



### **Mensaje del Director:**

En América Móvil nos conducimos con base en nuestros principios y valores desarrollando nuestras operaciones y actividades de una manera ética e íntegra. Es por ende que el presente Código de Ética define los lineamientos y criterios para el desempeño de todos nuestros empleados; ha sido diseñado para guiarnos a todos nosotros, desde los altos directivos hasta los empleados que recién se unen a nuestras operaciones, como una guía que nos permite determinar si una acción es correcta o no en el desarrollo de nuestra vida personal y en el desempeño de nuestras funciones dentro de la Empresa.

Nuestros empleados, son la esencia y la razón de éxito de nuestra Empresa, quienes trabajan cada día de una forma ética, asegurándose de que nuestros actos cumplan con la ley, las políticas internas y cualquier otra normatividad interna o externa que aplique.

Todos tenemos la responsabilidad de cumplir con los principios y valores de nuestra Empresa, así como exigir a nuestros socios comerciales, proveedores, distribuidores y cualquier externo con el que mantengamos una relación de negocio, que cumpla con los lineamientos plasmados en el presente Código, reportando de forma inmediata, a través de los canales de denuncia instituidos, cualquier evento o acción contraria a lo establecido.

Comprender y adoptar los principios y valores de nuestra Empresa demuestra su compromiso con el futuro de la misma, al igual que con el futuro de nuestra sociedad y familia. Los invito a leerlo detenidamente y a referirse a él como una guía de su día a día.

Adopten este Código como una herramienta en sus actividades diarias de trabajo, respétenlo, difúndanlo y procuren que quienes los rodean también lo hagan.

En nombre de América Móvil y de nuestros líderes, gracias por su trabajo y su confianza.



### Contenido

1. Nuestra Empresa.....	3
2. Nuestra Misión y Visión .....	3
2.1. Misión.....	3
2.2. Visión.....	3
3. Nuestra Estrategia.....	3
4. Valores y Principios .....	3
5. ¿Por qué tenemos un Código de Ética?.....	4
6. ¿Qué se espera de mí?.....	5
7. ¿Por qué debemos de cumplir con este Código? .....	6
8. ¿Quién es el Responsable de Vigilar el Cumplimiento del Código de Ética? .....	6
8.1. Comité de Ética de América Móvil .....	7
8.2. Comité de Ética Subsidiarias .....	7
8.3. Transparencia y Publicidad de sus Intereses.....	7
9. Respeto a los Derechos Humanos y No Discriminación .....	7
10. Seguridad Laboral.....	9
11. Trato a Clientes.....	10
12. Datos Personales.....	11
13. Privacidad de las Comunicaciones .....	12
14. Libertad de Expresión .....	13
15. Información Confidencial .....	14
16. Información Privilegiada y Operaciones con Valores Emitidos.....	16
17. Expedientes y Registros .....	17
18. Sistemas de Cómputo y Seguridad Informática.....	18
19. Control Efectivo de la Corrupción .....	18
19.1. Regalos, Gastos de Entretenimiento y Hospitalidad .....	19
19.2. Interacción con Servidores Públicos.....	20
19.3. Donaciones.....	22
19.4. Patrocinios .....	22
20. Conflictos de Interés .....	23
21. El Trato con Nuestros Proveedores.....	24
22. Debida Diligencia para Empleados y Terceros.....	25
23. Prevención de Lavado de Dinero.....	26
24. Competencia Económica .....	27
25. Uso de los Bienes de la Empresa.....	28
26. Recursos Financieros .....	29
27. Actividades Políticas .....	29
28. Sustentabilidad .....	30
29. La Responsabilidad es de Todos.....	30
30. Incumplimiento a Nuestro Código de Ética.....	31
31. Nuestro Deber de presentar Denuncias .....	31
32. Ayúdanos a mejorar este Código.....	32



### 1. Nuestra Empresa

América Móvil y sus subsidiarias (en lo sucesivo “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 una empresa integrada por servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información, incluyendo: telefonía fija y móvil, banda ancha de gran velocidad, 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.

### 2. Nuestra Misión y Visión

#### 2.1. Misión

Brindamos la mejor experiencia de servicio a través de las más avanzadas soluciones de comunicación, tecnología de información y contenido digital para acelerar el desarrollo de los países donde operamos y promover la igualdad de oportunidades entre la gente.

#### 2.2. Visión

Consolidarnos como un agente de cambio al proporcionar servicios de conectividad y alta tecnología; preservando nuestro liderazgo en la industria de las telecomunicaciones y reafirmando nuestro compromiso con las personas para hacer un mundo más próspero para todos.

### 3. Nuestra Estrategia

Invertimos en nuestras redes y en tecnología de punta, para incrementar nuestra capacidad y cobertura, a fin de ofrecer a nuestros clientes soluciones innovadoras y servicios de la más alta calidad. De esta forma, buscamos ser más eficientes, cuidar nuestro entorno y mejorar la experiencia de nuestros usuarios.

