



CODIGO DE ÉTICA

USA TELECOM, S. DE R.L. DE C.V.

I.- MENSAJE DEL COMITÉ DE ÉTICA

La empresa USA TELECOM, S. DE R.L. DE C.V. desde su concepción a manera de proyecto, siempre ha contemplado que sea una institución privada que cuenta con un Título de Concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones para la prestación de servicios de telecomunicaciones, televisión y audio restringido, en diversas ciudades de la República Mexicana, para lo cual pretende seguir los principios de honestidad, transparencia, integridad, compromiso, tolerancia, veracidad, respeto por la ley y el derecho de las audiencias, etc. Por lo que todo colaborador, asociado, aliado comercial, trabajador, comisionista, proveedor y clientes, deberán estar seguros que el Comité de Ética Empresarial, tendrá siempre el cuidado y el constante seguimiento en cada paso que nuestra empresa de siempre a través de lo señalado en el presente código de ética, a efecto de salvaguardar dichos principios y que serán la piedra angular de donde emanará el actuar de cada uno de los participantes en nuestra empresa, en el entendido de que nuestras audiencias serán titulares del derecho para presentar quejas ante este Comité de Ética Empresarial para hacer cumplir con los principios y valores que nuestra empresa tiene como base filosófica.

Somos una empresa que cree firmemente en los principios éticos cuyos valores ya señalados, constituyen una parte esencial de nuestra cultura corporativa, fundamental en la vida de nuestra empresa, por lo que tenemos el firme deseo y la convicción de llevar dichos principios hacia con los demás y establecer un marco de diferencia con cualquier otra empresa del sector.

II.- NUESTRA EMPRESA, MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVO. MISIÓN.

Ser una plataforma única en su estilo, al brindar el servicio de televisión e internet de manera análogo, llevando a cada uno de nuestros programadores la mejor cobertura y diversidad de programación siempre al alcance de sus necesidades.

VISIÓN.

Consolidar un liderazgo estatal y nacional en el ramo de la televisión restringida para poder convertirnos en el marco de referencia de las telecomunicaciones enfocada en la integración de nuevos proyectos con la mejor oferta tecnológica, la mayor cobertura en programación y el fortalecimiento de la imagen corporativa en el mercado.

OBJETIVO.

Generar valor hacia nuestras audiencias e inversionistas, con estrategias de Comunicación rentables y efectivas.

III.- VALORES EMPRESARIALES HONESTIDAD.

Es la virtud que consiste en decir la verdad, ser decente, recatado, razonable y justo. Desde un punto de vista filosófico, es una cualidad humana que consiste en actuar de acuerdo como se piensa y se siente (coherencia). Se refiere a la cualidad con la cual se designa a aquella persona que se muestra, tanto en su obrar como en su manera de pensar, como justa, recta e íntegra. Quien obra con honradez se caracterizará por la rectitud de ánimo, integridad con la cual procede en todo en lo que actúa, respetando por sobre todas las cosas las normas que se consideran como correctas y adecuadas en la comunidad en la cual vive.

VERACIDAD.

La veracidad es la cualidad de lo que es verdadero o veraz, y está conforme con la verdad y se ajusta a ella.

TOLERANCIA.

La tolerancia aplicada a nuestra empresa, se refiere al respeto de las ideas y a las diferencias de pensamiento por parte de nuestra empresa y colaboradores hacia los demás y a la sociedad en general. La tolerancia se basa en el respeto hacia la otra

persona que es diferente de lo propio. La palabra proviene del latín *tolerantia*, que significa cualidad de quien puede aceptar.

RESPECTO.

Es la consideración y valoración especial que se le tiene a alguien o a algo, al que se le reconoce valor social o especial diferencia.

COMPROMISO SOCIAL.

El compromiso social forma parte de nuestro sentido de responsabilidad y encaja firmemente con nuestros valores corporativos en general. Es un concepto que se refiere a la obligación que tiene nuestra empresa para con los demás y la sociedad con un sentido humano y de colaboración para contribuir en pro del bien común.

