



Gobierno del
Estado de Sonora

CÓDIGO DE CONDUCTA

TELEVISORA DE HERMOSILLO S.A. DE C.V



AGOSTO 2019

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS

ÍNDICE

- I. CARTA INVITACIÓN DEL DIRECTOR GENERAL.
- II. INTRODUCCIÓN.
- III. REGLAS DE INTEGRIDAD QUE RIGEN EL SERVICIO PÚBLICO.
- IV. OBJETIVO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA.
- V. COORDENADAS ESTRATEGICAS DE LA INSTITUCIÓN.
 - 5.1. Misión.
 - 5.2. Visión.
 - 5.3. Principios y valores.
 - 5.4. Riesgos Éticos.
- VI. LINEAMIENTOS GENERALES.
 - 6.1. Políticas editoriales y de contenido.
 - 6.2. Contrato Ley con STIRTT y convenios de singularidades.
 - 6.3. Marco normativo.
 - 6.4. Libertad de expresión y veracidad informativa.
- VII. CÓDIGO DE CONDUCTA.
 - 7.1. Respeto al televidente.
 - 7.2. Igualdad de género.
 - 7.3. Conflicto de intereses.
 - 7.4. Relación con la sociedad y televidentes.
 - 7.5. Toma de decisiones.
 - 7.6. Armonía laboral.
 - 7.7. Manejo de la información.
 - 7.8. Mejora e innovación.
 - 7.9. Cuidado de los recursos.
 - 7.10. Relación con proveedores.
 - 7.11. Medio ambiente, salud y seguridad.
 - 7.12. Comunicación interna.
 - 7.13. Calidad en el servicio al cliente
 - 7.14 Carta compromiso.
- VIII. GLOSARIO.

I. CARTA INVITACIÓN DEL DIRECTOR GENERAL

Televisora de Hermosillo, llamada entonces “La Espiga del Noroeste”, nace en el año de 1959 como parte de Telesistema Mexicano. Hasta la fecha, es la misma razón social y las mismas siglas: Televisora de Hermosillo S.A. de C.V.

Actualmente, Televisora de Hermosillo S.A, de C.V. es una empresa de participación estatal mayoritaria del Gobierno del Estado de Sonora. El Consejo de Administración está integrado por la titular del Poder Ejecutivo del Estado y los titulares de Comunicación Social, Secretaría de Gobierno, Educación y Cultura, Contraloría General del Estado, entre otros. De ahí la importancia que tiene tomar como marco de referencia los principios y valores institucionales del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2021.

Cumplir con el marco jurídico y normativo es un deber al que estamos comprometidos todos los trabajadores para forjar una cultura de la transparencia, rendición de cuentas y la realización de un trabajo eficiente.

Invito a todo el personal a la empresa a asumir un compromiso activo con la ética, la integridad, la prevención de conflictos de intereses, en contra de las conductas discriminatorias, de hostigamiento y acoso sexual así como la no tolerancia a la corrupción.

Es en el Código de Conducta donde usted, amable lector, encontrará los lineamientos y compromisos éticos y conductuales que asumimos quienes tenemos el privilegio de trabajar en esta gran empresa que es TELEMEX.

II. INTRODUCCIÓN

Directivos y personal de Televisora de Hermosillo S.A. está comprometido con la honrosa responsabilidad que implica laborar en la televisora regional con la mayor cobertura territorial en el país

Nuestro compromiso ante la sociedad sonorenses es tener un desempeño honesto y eficaz, siempre apegado a nuestro Código de Conducta impulsando una cultura ética, íntegra, de prevención de los conflictos de interés, de conductas discriminatorias y de hostigamiento sexual y acoso sexual, y la no tolerancia a la corrupción.

Es en el Código de Conducta donde usted, amable lector, encontrará los lineamientos y compromisos éticos y conductuales que asumimos quienes tenemos el privilegio de trabajar en esta gran empresa que es TELEMEX.

Tener un Código de Conducta es contar con un marco de referencia para tomar decisiones, actuar e impulsar la mejora de la empresa. Un Código es letra muerta cuando sólo

se formula y se deja en el cajón del olvido. Es por ello, que nuestro Código tendrá un seguimiento puntual y deberá ser sujeto de evaluaciones periódicas para verificar su cumplimiento por todas y cada una de las áreas de la empresa.

Es particularmente importante que todo el personal que labora en TELEMEX participe en su mejora, así que lo invitamos a presentar sugerencias e ideas al Comité de Ética e Integridad.

Esperamos que esta importante herramienta sea utilizada como apoyo en la toma de decisiones que día a día se tomen.

III. REGLAS DE INTEGRIDAD QUE RIGEN EL SERVICIO PÚBLICO.

El artículo 7° del capítulo IV del Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas de la Administración Pública Estatal establece que para enfrentar dilemas éticos, las personas servidoras públicas deberán orientar el desempeño de su empleo, cargo o comisión, conforme a las reglas de



integridad, que de manera enunciativa más no limitativa, se enlistan:

Actuación pública: La persona servidora pública que desempeña un empleo, cargo, comisión o función, conduce su actuación con transparencia, honestidad, lealtad, cooperación, austeridad, sin ostentación y buscando en todo momento contribuir a la mejora de la calidad del servicio, con una clara orientación al interés público.

Información Pública: La persona servidora pública que desempeña un empleo, cargo, comisión o función, conduce su actuación conforme al principio de transferencia y resguarda la documentación e información gubernamental que tiene bajo su responsabilidad.

Contrataciones públicas, licencias, permisos, autorizaciones y concesiones: La persona servidora pública que con motivo de su empleo, cargo, comisión o función o a través de subordinados(as), participa en contrataciones públicas o en el otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y

concesiones, se conduce con transparencia, imparcialidad y legalidad; orienta sus decisiones a las necesidades e intereses de la sociedad, y garantiza las mejores condiciones para el Estado.

Programas gubernamentales: La persona servidora pública que con motivo de su empleo cargo, comisión o función o a través de subordinados(as), participa en el otorgamiento y operación de subsidios y apoyos de programas gubernamentales, garantiza que la entrega de estos beneficios se apegue a los principios de igualdad y no discriminación, legalidad, imparcialidad, transparencia y respeto.

Trámites y servicios: La persona servidora pública que con motivo de su empleo, cargo, comisión o función participa en la prestación de trámites y en el otorgamiento de servicios, atiende a las y los usuarios de forma respetuosa, eficiente, oportuna, responsable e imparcial.

Recursos humanos: La persona servidora pública que participa en procedimientos de recursos



humanos, de planeación de estructuras o que desempeña en general un empleo, cargo, comisión o función, se apega a los principios de igualdad y no discriminación, legalidad, imparcialidad, transparencia y rendición de cuentas.

Administración de bienes muebles e inmuebles: La persona servidora pública que con motivo de su empleo, cargo, comisión o función, participa en procedimientos de baja, enajenación, transferencia o destrucción de bienes muebles o de administración de bienes inmuebles, administra los recursos con eficiencia, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que están destinados.

Procesos de evaluación: La persona servidora pública que con motivo de su empleo, cargo, comisión o función, participa en procesos de evaluación, se apega en todo momento a los principios de legalidad, imparcialidad y rendición de cuentas.

Control interno: La persona servidora pública que en el ejercicio de su empleo, cargo, comisión o

función, participa en procesos en materia de control interno, genera, obtiene, utiliza y comunica información suficiente, oportuna, confiable y de calidad, apegándose a los principios de legalidad, imparcialidad y rendición de cuentas.

