



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

OBJETIVO

El Código de Ética y Conducta (“Código”) de **Totalplay** tiene por objeto promover la honestidad, la legalidad, la integridad y la conducta ética en todas nuestras actividades y operaciones empresariales, así como prevenir y evitar conductas indebidas o actos de **corrupción**, que puedan dañar a nuestra empresa o su reputación.

Este Código es un marco de referencia con guías sobre la forma en que debemos actuar y las conductas que se encuentran prohibidas, de acuerdo con la misión, visión, valores, compromisos y principios de **Totalplay**.

Nuestro Código forma parte del Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (**PEIC**) de **Totalplay**, el cual contiene las políticas, los procedimientos y los elementos necesarios para administrar, supervisar, evaluar y mejorar de forma continua nuestras actividades y prácticas empresariales, de acuerdo con nuestro compromiso corporativo de “*Conducta Ética en los Negocios y Tolerancia Cero al Soborno y a la Corrupción*”, en cumplimiento con la legislación nacional, así como los más altos estándares y las mejores prácticas nacionales e internacionales en materia de integridad y combate a la **corrupción**.

APLICACIÓN

Este Código es aplicable a **todas las personas** que forman parte de **Totalplay**, por igual y sin distinción, en todos los niveles de nuestra empresa, incluyendo a quienes ocupan cargos directivos y, en general, a todos quienes actúan a nombre, en representación o beneficio de **Totalplay**.

MISIÓN

Conectar a la comunidad a través de servicios innovadores de telecomunicaciones y tecnología para mejorar permanentemente la experiencia de vida de las personas.

VISIÓN



Ser un ejemplo mundial, reconocidos como el líder en el mercado mexicano en servicios de telecomunicaciones y entretenimiento digital, con base en ser la empresa más innovadora y que exceda las cambiantes expectativas de las personas y las empresas, con sustento en nuestros valores.

VALORES

Nuestros valores son los principios que nos identifican, nos rigen y sirven como guía en nuestro actuar. En **Totalplay** nuestros valores son la **integridad**, el **respeto**, la **legalidad**, la **honestidad**, el **compromiso** con nuestros clientes y con nuestra empresa, la **responsabilidad** en nuestras actividades, la más alta **calidad** en nuestros servicios, la **innovación**, el **trabajo en equipo**, la **responsabilidad social**, la **igualdad** y la **diversidad**.

NUESTRA FORMA DE ACTUAR

En todas nuestras actividades y responsabilidades, todos debemos:

- Tratar a nuestros compañeros con respeto, cortesía e imparcialidad
- Evitar el uso indebido de los recursos de nuestra empresa
- Capacitarnos permanentemente para el mejor desempeño de nuestras actividades
- Colaborar con las auditorías e investigaciones internas
- Conocer, entender y actuar conforme a este Código, las políticas y procedimientos del **PEIC**, así como a la legislación que nos aplique

INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA

El cumplimiento y observancia de este Código es obligatorio y una condición para tener y conservar nuestro empleo o cargo en **Totalplay**, por lo que cualquier violación o incumplimiento al mismo dará lugar a la imposición de las sanciones que corresponda, conforme al procedimiento disciplinario que se desarrolle, e independientemente de las acciones legales que puedan derivarse por la acción u omisión de nuestra conducta.

Asimismo, es nuestra obligación denunciar cualquier incumplimiento al Código, a las políticas y procedimientos del **PEIC**, así como a la legislación aplicable.



ÉTICA E INTEGRIDAD

En todo momento y en cualquier aspecto de nuestra vida, debemos desempeñar todas nuestras actividades y labores con integridad, ética, honestidad, debido cuidado, diligencia, profesionalismo e imparcialidad, con el fin de asegurar el logro de nuestras metas y objetivos.

No debemos aceptar bienes, cosas o beneficios, sin importar su valor, cuando se nos otorgan con la finalidad de realizar o dejar de realizar un acto propio de nuestras funciones y responsabilidades, en provecho y beneficio de un familiar o un tercero.