### 4. 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:



- **Experiencia del Cliente:** Estamos comprometidos a fortalecer la relación con nuestros clientes, quienes son el núcleo de nuestro negocio, promoviendo, escuchando y entendiendo sus necesidades para brindar soluciones que generen la mejor experiencia de servicio y su plena satisfacción.
- **Innovación:** Promovemos un ambiente de desafío y flexibilidad al cambio, fomentamos el diálogo continuo y la construcción colectiva de nuevas ideas y soluciones que nos permitan ser mejores, asumiendo riesgos de manera consciente y considerando los errores como una oportunidad para aprender.
- **Personas / Desarrollo Humano:** Desarrollamos el potencial y honramos la dignidad de las personas en un ambiente de aprendizaje, donde el respeto, la colaboración, el buen desempeño, la diversidad, la igualdad y la inclusión son fundamentales. Promovemos el crecimiento de las personas a través del desafío, la capacitación, la orientación y el empoderamiento en la toma de decisiones.
- **Sustentabilidad:** Nuestro compromiso es ser un agente de cambio que promueva la inclusión, el desarrollo económico y el bienestar en la región, buscando siempre el equilibrio entre los ámbitos económicos, sociales y ambientales de nuestras operaciones. Por lo tanto, estamos comprometidos a mejorar en todos los aspectos para beneficiar a nuestros colaboradores, clientes, proveedores, accionistas y otros grupos de interés.
- **Integridad:** Cumplimos cabalmente con las leyes, reglamentos y principios éticos que rigen nuestras actividades. Estamos convencidos de que la transparencia y la honestidad generan seguridad y confianza, y también valoramos la congruencia entre lo que decimos y lo que hacemos.
- **Eficiencia:** Mantener la austeridad en tiempos de prosperidad, para mantener la solidez en tiempos de crisis. Asimismo, cuidamos los activos de nuestra empresa como si fueran nuestros. Optimizamos nuestros procesos controlando nuestros costos y gastos, apegados a los más altos estándares de calidad de la industria.
- **Colaboración:** Fomentamos la participación de todos para contribuir activamente a la realización de nuestros objetivos, aportando perspectivas, así como escuchando y valorando las ideas de los demás. Combinamos nuestro talento, experiencia y habilidades para lograr mejores resultados.

## 5. ¿Por qué tenemos un Código de Ética?

Nuestro Código de Ética, junto con las leyes aplicables, los acuerdos y las buenas prácticas internacionales, constituye el pilar de nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento en América Móvil y sus Subsidiarias. Representa los valores de nuestra Empresa por lo que es de aplicación general para todos nuestros empleados, directivos, consejeros y terceros vinculados.



El Código de Ética define el comportamiento que debemos tener y recibir entre colaboradores y representantes de América Móvil, así como terceros vinculados con nuestra Empresa. Además, el Código de Ética señala el estándar de conducta de cada uno de nosotros con la Empresa, con los clientes y con la sociedad en general.

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.

### 6. ¿Qué se espera de mí?

Es muy importante para nosotros que nuestros accionistas, proveedores, distribuidores, socios comerciales o cualquier persona vinculada con la Compañía, conozca, asuma y haga suyos los principios y valores contenidos en este Código y los lleve a la práctica en sus actividades cotidianas.

Este Código establece tu responsabilidad como empleado o socio de América Móvil para cumplir las leyes aplicables, actuar con integridad y honestidad en todos los aspectos y ser responsables de nuestras acciones.

El éxito y la manera de trascender 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.
- Conducete 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.
- Reflexiona siempre tus acciones y en caso de dudas pide consejo.
- Recuerda que los niveles directivos tienen un mayor compromiso, por lo que son responsables de actuar con el ejemplo y conducirse con liderazgo ético en hecho y apariencia.

Si sabes, detectas o sospechas que algún empleado, proveedor, contratista o tercero que se relacione con la Empresa se comporta de una forma ilegal, no ética o en violación a los principios establecidos en este Código, te solicitamos que presentes una denuncia en: [denuncias.americamovil.com](http://denuncias.americamovil.com)



Recuerda que es obligación de todos cuidar a nuestra Empresa y Subsidiarias de comportamientos que sean ilegales o no éticos y que puedan ponernos en riesgo.

En este sentido, al no denunciar a tiempo actividades contrarias a las Leyes o a este Código, podemos contribuir a que se genere de un daño patrimonial o penal a la Empresa, e incluso puedes involuntariamente convertirte en cómplice al encubrir actividades ilegales o no éticas.

Recuerda que al presentar una denuncia generas un círculo virtuoso de protección, pues al protegerte a ti mismo, de manera correcta e institucional, proteges a la Empresa y al proteger a la Empresa te proteges a ti mismo.

Si lo consideras necesario, puedes presentar denuncias anónimas. Te aseguramos que en América Móvil y sus Subsidiarias hemos adoptado todas las medidas razonables y justificadas para proteger la confidencialidad de la denuncia y del denunciante. Te garantizamos en todo momento que no se tomará algún tipo de represalia en tu contra por denunciar.

Para más información sobre la presentación de denuncias te sugerimos que leas la sección: Nuestro Deber de Presentar Denuncias, al final de este documento o bien a la dirección de correo electrónico [yocumplo@americamovil.com](mailto:yocumplo@americamovil.com)

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.

### **7. ¿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 en su reputación 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.

Además, el incumplimiento a los principios que aquí se contemplan podrían constituir violaciones a las leyes aplicables y en consecuencia ser sujeto de sanciones administrativas, civiles o penales.

### **8. ¿Quién es el responsable de vigilar el cumplimiento del Código de Ética?**

La Oficialía de Cumplimiento de América Móvil es responsable de establecer el Programa de Integridad y Cumplimiento que incluye políticas y sistemas adecuados y eficaces de control, vigilancia y auditoría, y que examina de manera constante y periódica el



cumplimiento de este Código de Ética, así como de las leyes, reglamentos y políticas que establecen los estándares de integridad en toda la organización.