Procedimiento administrativo: La persona servidora pública que en el ejercicio de su empleo, cargo, comisión o función, participa en procedimientos administrativos tiene una cultura de denuncia, respeta las formalidades esenciales del procedimiento y garantías de audiencia conforme al principio de legalidad.

Desempeño permanente con la integridad: La persona servidora pública que desempeña un empleo, cargo, comisión o función, conduce su actuación con legalidad, imparcialidad, objetividad, transparencia, certeza, cooperación, ética e integridad.

Cooperación con la integridad: La persona servidora pública en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o función, coopera con la dependencia o entidad en la que



labora y con las instancias encargadas de velar por la observancia de los principios y valores intrínsecos a la función pública, en el fortalecimiento de la cultura ética y de servicio de la sociedad.

Compromiso con la imparcialidad: La persona servidora pública, durante el desempeño de su empleo, cargo, comisión o función, mantendrá una actuación imparcial, absteniéndose de intervenir o favorecer por sí o a través de otras u otros servidores públicos bajo su dirección, a algún partido político.

Comportamiento digno: La persona servidora pública en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o función, se conducirá en forma digna, sin proferir expresiones, adoptar comportamiento, usar lenguaje o realizar acciones de hostigamiento o acoso sexual, manteniendo para ello una actitud de respeto de los derechos humanos de las personas con las que tiene o guarda relación en función pública.

IV. OBJETIVO DEL CÓDIGO DE

CONDUCTA.

La finalidad de nuestro Código es vincular el contenido del Código de Ética del Gobierno de Sonora, considerando las reglas de integridad con la Misión, Visión y las actividades sustantivas y atribuciones específicas de Televisora de Hermosillo, S.A de C.V. de tal manera que nos permita enfrentar riesgos éticos a la vez que se fomente la identificación y apropiación de una conducta ética.

V. COORDENADAS ESTRATEGICAS DE LA INSTITUCIÓN.

5.1 MISIÓN

La misión de TELEMAX es: “Somos un canal con vocación social, que impulsa la cultura, interactúa con sus televidentes, informa y entretiene a la audiencia con producciones creativas, de calidad y contenidos plurales para reforzar contigo la identidad sonorenses”.

Se debe señalar que, como televisora pública, nuestros contenidos deben procurar también la cohesión social y



el engrandecimiento de nuestro entorno, a través de programación utilitaria, didáctica y que invite al reconocimiento de nuestro estado.

5.2 VISIÓN

En el 2021, ser la televisora pública y comercial líder en el noroeste de México, eficiente, competitiva, rentable y socialmente responsable, mediante la promoción de su capital humano para lograr el reconocimiento y respeto de su teleaudiencia.

Esto implica, además, aprovechar el amplio alcance de nuestra señal en Sonora, parte de México y de Estados Unidos para consolidar cada vez más -tanto en posicionamiento, como en el área empresarial- a Televisora de Hermosillo S.A. de C.V., como una de las televisoras más importantes en el país.

5.3 PRINCIPIOS Y VALORES.

Interés público: Informar sobre asuntos relevantes que impacten a la sociedad y que propicien el desarrollo económico, social y político de nuestra entidad.

Independencia editorial: Como medio estatal, TELEMEX informa sobre las actividades gubernamentales; sin embargo, está obligada a difundir contenidos que respeten, guíen y aporten valores a nuestra sociedad, siempre bajo los principios de veracidad y pluralidad que amerita la libertad de expresión.

Compromiso con la educación y difusión de la cultura: TELEMEX ofrece a la ciudadanía su espacio televisivo para promover las diversas manifestaciones artísticas y valores sonorenses; además, tiene como función primordial servir de puente para llevar las producciones de Televisión Educativas a cada uno de los municipios donde se encuentran los repetidores de nuestra señal.

Libertad de expresión y respeto a los derechos humanos: En TELEMEX, se exponen libremente las ideas, opiniones y contenidos, con respeto a lo que marca la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal de Radio y Televisión y la



Ley Federal de Telecomunicaciones, así como la normatividad interna que regula a la empresa.

Rentabilidad económica: En este sentido, TELEMEX tiene que cumplir dos fines; por una parte, generar las producciones que logren los recursos necesarios para consolidar su autonomía financiera mediante ingresos provenientes de los sectores productivos, por otra parte, cumplir con su función social como televisora pública que promueve el desarrollo de la cultura, la educación, el deporte y espacios de noticias que informen con objetividad e imparcialidad a la ciudadanía.

Transparencia y rendición de cuentas: Todos los sistemas de gestión de TELEMEX se rigen por la transparencia y la rendición de cuentas con pleno respeto al derecho de la población a tener acceso a la información de la empresa.

Calidad de contenidos: Permanecer en la búsqueda continua de herramientas que permitan producciones de vanguardia y vayan acordes al gusto de nuestros televidentes. Realizar el trabajo

periodístico, con veracidad, respeto, cuidado y esmero profesional.

5.4. RIESGOS ÉTICOS.

En este importante rubro se identifican los siguientes riesgos:

a. **Comportamiento de los ingresos.** Los ingresos dependen tanto de las ventas que se efectúan al Gobierno del Estado del Sonora (GES), así como a la iniciativa privada, por lo que se ven afectados por las periódicas restricciones presupuestales que el GES presenta, por el comportamiento del mercado local y las nuevas tecnologías de comunicación, como también por el comportamiento de la cobranza de los servicios prestados, misma que históricamente presenta desfases en su ejecución

b. **Diseño de la Estructura Organizacional.** Siempre es posible eficientar el uso de los recursos humanos, materiales y financieros, así como mejorar las políticas de operación que permitan dar cumplimiento a un renovado marco jurídico-normativo que exigen los tiempos actuales. Por ello, es preciso



continuar con el ejercicio de revisión a detalle del desempeño de nuestro personal procurando que las labores y el perfil de cada integrante sean acorde con las necesidades de los servicios y productos que ofrece la Televisora.

c. Programación Presupuestación. Un ejercicio permanente debe ser el consolidar las prácticas modernas de programación-presupuestación a efecto de minimizar riesgos financieros y dar certidumbre a la operación y cumplimiento de obligaciones fiscales, de seguridades sociales y contractuales.

d. Recursos Materiales. Dar cumplimiento cabal al marco jurídico regulatorio de las adquisiciones y contrataciones así como al control de los activos fijos y lograr una eficiente administración de los recursos materiales.

e. Ordenamientos jurídicos. A fin de atenuar los riesgos éticos de los puntos anteriores son particularmente relevantes el cumplimiento y observancia de los:

- Artículos 7, 8 y 10 de la Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios.
- Artículos 6 y 7 de la Ley Estatal de Responsabilidades.
- Artículos 27 y 31 de la Ley del Presupuesto de Egresos y Gasto Público Estatal.
- Artículo 25 Fracción XII de la Ley que Regula la Televisora de Hermosillo, S.A. de C.V.
- Artículos 27 y 31 del Decreto número 09 del Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Sonora para el Ejercicio Fiscal 2019.
- Artículos 45, 48, 77, 91, 92, 93 y 108 del Reglamento de la Ley de Presupuesto de Egresos, Contabilidad Gubernamental y Gasto Público Estatal.

VI. LINEAMIENTOS GENERALES.

6.1. Políticas Editoriales y de Contenido.

TELEMAX cuenta desde septiembre del 2016 con un conjunto de lineamientos que rigen la manera de hacer comunicación y guían el



cumplimiento de sus principios y valores. Se trata del documento denominado Políticas Editoriales y de Contenido, cuyo propósito consiste en establecer pautas de acción que permitan el fortalecimiento y la credibilidad de nuestra televisora ante su comunidad.