Particularmente, las personas que ocupen cargos directivos deben conducirse de manera ejemplar para promover una cultura corporativa de cumplimiento e integridad, garantizando que las personas bajo su supervisión comprendan y respeten el contenido de este Código.



COMPROMISO DE LEGALIDAD

En el desempeño de nuestras funciones y actividades **debemos cumplir y respetar todas las leyes aplicables en México y de cualquier otro país** en los que **Totalplay** tenga negocios u operaciones empresariales, así como conducirnos conforme a lo dispuesto en este Código, así como en las políticas y procedimientos del **PEIC** de **Totalplay**.

En toda relación con terceros, y en particular en nuestras negociaciones con clientes, proveedores y el gobierno, nos comprometemos a cumplir con las leyes y las mejores prácticas, nacionales e internacionales en materia anticorrupción, así como cualquier disposición legal aplicable a **Totalplay**, incluyendo aquellas de carácter bursátil, de **lavado de dinero** y financiamiento al terrorismo, respeto a los **derechos humanos**, competencia económica, protección de **datos personales**, confidencialidad, medio ambiente y laborales, entre otras.

En **Totalplay** está prohibido realizar actos contrarios a la ley en cualquier transacción, actividad u operación empresarial, ya sea de forma directa o a través de terceros, y nos comprometemos a respetar todas las leyes, regulaciones y ordenamientos de los países en los que operamos para ser ejemplo de una **cultura de legalidad**.

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

Acorde a nuestro **compromiso de legalidad**, en **Totalplay** mantenemos y promovemos el respeto a los **derechos humanos** en todas las actividades que se desarrollan en nuestra empresa.

Permanentemente, buscamos el fortalecimiento de una cultura de **respeto a los derechos humanos** reconocidos en las leyes nacionales e internacionales y, en consecuencia, rechazamos, prohibimos y condenamos las prácticas que atenten de cualquier manera los **derechos humanos** y la dignidad de las personas.



RESPECTO Y SEGURIDAD LABORAL

En **Totalplay** nos comprometemos a generar un **ambiente de trabajo sano y seguro** que brinde todas las facilidades para desarrollar nuestras habilidades, capacidades y competencias. Todas las personas que colaboramos en nuestra empresa tenemos las mismas oportunidades de desarrollo profesional.

Nuestro compromiso es garantizar el desempeño de nuestras labores en establecimientos e instalaciones que protejan y aseguren nuestra integridad física, mental y emocional, incluyendo a nuestros clientes y proveedores.

Está prohibido cualquier tipo de prácticas que tolere la **discriminación**, el acoso laboral, el trabajo infantil, el trabajo forzado, la trata de personas, explotación sexual o cualquier otro acto que vulnere los **derechos humanos** de las personas.

EN CONTRA DE LA DISCRIMINACIÓN Y EL ACOSO

En **Totalplay** está prohibida la **discriminación** en el empleo, es decir, está prohibida cualquier distinción, exclusión o preferencia que produzca el rechazo o la desigualdad en las oportunidades laborales, por motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, nacionalidad, origen o extracción social, edad, discapacidad, salud, orientación sexual o cualquier otro.

Asimismo, está prohibido cualquier tipo de **acoso u hostigamiento**, incluyendo lenguaje o conductas que puedan ser intimidantes u ofensivas.

Debemos respetar y ser respetados en nuestro desarrollo personal y profesional, basado en valores de tolerancia, cortesía, justicia y confianza.

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

En **Totalplay** nos comprometemos a construir un ambiente de trabajo positivo de diversidad e inclusión. Somos respetuosos de todas las personas y hacemos de nuestras diferencias nuestra fortaleza, en un ambiente de derechos y deberes equitativos.

Apoyamos y damos la bienvenida a todas las personas de diferentes edades, creencias religiosas, etnias y preferencias sexuales, sin distinción alguna. Sabemos que respetar las diferencias garantiza una interacción armoniosa en nuestra empresa y en la sociedad.

INFORMACIÓN A NUESTRO CARGO



Está prohibido alterar, sustraer o intentar desvirtuar cualquier registro o documento para modificar u ocultar su naturaleza, ya sea con la finalidad de simular el cumplimiento de metas u objetivos, para obtener un beneficio personal o por cualquiera otra razón.