El Comité de Auditoría y Prácticas Societarias del Consejo de Administración de América Móvil, a través de la Oficialía de Cumplimiento de América Móvil y la Oficialía de Cumplimiento de cada Subsidiaria, se encargarán de supervisar, vigilar y en su caso auditar el debido cumplimiento de las disposiciones señaladas en este Código de Ética y evaluar periódicamente su eficacia.

En caso de tener alguna duda puedes escribir a la Oficialía de Cumplimiento de América Móvil a la dirección de correo electrónico [yocumplo@americamovil.com](mailto:yocumplo@americamovil.com)

Te invitamos a conocer el Directorio completo de la Oficialía de Cumplimiento de América Móvil y de la Oficialía de Cumplimiento de las Subsidiarias en nuestro Micrositio de Cumplimiento: [www.complianceamx.com](http://www.complianceamx.com)

### **8.1. Comité de Ética de América Móvil**

Es el órgano colegiado conformado por un grupo interdisciplinario de miembros de la alta dirección del corporativo de América Móvil.

El Comité de Ética es el responsable de supervisar la gestión de las denuncias recibidas a través del Portal de Denuncias de América Móvil y de los incumplimientos a nuestro Código de Ética identificados en las operaciones de la Empresa, así como de establecer las sanciones disciplinarias de las conductas no éticas cometidas por nuestros empleados o terceros.

### **8.2. Comité de Ética Subsidiarias**

Cada Subsidiaria tiene un Comité de Ética que gestiona las denuncias a nivel local y que reporta al Comité de Ética de América Móvil de conformidad con el Protocolo para la Operación de Comités de Ética y Gestión de Denuncias de América Móvil.

### **8.3. Transparencia y Publicidad de sus Intereses**

América Móvil a través de su Programa de Integridad y Cumplimiento da a conocer e implementa mecanismos que permiten dar transparencia en sus operaciones, tales como el Portal de Denuncias y la Política de Conflicto de Interés, entre otros.

## **9. Respeto a los Derechos Humanos y No Discriminación**

En América Móvil tratamos a cada persona con respeto y dignidad y nos hemos comprometido a Proteger y Respetar los Derechos Humanos en general y de manera particular, observar los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos publicados por la Oficina del Alto Comisionado de la Organización de las Naciones Unidas y en su caso Remediar o reparar cualquier desviación a su cumplimiento.



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 pensamientos, creencias o preferencias 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, en América Móvil:

- Tratamos a cada persona con dignidad y profesionalismo y nos pronunciamos en contra de la explotación laboral.
- No toleramos cualquier tipo de discriminación y promovemos una cultura de sana convivencia en el trabajo, cimentada en el respeto, trabajo en equipo y solidaridad.
- Promovemos 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.
- No permitimos cualquier tipo de acoso, intimidación, burlas, amenazas, señalamientos u otras actitudes de violencia física o psicológica, que atente contra la dignidad de las y los trabajadores, los incomode o provoque que se sientan acosados del modo que sea.
- Prohibimos 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.
- Promovemos la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y no permitimos la violencia de género ni el acoso sexual o laboral.
- Las contrataciones, promociones y cualquier otro beneficio laboral están vinculados al desempeño laboral de los involucrados.
- Nos manifestamos en contra de la explotación infantil y adoptamos las medidas preventivas, incluyendo la verificación del cumplimiento de los requisitos de edad mínima establecidos en la legislación nacional aplicable.

Consideramos que la explotación infantil es toda actividad de niños, niñas o adolescentes remunerada o no, que se realiza al margen de la ley en condiciones peligrosas o insalubres, que violenta sus derechos, o que les puede producir efectos negativos, inmediatos o futuros, para su desarrollo físico, mental, psicológico, o social o afectar su educación.

En caso de contratación de algún menor de edad, nos aseguramos del cuidado de sus derechos y garantías a través y de manera conjunta con sus padres, tutores o responsable de su tutela y custodia.





- No interferimos para que nuestros empleados ejerzan su libertad de asociación y negociación colectiva.
- Realizamos esfuerzos para que en nuestra cadena de valor se conozcan los principios que nos rigen bajo este Código y nos comprometemos a realizar acciones para que nuestros proveedores, distribuidores y otros socios comerciales asuman los compromisos de comportamiento establecidos en este Código en la relación con sus empleados, incluyendo el respeto a los Derechos Humanos.
- Promovemos una cultura de publicidad responsable, clara y honesta. De esta forma nos aseguramos que nuestros clientes reciban la información de forma veraz.
- Implementamos 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 y de ambiente laboral. Si detectas conductas indebidas y que sean inconsistentes con estos principios, presenta una denuncia en: [denuncias.americamovil.com](https://denuncias.americamovil.com)

Te invitamos a conocer la versión completa de la Política de Derechos Humanos en un sólo clic:



Portal de América Móvil



Micrositio de Cumplimiento

## 10. 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 aplicables 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. En este sentido, está estrictamente prohibido consumir drogas o bebidas alcohólicas en el trabajo o bien 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.
- 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 o que constituya un incumplimiento a las normas de seguridad laboral, te invitamos a presentar una denuncia en: [denuncias.americamovil.com](https://denuncias.americamovil.com)

Te invitamos a conocer la versión completa de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo en un sólo clic:



Portal de América Móvil



Micrositio de Cumplimiento

## 11. 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, entre otros, de género, edad, condición social, discapacidad, preferencia sexual, religión o filiación política.
- Ofrecer servicios y productos que satisfagan sus necesidades de manera eficaz y oportuna; y ser transparentes con relación a los términos y condiciones de los contratos y servicios.
- Proporcionar información adecuada, clara, confiable y oportuna 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, de acuerdo a nuestros procesos y estándares operativos.