El espíritu de estas políticas editoriales es evitar el hostigamiento laboral, la falta de respeto y el acoso al personal que en el pasado reciente lo obligaban a realizar prácticas no éticas en el manejo de contenidos. Son lineamientos específicos para coordinar las labores de las áreas sustantivas del canal.

Es deber de cada uno de los integrantes de la empresa apegarse a estas políticas e impulsar la mejora de las mismas. Consultar en: www.telemax.com.mx

6.2. Contrato Ley con STIRTT y Convenios de Singularidades.

Las relaciones contractuales de TELEMAX con sus trabajadores sindicalizados se rigen por el contrato ley de la Industria de la Radio y la Televisión con el Sindicato de

Trabajadores de Industria de la Radiodifusión, Televisión, Telecomunicaciones, Similares y Conexos de la República Mexicana (STIRTT). A nivel local, las relaciones contractuales se complementan con los convenios de singularidades suscritos por TELEMAX con la Delegación de STIRTT Hermosillo.

Ambos instrumentos jurídicos por lo tanto son de carácter obligatorio y establecen los compromisos formales de las relaciones contractuales de Televisora de Hermosillo S.A. de C.V. con los trabajadores sindicalizados de la empresa.

6.3. Marco normativo.

Por tratarse de una empresa de participación mayoritaria de la Administración Pública Estatal, con personalidad jurídica y patrimonios propios, TELEMAX se rige con la normatividad interna que se deriva de la Ley 187, el manual de organización actualizado y los procedimientos operativos validados por la Secretaría General de la Contraloría del Estado. Consultas en: <http://sicad.sonora.gob.mx/>



Su cumplimiento es obligatorio y de aplicación general para Directivos, empleados y trabajadores sindicalizados, así como proveedores, personal eventual y clientes interesados en los productos y servicios que ofrece la empresa.

6.4. Libertad de expresión y veracidad informativa.

El principal deber de todas las áreas de TELEMEX es, sin duda, informar a los televidentes y seguidores en redes sociales sobre los acontecimientos de interés público y el bien común, procurando el apego a la veracidad.

Es un lineamiento de este Código de Ética y Conducta que – en especial todo trabajador de TELEMEX adscrito a las Gerencias de Operaciones y Noticias se apegue al siguiente lineamiento general: “La libertad de expresión implica invitar a la reflexión y al debate, y mantenerse al margen de cualquier interés político, ideológico, social o comercial que no sea para beneficio de la comunidad”.

Los comunicadores de Telemex,

entiéndase reporteros, conductores, productores, jefes de información, community manager guionistas y camarógrafos que se desempeñen en cualquier área – sobre todo si sale al aire en nuestra programación-, tiene la responsabilidad de trabajar con información previamente corroborada como veraz misma que debe ser validada por su jefe inmediato; además, debe ser oportuna y de interés común con los criterios de calidad establecidos por la empresa.

El presente Código establece como obligatorio que todo el personal vinculado a la labor comunicación se sujete a los siguientes lineamientos.

Veracidad: Los comunicadores de Telemex deben trabajar siempre con apego a la verdad, procurando el bien común.

Fuentes de información: Es fundamental, cuidar las fuentes a las que se acude, verificando la veracidad de lo que se informa, corroborando la verdad para evitar rumores y filtraciones de información errónea.

Coberturas y transmisiones: Las



coberturas y transmisiones realizadas por los comunicadores de Telemax tendrán que sujetarse a mostrar toda la diversidad de posturas que la noticia amerite, procurando siempre la pluralidad. En época electoral, las coberturas se harán como lo indique el organismo electoral y, con base en eso, habrá que difundir la información. En cualquier otro tema que se informe, habrá que partir de la premisa de dar a conocer los hechos, siempre con responsabilidad y evitando incitar a la sociedad a realizar actos en su perjuicio.

VII. CÓDIGO DE CONDUCTA DE TELEMEX.

En la actualidad, la sociedad sonorenses exige de las dependencias y entidades gubernamentales servicios de calidad, transparencia, eficiencia y rendición de cuentas. Como parte del Poder Ejecutivo del Gobierno de Sonora, TELEMEX tiene su razón de ser en el cumplimiento de las necesidades y expectativas de una comunidad que desea estar bien informada, con programas educativos y culturales de excelencia, difusión y promoción de

las actividades deportivas y con una barra programática atractiva y de interés para los televidentes.

El Código de Conducta de TELEMEX es aplicable y debe ser observado por todas las personas que desempeñan un empleo, cargo o comisión en la empresa; por ello, es una valiosa herramienta para armonizar el comportamiento y la conducta organizacional de sus integrantes y con ello alcanzar eficientemente los objetivos y metas institucionales.

El comportamiento ético esperado de los trabajadores de TELEMEX es aquel que contribuya al desarrollo de las cualidades propias del ser humano y también de la organización.

Por ello, es de suma importancia reconocer que actuar bien supone actuar de modo que la acción realizada edifique al individuo como persona y permita generar un clima de trabajo propicio para una labor fecunda y reconocida por su calidad.

Como integrantes de una organización con tan amplia y reconocida trayectoria como TELEMEX, debemos hacernos tres



preguntas básicas al realizar nuestro trabajo:

¿Es correcto lo que hago?

Esta pregunta nos invita a reflexionar si estamos actuando conforme a derecho, o bien, infringiendo alguna disposición legal como la Constitución, alguna ley, un reglamento, el presente Código o cualquier otra disposición normativa autorizada por la empresa, para que después de esa reflexión corriamos de inmediato el rumbo, si es que no estamos siguiendo los preceptos antes mencionados, con el fin de contribuir al crecimiento y consolidación de la televisora.

¿Generan valor mis acciones?

Esta pregunta nos invita a reflexionar si nuestras acciones son justas y siempre buscan generar el mayor beneficio para la empresa, la ciudadanía o los televidentes.

¿Cómo me hace sentir?

Esta pregunta nos invita a reflexionar sobre cuáles son los sentimientos

que producen nuestras acciones, a nosotras, a nosotros y a quienes nos rodean: ¿Nos enorgullecemos?, ¿Nos gustaría que todo el mundo conociera nuestro comportamiento?

El Código de Ética y Conducta tiene como objetivo primordial ayudarnos a orientar la respuesta a estas preguntas, describiendo determinadas situaciones a fin de facilitarnos la decisión respecto a qué camino debemos tomar. En este sentido, nuestro Código expresa en acciones, los valores que deben conducir nuestro quehacer diario.

El Comité de Ética e Integridad de TELEMEX se estableció con el criterio de mantenerlo permanentemente actualizado, por lo que cada dos años, se invitará al personal a revisarlo y realizar los comentarios que crean convenientes.

El Código de Conducta está estructurado con los siguientes temas:

- 7.1. Respeto al televidente.
- 7.2. Igualdad de género.
- 7.3. Conflicto de intereses.



- 7.4. Relación con la sociedad y televidentes.
- 7.5. Toma de decisiones.
- 7.6. Armonía laboral.
- 7.7. Manejo de la información.
- 7.8. Mejora, innovación y calidad.
- 7.9. Cuidado de los recursos.
- 7.10. Relación con proveedores.
- 7.11. Medio ambiente, salud y seguridad.
- 7.12. Comunicación interna.
- 7.13. Calidad en el servicio al cliente
- 7.14. Carta compromiso.

7.1. RESPETO AL TELEVIDENTE.

El compromiso primordial de TELEMEX es con los televidentes, por ello:

Debo

7.1.1 Mantener una conducta comprometida con el televidente, entendiendo ésta como el conjunto de acciones que ejecuto dentro y fuera de la empresa orientadas a cumplir con mi quehacer cotidiano.