IV.- NUESTROS PRINCIPIOS DE CONDUCTA APEGO A LAS NORMAS ESTABLECIDAS.

Toda actividad laboral debe de realizarse en apego a las normas, reglas, disposiciones, resoluciones y políticas establecidas, asegurándonos de la protección de nuestra empresa y de quienes participamos en ella.

NO DISCRIMINACIÓN.

Toda persona merece el mismo trato independientemente de su género, raza, edad, nivel jerárquico, religión o cualquier otra categoría o capacidad distinta.

INTEGRIDAD.

Es la congruencia que debe de existir entre lo que decimos y lo que hacemos, mostrando en todo momento una actitud ética que se manifiesta en la aplicación de las normas establecidas, así como a nuestros principios y valores.

La Integridad se traduce como honradez, honestidad, respeto por los demás, corrección, responsabilidad, control emocional, respeto por sí mismo, puntualidad, lealtad, pulcritud, disciplina, congruencia y firmeza en sus acciones.

V.- MARCO NORMATIVO

Para los casos en que nuestra empresa se vea involucrada y a efectos de que sea bien aplicado el presente código de ética, el marco normativo correspondiente será la siguiente:

- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Es la Ley Federal de orden público, expedida en el año 2014, con su última reforma publicada el 30 de octubre de 2017, que tiene por objeto regular el uso, explotación y aprovechamiento de los recursos e infraestructura para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, así como establecer los derechos de los usuarios y las audiencias y sus reglas de mercado.

- Ley Federal de Competencia Económica.

Es el conjunto de normas que regularan la libre competencia y concurrencia aplicable a todas las áreas susceptibles de actividad económica y de carácter general en toda la república mexicana. Tiene por objeto promover, proteger y garantizar el proceso de competencia y la libertad de comercialización, así como prevenir, investigar y sancionar prácticas anticompetitivas.

- Ley Federal de Protección al Consumidor.

Conjunto de reglas que tienen por objeto regular y proteger los derechos y cultura hacia el consumidor, así como procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Establece la obligación de respetar, tarifas, precios, publicidad, calidades, términos y condiciones sobre las cuales se hubiese ofrecido un servicio.

- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Su principal objetivo es la protección de los datos personales de toda persona en posesión de los particulares, con la finalidad de regular su tratamiento legítimo y controlado. No se puede utilizar, almacenar o utilizar datos personales sin la autorización del titular a efectos de garantizar la privacidad y derechos de del uso de información de las personas.

- Ley Federal del Trabajo.

Conjunto de normas jurídicas que regulan las relaciones entre trabajadores y patrones en el manejo de las relaciones individuales y colectivas de trabajo.

- Ley de la Propiedad Industrial.

Es el conjunto de normas que regula y ampara los derechos propios de los inventores y titulares propietarios de todas las figuras jurídicas que atañen al derecho intelectual tales como son patentes, modelos de utilidad, diseños industriales, como tratados de circuito, así como avisos comerciales, nombres comerciales y marcas en todas sus modalidades.

VI.- CONDUCTAS ETICAS

DE LOS TRABAJORES DE LA EMPRESA.

Todos y cada uno de los colaboradores de la empresa acataran los valores y principios éticos que regulan el existir de nuestra empresa, por lo que debe de entenderse que son acciones contrarias a estas las siguientes enlistadas, mas no limitativas:

En cuanto a la privacidad de los datos de los clientes y de la empresa

- 1)** No proporcionar los datos personales de ninguno de nuestros clientes a persona ajena a ellos sin tener el previo consentimiento del titular.
- 2)** No divulgar la información interna de la empresa, con persona ajena a la misma.
- 3)** No podrá ser utilizada la información proporcionada por los clientes o por miembros de la empresa para beneficio propio del trabajador.

En cuanto al sistema de computo

Los sistemas de cómputo, hardware y software utilizados para el debido desarrollo de la administración del servicio brindado a los televidentes es propiedad de la empresa, así como de los accesos, procedimientos y almacenamiento de datos.