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, por ello no debemos nunca engañar, proporcionar información falsa o condicionar una venta.

Los derechos de nuestros clientes están protegidos 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.

Si detectas cualquier situación que represente un incumplimiento a nuestras normas de trato al cliente, presenta una denuncia en: [denuncias.americamovil.com](https://denuncias.americamovil.com)

## 12. 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 la 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.

Si detectas algún incumplimiento a nuestra Política de Privacidad y Protección de Datos Personales, presenta una denuncia en: [denuncias.americamovil.com](http://denuncias.americamovil.com)

Te invitamos a conocer la versión completa de nuestra Política de Privacidad y Protección de Datos Personales en un sólo clic:



Portal de América Móvil



Micrositio de Cumplimiento

### 13. 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 marca la legislación aplicable y conforme a los requisitos establecidos para ello por las autoridades competentes.

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



Si detectas o sospechas de algún incumplimiento a la Privacidad de las Comunicaciones, presenta una denuncia en: [denuncias.americamovil.com](https://denuncias.americamovil.com)

Te invitamos a conocer la versión completa de nuestra Política de Privacidad y Protección de Datos Personales en un solo clic:



Portal de América Móvil



Micrositio de Cumplimiento

### 14. 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.

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

Si detectas algún incumplimiento a nuestros principios de Libertad de Expresión, presenta una denuncia en: [denuncias.americamovil.com](https://denuncias.americamovil.com)

Te invitamos a conocer la versión completa de nuestra Política de Derechos Humanos en un solo clic:



Portal de América Móvil



Micrositio de Cumplimiento



### 15. Información Confidencial

En América Móvil estamos comprometidos a no divulgar Información Confidencial.

De manera general, entendemos por este tipo de información, a toda aquéllas que desarrollamos, generamos y operamos con información sensible, la cual significa una ventaja competitiva para nuestra Empresa.

De igual manera, entendemos por Información Confidencial, entre otras:

- Información financiera y legal;
- Información relativa a nuestros productos y servicios, incluyendo nuestros planes actuales y futuros;
- Información de mercado desarrollada a nivel interno por la Compañía;
- Información obtenida a través de nuestras redes de telecomunicaciones;
- Información de negocios en general, incluyendo la relativa a nuestros planes, programas y expectativas actuales y futuras.

Si tienes información confidencial, es importante que como mínimo te asegures de adoptar las siguientes medidas de resguardo:

- 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;
- No la compartas ni la discutas con personas (internas o externas a la Empresa) con las que no tienes certeza que tengan autorización formal para conocerla.

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, e inclusive puede generarte responsabilidades en lo particular.



Por lo anterior, 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 y previa autorización de tu superior jerárquico.
- 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.
- Los empleados deben abstenerse de mantener conversaciones confidenciales de cualquier índole en lugares públicos, así como evitar divulgaciones indebidas a través de medios como internet, redes sociales o teléfonos móviles; cumpliendo siempre con lo establecido por las disposiciones aplicables.
- Está estrictamente prohibido compartir Información Confidencial o privilegiada, para obtener, directa o indirectamente, un lucro o beneficio propio. Sé cuidadoso al enviar correos electrónicos, asegurándote que estás transmitiendo información solamente a quienes están autorizados a recibirla.
- 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 detectas o sospechas de algún incumplimiento relacionado con el manejo de Información Confidencial, presenta una denuncia en: [denuncias.americamovil.com](https://denuncias.americamovil.com)



Te invitamos a conocer la versión completa de nuestra Política de Privacidad y Protección de Datos Personales en un solo clic:



Portal de América Móvil



Micrositio de Cumplimiento

### 16. Información Privilegiada y Operaciones con Valores Emitidos

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.

Te invitamos a conocer nuestras Políticas de control aplicables a las operaciones con acciones y otros valores de la Compañía.

Si detectas alguna violación en relación con la información privilegiada y operación con valores emitidos por la Empresa, presenta una denuncia en: [denuncias.americamovil.com](https://denuncias.americamovil.com)

Te invitamos a conocer la versión completa de nuestra Política de Privacidad y Protección de Datos Personales en un solo clic:



Portal de América Móvil



Micrositio de Cumplimiento





### 17. 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.

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 expedientes y registros de la Empresa deben mantenerse actualizados y con un nivel de detalle suficientemente razonable de tal manera que refleje con precisión el origen y destino todas las transacciones y operaciones, incluyendo la disposición de los activos.

Es nuestra responsabilidad que los expedientes y registros contables y financieros sean exactos y completos. El mantener la información de una manera precisa refleja una buena reputación y credibilidad de la Empresa y nos cercioramos de cumplir con nuestras obligaciones legales y regulatorias.

Para ello nos comprometemos a:

- Nunca falsificar un documento.
- No distorsionar la verdadera naturaleza de una transacción.
- No participar o apoyar a otra persona en evadir impuestos o infringir la legislación.
- Ninguna cuenta se debe mantener fuera de libros para facilitar u ocultar pagos indebidos.
- Todos los empleados deben conservar los libros, documentos y registros para dar cumplimiento a las leyes aplicables y a las políticas y procedimientos establecidos por la Empresa para tal efecto.

