

Conexão  
de Energia

# ÍNDICE

- 01** Nuestra Empresa
- 02** Nuestra misión
- 03** Nuestra estrategia
- 04** Valores y principios
- 07** ¿Por qué tenemos un Código de Ética?
- 08** ¿Qué espera de mí?
- 10** ¿Por qué debemos cumplir con este Código?
- 11** Respeto a los Derechos Humanos y no discriminación
- 13** Seguridad laboral
- 15** Trato a clientes
- 17** Datos personales
- 19** Privacidad de las comunicaciones
- 20** Libertad de expresión
- 21** Información confidencial
- 24** Información privilegiada y operaciones con valores emitidos por la Empresa
- 26** Expedientes y registros
- 27** Sistemas de cómputo y seguridad informática
- 28** Combate a la corrupción
- 32** Conflictos de interés
- 33** El trato con nuestros proveedores
- 34** Competencia
- 36** Uso de los bienes de la Empresa
- 37** Recursos financieros
- 38** Actividades políticas
- 39** Medio ambiente
- 39** Responsabilidad social
- 40** La responsabilidad es de todos
- 41** Nuestro deber de presentar denuncias
- 43** Ayúdanos a mejorar este Código

## Nuestra Empresa

**América Móvil, subsidiarias y filiales (“América Móvil”, “la Empresa” o “la Compañía”) es una empresa congruente con sus valores y principios. Gracias a éstos, millones de usuarios de telecomunicaciones nos prefieren en los países donde operamos.**

Hemos transformado nuestra Empresa: de ser un operador local de voz a posicionarnos como la mejor opción de telefonía fija y móvil que opera con una banda ancha de gran velocidad y ofrece servicios de televisión de paga, transmisión de datos y contenidos entre otros, así como una amplia gama de innovadoras soluciones de conectividad para mejorar la vida de nuestros usuarios. Hoy en día somos la empresa de comunicaciones líder de América Latina y una de las más importantes a nivel mundial.



## Nuestra Misión

Nuestra misión es lograr que la población de cada uno de los países en donde operamos tenga acceso a productos y servicios de calidad con la más avanzada tecnología en telecomunicaciones, a precios accesibles, para acercar cada día más a las personas.



En este sentido uno de nuestros principales objetivos es transformar la actividad económica, social y cultural a través de los beneficios y aplicaciones que ofrece la nueva era digital, así como reducir la brecha digital para incluir a aquellas personas que aún se encuentran fuera del entorno digital. Estamos convencidos de que la conectividad genera empoderamiento y queremos seguir impulsando el desarrollo y la inclusión.

Como empresa líder en la industria de las telecomunicaciones, trabajamos para que nuestro nombre continúe siendo sinónimo de excelencia en el sector.

***Estamos comprometidos con nuestros empleados, socios comerciales y accionistas.***





## Nuestra Estrategia

**Para lograr nuestra misión implementamos novedosas estrategias para seguir siendo líderes en los mercados en los que operamos.**

Buscamos ofrecer a nuestros clientes productos y servicios innovadores de la más alta calidad y tecnología, para lo cual invertimos en nuestras redes para incrementar su capacidad y cobertura. Incorporamos nuevas tecnologías que nos permiten ser más eficientes, cuidar nuestro entorno y mejorar la experiencia de nuestros usuarios.



## Valores y principios

Nuestros valores y principios de ética empresarial son las cualidades que nos distinguen y nos orientan. Los ponemos en práctica a diario como eje fundamental de nuestra cultura de excelencia, productividad y liderazgo. Estos pilares de nuestra cultura corporativa son:



**Honestidad.** Estamos comprometidos con los más altos estándares éticos. Debemos actuar con honestidad e integridad en todo momento.

Conducirnos con integridad genera seguridad y confianza entre nosotros mismos y en las relaciones con nuestros clientes, proveedores y otros socios comerciales. También fomenta el respeto a nuestra organización y nos permite ser exitosos.



**Desarrollo Humano.** Estamos convencidos en el potencial ilimitado de las personas, en su crecimiento personal y profesional. Por eso respetamos y promovemos los Derechos Humanos en todas nuestras actividades.



**Respeto.** Valoramos a nuestros empleados, clientes, proveedores y demás socios comerciales; respetamos los Derechos Humanos y tratamos a todos por igual. No toleramos ninguna forma de discriminación y estamos abiertos a las distintas culturas, costumbres y formas de pensamiento ya que éstas enriquecen a nuestra comunidad empresarial.



**Creatividad Empresarial.** Creemos en la creatividad empresarial como un medio para dotar a la sociedad de elementos suficientes para brindar respuestas a los problemas que aquejan a los países en los que participamos, y la impulsamos en nuestro quehacer diario.



**Productividad.** Estamos comprometidos con la calidad y optimización de nuestros procesos productivos mediante el control de nuestros costos y gastos, apegándonos para ello a los más altos estándares de la industria.



**Optimismo y actitud positiva.** Estamos convencidos de que una actitud positiva y optimista frente a la adversidad, es clave para solucionar los problemas.



**Legalidad.** Nuestra actividad se rige por la normatividad aplicable en todos los países en donde operamos. Acatamos y cumplimos con todas esas leyes, reglamentos y demás disposiciones vigentes en cada uno de nuestros mercados. Aspiramos a ser reconocidos como una empresa que opera en todo momento dentro de un marco de legalidad. Acatamos nuestras políticas internas.



**Austeridad.** Cuidamos los bienes de nuestra Empresa como si fueran propios. Son producto de nuestro trabajo y están comprometidos en beneficio de nuestros clientes y de nuestra sociedad.