- Ningún trabajador podrá instalar en sus computadoras utilizadas exclusivamente para el desarrollo de sus actividades laborales otro sistema diferente al que requiera y sea instalado inicialmente por un representante de la empresa.
- No podrá hacerse ninguna modificación o adecuación al hardware y software, salvo autorización de por medio y siendo ejecutado por el área de sistemas correspondiente.
- No se debe de realizar desarrollo de sistemas o programación sin la autorización directa del área de sistemas de la empresa.
- Se prohíbe acceder a los programas corporativos de la empresa con cuentas ajenas al trabajador.

En cuanto al cobro indebido

- Queda prohibido al trabajador el ingreso de cantidad de dinero sin ser previamente ingresada en el sistema, salvo autorización expresa de jefe inmediato.
- Se prohíbe al trabajador entregar comprobante hecho a mano, salvo autorización del jefe inmediato.
- Queda prohibido al trabajador brindar el servicio que brinda la empresa sin llenar previamente los documentos necesarios para ello y cubriendo las cuotas necesarias por el televidente.

En el caso de que el trabajador viole alguno de los principios éticos de este código y se encuentre en alguna de las consideraciones anteriores, el mismo será sujeto de investigación y se resolverá su situación en los términos de la legislación aplicable.

DEL PERSONAL CORPORATIVO DE LA EMPRESA

Si bien el personal corporativo no tiene atención directa con el televidente, si es el encargado de guiar al trabajador para dar el mejor trato posible, por lo que es bien regular las relaciones interpersonales entre el trabajador y el personal corporativo, por lo que, desde este momento, los jefes, colaboradores y superiores jerárquicos deberán de mantener siempre un trato de igualdad, respeto, tolerancia y buena ética profesional hacia con sus subordinados.

- Queda prohibido al personal corporativo llevar prácticas contrarias a la buena moral en contra de los trabajadores.

- Queda prohibido al personal corporativo iniciar procedimientos en contra del trabajador sin mediar justificación de por medio.
- Queda prohibido al personal corporativo tomar decisiones de mutuo propio sin estar avaladas por el departamento jurídico, contable o el correspondiente.

VII.- PRACTICAS DESLEALES POR EL TRABAJADOR O PERSONAL CORPORATIVO

Debe de entenderse que el servicio que presta la empresa es de muy alto impacto de inversión, mismo que se encuentra sujeto a una concesión federal expedida por la Secretaria de Comunicaciones y Transportes y regulada actualmente por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, por lo que el mal uso del mismo, así como de sus documentos, registros o cifras por parte de trabajadores o personal corporativo constituye un delito federal en contra del patrimonio de la empresa.

Por lo que al tener conocimiento la existencia de cualquier acto u omisión que pueda constituir un delito patrimonial en contra de la empresa deberá de ser identificado, reportado e investigado, a efecto de poder tomar las medidas legales correspondientes de manera inmediata.

El delito patrimonial puede encuadrar en los siguientes supuestos:

- 1.- Manejo irregular de dinero o valores.
- 2.- Sustracción de bienes o documentos.
- 3.- Formulación de registros o contratos falsos.
- 4.- Alteración o modificación de pagos.
- 5.- El uso indebido de las telecomunicaciones.

Los delitos patrimoniales cometidos en agravio de la empresa, no son exclusivos de cometerse por los trabajadores y personal corporativo, por lo que a cualquier persona que se le sorprenda haciendo el uso irregular del servicio será consignado ante las autoridades correspondientes mediante la normativa aplicable al caso.

