

Código de Ética para Proveedores

América Móvil



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 ello, que el presente Código de Ética define los lineamientos y criterios aplicables a las relaciones de negocios con nuestros Proveedores; ha sido diseñado como una guía para nuestra cadena de valor global que nos permite determinar si una acción es correcta o no en el desarrollo de nuestra relación comercial.

En América Móvil consideramos como Proveedores a todos nuestros distribuidores, representantes, asesores, socios comerciales, agentes, intermediarios, contratistas, gestores, lobistas o consultores que formen parte de la cadena de valor global de América Móvil o aquellos a quienes hemos confiado actuar en nombre de la Empresa o representarla durante una interacción con otro tercero, un gobierno o servidores públicos.

Esperamos que nuestros Proveedores y sus colaboradores, al igual que nosotros, trabajen cada día de una forma ética y sustentable, asegurándose de que sus actos cumplan con la ley, las políticas internas y cualquier otra normatividad interna o externa aplicable.

Todos tenemos la responsabilidad de cumplir con los principios y valores de América Móvil, así como exigir a nuestros Proveedores con los que mantengamos una relación de negocio, que cumplan 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 América Móvil, demuestra nuestro compromiso con el futuro de la Empresa, 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.

Código de Ética para Proveedores

América Móvil



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 para Proveedores?	4
6. ¿Qué se espera de mí como Proveedor?	5
7. ¿Quién es el responsable de vigilar el cumplimiento del Código de Ética para Proveedores?	6
7.1. Comité de Ética de América Móvil	6
7.2. Comité de Ética Subsidiarias	7
7.3. Transparencia y Publicidad de sus Intereses.....	7
8. Respeto a los Derechos Humanos y No Discriminación	7
9. Seguridad Laboral	9
10. Trato a Clientes	9
11. Datos Personales	10
12. Información Confidencial	11
13. Control Efectivo de la Corrupción	14
13.1. Regalos, Gastos de Entretenimiento y Hospitalidad	14
13.2. Interacción con Servidores Públicos.....	15
14. Conflictos de Interés	17
15. El trato con nuestros proveedores	18
16. Debida Diligencia a Terceros	19
17. Prevención de Lavado de Dinero.....	19
18. Competencia Económica	20
19. Sustentabilidad	21
20. La Responsabilidad es de Todos.....	21
21. Incumplimiento a nuestro Código de Ética para Proveedores	22
22. Nuestro deber de presentar denuncias	22
23. Ayúdanos a mejorar este Código.....	23



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 para Proveedores?

Nuestro Código de Ética para Proveedores, junto con las leyes aplicables, los acuerdos y las buenas prácticas internacionales, constituye uno de los pilares 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 Proveedores y sus colaboradores a lo largo de nuestra cadena de valor global.

Código de Ética para Proveedores

América Móvil



Este Código de Ética define el comportamiento que debemos tener frente a terceros, así como entre Proveedores y empleados de América Móvil. 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 como Proveedor?

Es muy importante para nosotros que nuestros Proveedores conozcan, asuman y hagan suyos los principios y valores contenidos en este Código y los lleven a la práctica en sus actividades cotidianas.

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

Esperamos que todos nuestros Proveedores cumplan con nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento, y hagan que sus colaboradores y el resto de su cadena de valor, cumplan con el mismo. Te invitamos a conocer el contenido completo de nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento en el portal de América Móvil.

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

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

Debes entender este 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.
- Divulga el contenido de este Código entre tus colaboradores y el resto de tu cadena de valor.
- Cumple con los principios de este Código 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.
- Si sabes, detectas o sospechas que algún empleado de América Móvil, 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 nuestro portal en <https://denuncias.americamovil.com>

Recuerda que es obligación de todos cuidar a la 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.

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.

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. ¿Quién es el responsable de vigilar el cumplimiento del Código de Ética para Proveedores?

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 para Proveedores, 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, se encargarán de supervisar, vigilar y en su caso auditar el debido cumplimiento de las disposiciones señaladas en este Código de Ética para Proveedores 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

7.1. 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 para Proveedores, identificados en las operaciones de la Empresa, así como de establecer las sanciones disciplinarias de las conductas no éticas cometidas por nuestros Proveedores o empleados.

7.2. 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.

7.3. 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.