**Responsabilidad social.** Asumimos el liderazgo de trabajar siempre en beneficio del desarrollo sustentable de las comunidades a las que servimos, en áreas tan diversas como la educación, el medio ambiente, la salud, el deporte, el arte y la cultura. Nos comprometemos a que nuestras operaciones impulsen el bienestar de estas comunidades.



**Sustentabilidad.** Usamos de forma racional los recursos para lograr un balance entre productividad, eficiencia y respeto al medio ambiente. Cumplimos con las mejores prácticas nacionales e internacionales en la materia.





# ¿Por qué tenemos un Código de Ética?



**Actuar conforme a los valores de la Empresa es esencial para la continuidad de nuestras operaciones y como parte de una cultura de integridad.**

Conscientes del valor agregado que implica respetar y vivir los valores y principios de nuestra Compañía y de consolidar esta cultura ética, hemos actualizado nuestro Código de Ética.

Aunque sabemos que es imposible anticipar todas las situaciones que pueden surgir en nuestra labor diaria, este Código de Ética sirve como guía para tomar las mejores decisiones éticas en nuestro trabajo y saber a quién acudir en caso de dudas.

## ¿Qué se espera de mí?

Nuestro Código de Ética representa los valores de nuestra Empresa por lo que es de aplicación general para todos nuestros empleados, directivos y consejeros.

Es muy importante para nosotros que nuestros accionistas, proveedores, distribuidores, socios comerciales o cualquier persona vinculada con la Compañía asuma y haga suyos estos principios y valores.

Este Código establece tu responsabilidad como empleado o socio de América Móvil.

El éxito de nuestra Empresa depende en gran medida del cumplimiento de los lineamientos aquí señalados.

Eres un miembro importante de esta comunidad empresarial y tu apoyo es esencial para lograr los objetivos que nos hemos planteado.



Debes entender el Código y cumplirlo. Por lo tanto, te pedimos lo siguiente:

- **Lee** el Código con atención. Comprende sus alcances y lo que se espera de ti.
- **Cumple** con los principios de este Código en tu trabajo y en todas tus actividades. Hazlos tuyos, son la base de nuestra filosofía y cultura empresarial.
- **Condúcete** siempre de una forma ética y siéntete orgulloso de tu conducta y acciones. Eres responsable del cumplimiento de todos los principios y conductas aquí señalados.
- **Denuncia** si sabes que algún empleado, proveedor, contratista o tercero que trabaje para la Empresa se comporta de una forma no ética o en violación a los principios establecidos en este Código.

Es tu responsabilidad denunciar en caso de que tengas conocimiento o sospecha razonable de alguna situación ilegal o no ética.

**SI DETECTAS UNA SITUACIÓN QUE NO ESTÉ CUBIERTA POR EL CÓDIGO ESCRÍBENOS A**  
codigoetica@americamovil.com



Para más información sobre la presentación de denuncias ver la sección “Nuestro deber de presentar denuncias” al final de este documento.

Muchas gracias por tu cooperación y por hacer tuyos estos principios básicos de profesionalismo y responsabilidad. Estamos seguros que este Código nos ayudará a todos a crecer tanto personal como profesionalmente.

**Presenta tu denuncia en**  
<https://denuncias.americamovil.com>



## ¿Por qué debemos de cumplir con este Código?

El incumplimiento de este Código afecta a la imagen y reputación de América Móvil y de todos los que trabajamos en nuestra Empresa.

Como parte de una comunidad empresarial, todos debemos velar por la imagen de nuestra Compañía, que se puede ver seriamente afectada si no cumplimos con estas normas básicas de ética y conducta. Esto afecta en la percepción que tenemos hacia el exterior y la confianza que depositan en nosotros un gran número de personas.



## Respeto a los Derechos Humanos y no discriminación

En América Móvil tratamos a cada persona con respeto y dignidad. Trabajamos como un solo equipo para crear confianza y apoyo entre la comunidad laboral.



Operamos en un mundo globalizado en donde existen distintas culturas y costumbres. Creemos que estas diferencias nos enriquecen y las respetamos plenamente. Asimismo, estamos convencidos de que las distintas formas de pensar nos permiten tener una perspectiva más amplia y ser más creativos en la resolución de los problemas.

### **Promovemos la diversidad y la inclusión, por lo tanto nos comprometemos a:**

- No tolerar ningún tipo de discriminación y promover una cultura de sana convivencia en el trabajo, de respeto, trabajo en equipo y solidaridad.
- Promover el respeto y la inclusión en el lugar de trabajo sin discriminación por motivos de discapacidad, origen étnico, religión,

género, estado civil, estado de embarazo, nacionalidad, orientación sexual, capacidad económica, edad u opinión política; entre otros. En términos generales, tratar a cada persona con dignidad y profesionalismo.

- No permitir ningún tipo de acoso, intimidación, burlas, amenazas, señalamientos u otras actitudes de violencia física o psicológica, que atente contra la dignidad de una persona, la incomode o provoque que se sienta acosada del modo que sea.
- Está prohibida la exhibición por cualquier medio, de imágenes u objetos de contenido sexual en el lugar de trabajo o que promuevan el odio, la discriminación o la promoción de estereotipos.



- Promover la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y no permitir violencia de género ni acoso sexual o laboral.
- Las contrataciones, promociones y cualquier otro beneficio laboral estarán vinculados al desempeño laboral de los involucrados.
- Facilitar los medios para que nuestros empleados ejerzan su libertad de asociación y negociación colectiva.
- Hacer todos los esfuerzos posibles para que en nuestra cadena de valor se respeten los Derechos Humanos. Nos comprometemos a realizar acciones para que nuestros proveedores, distribuidores y otros socios comerciales asuman compromisos de respeto a los Derechos Humanos de sus empleados y cumplan con la legislación laboral vigente.
- Promover una cultura de publicidad responsable, clara y honesta. De esta

forma nos aseguramos que nuestros clientes reciban la información de forma veraz.