VIII.- DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS. -

El presente código está encaminado a proteger y salvaguardar los derechos de las audiencias, siempre y cuando las autoridades competentes para ello así lo permitan, siendo estos los siguientes:

- I.- Recibir contenidos que reflejen el pluralismo ideológico, político, social y cultural y lingüístico de la Nación;
- II.** Recibir programación oportuna que incluya diferentes géneros que respondan a la expresión de la diversidad y pluralidad de ideas y opiniones que fortalezcan la vida democrática de la sociedad;
- III.** Que los concesionarios se abstengan de transmitir publicidad o propaganda presentada como información periodística o noticiosa. Se entenderá que se transmite publicidad o propaganda como información periodística o noticiosa, cuando un concesionario inserta dentro de su programación informativa un análisis o comentario editorial cuyo tiempo de transmisión ha sido contratado por un anunciante, sin que tal circunstancia se haga del conocimiento de la audiencia. En su Código de Ética, los concesionarios señalarán los elementos y prácticas que observarán para prevenir y evitar incurrir en la prohibición a que se refiere esta fracción;
- IV.** Que se respeten los horarios de los programas y que se avise con oportunidad los cambios a la misma y se incluyan avisos parentales;
- V.** Ejercer el derecho de réplica, en términos de la ley reglamentaria;
- VI.** Que se mantenga la misma calidad y niveles de audio y video durante la programación, incluidos los espacios publicitarios; En la prestación de los servicios de radiodifusión estará prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas;
- VII.** El respeto de los derechos humanos, el interés superior de la niñez, la igualdad de género y la no discriminación, y
- VIII.** Los demás que se establezcan en otras leyes, exclusivamente

IX.- DERECHOS DE LAS AUDIENCIAS CON DISCAPACIDAD

Además de los derechos anteriormente señalados, se preverá sobre el acceso de nuestros servicios en igualdad de condiciones para el sector que sufra de alguna discapacidad, por lo que el Comité de Ética Empresarial, siempre y cuando las autoridades competentes para ello así lo permitan, tendrán la obligación de cumplir y salvaguardar los siguientes derechos para las audiencias con discapacidad:

I.- Contar con servicios de subtitulaje, doblaje al español y lengua de señas mexicana para accesibilidad a personas con debilidad auditiva. Estos servicios deberán estar disponibles en al menos uno de los programas noticiosos de mayor audiencia a nivel nacional;

II. A que se promueva el reconocimiento de sus capacidades, méritos y habilidades, así como la necesidad de su atención y respeto;

III. A contar con mecanismos que les den accesibilidad para expresar sus reclamaciones, sugerencias y quejas a los defensores de las audiencias, siempre y cuando no represente una carga desproporcionada o indebida al concesionario, y

IV. Acceso a la guía de programación a través de un número telefónico o de portales de Internet de los concesionarios en formatos accesibles para personas con discapacidad.

El comité de ética en representación del Defensor de audiencia, tendrá la clara y firme obligación de hacer valer y salvaguardar todos y cada uno de los derechos anteriormente señalados, los cuales son desprendidos de la propia Ley federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, por lo que en el caso de que la audiencia cuente con el conocimiento de prácticas ilegales o conductas inapropiadas que se detecten en nuestra organización, al efecto de regularlas, se estará sujeto al siguiente procedimiento.

X.- PROCEDIMIENTO EN CUANTO AL SERVICIO PRESTADO POR LA EMPRESA

Los televidentes, que cuenten con un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones con nuestra empresa, tendrá el derecho de presentar ante cualquiera de nuestras sucursales o vía telefónica abiertas al público en un horario de 9:00 A 17:00 horas de lunes a viernes Y DE 9:00 A 14:00 sabados, cualquier reclamación, queja, sugerencia o denuncia por el servicio prestado por la empresa.

IX. Los televidentes deberán formular sus reclamaciones, queja, sugerencia o denuncia, señalando de manera clara las circunstancias de modo, tiempo y lugar en que deviene su reclamo, haciéndolo de manera escrita, señalando nombre completo, apellidos, domicilio para recibir notificaciones, teléfono y correo electrónico para el seguimiento de respuesta por parte de la empresa. La reclamación deberá de realizarse dentro del primero 7 días del inicio de la molestia por parte de la empresa hacía con el televidente, en caso contrario, se le tendrá por consintiendo las circunstancias.

X. La empresa, a través de su defensor de audiencia, conocerá y resolverá sobre la reclamación presentada, la cual tendrá que tramitar en las áreas o departamentos responsables del concesionario, requiriendo las explicaciones que considere pertinentes, cuyas respuestas deberán entregarse en un plazo no mayor a 20 días hábiles aportando las respuestas recibidas y, en su caso, con la explicación que a su juicio merezca.