8. Respeto a los Derechos Humanos y No Discriminación

Los Proveedores de América Móvil deben tratar a cada persona con respeto y dignidad y comprometerse 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, los Proveedores de América Móvil deben:

- Tratar a cada persona con dignidad y profesionalismo y pronunciarse en contra de la explotación laboral.
- No tolerar cualquier tipo de discriminación y promover una cultura de sana convivencia en el trabajo, cimentada en el 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.



- No permitir cualquier tipo de acoso, intimidación, burlas, amenazas, señalamientos u otras actitudes de violencia física o psicológica, que atenten contra la dignidad de las y los trabajadores, los incomode o provoque que se sientan acosados del modo que sea.
- Prohibir 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 la violencia de género ni el acoso sexual o laboral.
- Manifestarse en contra de la explotación infantil y adoptar 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, deben asegurarse del cuidado de sus derechos y garantías a través y de manera conjunta con sus padres, tutores o responsable de su tutela y custodia.

- Prohibir estrictamente a sus respectivos empleados llevar a cabo 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; especialmente cuando se están utilizando bienes de América Móvil.
- No interferir para que sus respectivos empleados ejerzan su libertad de asociación y negociación colectiva.
- Realizar esfuerzos para que en su cadena de valor se conozcan los principios que les rigen bajo este Código y comprometerse a realizar acciones para que sus respectivos 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.
- 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.

Código de Ética para Proveedores

América Móvil



Estos son los principios básicos de nuestra política de Derechos Humanos. Si detectas conductas indebidas y que sean inconsistentes con estos principios, presenta una denuncia en nuestro portal en <https://denuncias.americamovil.com>

Te invitamos a conocer la versión completa de la Política de Derechos Humanos en nuestro portal de América Móvil.

9. Seguridad Laboral

La seguridad es una de nuestras prioridades. Todos los Proveedores y sus colaboradores 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 los Proveedores de América Móvil deben cumplir con los estándares más altos aplicables en temas de seguridad laboral. Uno de nuestros objetivos es tener el menor número de incidentes laborales.

Por lo tanto, los Proveedores de América Móvil se comprometen 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 su operación.
- Promover un ambiente sano y seguro para sus empleados.
- Prohibir la portación de cualquier tipo de arma en el lugar de trabajo, en vehículos corporativos, o cuando se representa a América Móvil, excepto las autorizadas a nuestro personal de seguridad en su caso, para proteger a los empleados y bienes de la Empresa.
- Cumplir con todas las normas de seguridad civil y capacitar a sus empleados sobre las medidas a tomar en caso de contingencias.

Es responsabilidad de cada Proveedor de América Móvil cuidar a sus colaboradores 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 <https://denuncias.americamovil.com>

10. 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 con 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 <https://denuncias.americamovil.com>

11. Datos Personales

Los Proveedores de América Móvil deben resguardar y proteger la información personal de los clientes, con el mismo cuidado con el que protegen la propia. Esta información debe ser utilizada única y exclusivamente para los fines para los que fue recabada.

Para mantener la integridad y confidencialidad de los datos personales, los Proveedores de América Móvil deben contar con sistemas adecuados 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 debe estar limitado a aquellos empleados y Proveedores 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 y/o Proveedores autorizados 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 para obtener asesoría y asistencia.

Si detectas algún incumplimiento a nuestra Política de Privacidad, presenta una denuncia en nuestro portal <https://denuncias.americamovil.com>

Te invitamos a conocer la versión completa de nuestra Política de Privacidad en nuestro portal de América Móvil.

12. Información Confidencial

Los Proveedores de América Móvil están comprometidos a no divulgar Información Confidencial.

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

Código de Ética para Proveedores

América Móvil



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

- 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 América Móvil 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, los Proveedores y sus colaboradores deben 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 del 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 la Dirección Jurídica de América Móvil 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 Proveedores y sus colaboradores 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 la relación comercial del Proveedor con América Móvil por cualquier causa, éste deberá devolver a la Empresa toda la Información Confidencial que le haya sido entregada. De igual forma, el Proveedor deberá asegurarse que, cuando concluya la relación laboral con cada uno de sus colaboradores, estos le entreguen todos los documentos y/o herramientas de trabajo que contengan Información Confidencial de América Móvil.

La obligación de guardar confidencialidad respecto de la información de la Compañía subsiste tras la terminación de las relaciones contractuales de sus Proveedores o empleados.