- Implementar campañas de difusión para la toma de conciencia de la importancia del respeto a los Derechos Humanos, la inclusión laboral, la diversidad y la igualdad de género.

***Estos son los principios básicos de nuestra política de Derechos Humanos.***

Si detectas conductas inconsistentes con estos principios básicos de Derechos Humanos y de ambiente laboral, repórtalo a través de nuestro portal en

<https://denuncias.americamovil.com>

Para cualquier duda escribe a [derechoshumanos@americamovil.com](mailto:derechoshumanos@americamovil.com)

***Promovemos un ambiente de trabajo sano y un clima organizacional adecuado para que nuestros empleados se desarrollen plenamente.***

**TE INVITAMOS A CONOCER LA POLÍTICA COMPLETA DE DERECHOS HUMANOS, ASÍ COMO LA POLÍTICA DE INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD EN:**

[Política de Derechos Humanos](#)

[Política de Inclusión y Diversidad](#)



## Seguridad laboral

**La seguridad es una de nuestras prioridades. Todos los empleados, proveedores y contratistas deben respetar las normas de seguridad personal de la Empresa, debido a que la seguridad e integridad de los empleados o de terceros puede estar en riesgo.**

En este sentido América Móvil cumple con los estándares más altos nacionales e internacionales en temas de seguridad laboral. Uno de nuestros objetivos como Empresa es tener el menor número de incidentes laborales.

### **Por lo tanto en América Móvil nos comprometemos a:**

- Ofrecer un entorno de trabajo seguro, con capacitación, equipo y herramientas necesarios para mantener la salud y seguridad, así como adoptar las medidas necesarias para evitar o disminuir riesgos laborales en nuestra operación.



- Promover un ambiente sano y seguro para nuestros empleados. Está estrictamente prohibido consumir bebidas alcohólicas en el trabajo o estar en el trabajo bajo la influencia del alcohol o cualquier otra sustancia, así como poseer, comercializar o transportar éstas en horas laborales o usando bienes de la Empresa.

Se prohíbe la portación de cualquier tipo de arma en el lugar de trabajo, en vehículos corporativos, o cuando se representa a la Empresa, excepto las autorizadas a nuestro

personal de seguridad en su caso, para proteger a los empleados y bienes de la Compañía.

- El trabajo infantil o trabajo forzado está prohibido y adoptamos las medidas preventivas de dichas prácticas, incluyendo la verificación del cumplimiento de la edad mínima legal, el pago de salarios competitivos y el establecimiento de horarios de trabajo apegados a la ley.
- Cumplir con todas las normas de seguridad civil y capacitar a sus empleados sobre las medidas a tomar en caso de contingencias.

**Es tu responsabilidad cuidarte y cuidar a tus colegas para evitar riesgos en el trabajo.**



Si detectas cualquier situación que represente un riesgo a nuestra seguridad, repórtala de inmediato a tu supervisor jerárquico o al correo: [seguridad@americamovil.com](mailto:seguridad@americamovil.com)

## Trato a clientes

Debemos nuestra existencia a nuestros clientes. Para seguir contando con su preferencia y lograr nuestra misión es esencial tratarlos con el mayor respeto, atención y amabilidad. Esto implica, entre otras cosas:

- Brindar un trato justo y apegado al respeto a los Derechos Humanos. Ninguna persona que ingrese en nuestras instalaciones administrativas o comerciales, recibirá trato discriminatorio alguno por motivo de género, edad, condición social, discapacidad, preferencia sexual, religión, creencia política, o cualquier otra condición particular.
- Ofrecer servicios y productos que satisfagan sus necesidades de manera eficaz y oportuna; y ser transparentes en relación a los términos y condiciones de los contratos y servicios.
- Proporcionar información adecuada, clara y confiable en cuanto a los productos y servicios que ofrecemos y los que cada uno de ellos tiene contratados.

- Resolver sus preguntas y problemas de orden general, administrativo y técnico con un personal altamente capacitado y orientado al servicio al cliente.
- Brindar la máxima calidad posible a nuestros clientes.





**Esta serie de factores que repercuten de manera importante en la preferencia de nuestros clientes se traducen en una sola palabra: calidad.**



Nuestro éxito depende de nuestra capacidad para desarrollar y ofrecer productos y servicios de telecomunicaciones innovadores y de alta calidad. Nuestros clientes son los jueces de ello.

No debemos nunca engañar, proporcionar información falsa o condicionar una venta.

Los derechos de nuestros clientes están amparados en los países donde operamos por las leyes en materia de protección al consumidor, que procuran la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre estos últimos y los proveedores.

La falta de cumplimiento de nuestros estándares de servicio y atención al cliente o la participación en prácticas comerciales indebidas puede, entre otros aspectos, dañar nuestra reputación, dar lugar a la intervención de las autoridades y ocasionarnos perjuicios.

América Móvil no tolera ninguna desviación de nuestros estándares de conducta y atención para con nuestros clientes.

Para cualquier duda dirigirse a [clientes@americamovil.com](mailto:clientes@americamovil.com)

## Datos Personales

En América Móvil resguardamos y protegemos la información personal de nuestros clientes, con el mismo cuidado con el que protegemos la nuestra. Esta información la utilizamos única y exclusivamente para los fines para los que los recabamos.