XI. Con independencia del tiempo que señala el párrafo anterior para que la empresa por medio de su defensor tenga una rectificación, recomendación o propuesta de acción correctiva que proponga el defensor de la audiencia al concesionario, deberá ser clara y precisa, la cual también podrá ser difundirá dentro de un plazo de veinticuatro horas, en la página electrónica que el concesionario de radiodifusión publique para dichos efectos, sin perjuicio de que también pueda difundirse en medios de comunicación, incluyendo el del propio concesionario.

XI.- PROCEDIMIENTO EN CONTRA DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA

El televidente tendrá contacto directo con los trabajadores que representan el rostro de la empresa, siendo estos los siguientes:

Vendedores: encargados de la celebración del contrato del servicio que brinda la empresa.

Cajeros y cajeras: quienes se encargarán del cobro de mensualidad y cualquier otro cargo adicional.

Técnicos e instaladores: quienes propiamente se encargarán de realizar la correcta instalación o corte der servicio del domicilio

para el cual fue contratado por el televidente.

Los colaboradores de esta empresa, sin ser solamente los anteriormente señalados deberán siempre de respetar los principios y valores que rigen la vida de la empresa.

Para el caso de que el televidente tenga alguna queja, sugerencia, reclamación o denuncia en contra de algún prestador del servicio que brinda la empresa, esta podrá hacerlo de manera anónima de así desearlo o mediante escrito respetando siempre la integridad física y moral de la persona.

El televidente presentara su queja, sugerencia, reclamación o denuncia de manera escrita o vía telefonía, a través del número de contacto visible en su contrato de prestación de servicios y en los centros de atención ubicados en la ciudad y de los cuales bien conoce la ubicación el televidente, dentro de un horario de servicio de las 9:00 a las 14:00 y de las 16: a las 19:00 horas de lunes a viernes.

El defensor de audiencia, intervendrá ante el comité de ética para tomar las medidas pertinentes en relación al actuar de cualquier miembro de la empresa en contra el televidente.

Lo términos para la presentación de la reclamación, queja o sugerencia serán los mismos para el caso de los servicios.

XII.- SANCIONES

Las reclamaciones, quejas, sugerencias o denuncias presentadas ante el comité de ética y que serán reguladas mediante el presente código, serán sujetas a investigación por parte del defensor de audiencia, quien tendrá a bien indagar sobre la veracidad de las mismas, las que estarán sujetas a sanción en el caso de su comprobación.

La severidad de las sanciones deviene de la gravedad de la falta cometida, así como de la negligencia o dolo con el que se haya producido el acto u omisión e indudablemente de la reciprocidad del mismo.

Las sanciones aplicables pueden ser las siguientes:

- a)** Amonestación por escrito.
- b)** Despido justificado en términos del artículo 47 de la LFT.

c) Denuncia penal ante la autoridad competente.

Las sanciones serán dadas a conocer por el Defensor de audiencia, y en ausencia de este por el secretario del comité de ética o el representante legal de la empresa, siempre siendo apoyado por el área legal, el departamento de recursos humanos y la Auditoría interna.

XIII.- CONSIDERACIONES FINALES.

El presente código refrenda el compromiso de la empresa por alcanzar los más altos estándares hacia con el televidente, en relación a nuestra conducta empresarial, laboral y de responsabilidad social.

Cada persona como individuo es dueño de sus actos u omisiones, pese a que nuestras conductas pueden afectar directa o indirectamente nuestro entorno laboral, reflejando por consecuencia la imagen que nuestros clientes tiene de nosotros como empresa de telecomunicaciones.

Cabe precisar que el presente código de ética no incluye todas las regulaciones o normativas que se aplican a cada situación. El contenido del mismo debe de ser valorado con conjunto con las políticas, prácticas y procedimientos internos de la empresa, así como con los requerimientos de ley.

El presente código entra en vigencia en noviembre 2017.