7.1.2 Cumplir responsablemente con mis labores cotidianas, así como las metas y objetivos de mi área y, por

ende, al logro de la misión y visión institucional.

7.1.3 Mantener un espíritu positivo, de respeto y colaboración con mis compañeros y compañeras de trabajo en donde la actitud de servicio sea la constante, siendo consciente de que todo ello lo reflejamos también en la sociedad.

7.1.4 Ajustarme con disciplina a los tiempos y a los horarios establecidos, asistiendo puntualmente a mis deberes laborales.

7.1.5 Ser ejemplo de colaboración y de unidad ante mis compañeros, compañeras y superiores.

7.1.6 Fomentar el trabajo en equipo dentro del área asignada a mi cargo, tratando con respeto y sin hacer distinciones a todos y todas mis colaboradores, así como dignificando día a día su trabajo a través de mi ejemplo de responsabilidad y servicio a los demás.

7.1.7 Promover y consolidar una cultura de legalidad y rechazo a la corrupción.



No debo

7.1.8 Provocar conflictos con y entre mis compañeros y compañeras.

7.1.9 Amenazar o tratar injustamente a cualquier persona haciendo ostentación de mi cargo, puesto o comisión dentro o fuera de la empresa.

7.1.10 Vender cualquier tipo de mercancía dentro de las instalaciones de TELEMEX ni participar o propiciar tandas, rifas y sorteos que me distraigan a mí y a mis compañeros y compañeras de las labores encomendadas.

7.1.11 Presentarme a mis labores bajo los efectos del alcohol o cualquier otra sustancia indebida.

7.1.12 Checar los controles de asistencia de otros compañeros y compañeras de trabajo.

7.1.13 Utilizar mi autoridad para la ejecución de servicios personales a través de mis colaboradores y colaboradoras, ajenos al trabajo que tienen asignado.

Mi compromiso

Conocer, respetar, cumplir y hacer cumplir el marco jurídico - administrativo de la Empresa, desde la Constitución Política de nuestro país, así como las leyes, decretos, reglamentos, acuerdos, políticas, manuales y procedimientos de TELEMEX asegurando así el cumplimiento de mis responsabilidades. Asimismo, solicitar a mis superiores jerárquicos, se me den a conocer los contenidos de los Manuales de la Unidad Administrativa a que pertenezco, para así, identificar el objetivo y las funciones del área de trabajo donde me desempeño, así como los procedimientos administrativos y perfiles de puesto que han sido documentados para facilitar mi labor.

7.2. IGUALDAD DE GÉNERO.

La igualdad de género forma parte de la identidad institucional ya que incide en las relaciones laborales justas y equitativas entre mujeres y hombres. La perspectiva de género fomenta un clima laboral en el que las creencias y



los valores institucionales no permiten la discriminación, la desigualdad ni la violencia laboral.

Esta última incluye el hostigamiento sexual entendido como “el ejercicio del poder, en una relación de subordinación de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral/escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva” y el acoso sexual definido como “una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realicen uno o varios eventos”.

1. Según la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, la violencia laboral “[...] es la negativa ilegal a contratar a la víctima o a repasar su permanencia o condiciones generales de trabajo; la descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, la explotación y todo tipo de discriminación por condición de género.”.

Debo

7.2.1 Buscar que mi conducta y trabajo propicie una cultura de no discriminación y equidad de género hacia el exterior y al interior de la empresa.

7.2.2 Incluir acciones afirmativas que favorezcan la igualdad entre mujeres y hombres en las políticas y acciones relacionadas con las atribuciones de mi área de trabajo.

7.2.3 Asumir la igualdad de trato y de oportunidades e impulsar el trabajo en equipo en el que se fomente por igual la participación de mujeres y hombres.

7.2.4 Tratar por igual, con amabilidad y respeto a todas y todos mis compañeros de trabajo.

7.2.5 Ser justo en el trato para con las y los demás sin generar beneficios en razón del género.

7.2.6 Usar lenguaje incluyente en cualquier forma de expresión para comunicarme con las y los demás al exterior y al interior de la institución.



7.2.7 Fomentar el acceso a oportunidades de desarrollo sin discriminación de género.

No Debo

7.2.8 Fomentar estereotipos o prejuicios que favorezcan las desigualdades entre mujeres y hombres.

7.2.9 Generar liderazgos que abusen del poder y/o que promuevan la discriminación y la desigualdad de género.

7.2.10 Discriminar por razones de género, grupo étnico, religión, creencias, color, nacionalidad, edad, orientación sexual, estado civil, estructura familiar, capacidades diferentes, condición social, antecedentes laborales, ideologías políticas o cualquier otra característica que atente contra la dignidad humana.

7.2.11 Utilizar mi puesto o cualquier otro recurso para solicitar favores u obtener algún beneficio personal, familiar o bien para beneficiar o perjudicar indebidamente a terceros

por razones de género.

7.2.12 Ejercer algún tipo de violencia laboral hacia mis compañeras o compañeros de trabajo, aludiendo a su género o a alguna otra característica inherente a su persona.

7.2.13 Utilizar lenguaje sexista al comunicarme con las y los demás, o a través del uso de símbolos o imágenes que fomenten los roles y estereotipos de género.

7.2.14 Condicionar los derechos y/o las prestaciones con las que cuenta la empresa para las trabajadoras y los trabajadores.

7.2.15 Realizar cualquier acto que acose u hostigue sexualmente a mis compañeras o compañeros de trabajo.

Mi compromiso

Comportarme como una persona justa y transparente comprometida con la no discriminación a nadie en razón del género al que pertenece ni por ningún otro motivo. Mis actos y las formas en cómo me relaciono con las y los demás compañeros de trabajo contribuyen a la conformación



de un ambiente laboral inclusivo, sano, respetuoso y libre de acoso u hostigamiento sexual y laboral.

7.3. CONFLICTO DE INTERESES

En el desempeño de mi trabajo es fundamental tener como prioridad el interés general de la empresa y no el beneficio personal, evitando cualquier contraposición de intereses. Por ello:

Debo

7.3.1 Ajustar mis actos a la ley y a la normatividad aplicable.

7.3.2 Actuar siempre con lealtad, compromiso, honradez, transparencia y apego a los principios, valores y normas de TELEMEX.

7.3.3 Renunciar a tomar decisiones cuando exista o pueda existir algún conflicto de intereses y hacerlo del conocimiento de mi superiora o superior jerárquico.

7.3.4 Actuar siempre con objetividad e imparcialidad, de acuerdo con los intereses, la comunidad y buscando

el bien común.

7.3.5 Cumplir cabalmente con las obligaciones de mi puesto, independientemente de ideologías, preferencias partidistas y creencias religiosas o preferencias sexuales.

No debo

7.3.6 Utilizar y/o formar parte de cualquier sociedad comercial, familiar, o intermediar con terceros para hacer negocios u obtener beneficios personales que puedan constituir un conflicto de intereses o un ilícito.

7.3.7 Influir en las decisiones de otras servidoras y servidores públicos para lograr provecho, ventaja personal, familiar o para terceros.

7.3.8 Aprovecharme de los servicios contratados para fines personales.

7.3.9 Aceptar regalos o dádivas de cualquier índole, fuera de lo permitido por la normatividad de la empresa.

7.3.10 Interpretar la normatividad para buscar beneficio personal,



familiar o para beneficiar o perjudicar a un tercero.

Mi compromiso

A través de estas acciones me comprometo a impulsar el interés de TELEMEX por encima de mis intereses personales y evitar cualquier acción en la que pueda obtener beneficios económicos o de cualquier tipo que sean ajenos a la retribución que obtengo.