Para mantener la integridad y confidencialidad de los datos personales, contamos con los sistemas más avanzados para el almacenamiento y tratamiento de los datos, así como con diversos procesos, controles y medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas.

El acceso a la información personal está limitado a aquellos empleados que tienen necesidad de conocerla para desempeñar sus funciones de trabajo.



Estamos comprometidos a proteger y mantener íntegros los datos personales que tanto nuestros clientes como demás grupos de interés nos han confiado, mediante el cumplimiento de las leyes de los países en donde operamos y la capacitación interna de los siguientes principios:



**Integridad:** Preservamos la entereza de los datos personales que recibimos contra alteración, pérdida, robo, hackeo, intervención o destrucción, ya sea de forma accidental o fraudulenta.

**Disponibilidad:** Contamos con los procedimientos para asegurar que la información de nuestros usuarios se encuentre disponible para ellos en todo momento.

**Confidencialidad:** Los datos personales solo son utilizados por el personal autorizado y con justificación para hacerlo.

Nos apegamos a las leyes vigentes sobre privacidad de datos personales y

telecomunicaciones en los países donde operamos y brindamos servicio.

Si tienes alguna duda relacionada con el manejo de los datos personales de nuestros clientes y/o la aplicación de estos lineamientos, contacta a tu supervisor jerárquico y en caso de que persista la duda de cómo procesar datos personales, a [privacidad@americamovil.com](mailto:privacidad@americamovil.com) para obtener asesoría y asistencia.

***Estos son los principios básicos de nuestra política de Privacidad.***

**TE INVITAMOS A CONOCER LA POLÍTICA COMPLETA EN:** [Política de Privacidad](#)



**Estamos comprometidos a proteger y mantener íntegros los datos personales que tanto nuestros clientes como demás grupos de interés nos han confiado.**



## Privacidad de las Comunicaciones

La privacidad de las comunicaciones es el principio fundamental que rige a nuestra industria y a América Móvil, no solo por disposición legal, sino porque en ello va la confianza que el público ha depositado en nosotros.

Por lo tanto está estrictamente prohibido interferir las comunicaciones o transmisión de nuestros clientes; escuchar, manipular, monitorear conversaciones, interferir en la transmisión de datos o revelar su existencia o contenido; salvo en los casos que la legislación lo requiera y conforme a los requisitos establecidos para ello por las autoridades competentes.

Tampoco se podrán utilizar para beneficio personal o de terceros ningún tipo de información contenida en las comunicaciones de nuestros clientes.

**PARA MAYOR INFORMACIÓN, FAVOR DE CONSULTAR LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE AMÉRICA MÓVIL EN:**  
[Política de Privacidad](#)

Y en caso de dudas contactar a [privacidad@americamovil.com](mailto:privacidad@americamovil.com)

## Libertad de expresión

**En América Móvil prestamos servicios de telecomunicación a través de telefonía fija, móvil y datos. Nuestra red e infraestructura está al servicio de los clientes y usuarios de las mismas, quienes tienen derecho a:**

- Expresar sus opiniones e ideas con libertad.
- Mantener comunicación de forma libre con personas, organizaciones o entidades, sin que éstos sean sujetos a investigación o revisión.
- Comunicar contenidos y compartir esta información a través de la utilización de nuestras redes o servicios.

No restringimos ningún contenido ni interferimos en la libertad de los usuarios de comunicar o crear contenidos, salvo los casos de que la legislación así lo determine y conforme a los procedimientos establecidos para tal efecto por las autoridades competentes.



## Información confidencial

**En América Móvil desarrollamos, generamos y operamos con información sensible que significa una ventaja competitiva para nuestra Empresa, por lo cual debe ser tratada como confidencial.**

No podemos divulgar información confidencial que puede comprender información financiera y legal; información relativa a nuestros productos y servicios, incluyendo nuestros planes actuales y futuros al respecto; información de mercado desarrollada a nivel interno por la Compañía; información obtenida a través de nuestras redes de telecomunicaciones; e información de negocios en general, incluyendo la relativa a nuestros planes, programas y expectativas actuales y futuras.



### TIP

*Si tienes información confidencial, asegúrate de resguardarla en un lugar seguro, no dejes fotocopias o impresiones de la misma en áreas comunes, no comentes dicha información con compañeros de trabajo que no necesiten conocerla; no dejes la pantalla de la computadora abierta con información confidencial, nunca comentes esta información con familiares o amigos; no hagas llamadas o tengas conversaciones que hagan referencia a la información confidencial en lugares públicos.*



**Revelar información confidencial podría otorgar ventajas indebidas de negocios a terceros, ocasionar daños y perjuicios a nuestra Empresa y poner en riesgo la privacidad de las comunicaciones de nuestros clientes y socios comerciales.**



***Para ello, debemos observar las siguientes reglas:***

- El acceso a la información interna está limitado a quienes tienen necesidad de conocerla. Debemos abstenernos de discutir cualquier información confidencial, inclusive con nuestros compañeros de trabajo, a menos que éstos la requieran para desempeñar sus labores.
- Está prohibido revelar información confidencial a terceras personas. En casos justificados, podrá proporcionarse información confidencial a terceros previa autorización de la persona o el área designada para dicho efecto por la Empresa, sujeto en todo caso a la celebración de acuerdos de confidencialidad u otra medida de protección así como aquellas de la legislación aplicable.
- En caso de que alguna autoridad gubernamental solicite u ordene la revelación o entrega de cualquier información, dicha circunstancia deberá hacerse del conocimiento de nuestra Dirección Jurídica para que ésta tome las medidas necesarias para su protección y se cerciore del cumplimiento de todos los requisitos aplicables.