Toda la información a nuestro cargo debe conservarse según la normativa aplicable.

En caso de una auditoría, siempre debemos proporcionar la información de manera exacta, clara y completa.

REGISTROS Y REPORTES FINANCIEROS

Nuestras cuentas, libros, registros y estados financieros deben reflejar claramente todas las nuestras transacciones, actividades y operaciones empresariales, conforme a los requisitos establecidos en la legislación y normativa aplicable para garantizar que los estados financieros y la contabilidad de nuestra empresa sean correctos y transparentes.

Toda información de carácter público que se entregue a cualquier autoridad nacional o internacional, correspondiente a nuestras responsabilidades y actividades empresariales, debe ser exacta, justa, completa, objetiva, relevante, comprensible y oportuna.

Cualquier tipo de gasto que realicemos en la empresa debe contar con el soporte necesario.



CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

En **Totalplay** asumimos el compromiso de dar un uso responsable y legítimo de la información a la que tenemos acceso, de forma ética y honesta, para cumplir con los objetivos de la empresa.

Debemos proteger y conservar la información de **Totalplay**, de nuestros clientes y proveedores, por lo que está prohibido proporcionarla a cualquier tercero, a menos que sea requerida por ley o sea autorizado por un superior jerárquico conforme a la reglamentación interna.

Tenemos la obligación de **respetar la confidencialidad y seguridad de la información** que adquirimos o a la que tenemos acceso en nuestras actividades laborales, por lo que está prohibido utilizarla para beneficio o ventaja personal, de forma indebida o ilícita.

No debemos intercambiar información con nuestros competidores que sea considerada sensible, confidencial o estratégica para **Totalplay**.

ANTICORRUPCIÓN

En **Totalplay** está prohibido el **soborno** y la **corrupción** en cualquiera de sus formas, en relaciones tanto con entes y **servidores públicos**, como con personas y organizaciones privadas, sin importar que se realicen directamente o a través de un tercero.

Está prohibido solicitar, aceptar, prometer u ofrecer, directa o indirectamente, cualquier **soborno**, gratificación o dádiva indebida, sin importar su forma o tipo. Esto incluye cualquier cosa de valor, como dinero, préstamo, viaje, entretenimiento, privilegio, favor personal, donación, beneficio o servicio contrario a las obligaciones legales de México o de los países en los que opera **Totalplay**.

El **soborno** es la promesa, el ofrecimiento, la concesión o el otorgamiento de un beneficio indebido a favor de un **servidor público** o **funcionario de gobierno** que derive en su provecho, en el de un familiar u otra persona o entidad, con el fin de que éste actúe o se abstenga de actuar en el cumplimiento de sus funciones públicas.

En **Totalplay** también están prohibidos lo que comúnmente se conoce como **pagos de facilitación**, es decir, otorgar cualquier pago o beneficio a **servidores públicos** o **funcionarios de gobierno**, nacionales o extranjeros, con el objetivo de facilitar o agilizar algún trámite o servicio público.

Comprendemos que las leyes mexicanas establecen como delito pagar u ofrecer cualquier cosa de valor, directa o indirectamente, a un **servidor público** nacional o extranjero para obtener o retener negocios, o conseguir una ventaja indebida; en consecuencia, debemos abstenernos de realizar cualquier actividad o conducta que pudiera dar lugar o sospecha del ofrecimiento de un **soborno**.

Cualquier incumplimiento a estas disposiciones será sancionado y denunciado de inmediato a las autoridades competentes para los efectos legales que corresponda.



CONFLICTO DE INTERESES

Debemos tomar decisiones y actuar de forma objetiva, buscando el mayor beneficio para **Totalplay**, respetando siempre a las leyes aplicables, los valores y los principios de este Código, y evitando obtener algún beneficio indebido.

Un **conflicto de intereses** se presenta cuando nuestros intereses personales, familiares o de negocios afectan o pueden afectar nuestro desempeño, el cumplimiento de nuestras responsabilidades o nuestra toma de decisiones de manera imparcial, eficiente y objetiva, en perjuicio de los intereses, la productividad o el cumplimiento de las metas de **Totalplay**.