7.4. RELACIÓN CON LA SOCIEDAD Y TELEVIDENTES.

Debo tomar conciencia de la gran responsabilidad que implica ser miembro de TELEMEX en todos los ámbitos de acción, principalmente frente a la sociedad y sus televidentes. Mis acciones deben mantener lazos de armonía y yo debo ser siempre ejemplo de honestidad, compromiso y lealtad con la organización.

Debo

7.4.1 Tomar en cuenta en todo momento y lugar que represento a

TELEMEX ante la sociedad y los televidentes en particular, por lo que debo actuar con honestidad, transparencia, sencillez y cordialidad, basando mi conducta en el Código de Ética y Conducta.

7.4.2 Orientar mi trabajo con la misión y la visión de TELEMEX, aportando mis capacidades, conocimientos y esfuerzos al máximo para el logro de los objetivos y metas de mi área de trabajo.

7.4.3 Atender con eficiencia y cortesía a la ciudadanía en sus requerimientos, trámites, servicios y necesidades de información, eliminando toda actitud de prepotencia, favoritismo, discriminación e insensibilidad.

7.4.4. Cumplir cabalmente con las Políticas Editoriales y de Contenido, así como con los manuales y procedimientos vigentes de mi área de trabajo.

7.4.5. Promover las tradiciones regionales, así como las riquezas geográficas y los sitios de alto valor histórico y cultural de Sonora y de



nuestro país, privilegiándolas por encima de las expresiones culturales y de entretenimiento de otras naciones.

7.4.6. Los conductores de programas de entretenimiento deben guardar el debido respecto a la televisora, al auditorio, y a los invitados, absteniéndose utilizar palabras, gestos o ademanes obscenos.

7.4.7. Las series y programas de corte musical en los que se hace una verdadera apología de los estilos de vida violentos y de contenido erótico, deben ser revisados y autorizados previamente, por el titular del área respectiva o en su caso, puestos fuera de circulación si no garantizan el respeto a los valores familiares.

No debo

7.4.8 Dar un trato injusto, descortés o amenazante a la ciudadanía y/o a las personas con las que interactúo mucho menos en mi trato con los televidentes.

7.4.9 Utilizar la identificación de TELEMEX, ni la papelería oficial para beneficio personal, familiar o bien

para beneficiar o perjudicar a terceros.

7.4.10 Aceptar o solicitar privilegios y descuentos en bienes y servicios que no me correspondan utilizando mi cargo público.

Mi compromiso

Me comprometo a conducirme con dignidad y respeto hacia mi persona, mis compañeras, compañeros, televidentes y la sociedad en general; tratando a quienes me rodean de manera amable y cordial, sin importar género, capacidades especiales, edad, religión, lugar de nacimiento y nivel jerárquico.

7.5. TOMA DE DECISIONES

En el desempeño de nuestro trabajo hay ocasiones en que debemos tomar decisiones, y éstas deben ser apegadas al marco jurídico con el propósito de cumplir los objetivos y metas institucionales. Ante situaciones imprevistas o inéditas, o donde existan dudas fundadas debemos apoyar nuestras decisiones consultándolas con nuestros superiores o con alguna área



competente.

Mis acciones siempre repercuten en otros, por lo que debo ser prudente en su evaluación y ejecución.

Debo

7.5.1 En caso de duda ante la toma de cualquier decisión, consultar la normatividad aplicable, este Código de Conducta y a la superiora o superior inmediato.

7.5.2 Decidir con honestidad, congruencia y transparencia, anteponiendo el interés público a mis intereses particulares y siempre buscando evitar cualquier acto de corrupción.

7.5.3 Actuar conforme criterios de justicia y equidad, sin hacer distinción de ningún tipo por motivos personales.

7.5.4 Elegir siempre la mejor opción que favorezca el cumplimiento de la misión y objetivos de TELEMEX.

7.5.5 Propiciar la participación de mis compañeros y compañeras en la toma de decisiones, para fomentar el trabajo en equipo y la transparencia.

7.5.6 Agilizar la toma de decisiones, evitando postergar los asuntos que se encuentran bajo mi responsabilidad.

7.5.7 Atender y resolver los asuntos a mi cargo con estricto apego a la ley y normatividad aplicable.

No debo

7.5.8 Conceder preferencias o privilegios indebidos a personas, empresas o institución alguna.

7.5.9 Evadir mi responsabilidad en la toma de decisiones necesarias, que posteriormente se traduzcan en problemas más graves.

7.5.10 Actuar basándome en intereses personales al desempeñar mis funciones como trabajador de TELEMEX.

7.5.11 Tomar decisiones si no tengo la facultad o autorización correspondiente.

7.5.12 Obstaculizar el flujo de los asuntos que se encuentren bajo mi responsabilidad por falta de sentido de urgencia en mi diario actuar.



7.5.13 Ejercer facultades que no estén previstas por la normatividad vigente aun cuando me lo solicite un superior jerárquico.

Mi compromiso

A través de estas conductas me comprometo a tomar decisiones que competan al buen desempeño de mi trabajo y que siempre aporten valor a la empresa enriqueciendo sus servicios con calidad, rapidez y oportunidad.

7.6. ARMONÍA LABORAL

Un buen ambiente laboral es indispensable en toda organización, un sano equilibrio entre la vida laboral, familiar y personal propicia las condiciones básicas para elevar la eficiencia y productividad en las empresas. Reconociendo la importancia de este hecho,

Debo

7.6.1 Respetar los horarios de trabajo, debido a la importancia que tiene el equilibrio entre la vida laboral, familiar y personal, ya que esto

permite que las y los trabajadores de la empresa mejoren su rendimiento y su productividad.

7.6.2 Priorizar y organizar mi tiempo en función de las tareas urgentes pero también las importantes en el área de trabajo.

7.6.3 Convocar reuniones sólo cuando sea estrictamente necesario, las cuales deben ser agendas, ágiles y propicien el control de los acuerdos tomados.

7.6.4 Favorecer la interrelación de los miembros de mi familia con mi trabajo, a través de su participación en actividades sociales y culturales organizadas.

7.6.5 Fomentar los valores de igualdad y corresponsabilidad dentro de mi área de trabajo y en mi familia.

7.6.6 Fomentar la utilización de los servicios sociales y culturales brindados por la TELEMEX, por ejemplo los lugares recreativos o de esparcimiento para propiciar la conciliación entre la vida familiar y laboral.

No debo



7.6.7 Esperar que los demás se adapten constantemente a mis horarios, ya que su tiempo es tan valioso como el mío.

7.6.8 Descuidar mi trabajo, desperdiciando el tiempo en actividades que no agreguen valor a las funciones de mi puesto y/o distraigan a mis compañeras y compañeros en el cumplimiento de sus funciones.

7.6.9 Postergar decisiones que impidan dar solución a problemas o procesos que pudieran afectar mi desempeño laboral o el de mi área de trabajo.

Mi compromiso

A través de estas conductas me comprometo a la búsqueda de la conciliación y un sano equilibrio entre las funciones que realizo en mi trabajo, utilizando mis recursos y mi tiempo de manera planeada, eficiente y productiva, reflejándose en una mejor calidad de vida a través de mi realización personal, laboral y social.

7.7. MANEJO DE LA

INFORMACIÓN

El manejo de la información que se genera, que llega y que se procesa dentro de la Empresa debe hacerse con responsabilidad y cuidado. La información que puede compartirse es la que concierne únicamente a los servicios que brinda TELEMEX y que queda estipulada en la normatividad, con excepción de la información clasificada como reservada o confidencial, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

Debo

7.7.1 Resguardar y cuidar todo tipo de información y documentación bajo mi responsabilidad por razón de mi cargo, de acuerdo con los criterios de reserva, confidencialidad y publicidad específicos consignados en las leyes y los reglamentos aplicables.