- Si como resultado de nuestro trabajo obtenemos información confidencial de otra persona, incluyendo cualquier competidor, cliente, proveedor o autoridad gubernamental, y cuyo destinatario no sea la Empresa; debemos respetar y proteger dicha confidencialidad en términos de los criterios antes señalados y cuando esto sea posible, esta información deberá ser devuelta al emisor sin leer el contenido. En caso de dudas, contactar a [infoconfidencial@americamovil.com](mailto:infoconfidencial@americamovil.com)
- Cuando concluya tu relación laboral con la Empresa por cualquier causa, deberás entregar a tu superior jerárquico todos los documentos y/o herramientas de trabajo que tenías encomendados y que contienen información confidencial. La obligación de guardar confidencialidad respecto de la información de la Compañía subsiste tras la terminación de las relaciones contractuales de sus empleados o contratistas.

Si existen dudas sobre el manejo de la información confidencial, debes consultarlo con tu supervisor inmediato o con nuestra Dirección Jurídica a [infoconfidencial@americamovil.com](mailto:infoconfidencial@americamovil.com)

## Información privilegiada y operaciones con valores emitidos por la Empresa

**Nuestra Empresa cotiza en diversas bolsas de valores y por lo tanto estamos sujetos a una serie de reglas específicas sobre información privilegiada de la Compañía y la obligación de no compartirla.**

Como regla general no puedes compartir ningún tipo de información de la Empresa que aún no sea pública. La información se considera pública cuando ha sido dada a conocer al público en general a través de algún medio de comunicación de América Móvil como puede ser la prensa o su página de internet, entre otros.





Está prohibido y constituye un delito que uses o transfieras información privilegiada a un tercero, para tu beneficio, el beneficio de un familiar o amigo o un tercero. Por ejemplo, comprar o vender acciones (o que tu amigo o familiar compre o venda acciones), basado en información que no ha sido pública. Estas leyes son muy estrictas y pueden resultar en sanciones.

Aún y cuando no compres o vendas acciones basado en información que no ha sido pública, pueden existir otras restricciones, incluyendo tiempos que deben respetarse, para realizar operaciones con acciones u otros valores de América Móvil.

Estos son los principios básicos de nuestra *Políticas de control aplicables a las operaciones con acciones y otros valores de la Compañía*. Te invitamos a conocer esta política, así como el *Sumario de las Políticas de control aplicables a las operaciones con acciones y otros valores*.

En caso de dudas sobre información que aún no ha sido pública o privilegiada, así como si puedes invertir en alguna de las empresas que conforman América Móvil, escribe a [valores@americamovil.com](mailto:valores@americamovil.com)

## Expedientes y registros

Todos los registros, libros y expedientes contables deben ser elaborados con el más absoluto cuidado y deben ser correctos, completos y confiables en todos sus aspectos.



**PARA CUALQUIER DUDA  
RELACIONADA CON LA  
FORMA DE CONSERVAR  
EXPEDIENTES O  
REGISTROS, ESCRIBE A  
codigoetica@americamovil.com**



El cumplimiento de las obligaciones financieras, legales y administrativas de nuestra Empresa dependen de estos registros y por lo tanto éstos no pueden inducir al error o ser confusos.

Todos los empleados deben conservar los libros y registros antes mencionados para dar cumplimiento a la ley y a las políticas y procedimientos establecidos por la Empresa para tal efecto.

Si tienes conocimiento de la alteración o falsificación de la información financiera o contable de la Compañía repórtalo de inmediato al portal de denuncias <https://denuncias.americamovil.com>

## Sistemas de cómputo y seguridad informática

Los sistemas de cómputo son esenciales para la operación diaria de América Móvil. La Empresa es la única autorizada para instalar programas y software en sus sistemas. Está prohibido copiar, apropiarse o usar indebidamente el software corporativo, así como instalar algún programa externo a la Compañía.

La Empresa ha instalado sistemas de seguridad para proteger sus redes, sistemas de cómputo e información electrónica. Cada uno de nosotros tiene la responsabilidad individual de asegurar los sistemas de cómputo y la información almacenada en los mismos, así como de conocer y respetar las políticas y lineamientos específicos que rigen su uso.

Está prohibido el uso del correo personal u otra plataforma externa a los de la Empresa

para el manejo de la información de la Compañía o relacionada a sus funciones dentro de ésta, ya que dicha información puede estar en riesgo por no contar con las medidas de seguridad apropiadas para su protección y resguardo.

**EN CASO DE DUDAS ESCRIBE A**  
[seguridadinformatica@americamovil.com](mailto:seguridadinformatica@americamovil.com)





## Combate a la corrupción

**América Móvil tiene un firme compromiso de combatir la corrupción dando cumplimiento a las leyes locales anti-corrupción y a los tratados internacionales en la materia.**

Corrupción es cualquier abuso de poder para obtener algún beneficio para la Empresa, personal o un tercero. La forma más común de corrupción es el soborno.

América Móvil prohíbe dar o recibir, directa o indirectamente, sobornos, ofrecer o solicitar un

soborno o ayudar o autorizar el pago o recibo de un soborno. Los sobornos pueden incluir el pago para obtener una ventaja indebida o influenciar una decisión (como obtener una tasa de impuestos inferior a lo que establece la ley.)

Los sobornos normalmente se dan en dinero pero también pueden ser regalos, pago de entretenimiento, viajes, préstamos, pagos de cuotas, vacaciones, ofertas de trabajo, servicios personales o cualquier otra cosa de valor.