Si detectas o sospechas de algún incumplimiento relacionado con el manejo de Información Confidencial, presenta una denuncia en nuestro portal <https://denuncias.americamovil.com>

Te invitamos a conocer la versión completa de nuestra Política de Privacidad en nuestro portal de América Móvil.



13. Control Efectivo de la Corrupción

Los Proveedores de América Móvil deben tener 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, los Proveedores de América Móvil, deben contar con políticas y protocolos para prevenir y combatir los actos de corrupción.

La violación a este Código de Ética, a las políticas internas, o a la legislación que resulte aplicable en materia 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 se 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.

Los Proveedores de América Móvil deben prohibir dar o recibir, directa o indirectamente, en su nombre o representación, 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.

13.1. Regalos, Gastos de Entretenimiento y Hospitalidad

América Móvil prohíbe en su política, dar o recibir regalos de terceros incluidos los Proveedores, por lo que éstos deberán de abstenerse de hacerlo; por lo que corresponde a comidas, acceso a entretenimiento u hospitalidad, pueden ser aceptables 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.

Las cortesías mencionadas en el párrafo anterior deben ser previamente reportadas y autorizadas por la Oficialía de Cumplimiento de América Móvil y deben ser razonables según las circunstancias, no excesivas e infrecuentes.

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.



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 para Proveedores, 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 de América Móvil.

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. De igual manera, si detectas o sospechas algún incumplimiento a la Política de Regalos, Entretenimiento y Hospitalidad de América Móvil, presenta una denuncia en nuestro portal <https://denuncias.americamovil.com>

13.2. 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.

Los Proveedores de América Móvil, no deben ofrecer 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.

Los Proveedores de América Móvil se abstendrán 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.

Los Proveedores de América Móvil también deben prohibir, 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 deben 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. Pueden realizar donativos a título personal y de acuerdo con las leyes locales aplicables.

Los Proveedores de América Móvil también deben prohibir 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, los Proveedores de América Móvil deben prohibir cualquier intento de ayudar a la realización u ocultamiento de actos de corrupción independientemente del beneficio que puedan obtener.

Con el fin de combatir la corrupción, los Proveedores de América Móvil deben comprometerse a:

- Apegarse a las leyes anticorrupción de todos los países en los que operan o que les sean aplicables.
- Cumplir con todas las leyes y normas de información financiera aplicables.
- Realizar todas las negociaciones, compras y transacciones financieras con apego a sus procedimientos internos y conservar durante el tiempo apropiado, todos los registros de las mismas, para ser revisados en caso de auditoría.
- Asegurarse de que los pagos que realicen sean exclusivamente por bienes o servicios efectivamente prestados.
- 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.

Si estás 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 de América Móvil en yocumplo@americamovil.com

Si detectas o sospechas de algún incumplimiento a nuestra Política Anticorrupción, presenta, una denuncia en nuestro portal <https://denuncias.americamovil.com>

Te invitamos a conocer la versión completa de nuestra Política Anticorrupción en el portal de América Móvil.



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.

14. Conflictos de Interés

Este tipo de conflictos surgen cuando los intereses de un Proveedor de América Móvil o empleado 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 Proveedor o empleado, 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?

Los conflictos de interés pueden afectar nuestro juicio, afectar la reputación e imagen de los Proveedores de América Móvil y exponerlos 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.

Asimismo, no debemos ofrecer ni aceptar regalos, favores o acceso a entretenimiento u hospitalidad que puedan influenciar nuestras decisiones o afectar las relaciones de negocio de la Empresa.

Muchos Proveedores tienen familiares o personas con una relación cercana que son empleados o clientes. 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.

Está prohibido que los Proveedores de América Móvil, por su naturaleza, puedan interferir en 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 de América Móvil 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 nuestro portal <https://denuncias.americamovil.com>

Te invitamos a conocer la versión completa de nuestra Política de Conflicto de Interés en nuestro portal de América Móvil.

15. El trato con nuestros Proveedores

Como se señaló en la sección anterior, la relación personal de los empleados de América Móvil, con nuestros Proveedores y socios comerciales no debe crear conflictos de interés, afectar su objetividad o dar la apariencia de una conducta indebida, por lo cual, en dichos casos, empleados y Proveedores deben abstenerse 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 entre Proveedores y empleados de América Móvil 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 al Protocolo de Debida Diligencia a Terceros, te invitamos a presentar una denuncia en nuestro portal <https://denuncias.americamovil.com>

Conoce la versión completa de nuestra Política de Compras y del Protocolo de Debida Diligencia a Terceros en nuestro portal de América Móvil.