7.7.2 Impedir la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebida de información.

7.7.3 Entregar a mis superiores los expedientes, fondos, valores o bienes cuya atención o guarda estén a mi cuidado, de acuerdo con las



disposiciones aplicables en caso de renuncia o separación.

7.7.4 Actuar con imparcialidad y cuidado en la elaboración y manejo de información interna, así como en la atención de las solicitudes hechas en el marco legal que garantice la transparencia.

7.7.5 Comunicar inmediatamente a mis superiores cualquier duda en asuntos de información así como cualquier acto contrario a las disposiciones de este Código de Conducta.

7.7.6 Ser consciente y concientizar a mis colaboradoras y colaboradores que la discreción como servidora y servidor público es una característica que nos permite dignificar nuestro actuar.

7.7.7 Generar información clara, veraz, oportuna y confiable, en el ejercicio de mis funciones.

7.7.8. Con respecto a la información que se trasmite al televidente debo:

a. Rechazar distorsiones que escondan la importancia de los

hechos.

b. Hacer una clara distinción entre hecho, conjetura, opinión y comentario, cuando cada uno de estos se presente.

c. Revelar claramente el origen de la información obtenida.

d. Tener cuidado con los reportajes sobre nuevos tratamientos médicos o drogas, por lo que debe verificarse todas las afirmaciones con fuentes acreditadas por su rigor científico y acreditación.

e. Evitar cualquier tipo de plagio o intentar conseguir información o imágenes a través del engaño, así como grabar imágenes de personas en su propiedad sin su consentimiento, a menos que el interés público de hacerlo sea claro.

f. Tratar siempre a las personas involucradas en un crimen o una tragedia de una forma respetuosa y digna, mostrando siempre respeto a las víctimas.

g. Evitar el uso del lenguaje propio de las corporaciones policíacas en la redacción y lectura de la nota roja.

h. No sugerir heroicidad en los actos criminales de narcotraficantes.

i. Aclarar la procedencia ilícita de las imágenes de la riqueza generada



por actividades ilegales, como incautación de dinero y otras propiedades.

j. Evitar promover el estilo de vida del narcotraficante, tanto en programas de entretenimiento como en los segmentos de noticias.

k. Informar a los superiores si, derivado del manejo de información, han sido amenazados, o si tienen sospecha de que corre peligro su integridad física o moral.

l. No informar sobre amenazas de bomba u otras armas, a menos que la seguridad pública lo justifique, o cuando las autoridades pidan que se haga.

m. No detallar los pasos que se siguieron para la realización de un delito, en todo caso, presentar el trabajo que realizó la policía para la detención del delincuente o la solución de un caso.

n. Evitar mencionar los nombres de las víctimas de un crimen, así como transmitir material que pueda contribuir con la identificación de la misma.

ñ. Actuar con especial cuidado cuando se toquen temas que tengan que ver con violencia intrafamiliar, crímenes sexuales y violaciones.

o. Actuar con sensibilidad y cortesía hacia el público, y en particular con aquellas personas envueltas en trágicos eventos.

p. Tener cuidado extremo para que los menores de edad no sean instigados a dar entrevistas, queda prohibido ofrecerles incentivos o regalos para que cooperen. Por ello, ningún menor de edad deberá ser grabado o entrevistado acerca de su bienestar, a menos que uno de los padres, guardián o tutor hayan otorgado el permiso. También no abordar a ningún menor en los colegios o escuelas sin permiso de una autoridad escolar.

q. Avisar al televidente si se transmitirán escenas con contenido fuerte o violento.

r. Identificar fuentes siempre que sea posible. El término “fuentes confidenciales#” deberá ser utilizado solamente cuando sea claro que el informador puede ser perjudicado. Debe mantenerse todos los compromisos necesarios para proteger una fuente confidencial. Cuando la fuente insiste en el anonimato deberá buscarse otra, preferiblemente que pueda ser citable, o en su caso buscar la



verificación.

s. Respetar y honrar la promesa de confidencialidad hecha a una fuente. Sin embargo, se debe estar consciente de las posibles consecuencias, como podría ser una orden judicial para que el periodista revele la identidad de la fuente en cuestión, lo que estará sujeto a las leyes con injerencia en el asunto.

t. Admitir y reconocer errores en forma seria y objetiva; éstos deberán ser corregidos en la primera oportunidad.

u. Dar la oportunidad justa de responder a personas u organizaciones que hayan sido criticadas en programas o noticias de TELEMEX, en el mismo programa donde se haya generado dicha crítica.

v. Defender la independencia personal y el inalienable derecho a informar evitando todos los factores externos que pretenda influir el contenido de la noticia. Para ello, debo recolectar todos los hechos sucedidos y vigorosamente rechazar influencias por parte de anunciantes, fuentes, personas allegadas a la noticia, e individuos influyentes. Asimismo, oponerse a influencias

políticas que puedan cambiar el sentido de la noticia y resistir intimidaciones. A la vez de reconocer que el patrocinio de las noticias no determinará, restringirá o manipulará el contenido de las mismas.

No debo

7.7.9 Traficar, entorpecer, detener, difundir, obstaculizar registros y demás información interna con el fin de obtener beneficios personales de cualquier índole.

7.7.10 Hacer declaraciones oficiales a nombre de la empresa.

7.7.11 Utilizar con fines distintos a los de nuestra misión, los documentos elaborados internamente.

7.7.12 Colocar carteles, fotos u otro tipo de información en tableros y cualquier sitio a la vista, sin la autorización correspondiente.

7.7.13 Ser participe o promover la cultura del rumor, a través de la cual, se fomenta la inquietud del personal, disminuyendo nuestra productividad.



7.7.14 Utilizar la información o el puesto asignado bajo mi responsabilidad como medio de presunción, posicionamiento social o para obtener algún beneficio personal.

Mi compromiso

A través de estas conductas me comprometo a cuidar con confidencialidad total la información que maneje en mis funciones y de la que tenga conocimiento como trabajador de TELEMEX. Ofreceré a la sociedad los mecanismos adecuados para acceder libre y transparentemente a la información que genere la Empresa, siempre y cuando no sea reservada por razones legales o por respeto a la privacidad de terceros.

7.8. MEJORA, INNOVACIÓN Y CALIDAD.

Nuestras condiciones de vida laboral dependen de nuestro compromiso de impulsar acciones tendientes a innovar y mejorar la calidad de nuestro trabajo

Tengo que dirigir mis esfuerzos a ser mejor, aprovechando cualquier oportunidad de aprendizaje que se me presente tanto en el trabajo como en cualquier esfera de la vida. Ser mejores en lo personal y profesional nos asegura el crecimiento individual y colectivo.

Debo

7.8.1 Aprovechar las actividades de capacitación y desarrollo, culturales, deportivas y de cuidado de la salud que brinda y promueve la empresa así como otras instituciones que colaboran con ella, teniendo plena conciencia de que yo soy responsable de mi desarrollo personal.

7.8.2 Mantener actualizados mis conocimientos para desarrollar óptimamente mis funciones.

7.8.3 Mostrar la mejor disposición para mejorar permanentemente mi desempeño.

7.8.4 Proponerme aprender



constantemente algo nuevo, que mejore mi desempeño laboral.

7.8.5 Promover el reconocimiento en público y la corrección de errores en privado.

7.8.6 Propiciar el desarrollo de mis colaboradoras y colaboradores a través de la asistencia a los cursos de capacitación programados para su desarrollo profesional y personal.