Dar o recibir regalos, comidas o entretenimiento puede ser aceptable mientras no haya expectativa de que la persona que recibió el beneficio vaya a corresponder con algo a cambio de esa atención. Estas cortesías deben ser previamente reportadas y autorizadas por tu supervisor jerárquico o la Dirección Jurídica en caso de que un servidor público esté involucrado; y deben ser razonables según las circunstancias, no excesivas e infrecuentes.

### TIP

***Un buen criterio para saber si debes dar o aceptar un regalo o dar o recibir una atención es preguntarte cómo se vería ante los ojos de alguna persona externa a la Empresa o en la primera plana de un periódico.***





Es importante mencionar que los regalos, comidas, entretenimiento u otro tipo de pagos de o a servidores públicos conllevan un riesgo mayor y pueden estar prohibidos o limitados conforme a las leyes locales. Para efectos de este Código, los empleados de empresas del gobierno se consideran servidores públicos.

Si tienes dudas acerca de si debes aceptar o dar algún regalo, comida o entretenimiento, y en específico si éste es para un servidor público, debes consultarlo con tu supervisor jerárquico o con nuestra Dirección Jurídica al correo [anticorrupcion@americamovil.com](mailto:anticorrupcion@americamovil.com)

***América Móvil también prohíbe, en su nombre o representación:***

1. Celebrar contratos con consultores, lobistas, contratistas, agentes o terceros que pudieran representar un riesgo de soborno. En resumen, no debemos negociar o hacer pagos a terceros si existe algún indicio de que esas personas pueden realizar algún tipo de soborno.
2. Realizar pagos por concepto de gastos de viaje de servidores públicos o sus familiares.
3. Realizar “pagos de facilitación”, que son pagos menores o cuotas para la obtención de un servicio gubernamental para el cual tenemos derecho, como puede ser la expedición de una visa.
4. Hacer donativos o realizar pagos a causas o partidos políticos, con recursos de la Empresa o a nombre de América Móvil. Puedes realizar donativos a título personal y de acuerdo con las leyes locales aplicables.

**América Móvil también prohíbe cualquier conducta no ética como puede ser el fraude, engaño, extorsión, colusión, uso de información falsa, enriquecimiento ilícito o lavado de dinero, entre otros.**



Estas acciones están prohibidas y constituyen delitos independientemente de que se encuentren involucrados servidores públicos.

Por último, América Móvil prohíbe cualquier intento de ayudar u ocultar actos de corrupción independientemente de si obtienes un beneficio.

***Con el fin de combatir la corrupción, en América Móvil nos comprometemos a:***

1. Apegarnos a las leyes anti corrupción de todos los países en los que operamos o que nos sean aplicables.
2. Cumplir con todas las leyes y normas de información financiera aplicables a la Empresa, ya que la falsificación de nuestros libros y registros contables está estrictamente prohibida y constituye un delito.
3. Realizar todas las negociaciones, compras y transacciones financieras con apego a nuestros procedimientos internos y conservar durante el tiempo apropiado, todos los registros de las mismas para ser revisados en caso de auditoría.
4. Asegurarnos de que los pagos que realicemos o que se realicen por nuestra cuenta sean exclusivamente un pago por bienes o servicios efectivamente prestados a nuestra Compañía.
5. Adoptar los controles internos y denunciar, si es necesario, ante las autoridades correspondientes aquellos casos en los que algún empleado o tercero incurra en un acto de corrupción.



**6.** Promover prácticas para luchar contra la corrupción a lo largo de la cadena de valor, capacitar al personal sobre las medidas preventivas y realizar campañas de difusión

En caso de que tengas conocimiento de que alguna persona está cometiendo alguna falta que pueda ser considerada como corrupción, denúnciala de inmediato a tu supervisor jerárquico o bien a través de nuestro portal de denuncias anónimas en

<https://denuncias.americamovil.com>

Recuerda que es tu responsabilidad denunciar cualquier actividad sospechosa,

de lo contrario podrías ser cómplice del acto de corrupción y esto puede tener consecuencias para ti.

Para más información sobre la presentación de denuncias ver la consultar la sección “Nuestro deber de presentar denuncias” al final de este documento.

Puedes encontrar información adicional sobre la corrupción y las políticas anti-corrupción de América Móvil en: *Política Anticorrupcion.*

En caso de dudas contactar a [anticorrupcion@americamovil.com](mailto:anticorrupcion@americamovil.com)

**Recuerda que es tu responsabilidad denunciar cualquier actividad sospechosa.**



## Conflictos de interés

Los conflictos de intereses surgen cuando los intereses de un empleado o de un tercero son inconsistentes o interfieren con los intereses de la Empresa.

Cuando actuamos en representación de América Móvil, debemos siempre poner el interés de nuestra Compañía por encima de nuestro interés personal. Esto quiere decir que no dejamos que nuestro propio interés, el de nuestra familia o cualquier otra relación, tenga influencia en las decisiones que tomamos en representación de nuestra Empresa. Los conflictos de intereses pueden afectar nuestro juicio, afectar la reputación e imagen de América Móvil y exponer a ésta a posibles riesgos. Por lo tanto debemos evitar conflictos de interés, reales o que se puedan interpretar como tal, en asuntos relacionados con la contratación, promoción o cualquier otra negociación con la Empresa o nuestros tratos con otros intereses de negocio fuera de la Compañía.

Asimismo no debemos aceptar regalos, favores o entretenimiento que puedan influenciar nuestras decisiones o afectar las relaciones de negocio de la Empresa.