Si detectas o sospechas de algún incumplimiento a las normas de manejo de expedientes y registros, presenta una denuncia en: [denuncias.americamovil.com](https://denuncias.americamovil.com)

Te invitamos a conocer la versión completa de nuestra Política Anticorrupción en un solo clic:



Portal de América Móvil



Micrositio de Cumplimiento



### 18. 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 y dispositivos. 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.

Si detectas o sospechas algún incumplimiento a los principios de Sistemas de Cómputo y Seguridad Informática, presenta una denuncia en: [denuncias.americamovil.com](https://denuncias.americamovil.com)

### 19. Control Efectivo de la Corrupción

América Móvil tiene un firme compromiso de controlar la corrupción dando cumplimiento a lo establecido por el Sistema Nacional Anticorrupción Mexicano; la Ley General de Responsabilidades Administrativas; el *Foreign Corrupt Practices Act* o “FCPA” (ley anticorrupción de los Estados Unidos de Norteamérica); las leyes locales e internacionales anticorrupción y a los tratados internacionales en la materia.

Por lo anterior, la Empresa, a través de la Oficialía de Cumplimiento, ha desarrollado un Programa de Integridad y Cumplimiento, que incluye entre otros, este Código de Ética y la Política Anticorrupción, para prevenir y combatir los actos de Corrupción.

La violación al Código de Ética, a las políticas internas, o a la legislación que resulte aplicable en materia de anticorrupción, independientemente del país donde se lleve a cabo, puede originar sanciones civiles y penales, las cuales van desde multas hasta penas privativas de libertad y son aplicables tanto a nivel personal como a nivel de Empresa.

En el ámbito público la corrupción es el abuso del poder para beneficio propio o de la Empresa. Cuando se interactúa con Servidores Públicos o Entidades de Gobierno y le conoce como Corrupción Pública. En el ámbito de los particulares, es decir, cuando se llevan a cabo acciones u omisiones encaminadas a obtener algún beneficio indebido para la Empresa, personal o para un Tercero y se le conoce como Corrupción Privada.

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 pueden ser en dinero, valores, bienes muebles o inmuebles, donaciones, empleos regalos, acceso a entretenimiento y hospitalidad, viajes, préstamos, pagos de cuotas, vacaciones, ofertas de trabajo, servicios personales o cualquier otra cosa de valor.

### 19.1. Regalos, Gastos de Entretenimiento y Hospitalidad

Dar o recibir regalos, comidas, o acceso a entretenimiento u hospitalidad 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 y que cumpla con los fines empresariales lícitos específicos.

Estas cortesías deben ser previamente reportadas y autorizadas por tu supervisor jerárquico o por la Oficialía de Cumplimiento en caso de que un servidor público esté involucrado y deben ser razonables según las circunstancias, no excesivas e infrecuentes.

No se deben aceptar regalos, acceso o gastos a entretenimiento que tengan el propósito de influenciar en la toma de decisiones o que puedan afectar las relaciones de negocio de América Móvil.

Todo regalo debe ser otorgado y recibido de una forma honesta y transparente. Está prohibido dar o recibir de servidores públicos regalos, acceso a entretenimiento u hospitalidad de manera directa o mediante intermediarios tales como distribuidores, proveedores, consultores, terceros o agencias de viaje.

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 de Ética, los empleados de empresas del gobierno se consideran servidores públicos.

Para más información acerca de los regalos, acceso a entretenimiento y hospitalidad consulta la Política de Regalos, Entretenimiento y Hospitalidad en un solo clic:



Portal de América Móvil



Micrositio de Cumplimiento

Si tienes dudas acerca de si debes aceptar o dar algún regalo, comida acceso a entretenimiento y hospitalidad, y en específico si éste es para un servidor público, debes consultarlo con la Oficialía de Cumplimiento. Escribe a [yocumplo@americamovil.com](mailto:yocumplo@americamovil.com)



De igual manera, si detectas o sospechas algún incumplimiento a la Política de Regalos, Entretenimiento y Hospitalidad de América Móvil, presenta una denuncia en: [denuncias.americamovil.com](https://denuncias.americamovil.com)

### 19.2. Interacción con Servidores Públicos

Por la naturaleza de nuestro negocio en ocasiones se requiere que interactuemos con servidores públicos. Las transacciones con gobierno se regulan por leyes específicas y no son iguales a los negocios con particulares.

No ofrezcas nada a un servidor público, ya sea directa o indirectamente, a cambio de un trato favorable.

La obtención de cualquier tipo de licencias, permisos o trámites ante dependencias de Gobierno para el funcionamiento y operación de la Empresa deben ser tramitados en apego a lo dispuesto en la Política Anticorrupción de América Móvil.

La Empresa se abstendrá de participar directa o indirectamente en cualquier concurso o licitación en los cuales existan indicios de corrupción, atendiendo de forma oportuna y transparente a los requerimientos de información y observaciones de las autoridades.

América Móvil también prohíbe, en su nombre o representación:

- Celebrar contratos con distribuidores, representantes, asesores, socios comerciales, agentes, intermediarios, clientes, contratistas, gestores, lobistas, consultores o proveedores que pudieran representar un riesgo de soborno o corrupción. En otras palabras, no debemos negociar o hacer pagos a terceros si existe algún indicio de que esas personas pueden realizar algún tipo de soborno o acto de corrupción.
- Realizar pagos por concepto de regalos, acceso a entretenimiento u hospitalidad a servidores públicos o sus familiares.
- Realizar “pagos de facilitación”, que son pagos menores o cuotas para la obtención de un servicio gubernamental al cual tenemos derecho, como puede ser la expedición de una visa.
- 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, financiamiento al terrorismo, entre otros. Estas acciones 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 del beneficio obtenido para ti, la Empresa o Terceros.