7.8.7 Facilitar a las y los subalternos la asistencia a las sesiones de capacitación institucional.

No debo

7.8.8 Desconocer la descripción de mi puesto y mis responsabilidades.

7.8.9 Dejar de aprender de mis errores.

7.8.10 Desaprovechar las oportunidades que se me presentan para actualizar y elevar mis conocimientos a través de los programas de formación brindados por TELEMEX, aunados a nuestro diario hacer.

7.8.11 Interrumpir y/o cancelar los programas de capacitación en los que participo o en los que interviene el personal a mi cargo.

Mi compromiso

A través de estas conductas me comprometo a fomentar la mejora la calidad e impulsar la innovación de mi trabajo para con ello mantenerme siempre actualizado, además de colaborar con mis compañeras y compañeros para incentivar su desarrollo, mejorando nuestro desempeño como equipo de trabajo.

7.9. CUIDADO DE LOS RECURSOS HUMANOS, FINANCIEROS Y MATERIALES

Los recursos que utilizamos y el espacio donde trabajamos son proporcionados por la sociedad y son escasos. Mi responsabilidad es cuidarlos, incorporando criterios de optimización, conservación y preservación.

Este cuidado garantiza una mejor calidad de vida, no sólo hoy sino para



las generaciones futuras. En este sentido el desperdicio de recursos es intolerable.

Debo

7.9.1 Asegurar que aprovecho al máximo mi jornada laboral para cumplir con mis funciones.

7.9.2 Con base en los principios de racionalidad y ahorro, asignar adecuada, transparente, justa e imparcialmente los recursos humanos, materiales y financieros bajo mi responsabilidad.

7.9.3 Utilizar óptimamente todo tipo de recursos que me hayan sido asignados evitando abusos y desperdicio en su uso.

7.9.4 Emplear de manera responsable, óptima, y para uso exclusivo de la empresa, el teléfono, Internet, equipo de cómputo, cámaras, equipo de sonido, archivos, videograbadoras, celulares, sistemas o programas informáticos, correo electrónico, así como otro tipo de recursos: copias, papel, materiales de escritorio, agua, luz y otros, utilizando

de ser posible papel reciclado para imprimir o fotocopiar documentación interna.

7.9.5 Conservar el equipo, muebles e instalaciones, así como denunciar cualquier acto de vandalismo o uso inadecuado que afecte cualquier mueble o inmueble.

7.9.6 Aprovechar el correo electrónico en lugar de otros medios (mensajería, etc.) para enviar y recibir información, lo que permitirá hacer más eficiente la comunicación interna.

7.9.7 Optimizar el uso de los recursos financieros para fines específicos de la empresa evitando autorizar su uso en beneficio personal.

7.9.8 Respetar el tiempo de los demás siendo estrictamente puntual en mis compromisos laborales.

No debo

7.9.9 Sustraer de las oficinas los bienes que se me proporcionan para el desempeño de mis tareas: datos, información, computadoras, programas de cómputo y sus copias,



impresoras, copadoras, teléfonos, lápices y cuadernos), unidades de almacenamiento, papelería en general y artículos de limpieza y mantenimiento, así como los insumos para la protección civil.

7.9.10 Hacer llamadas personales de larga duración, larga distancia o a teléfonos celulares.

7.9.11 Instalar en las computadoras programas sin licencia o que tengan una finalidad distinta a mis responsabilidades laborales.

7.9.12 Utilizar el servicio de Internet para revisar páginas o sitios inapropiados, tales como los pornográficos, material ofensivo, juegos o para beneficiarme por una actividad distinta a mi trabajo.

7.9.13 Hacer uso personal de los vehículos oficiales.

7.9.14 Descuidar y maltratar el equipo asignado bajo mi responsabilidad como automóviles, equipo de cómputo y de comunicaciones, entre otros.

Mi compromiso

A través de estas conductas me comprometo a optimizar los recursos humanos, financieros y materiales de TELEMEX, cumpliendo exclusivamente con su propósito, adoptando criterios de racionalidad y ahorro dentro de una cultura de austeridad, con el objetivo de garantizar la transparencia y la construcción del buen gobierno ajeno a prácticas de corrupción y uso ineficiente de los recursos propiedad de la empresa.

7.10. RELACIÓN CON PROVEEDORES

Es vital en nuestra condición de trabajadores de TELEMEX establecer relaciones con proveedores basadas en la honestidad y el respeto mutuo. Por lo tanto, las operaciones y transacciones con los proveedores deben subordinarse a los principios legítimos de un libre acuerdo en consonancia con los principios de la ley y la normatividad aplicable.

Debo

7.10.1 Ofrecer las mismas



oportunidades a todas y todos los proveedores. Cualquier restricción debe tener fundamentos técnicos y profesionales sólidos.

7.10.2 Cumplir y hacer cumplir íntegramente las obligaciones contraídas por ambas partes.

7.10.3 Garantizar la veracidad y claridad en la información de los productos y servicios propuestos para la empresa.

7.10.4 Elegir al proveedor o proveedora que ofrezca la mejor opción en calidad, tiempo de entrega y precio.

7.10.5 Asegurar que toda la información que se brinde a proveedores, por motivo de trabajo, permanezca en total confidencialidad; así mismo, convocar a la mayor cantidad de prestadores de bienes y servicios posible.

7.10.6 Mostrar siempre disposición a rendir cuentas respecto a los productos o servicios adquiridos en mi área para la Empresa.

7.10.7 Denunciar cualquier intento de soborno.

No debo

7.10.8 Aceptar dádivas de ninguna especie para favorecer, privilegiar o preferir a cualquier proveedor de bienes o servicios.

7.10.9 Participar en procesos de corrupción donde comprometa calidad, cantidad y precio, y lesione los intereses de la empresa.

7.10.10 Dar información privilegiada en caso de concurso o licitación.

7.10.11 Elegir una proveedora o proveedor que no compruebe su reputación en la entrega de calidad de productos y servicios.

Mi compromiso

A través de estas conductas me comprometo a tratar a las y los proveedores de productos y servicios de una manera equitativa, honesta, con apego a la ley y a la normatividad, para garantizar así la transparencia en mi trabajo.



7.11. MEDIO AMBIENTE, SALUD Y SEGURIDAD

El cuidado de nuestro medio ambiente forma parte de una cultura que nos garantiza el presente como sociedad y asegura condiciones favorables de desarrollo para las generaciones futuras. Es impostergable que cada colaborador de TELEMEX asuma este compromiso en todas las acciones que tengan que ver con el respeto al medio ambiente, a la salud y a la seguridad del entorno y al interior de la empresa.

Debo

7.11.1 Cumplir estrictamente con las disposiciones de uso y seguridad de las instalaciones, incluyendo estacionamientos y sanitarios, y reportar a la o al superior jerárquico cualquier situación que pudiese ser riesgosa para la salud, seguridad e higiene laboral, tanto de quienes formamos parte de TELEMEX como para el entorno ambiental.

7.11.2 Reutilizar el material de

oficinas cuanto sea posible (papel, sobres, tarjetas, carpetas, USB, etc.), apagar las luces y equipos eléctricos cuando no estén en uso para evitar el desperdicio; contribuyendo así, a la disminución en la contaminación por generación de energía.

7.11.3 Mantener limpio y organizado mi lugar de trabajo, incluyendo mi uniforme (en caso de portarlo), contribuyendo a la higiene, seguridad y buena imagen de TELEMEX.

7.11.4 Portar siempre y en lugar visible la identificación que haga constar que soy un trabajador al servicio de la empresa.