En caso de dudas, favor de contactar a [conflictointeres@americamovil.com](mailto:conflictointeres@americamovil.com)



### TIP

*Un buen criterio que podemos utilizar para saber si tienes o no un conflicto de intereses es imaginarte explicando tus acciones a un amigo, colega o la prensa, ¿te sentirías cómodo?*



## El trato con nuestros proveedores

**Como se señaló en la sección anterior, tu relación personal, en su caso con nuestros proveedores y socios comerciales no debe crear conflictos de interés, afectar tu objetividad o dar la apariencia de una conducta indebida.**

Por lo cual en dichos casos debes de abstenerte de tomar decisiones que puedan estar influenciadas por esa relación.

Estos riesgos surgen particularmente cuando se hacen relaciones de negocio en representación de América Móvil con familiares, amigos o terceros o cuando recibimos o damos algún regalo, comida o algún otro pago de o a un proveedor, sobre todo cuando éste es de alguna empresa del gobierno.

Cualquier conflicto de interés debe ser reportado a tu supervisor jerárquico. Debemos mantener una relación profesional con nuestros proveedores y socios comerciales para asegurarnos de cumplir con los valores y principios establecidos en este Código de Ética y realizar todos nuestros esfuerzos para

que nuestros proveedores promuevan y se adhieran a estos principios.

Debemos seleccionar a nuestros proveedores con base en los méritos de sus productos y servicios; y comunicar a los proveedores actuales o potenciales, en forma clara y precisa, las necesidades de la Empresa y asegurarnos de recibir un valor adecuado al precio pagado. Además, todas las interacciones con nuestros proveedores deben celebrarse de acuerdo con los procedimientos establecidos, mismos que incluyen obligaciones legales y de registro.

En caso de dudas o para mayor información en cuanto a las situaciones que pueden constituir o dar lugar a conflictos de intereses, contactar a [conflictointeres@americamovil.com](mailto:conflictointeres@americamovil.com)





## Competencia

El impacto de nuestras actividades de negocio en el mercado está regulado por las leyes de cada uno de los países donde operamos.

Tenemos la obligación de entender estas leyes, cumplirlas y evitar cualquier apariencia de conductas prohibidas, ya que la violación de las leyes en materia de competencia puede tener graves consecuencias para la Compañía.

Debemos siempre competir con base en el mérito de nuestros productos y servicios así como nuestra capacidad para proporcionarlos de manera innovadora y eficiente; y no sobre la base de ninguna colusión con un competidor o alguna práctica que restrinja la competencia en un mercado relevante.

No debemos discutir ningún tema con un competidor si esta comunicación pueda ser o interpretarse como una afectación a la libre competencia, salvo en los casos

permitidos por la ley y cumpliendo los requisitos legales establecidos para tal efecto.

Te pedimos consultar con nuestra Dirección Jurídica antes de intercambiar información, discutir temas comerciales, negociar o contratar con un competidor.

Te invitamos a conocer el *Kit de herramientas de la ICC para el cumplimiento de la normatividad de competencia económica de la Cámara de Comercio Internacional*<sup>1</sup>; así como la

*Guía para el intercambio de información entre agentes económicos de la Comisión Federal de Competencia Económica*<sup>2</sup>.

Cualquier empleado que tenga conocimiento de la violación de una ley de competencia, debe reportar inmediatamente dicha situación al correo [competencia@americamovil.com](mailto:competencia@americamovil.com); así como escribir a este correo en caso de dudas respecto al cumplimiento de la normatividad respectiva.

1 © Cámara de Comercio Internacional (ICC), 2015

2 DR Comisión Federal de Competencia Económica, 2015.



# Uso de los bienes de la Empresa

## Debemos cuidar todos los bienes tangibles e intangibles de nuestra Empresa.

Entre los cuales se encuentran los bienes muebles e inmuebles, herramientas, insumos, vehículos, inventarios, centrales telefónicas; redes y equipos de telecomunicaciones y sus componentes; equipos y aplicaciones de cómputo tales como los sistemas de correo electrónico y correo de voz; software desarrollado a nivel interno; recursos financieros, inversiones; concesiones y demás autorizaciones para operar redes de telecomunicaciones; derechos de propiedad industrial e intelectual, información sobre productos y servicios e información financiera y

de negocios, entre otros, necesarios para llevar a cabo sus actividades y operaciones.

Debemos razonablemente utilizar los bienes de la Empresa para el desempeño de nuestro trabajo y no para beneficio personal o para un objetivo no autorizado.

Asimismo debemos proteger los recursos de la Compañía, cumplir con todos los procedimientos relativos a la operación y seguridad de dichos bienes para evitar que se dañen, pierdan, sean robados o se desperdicien.





## Recursos financieros

Toda persona que tenga control sobre los recursos financieros de la Empresa, incluyendo efectivo, equivalentes de efectivo, valores, títulos de crédito o tarjetas de crédito, es personalmente responsable de su custodia y de que sean utilizados en la operación de América Móvil. También debemos cerciorarnos de que todos los ingresos y egresos de la Compañía estén debidamente documentados, de conformidad con la legislación aplicable.



## Actividades políticas

**América Móvil no tiene filiación ideológica, política ni partidista alguna, pero respeta el derecho de sus empleados de colaborar cívicamente en asociaciones profesionales sin fines de lucro y en organismos ciudadanos que promuevan el ejercicio legal y responsable de los derechos políticos.**



Todos los empleados gozan de la más absoluta libertad para ejercer sus derechos políticos sin que puedan ser presionados, directa o indirectamente, para hacerlo en favor de un partido o una persona específica.