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

- Apegarnos a las leyes anticorrupción de todos los países en los que operamos o que nos sean aplicables.
- Cumplir con todas las leyes y normas de información financiera aplicables a la Empresa.
- 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.
- 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.
- 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.
- Promover prácticas para controlar de forma efectiva 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 estar en una situación de relación con servidores públicos y no estás seguro si la forma de actuar es correcta puedes consultar con la Oficialía de Cumplimiento en [yocumplo@americamovil.com](mailto:yocumplo@americamovil.com)

Si detectas o sospechas de algún incumplimiento a nuestra Política Anticorrupción, presenta, una denuncia en [denuncias.americamovil.com](http://denuncias.americamovil.com)

Te invitamos a conocer la versión completa de nuestra Política Anticorrupción en un solo clic:



Portal de América Móvil



Micrositio de Cumplimiento

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.



### 19.3. Donaciones

En América Móvil estamos comprometidos a mejorar las comunidades y el entorno en el que trabajamos, y los donativos son nuestro medio de colaboración, sin embargo, también pueden representar un riesgo para la Empresa, por lo tanto, todos los donativos, en efectivo tanto como en especie, deben realizarse con un propósito legítimo y por las razones correctas.

Puedes encontrar información adicional consultando la Política de Donativos de América Móvil.

Si detectas o sospechas de algún incumplimiento a nuestra Política de Donativos, presenta una denuncia en [denuncias.americamovil.com](https://denuncias.americamovil.com)

Te invitamos a conocer la versión completa de nuestra Política de Donativos en un solo clic:



Portal de América Móvil



Micrositio de Cumplimiento

### 19.4. Patrocinios

Los Patrocinios pueden representar un riesgo real o percibido de corrupción por lo cual deben realizarse con un propósito legítimo y razonable.

Los Patrocinios que América Móvil realice con instituciones, asociaciones u organizaciones deben estar alineados con los valores y principios de la Empresa, además, deben garantizar que los recursos no se utilicen para fines inapropiados o ilegales y deben cumplir con la Política de Patrocinios.

Si detectas o sospechas de algún incumplimiento a nuestra Política de Patrocinios, presenta una denuncia en: [denuncias.americamovil.com](https://denuncias.americamovil.com)

Te invitamos a conocer la versión completa de nuestra Política de Patrocinios en un solo clic:



Portal de América Móvil



Micrositio de Cumplimiento



### 20. Conflictos de Interés

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

Los conflictos de interés son una forma de Corrupción que consiste en una acción que puede estar indebidamente influenciada por un interés personal, familiar o de algún tercero.

Existe un conflicto de Interés cuando un empleado o un tercero, guía sus decisiones o actuar en beneficio propio, el cual frecuentemente es de tipo económico o personal, contraponiéndose a la responsabilidad de actuar en beneficio de la Empresa cuando está representándola. 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?

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 acceso a entretenimiento u hospitalidad que puedan influenciar nuestras decisiones o afectar las relaciones de negocio de la Empresa.

Muchos empleados tienen familiares o personas con una relación cercana que son empleados, clientes o proveedores. No deberán considerarse lazos familiares, personales y/o de amistad en la asignación de puestos de trabajo o en la selección de un proveedor, esto puede conducir a un favoritismo real o potencial, así como a la falta de objetividad en tales asignaciones, por tal motivo quedan prohibidas las asignaciones de este tipo dentro de la Empresa. Es importante recordar que las decisiones laborales deben basarse en las calificaciones, el desempeño, las habilidades, la eficiencia y la experiencia.

La Empresa no fomenta el empleo secundario de sus empleados o cualquier otra actividad o acción externa al negocio, como puede ser la apertura de un nuevo negocio donde se tenga la figura de dueño, consejero, consultor, funcionario o director de algún otro negocio propio o de terceros.

Está prohibido que el empleado por su naturaleza pueda interferir a los intereses o reputación de la empresa o impactar negativamente en términos de competencia.

No puede ser empleado o proporcionar de algún otro modo servicios ni recibir pagos, de cualquier cliente, proveedor o competidor de la Empresa.



Cualquier conflicto de interés debe ser declarado por parte del o de los involucrados a la Oficialía de Cumplimiento mediante el formato de declaración de conflicto de interés que se encuentra en la Política de Conflicto de Interés de América Móvil.

Si detectas o sospechas de algún incumplimiento a nuestra Política de Conflicto de Interés, presenta una denuncia en: [denuncias.americamovil.com](https://denuncias.americamovil.com)

Te invitamos a conocer la versión completa de nuestra Política de Conflicto de Interés en un sólo clic:



Portal de América Móvil



Micrositio de Cumplimiento

## 21. 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 declarado mediante el formato de Declaración de conflicto de interés que se encuentra en la Política de Conflicto de Interés.

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, costos y eficiencia de sus productos y servicios; 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.

Todas las interacciones con nuestros proveedores deben celebrarse de acuerdo con los procedimientos establecidos, mismos que incluyen obligaciones legales y de registro.





Para efectos de selección y contratación de proveedores y de cualquier tercero que brinde bienes o servicios a la Empresa, se deberá seguir con los lineamientos establecidos en la Política de Compras y el Protocolo de Debida Diligencia a Terceros.