7.11.5 Colaborar en lo que se me indique para facilitar la realización de las acciones de protección civil.

7.11.6 Fumar únicamente en los lugares designados para este fin.

No debo

7.11.7 Empezar cualquier acción que pueda poner en riesgo la salud y la seguridad tanto propia como de las y los demás, así como al medio



ambiente.

7.11.8 Introducir armas de fuego o de cualquier otro tipo a las instalaciones de TELEMEX, salvo las personas autorizadas.

7.11.9 Bloquear las zonas de seguridad y equipos de emergencia.

7.11.10 Permitir el acceso a vendedores, vendedoras o a cualquier persona ajena a la institución.

7.11.11 Ingerir alimentos en lugares de trabajo sin previa autorización siempre y cuando sea en los lugares autorizados, cuidando en todo momento dejar limpio el lugar y los utensilios usados.

7.11.12 Instalar aparatos eléctricos ajenos a las oficinas, como radios y televisiones.

Mi compromiso

A través de estas conductas me comprometo a cuidar mi salud, mi seguridad y la de mis compañeras y compañeros; a promover y desarrollar acciones que protejan el medio

ambiente para beneficio de la sociedad y a los integrantes de TELEMEX.

7.12. COMUNICACIÓN INTERNA

El trato justo, respetuoso y digno es indispensable para el establecimiento de relaciones interpersonales cordiales, además que contribuye a lograr un ambiente laboral sano, por lo que es importante identificar si establecemos relaciones de abuso de poder y dominación, para entonces modificarlas en favor de relaciones de equidad, libres de violencia laboral en cualquiera de sus formas.

Debo

7.12.1 Analizar la forma cómo me relaciono con quienes me rodean y probar nuevas opciones de interacción, equitativas e incluyentes.

7.12.2 Mantener relaciones laborales cordiales y respetuosas, que no se basen exclusivamente en niveles jerárquicos o de autoridad.

7.12.3 Fomentar la interacción y participación de personas ubicadas en diferentes niveles jerárquicos, para



la exposición de ideas que permitan conseguir objetivos comunes e institucionales.

7.12.4 Dirigirme a las personas con quienes interactúo con respeto y dignidad.

7.12.5 Vivir sin violencia (no sufrirla, no ejercerla, no ser cómplice).

7.12.6 Identificar la violencia cuando sea testigo de ella, para propiciar el ejercicio de acciones que ayuden a combatirla.

No debo

7.12.7 Ejercer relaciones de poder negativas o de dominación.

7.12.8 Calificar el desempeño laboral de quienes me rodean en forma ofensiva.

7.12.9 Hablar mal de una persona a sus espaldas, hacer bromas sarcásticas.

7.12.10 Difundir rumores o chismes.

7.12.11 Realizar actos que atenten

contra la integridad física y emocional; así como la dignidad humana.

7.12.12 Permitir prácticas abusivas y denigrantes entre las compañeras y compañeros de trabajo.

7.12.13 Incitar al odio, violencia, rechazo, burla, difamación, injuria, persecución o la exclusión de una persona o de un grupo de personas.

7.12.14 Limitar la libre expresión de ideas o de pensamiento.

Mi compromiso

A través de estas conductas me comprometo a mejorar y mantener relaciones interpersonales positivas, respetando las opiniones, sentimientos, actividades, creencias, entre otras características individuales de las y los compañeros; brindando un trato respetuoso y digno, que tome en cuenta los puntos de vista de las y los demás, para contribuir a un ambiente laboral libre de violencia.

7.13. CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE.



La razón de ser de toda empresa son sus clientes, en el caso de TELEMAX todos los esfuerzos del personal deben estar dirigidos al mejoramiento de los productos y servicios que generamos para nuestros clientes. La única forma posible de mantenerse competitivos es con productos de máxima calidad a precios accesibles.

Debo

7.13.1 Poner en primer lugar la calidad en el servicio a mis clientes.

7.13.2 Cumplir y/o determinar con los criterios de calidad de los productos y servicios del área donde laboro.

7.13.3 Llegar un control de las no Conformidades en el servicio.

7.13.4 Atender las quejas y/o sugerencias que presenten mis clientes.

7.13.5 Impulsar la mejora en la calidad en el servicio.

7.13.6 Hacer del conocimiento a mi

superior cualquier irregularidad en el servicio al cliente.

No debo

7.13.7 Hacer caso omiso de las quejas del cliente.

7.13.8 Responde descortésmente mucho menos agresivamente a mis clientes.

Mi compromiso

Otorgar un servicio de calidad a mis clientes, al cumplir y establecer con los criterios de calidad en el área donde laboro.



7.14. CARTA COMPROMISO.

CARTA COMPROMISO	
CÓDIGO DE CONDUCTA DE TELEVISORA DE HERMOSILLO S.A. DE C.V.	
<p>He recibido y conozco el Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas de la Administración Pública Estatal y el Código de Conducta de Televisora de Hermosillo S.A. de C.V., por lo que voluntariamente me comprometo a cumplirlos y a observar un comportamiento en estricto apego a sus disposiciones, además de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manifestar de manera oportuna mis preocupaciones y dilemas éticos ante el Comité de Ética e Integridad de TELEMEX, o ante la Unidad de Ética, Integridad Pública y Prevención de Conflictos de Interés de la Dirección General de Contraloría Social de la Secretaría General de la Contraloría del Estado de Sonora. 2. Identificar situaciones Éticas o de Conflictos de Interés en las que requiera apoyo o capacitación. 3. No tomar represalias contra persona alguna por manifestar sus preocupaciones por posibles vulneraciones al Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas de la Administración Pública Estatal y del Código de Conducta de Televisora de Hermosillo, S.A. de C.V. 4. Cooperar de manera total y transparente en las investigaciones que realice el Comité o el Órgano Interno de Control, por posibles vulneraciones a dichos Códigos. 5. Evitar cualquier posible conducta antiética. <p>Por lo anterior, suscribo esta carta.</p>	
Lugar y Fecha:	Hermosillo, Sonora; 00 de 0000000000 de 2019
Nombre completo:	
Unidad Administrativa:	
Cargo o Puesto:	
Número de Empleado:	
Firma:	

VIII. GLOSARIO.

Comité de Ética e Integridad: Es la instancia que tiene a su cargo el fomento de la ética e integridad en el servicio y la prevención de conflictos de interés, a través de acciones de orientación, capacitación y difusión.

Código de Ética: Es el instrumento que contiene los principios y valores fundamentales para la definición del rol del servicio público, así como las reglas de integridad en los distintos ámbitos del servicio público, y que busca incidir en el comportamiento y desempeño de las personas servidoras públicas para formar una ética e identidad profesional compartida y un sentido de orgullo de pertenencia al servicio público.

Código de Conducta: Es el instrumento emitido por el titular de TELEMEX y aprobado por el Órgano Interno de Control, que contiene la forma en que las personas servidoras públicas aplicarán los principios, valores y reglas de integridad contenidos en el Código de Ética.

Entidad: Organismos descentralizados, empresas de participación estatal mayoritarias (como TELEMEX), sociedades y

asociaciones civiles asimiladas a dichas empresas y fideicomisos públicos paraestatales.

Impedimento Legal: Restricción normativa que imposibilita a la persona servidora pública a conocer de un asunto u ocupar un cargo.

Reglas de Integridad: Las que deben regir la conducta de las personas servidoras públicas al servicio de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, y que permiten identificar acciones que pueden vulnerar lo previsto en cada una de ellas así como enfrentar dilemas éticos ante una situación dada.

Riesgo Ético: Situaciones en las que potencialmente pudieran transgredirse principios, valores o reglas de integridad, y que deberán ser identificados a partir del diagnóstico que realicen las dependencias y entidades, en términos del artículo 15 de la Ley Estatal de Responsabilidades.