo TELMEX establecen que:

- 1.- Ser accionista o tenedor de valores emitidos o relacionados con el Grupo TELMEX (esto incluye valores de subsidiarias de TELMEX tales como las acciones y ADS de Telmex, las acciones de Embratel y acciones y ADS de Net Serviços y otras inversiones de carácter financiero ó para su venta incluidos en los activos de la Empresa) no es en sí un hecho prohibido o sancionable. Sin embargo, no considerar las disposiciones legales o las políticas del Grupo TELMEX sobre operaciones y 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 realizar operaciones con valores emitidos por el Grupo TELMEX.
- 3.- Con base en la Ley aplicable, aun si el personal del Grupo TELMEX no tiene conocimiento de información privilegiada, debe abstenerse de adquirir, directamente o a través de un tercero, cualquier clase de valores emitidos por Grupo TELMEX durante un plazo de tres meses a partir de la última enajenación realizada. Igual abstención aplica para la enajenación y última adquisición respecto de cualquier clase de valores emitidos por el Grupo TELMEX.
- 4.- Las operaciones con valores emitidos por el Grupo TELMEX realizadas por 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, deben registrarse por el periodo de tres meses antes indicado.
- 5.- El personal del Grupo TELMEX que realice operaciones con valores de la emisora, y no tenga conocimiento de información privilegiada deberá realizarlas únicamente durante el periodo permitido en cada trimestre, que



Todos los empleados del **Grupo TELMEX** responsables de **elaborar** o **proporcionar información**, tienen el deber de asegurarse de que ésta sea **veraz, completa, precisa y oportuna.**



- 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 Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) los miembros del Consejo de Administración y directivos del Grupo TELMEX que realicen operaciones deberán proceder conforme a las políticas y recomendaciones, y deberán reportar a la CNBV las compras o ventas de valores del Grupo TELMEX de acuerdo con dichas reglas.
 - 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.

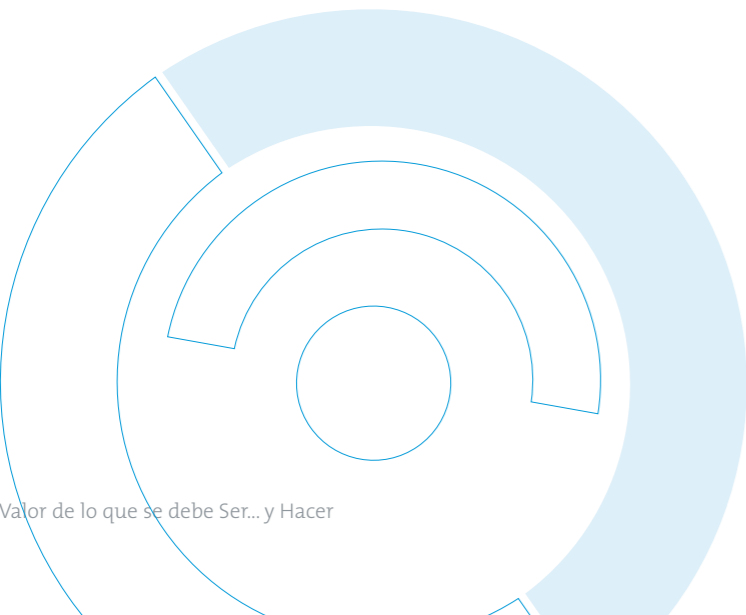
Divulgación Veraz, Completa, Precisa y Oportuna

Las acciones de TELMEX cotizan en la Bolsa Mexicana de Valores, la Bolsa de Valores de Nueva York, el Mercado Automático de Cotizaciones (NASDAQ), el Mercado de Valores Latinoamericano en Euros (LATIBEX) en Madrid, España y están registradas en las Provincias de Canadá y en la Bolsa de Valores de Frankfurt, Alemania. Como consecuencia, TELMEX está obligada a cumplir con todos los requerimientos de divulgación de información pública que apliquen. Todos los empleados del Grupo TELMEX 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 (impresos, electrónicos, nacionales e internacionales), corresponde única y exclusivamente a la Jefatura de Relaciones Públicas. Las peticiones de los medios de comunicación serán atendidas con base en la información pública y disponible de la Empresa, según las directrices que a tal efecto haya establecido la Dirección de Comunicación Corporativa.

medios de comunicación



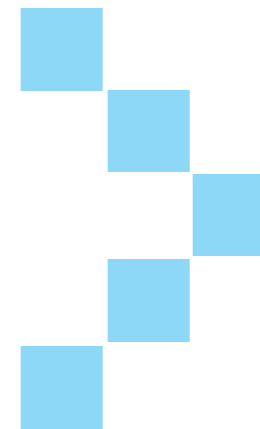
10. Medio Ambiente

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

Además de cumplir puntualmente con esas disposiciones, los empleados de TELMEX 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, etc., demuestran una actitud de colaboración y compromiso con el cuidado de nuestro entorno.

medio ambiente

Cualquier **actividad política** deberá realizarse **fuera** del horario de trabajo.