Si detectas o sospechas de algún incumplimiento a nuestra Política de Compras, o del Protocolo de Debida Diligencia a Terceros, te invitamos a presentar una denuncia en: [denuncias.americamovil.com](https://denuncias.americamovil.com)

Conoce la versión completa de nuestra Política de Compras en un solo clic:



Portal de América Móvil



Micrositio de Cumplimiento

Conoce la versión completa del Protocolo de Debida Diligencia a Terceros en un solo clic:



Portal de América Móvil



Micrositio de Cumplimiento

## 22. Debida Diligencia para Empleados y Terceros

El área de Recursos Humanos junto con la Oficialía de Cumplimiento son los responsables de establecer las políticas, procedimientos y protocolos para prevenir la incorporación de personas que puedan generar un riesgo de Corrupción y afectar la integridad de la Empresa.

América Móvil cuenta con un Protocolo de Debida Diligencia para Empleados que permite evaluar, gestionar y monitorear a los candidatos a Empleados de la Empresa, así como a los Empleados de la misma, con el fin de identificar Señales de Alerta en materia anticorrupción.

La Oficialía de Cumplimiento es responsable de establecer las políticas, procedimientos y protocolos para prevenir y gestionar la incorporación de terceros de alto riesgo a través de: (distribuidores, proveedores, gestores, socios comerciales etc.) permitiendo:

- La evaluación de la experiencia, solidez o sostenibilidad financiera de los terceros;
- La identificación de beneficiarios finales;



- La identificación de las relaciones y contactos entre las personas morales, físicas y los beneficiarios finales con entidades y funcionarios de Gobierno;
- El monitoreo para identificar el historial de sanciones y litigios del tercero e individuos asociados;
- El análisis del historial del comportamiento ético del tercero, a través de reportes en caso de haber incurrido en delitos relacionados con Corrupción, delitos financieros o conductas no éticas o malas prácticas corporativas y éticas.

Para la contratación de cualquier tercero que brinde bienes o servicios a la Empresa, se debe seguir con los lineamientos establecidos en el Protocolo de Debida Diligencia a Terceros y con la Política de Compras de América Móvil.

Si detectas o sospechas de algún incumplimiento a nuestra Política de Compras o al Protocolo de Debida Diligencia de Terceros, presenta una denuncia en: [denuncias.americamovil.com](https://denuncias.americamovil.com)

Conoce la versión completa de nuestra Política de Compras en un solo clic:



Portal de América Móvil



Micrositio de Cumplimiento

Conoce la versión completa del Protocolo de Debida Diligencia a Terceros en un solo clic:



Portal de América Móvil



Micrositio de Cumplimiento

### 23. Prevención de Lavado de Dinero

En América Móvil nos apegamos a las leyes que prohíben el lavado de dinero o el financiamiento al terrorismo. Los empleados debemos conocer y cumplir estas disposiciones con la finalidad de prevenir que a través de los servicios que ofrece la Empresa se utilicen para ocultar o simular el origen de recursos de procedencia ilícita.

Ante las actividades vulnerables a las que está sujeta la Empresa, los empleados debemos mantenernos siempre alerta a las situaciones que puedan representar la incorporación de recursos de procedencia ilícita.



Si detectas o sospechas algún incumplimiento a nuestra Política de Prevención de Lavado de Dinero, presenta una denuncia en: [denuncias.americamovil.com](https://denuncias.americamovil.com)

Te invitamos a conocer la versión completa de nuestra Política de Prevención de Lavado de Dinero en un solo clic:



Portal de América Móvil



Micrositio de Cumplimiento

## 24. Competencia Económica

En América Móvil reconocemos que los mercados que están sujetos a procesos de competencia económica y libre concurrencia, dinámicos y eficientes, por un lado, generan desarrollo económico y economía sana en los países en los que están asentadas dichas empresas, y por el otro, se fortalece la eficiencia interna de los agentes económicos que se desempeñan bajo este modelo.

Por lo anterior, estamos convencidos de que debemos siempre competir con base en el precio y/o mérito de nuestros productos y servicios, así como nuestra capacidad para proporcionarlos de manera innovadora y eficiente. Por lo tanto, asumimos el compromiso de no realizar actos o conductas de colusión con competidores, así como realizar o ser sujetos de alguna práctica comercial que restrinja ilícitamente la competencia económica en los mercados en los que participa nuestra Empresa.

De igual manera, entendemos que hay actividades económicas que realizan América Móvil o sus Subsidiarias y que, en virtud de su naturaleza, se encuentran reguladas por leyes y diversos ordenamientos en materia de competencia económica en cada uno de los países donde operamos. Por ello, asumimos la obligación de entender dichos ordenamientos jurídicos y tenemos el firme convencimiento de cumplirlos apegados a su naturaleza jurídica y económica.

Por otro lado, estamos convencidos en evitar que los actos que realicemos puedan tener razonablemente apariencia de conductas prohibidas, ya que las violaciones de las leyes en materia de competencia económica pueden tener graves consecuencias para la Compañía.

En este sentido, 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 las herramientas de la Cámara de Comercio Internacional, conocida como “ICC” para el cumplimiento de la normatividad de competencia económica<sup>1</sup>; la “Guía para el Intercambio de Información entre Agentes Económicos” y el documento denominado “Recomendaciones para Diseñar e Implementar un Programa de Cumplimiento Efectivo” en materia de competencia económica; estos últimos emitidos por la Comisión Federal de Competencia Económica<sup>2</sup>.