Encontrarnos en una situación de **conflicto de intereses** no es necesariamente una falta a este Código, pero sí lo es no reportarlo. Para evitarlo, tenemos la responsabilidad de declarar cualquier interés personal que pueda entrar en conflicto con los intereses de **Totalplay**.

Cuando nos encontremos bajo un **conflicto de intereses** debemos **excusarnos** de cualquier toma de decisión relacionada con la situación y **comunicarlo inmediatamente** a nuestro superior jerárquico o al **Director de Cumplimiento**.

En caso de cualquier duda para saber si alguna actuación puede ser considerada como **conflicto de intereses**, también podremos acercarnos a ellos.

Por lo tanto, está prohibido:

- Que nuestros intereses particulares interfieran o pretendan interferir con los intereses de **Totalplay**.
- Cualquier actividad externa que interfiera y/o dificulte realizar objetivamente las actividades propias de **Totalplay**.

REGALOS, CORTESÍAS Y AGRADECIMIENTOS

En **Totalplay** está prohibido recibir, prometer u otorgar regalos, cortesías o agradecimientos que comprometan o condicionen una negociación o cualquier relación comercial actual, probable o futura.

Sólo se podrán recibir y otorgar regalos, cortesías o agradecimientos cuando sean:

- razonables, adecuados y pertinentes, conforme a los estándares o protocolos habituales del sector;
- propagandísticos o promocionales, y de bajo costo, o
- autorizados previamente en los términos de las políticas internas de **Totalplay**.



Los regalos, cortesías y agradecimientos incluyen viajes, eventos, comidas, bebidas, espectáculos o cualquier invitación, bien o servicio similar.

Por lo tanto, no debemos:

- obtener un beneficio personal, para sí mismo o para un tercero, mediante el ofrecimiento, solicitud o aceptación de regalos, cortesías o agradecimientos.
- ofrecer o entregar nombre de **Totalplay** cualquier tipo de regalo, cortesía y agradecimiento a **servidores públicos** o **funcionarios de gobierno**.
- otorgar o recibir regalos consistentes en dinero, préstamos, **sobornos** o ventajas monetarias similares.

Debemos abstenernos de otorgar cualquier regalo, cortesía o agradecimiento que pueda ser entendido como un acto de **corrupción** o encaminado a obtener un trato indebido.

HOSPITALIDAD, VIAJES Y VIÁTICOS

Cualquier tipo de gasto por concepto de hospitalidad, viajes o viáticos ofrecidos, proporcionados o recibidos deberá ser legítimo, razonable y proporcional.

Las hospitalidades, viajes o viáticos se registrarán de manera clara, transparente y con la mayor precisión, y únicamente están permitidos cuando exista una justificación por razones de negocio o para fines comerciales de **Totalplay**.

DONACIONES Y PATROCINIOS

En **Totalplay** los procesos para la solicitud, autorización y otorgamiento de donaciones, contribuciones o patrocinios son revisados para garantizar que éstos tengan un **propósito legítimo y aporten beneficios** sociales, educativos, ambientales, deportivos o culturales.

Están prohibidas las donaciones, contribuciones o patrocinios a organismos o proyectos que no cumplan con nuestros valores y principios éticos y empresariales, o con la legislación aplicable.

En ningún caso se autorizarán donativos, contribuciones o patrocinios que puedan constituir un acto de **soborno** o **corrupción**. También están prohibidos los donativos, contribuciones o patrocinios a personas o instituciones que hayan sido sentenciados por cualquier tipo de delito o falta administrativa.

Particularmente, **están prohibidas** las aportaciones o donativos en dinero o especie a agrupaciones o partidos políticos, aspirantes a precandidatos o candidatos a cargos de elección popular, ya se directamente o en representación de **Totalplay**.



No obstante, quienes colaboramos en **Totalplay** podremos realizar contribuciones, donativos o aportaciones políticas, siempre que sean **a título personal** y no se usen logotipos, imágenes o cualquier otro elemento que pudiera hacer presumir que se realizan en nombre, representación o por cuenta de **Totalplay**.