No obstante, a efecto de permitir que la Empresa cumpla con las disposiciones legales que le son aplicables, la participación de nuestros empleados en procesos políticos y/o electorales deberá ser estrictamente a título personal, fuera del horario de trabajo y sin hacer referencia expresa o implícita alguna a América Móvil; y no podrá involucrar bajo ningún supuesto el uso de recursos financieros u otros bienes de la Compañía.

Además, algunas leyes que nos regulan contienen disposiciones que prohíben a América Móvil y sus empleados efectuar donativos, contribuciones u otros pagos, sea en efectivo o en especie, a partidos políticos, empleados de partidos políticos y candidatos a ocupar cargos de elección popular, incluyendo los de otros países. Por lo tanto, los recursos financieros de nuestra Empresa no pueden utilizarse para apoyar ninguna candidatura para ocupar un cargo de carácter político.

## Medio ambiente

**Estamos comprometidos con la protección y preservación del medio ambiente. Todos debemos cumplir con las disposiciones legales al respecto, sean locales, estatales o federales.**

Además de cumplir puntualmente con esas disposiciones, debemos tener presente la importancia de cuidar el entorno natural. Acciones como ahorrar energía, evitar el desperdicio de papel, usar motores y máquinas con tiempos de funcionamiento, no generar ruido excesivo, entre otras, demuestran una actitud de colaboración y compromiso con el cuidado de nuestro entorno.

Todo acto que pueda ocasionar una afectación al medio ambiente debe ser reportado al correo [medioambiente@americamovil.com](mailto:medioambiente@americamovil.com).

## Responsabilidad social

**Como lo indica nuestra Misión, nuestro compromiso es esencialmente social para brindar servicios a todas las comunidades y acercar más a las personas.**

Comprometida con sus clientes y con los países en donde operamos, América Móvil suma sus esfuerzos para poner en marcha diversos programas sociales en temas como la educación o la cultura. Te invitamos a participar en estas actividades en tu tiempo libre.





## La responsabilidad es de todos

Nuestro Código de Ética reafirma el compromiso de América Móvil por alcanzar los más altos estándares en materia de conducta laboral y prácticas de negocio. Sin embargo, en última instancia cada persona es responsable de sus acciones.

Ningún Código de Ética puede prever todas situaciones ni abarcar todas las normas aplicables a cada caso concreto. Por lo tanto, el contenido del Código de Ética debe considerarse en conjunto con las leyes, reglamentos, reglas, políticas, lineamientos, prácticas, instrucciones y procedimientos aplicables tanto a América Móvil como a nivel local en cada uno de nuestros países.

Como una empresa global, América Móvil debe cumplir con las leyes de todos los países en los que opera. Todos somos responsables

de conocer y cumplir con dichas leyes y reglamentos y demás legislación aplicable.

También debemos actuar de forma que se apoye el espíritu y la intención de la ley. Cuando este Código de Ética o cualquier otro lineamiento de América Móvil difieran de las leyes o reglamentos locales, debemos aplicar siempre el estándar más alto. Si crees que alguna disposición aquí contenida se encuentra en conflicto con la ley local o tienes alguna duda sobre la aplicación del Código escribe a [codigoetica@americamovil.com](mailto:codigoetica@americamovil.com)



## Nuestro deber de presentar denuncias

Tenemos una política de “puertas abiertas” que garantiza a todos nuestros empleados la libertad de acercarse a nuestros directivos para denunciar cualquier conducta no ética sin temor a ser sancionado por expresar sus opiniones.



Cada uno de nosotros tenemos el deber de reportar a nuestro superior jerárquico, a la Dirección Jurídica o directamente al portal de denuncias, cualquier conducta que viole este Código de Ética o cualquier ley, reglamento, política o procedimiento interno aplicable.

Debemos cooperar con cualquier investigación interna o externa y mantener la confidencialidad de la misma. Los empleados que realicen alguna denuncia

falsa o dolosa podrían ser acreedores a sanciones disciplinarias.

Recuerda que el no reportar una falta ética grave puede tener consecuencias disciplinarias para ti, ya que podrías estar encubriendo un hecho no ético o un delito.

Se podrán presentar denuncias anónimas si el denunciante así lo desea. En este caso se recomienda dejar un contacto para el seguimiento de la investigación.

América Móvil tomará todas las medidas razonables y justificadas para proteger a los denunciantes y no se tomará ningún tipo de represalia en tu contra por denunciar.

En la medida de lo posible, la Empresa mantendrá la confidencialidad de los denunciantes.

Ninguna disposición de este Código se entenderá como obstáculo para que las personas puedan directamente presentar denuncias ante las autoridades competentes. En dichos casos se recomienda dar aviso a nuestra Dirección Jurídica, para que, de ser necesario, coadyuve con las autoridades correspondientes.

Las conductas impropias serán investigadas por el Comité de Ética en cada uno de los países o subsidiarias, el cual tomará las medidas adecuadas.



**Para cualquier denuncia ponemos a tu disposición el portal de denuncias en <https://denuncias.americamovil.com>**





## Ayúdanos a mejorar este Código

Este Código de Ética establece los estándares mínimos a los que se compromete nuestra Empresa. Estamos conscientes de que no se pueden prever ni regular todas las situaciones posibles. Te agradecemos cualquier sugerencia o comentario para complementar y mejorar este Código. Escríbenos al correo [codigoetica@americamovil.com](mailto:codigoetica@americamovil.com)

En América Móvil sabemos que tu participación en el cumplimiento de este Código de Ética es esencial para el desarrollo y éxito de nuestra Empresa. Te agradecemos de antemano haber leído y comprendido lo establecido en este Código y te invitamos a ponerlo en práctica en tu trabajo diario.

**américa**   
**móvil**