11. Actividades Políticas

Las normas sobre actividades políticas en la Empresa indican que 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. Asimismo, 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.

actividades políticas

V. 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.

Debemos 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 todos en TELMEX apliquen a tal circunstancia los más altos principios éticos.

VI. reportes e investigaciones

Cada uno de nosotros, como parte de TELMEX, tenemos el deber de reportar al jefe inmediato o al Comité de Ética conductas que violen este código o cualquier otra ley aplicable, regla, regulación, política o procedimiento de la Compañía.

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

Sugerencias y Denuncias.

Tus sugerencias y comentarios serán muy bien recibidos. Ponemos a tu disposición diferentes alternativas para comunicarte con nosotros.

Cuenta de correo Electrónico: CÓDIGO DE ÉTICA
e-mail: ec_etica@telmex.com
500-6000

Garantizamos estricta discreción y confidencialidad.

VII. 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.



VIII. anexos

Anexo 1 Leyes y Reglamentos Aplicables a la Empresa

El Marco Jurídico Nacional

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 nadie puede aducir la ignorancia de la ley para disculpar su error o negligencia.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Título III, Capítulo IV, Sección 2ª.

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

Código del Trabajo

Norma las relaciones individuales de trabajo, condiciones de trabajo, derechos y obligaciones de los trabajadores y empleadores, establece la contratación colectiva como una forma de crear condiciones igualitarias para los trabajadores de un determinado sector o industria. Derecho procesal del trabajo, y en general, todos los aspectos referidos e inherentes a las relaciones laborales.

Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada

Regula la instalación, operación y explotación de servicios de telecomunicaciones en el territorio nacional ecuatoriano. Es una ley que regula servicios y no tecnologías. Define el espectro radioeléctrico como un bien público y establece las

órdenes para su uso. Establece que el régimen de prestación de los servicios será en libre competencia y en condiciones de trato igualitario y no discriminatorio.

Ley Orgánica de Defensa al Consumidor

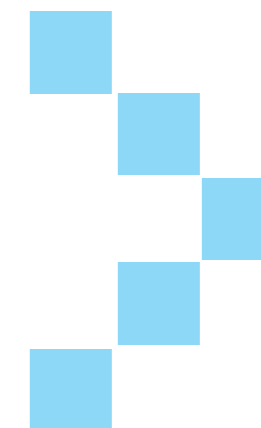
El objeto de esta ley es promover y proteger los derechos de los consumidores, y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

LEY DEL MERCADO DE VALORES.

Securities Exchange Act de 1934 y la Sarbanes-Oxley Act de 2002 (ambas de EE.UU.).

Título de Concesión y su Modificación.

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.



Anexo 2 Organismos de Regulación y Control

El sector ecuatoriano de telecomunicaciones se encuentra regulado por el CONATEL y el control lo ejecuta la Superintendencia de Telecomunicaciones. La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones es encargada de ejecutar las políticas y decisiones dictadas por el CONATEL. En el campo de la radiodifusión y televisión el CONARTEL es el encargado de la regulación de esta actividad.

El **Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL)** es el ente encargado de dictar políticas y normas para regular los servicios de telecomunicaciones. Está facultado por ley para otorgar concesiones y permisos para la explotación de los servicios de telecomunicaciones mediante procedimientos dictados por la Ley. Entre sus funciones se incluyen:

Asimismo, controla la instalación y funcionamiento, así como la calidad, regularidad y alcance de todos los servicios de telecomunicaciones, sean prestados por operadores públicos o privados.

- Dictar las políticas de Estado con relación al sector,
- Aprobar el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones,
- Aprobar los pliegos tarifarios de los servicios de telecomunicaciones en el momento que se produzcan distorsiones en el mercado
- Establecer términos, condiciones y plazos para otorgar concesiones para el uso de frecuencias, para la explotación de los servicios finales y portadores de telecomunicaciones; y, permisos para prestar servicios de valor agregado y usos de redes privadas; y,
- Declarar de utilidad pública, con fines de expropiación, los bienes indispensables para la integración de la infraestructura que use el sector.

Por su parte, la **Secretaría Nacional de Telecomunicaciones (SENATEL)** es el organismo executor de las políticas y resoluciones del CONATEL. Entre sus funciones constan:

- Cumplir con las resoluciones del CONATEL,
- Elaborar el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, el Plan de Frecuencias y de uso del Espectro Radioeléctrico y someterlo a la aprobación de CONATEL,
- Suscribir, a nombre del Estado Ecuatoriano y previa autorización del CONATEL los títulos habilitantes necesarios en el sector de las telecomunicaciones.