16. Debida Diligencia a Terceros

Todos los Proveedores que formen o quieran formar parte de la cadena de valor de América Móvil, tienen la obligación de llevar a cabo el proceso de Debida Diligencia.

La Oficialía de Cumplimiento es responsable de aplicar las Debidas Diligencias a nuestros Proveedores a través de terceros calificados para tal efecto, considerando, entre otros:

- 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 los Proveedores de América Móvil, se sugiere establecer un procedimiento igual o similar al establecido en el Protocolo de Debida Diligencia a Terceros y con la Política de Compras de América Móvil.

Te invitamos a conocer la versión completa de nuestra Política de Compras y del Protocolo de Debida Diligencia a Terceros, en nuestro portal de América Móvil.

17. Prevención de Lavado de Dinero

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

Ante las vulnerabilidades a las que está expuesta la Empresa, los Proveedores de América Móvil deben mantenerse 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 nuestro portal <https://denuncias.americamovil.com>

Te invitamos a conocer la versión completa de nuestra Política de Prevención de Lavado de Dinero en nuestro portal de América Móvil.



18. 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, América Móvil espera que sus Proveedores asuman 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 la 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, América Móvil espera que sus Proveedores asuman la obligación de entender dichos ordenamientos jurídicos y tengan el firme convencimiento de cumplirlos apegados a su naturaleza jurídica y económica.

Por otro lado, estamos convencidos en evitar que los actos que realicen los Proveedores de América Móvil 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, los Proveedores de América Móvil no deben discutir ningún tema con un competidor si esta comunicación puede 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 la Dirección Jurídica de América Móvil antes de intercambiar información, discutir temas comerciales, negociar o contratar con un competidor.

Te invitamos a conocer la versión completa de nuestra Política de Competencia Económica en nuestro portal de América Móvil, así como las herramientas de la Cámara de Comercio Internacional, conocida como “ICC” para el cumplimiento de la normatividad de competencia económica¹; 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 Económica².

Si detectas o sospechas de algún incumplimiento a nuestros principios de Competencia, presenta una denuncia en nuestro portal <https://denuncias.americamovil.com>

¹ © Cámara de Comercio Internacional (ICC), 2015.

² DR Comisión Federal de Competencia Económica, 2015.



19. Sustentabilidad

La sustentabilidad para América Móvil significa asegurar un balance entre el aspecto económico, social y ambiental, de tal forma que la Empresa, así como sus Proveedores, puedan generar de manera continua un impacto positivo en las comunidades en las que operan 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, los Proveedores de América Móvil deben trabajar de manera continua para mantener sus 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 <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 <https://sustentabilidad.americamovil.com/informes/> o escribir a contacto-rse@americamovil.com

20. La Responsabilidad es de Todos

Nuestro Código de Ética para Proveedores 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 para Proveedores 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 parte de una comunidad empresarial global, los Proveedores de América Móvil deben cumplir con las leyes de todos los países en los que operan, por ello, en la medida de sus obligaciones, todos son responsables de conocer y cumplir con dichas leyes, reglamentos y demás legislación aplicable.



Los Proveedores de América Móvil también deben actuar de forma que se apoye el espíritu y la intención de cada ley que a la que estén sujetos. En este sentido, cuando este Código de Ética, o cualquier otro lineamiento de América Móvil, difieran de las leyes o reglamentos locales, los Proveedores deben 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 para Proveedores, escribe a yocumplo@americamovil.com

21. Incumplimiento a nuestro Código de Ética para Proveedores

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

Cualquier violación a este 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.

22. Nuestro deber de presentar denuncias

Cada uno de nosotros debe 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 Proveedores o 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 la Dirección Jurídica y/u Oficialía de Cumplimiento de América Móvil, para que, de ser necesario, coadyuve con las autoridades correspondientes.

Código de Ética para Proveedores

América Móvil



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 <https://denuncias.americamovil.com>

23. Ayúdanos a mejorar este Código

Este Código de Ética establece los estándares mínimos a los que se comprometen los Proveedores de América Móvil.

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

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.