Si detectas o sospechas de algún incumplimiento a nuestros principios de Competencia, presenta una denuncia en: [denuncias.americamovil.com](http://denuncias.americamovil.com)

### **25. Uso de los Bienes de la Empresa**

Debemos cuidar y hacer uso eficiente de todos los bienes tangibles e intangibles de nuestra Empresa, pues ellos son insumos necesarios para llevar a cabo sus actividades y operaciones. Entre otros, podemos mencionar los siguientes:

- Bienes inmuebles y muebles;
- Herramientas, insumos, vehículos, inventarios, consumibles, dispositivos y 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 o licencias de terceros;
- 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.

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.

---

<sup>1</sup> © Cámara de Comercio Internacional (ICC), 2015.

<sup>2</sup> DR Comisión Federal de Competencia Económica, 2015.



Queda estrictamente prohibido utilizar los bienes de la empresa para realizar acciones contrarias a las leyes y/o que puedan constituir un delito, mencionando de forma enunciativa, más no limitativa: vulneración de datos personales, delitos cibernéticos, trata de personas, pornografía infantil, entre otras.

### **26. 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, administración 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.

### **27. 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.

Si detectas o sospechas de algún incumplimiento a los principios antes mencionados, presenta una denuncia en: [denuncias.americamovil.com](https://denuncias.americamovil.com)



### 28. Sustentabilidad

La sustentabilidad para América Móvil significa asegurar un balance entre el aspecto económico, social y ambiental, de tal forma que la empresa pueda generar de manera continua un impacto positivo en las comunidades en las que opera y su entorno, reafirmando así nuestro compromiso de ser un agente de cambio que promueve la inclusión, el crecimiento económico y el bienestar.

En ese sentido, nuestra Estrategia de Sustentabilidad Inteligente está orientada a que la Empresa y sus subsidiarias sean catalizadores del desarrollo y del mejoramiento de la calidad de vida de las personas, a través de la conectividad digital, concientización vial, acciones de preservación y cuidado del medio ambiente, entre otros.

Asimismo, trabajamos de manera continua para mantener nuestras operaciones alineadas a los mejores estándares nacionales e internacionales, incluyendo los Diez Principios del Pacto Mundial, los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres y los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por la Organización de Naciones Unidas.

Todo acto que pueda poner en riesgo la sustentabilidad de América Móvil debe ser reportado en: [denuncias.americamovil.com](https://denuncias.americamovil.com)

En caso de dudas o para mayor información en cuanto a las diversas iniciativas de sustentabilidad te invitamos a consultar nuestro reporte de anual en: [sustentabilidad.americamovil.com/informes/](https://sustentabilidad.americamovil.com/informes/) o escribir a [contacto-rse@americamovil.com](mailto:contacto-rse@americamovil.com)

Si detectas algún incumplimiento a nuestros principios de sustentabilidad, presenta una denuncia en: [denuncias.americamovil.com](https://denuncias.americamovil.com)

### 29. 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 las 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, por ello, en la medida de nuestras responsabilidades, todos somos responsables de conocer y cumplir con dichas leyes, reglamentos y demás legislación aplicable.

También debemos actuar de forma que se apoye el espíritu y la intención de cada Ley que a la que estemos sujetos. En este sentido, 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 de conducta.

Si crees que alguna disposición aquí contenida se encuentra en conflicto con la ley o disposición local o tienes alguna duda sobre la aplicación de nuestro Código de Ética, escribe a [yocumplo@americamovil.com](mailto:yocumplo@americamovil.com)

### **30. Incumplimiento a Nuestro Código de Ética**

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

Cualquier violación al Código de Ética o a los lineamientos internos de América Móvil puede dar lugar a la aplicación de medidas disciplinarias en función de la severidad de la violación, o incluso a sanciones de índole administrativa, civil o penal.

### **31. Nuestro Deber de presentar Denuncias**

Cada uno de nosotros debemos reportar directamente a través del portal de denuncias, cualquier conducta que viole este Código de Ética o cualquier ley, reglamento, política o procedimiento interno aplicable y en general, cualquier conducta no ética.

Debemos cooperar con cualquier investigación interna o externa y mantener la confidencialidad de la misma. Los empleados que realicen alguna denuncia falsa o dolosa pueden ser acreedores a sanciones disciplinarias.

Recuerda que el no reportar una falta ética 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 de Ética se entenderá como obstáculo para que las personas que se sientan afectadas o sean testigo de alguna conducta ilegal, puedan directamente presentar denuncias ante las autoridades competentes. En dichos casos se recomienda dar aviso a nuestra Dirección Jurídica y/o Oficialía de Cumplimiento, para que, de ser necesario, coadyuve con las autoridades correspondientes.

Todas las denuncias recibidas en el Portal de Denuncias de América Móvil serán administradas, atendidas e investigadas por la Oficialía de Cumplimiento de América Móvil, quién a su vez, rinde cuentas a un grupo multidisciplinario de funcionarios de América Móvil que integran el Comité de Ética.



Para cualquier denuncia ponemos a tu disposición el Portal de Denuncias en: [denuncias.americamovil.com](https://denuncias.americamovil.com)

### **32. 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, por lo que de antemano te agradecemos cualquier sugerencia o comentario para complementar y mejorar este Código a través de la dirección de correo electrónico [yocumplo@americamovil.com](mailto:yocumplo@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 haber leído detenidamente y haberlo comprendido y te invitamos a ponerlo en práctica en tu trabajo diario.