La **Superintendencia de Telecomunicaciones (SUPTTEL)** es el organismo encargado de controlar el uso del espectro radioeléctrico y la prestación de los servicios de telecomunicaciones, se cumplan las disposiciones de la Ley y las estipulaciones establecidas en los títulos habilitantes. Entre sus funciones se encuentran:

- Cumplir y supervisar la observancia de las regulaciones del CONATEL,
- Controlar y monitorear el espectro radioeléctrico,
- Ser el órgano de control técnico de las empresas que exploten servicios de telecomunicaciones,
- Supervisar el cumplimiento de los contratos de concesión para la explotación de los servicios de telecomunicaciones,
- Imponer sanciones en caso de infracciones a la Ley.

Finalmente, el **Consejo Nacional de Radio y Televisión (CONARTEL)**, de acuerdo al Artículo No. 2 de la Ley de Radiodifusión y Televisión Reformada, es el encargado de otorgar frecuencias o canales para radiodifusión y televisión, teniendo también como funciones las de regular y autorizar la prestación de estos servicios en el territorio nacional. El control del espectro radioeléctrico lo realizará la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Anexo 3 Normativa Aplicable a Nuestra Empresa en la prestación de servicios de telecomunicaciones

a) Títulos Habilitantes

La Empresa posee la concesión para brindar servicios de: Telefonía Fija Local, Larga Distancia Nacional, Larga Distancia Internacional, Telefonía Pública, Servicios Portadores y de Valor Agregado; por medios físicos o radioeléctricos. Adicionalmente contamos con una concesión para uso del bloque de frecuencias C - C' 3.450 – 3.475 / 3.550 – 3.575 MHz.

b) Principales reglamentos aplicables a los servicios prestados por la Empresa

Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada

Establece las normas y procedimientos generales aplicables a las funciones de planificación, regulación, gestión y control de la prestación de servicios de telecomunicaciones y la operación, instalación y explotación de toda transmisión, emisión o recepción de signos, señales, imágenes, datos y sonidos por cualquier medio; y el uso del espectro radioeléctrico.

Reglamento de Interconexión (Resolución No 602-29-CONATEL-2006)

Establece los principios, procedimientos y disposiciones para la interconexión entre redes públicas de telecomunicaciones, con independencia de las tecnologías empleadas, siendo su objetivo el garantizar a los usuarios la interoperabilidad de los servicios.

Reglamento para la prestación de servicios de valor agregado (Resolución No 071-03-CONATEL-2002)

Establece las normas y procedimientos aplicables a la prestación de servicios de valor agregado así como los deberes y derechos de los prestadores de servicios de sus usuarios.

Norma para la implementación y operación de sistemas de modulación digital de banda ancha

Regula la instalación y operación de sistemas de radiocomunicaciones que utilizan técnicas de Modulación Digital de Banda Ancha en los rangos de frecuencias que determine el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, CONATEL.

Reglamento para la prestación de servicios finales de telecomunicaciones a través de terminales de telecomunicaciones de uso público

Regula la prestación y explotación de servicios finales de telecomunicaciones a través de terminales de telecomunicaciones de uso público.

Reglamento del servicio de telefonía fija local

Regula la instalación, prestación y explotación del servicio de telefonía fija local.

Reglamento para la prestación de servicios portadores

Establece las normas y procedimientos, aplicables a la prestación de servicios portadores de telecomunicaciones.

Norma de calidad del servicio de valor agregado de Internet (Resolución 534-22-CONATEL-2006)

Establece los parámetros de calidad del servicio que ofrecen los Permissionarios de Servicios de Valor Agregado de Internet con el objeto y fin de garantizar al usuario el nivel adecuado de la prestación del servicio.

c) Ley de Contrato de Trabajo

Fija los derechos y obligaciones de la Empresa y sus trabajadores. Supera los derechos mínimos establecidos en la Constitución Nacional y en la Ley de Contrato de Trabajo.

d) Política del uso del Correo Electrónico, Internet y la Computadora.

Establece la normatividad para el uso de estos equipos y herramientas. Las obligaciones de los usuarios y las restricciones en su uso.

Código de ética

EL VALOR DE LO QUE SE DEBE SER... Y HACER.

Código de

Código de ética

EL VALOR DE LO QUE SE DEBE SER... Y HACER.

EL VALOR DE LO QUE SE

Código

EL VALOR DE LO QUE SE DEBE

Código de ética

EL VALOR D

EL VALOR DE LO QUE SE DEBE SER... Y HACER.

go de

Código de

EL VALOR DE LO QUE SE DEBE



Código de ética

Código de ética

EL VALOR DE LO QUE SE DEBE SER... Y HACE

DEBE SER... Y HACE

go de ét

EL VALOR DE LO QUE SE DEBE SER... Y HACE

E LO QUE SE DEBE SE

de ética

DOCUMENTO GENERADO POR EL COMITÉ DE NORMAS Y PRÁCTICAS CORPORATIVAS.

CÓDIGO DE ÉTICA TELMEX. EL VALOR DE LO QUE SE DEBE SER... Y HACER.

1a. edición. Quito, Ecuador. mayo de 2008.

telmex.com/ec

Más información en: <http://intranet>