FRAUDE INTERNO

Quienes integramos **Totalplay** tenemos la obligación de prevenir e impedir cualquier tipo de **fraude interno**, así como la obtención de cualquier beneficio personal indebido en perjuicio de **Totalplay**.

Debemos entender al **fraude interno** como todo acto u omisión que de manera deliberada induce al engaño o intenta engañar a otra persona para obtener un beneficio indebido, o bien para que ésta incumpla sus obligaciones, en perjuicio de **Totalplay**.

Tenemos la obligación de proteger y utilizar de manera prudente, correcta y eficiente los **bienes y activos** de **Totalplay**, por lo que su maltrato, desperdicio, uso incorrecto o no autorizado, constituye un incumplimiento a nuestros deberes éticos y será considerado como un acto fraudulento.

Por lo tanto, está prohibido disponer de los bienes de **Totalplay** para fines distintos a los autorizados, ya sea en beneficio propio o de otra persona.

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

En **Totalplay** nos comprometemos a realizar todas nuestras operaciones y actividades empresariales con un enfoque preventivo que favorezca y promueva una mayor **responsabilidad ambiental**, así como el fomento y empleo de tecnologías que protejan y respeten el medioambiente.



LAVADO DE DINERO

En **Totalplay** cumplimos con las leyes y disposiciones en materia de prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita (**lavado de dinero**) y financiamiento al terrorismo. Por ello, está estrictamente prohibido que participemos en cualquier acto que pueda constituir el delito de **lavado de dinero** o incurramos en cualquier acción que pueda facilitar su comisión, incluyendo a quienes actúen en nombre, representación o beneficio de nuestra empresa.

Por lo tanto, debemos verificar cuidadosamente cada actividad comercial que realizamos para detectar posibles operaciones que contravengan la legislación en la materia.

COMPETENCIA ECONÓMICA

En **Totalplay** promovemos la libre competencia y competencia económica previniendo prácticas monopólicas que pretendan impedir el acceso de competidores o limitar su capacidad para competir en los mercados.

Está prohibido participar en acuerdos que pretendan incidir, inclinar o limitar la libre y justa competencia en los mercados, o participar en prácticas monopólicas absolutas o relativas, así como apoyar cualquier actividad que represente una competencia desleal o que viole la legislación en la materia.

Nuestra actuación estará basada en las prácticas legales, íntegras y éticas de los mercados en donde operamos y no se utilizarán ningún medio indebido para mejorar nuestra posición competitiva u obtener un trato comercial indebido.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Todos los **datos personales** en nuestra posesión deben ser tratados cumpliendo con la legislación aplicable, con el mayor cuidado y confidencialidad, bajo los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad.

En **Totalplay** tratamos los **datos personales** de forma responsable para los objetivos de nuestra empresa y tomamos las medidas preventivas necesarias para evitar usos indebidos.

Reconocemos el derecho de todas las personas a solicitar el acceso, rectificación, cancelación u oposición sobre el tratamiento de sus **datos personales** (derechos ARCO).



CONTROL Y AUDITORÍA

En **Totalplay** contamos con procesos de control y auditoría relacionados con el cumplimiento de la legislación aplicable, mediante procedimientos que vigilan todas nuestras actividades y operaciones empresariales para monitorear de manera constante y periódica su efectividad y cumplimiento.

Tenemos la obligación de colaborar, dentro del ámbito de nuestra competencia y de las responsabilidades a nuestro cargo, con todas las auditorías, reportes y evaluaciones que se realicen, proporcionando de manera oportuna y precisa toda la información que nos sea requerida y otorgando las facilidades necesarias para un mejor cumplimiento de estas funciones.

CAPITAL HUMANO

El área de capital humano de **Totalplay** cuenta con procedimientos y mecanismos encaminados a prevenir la incorporación de personas que puedan generar un riesgo a nuestros principios éticos y de integridad; sin permitir de manera alguna la **discriminación** de cualquier persona por motivo de su origen étnico, el género, la edad, las discapacidades, la condición social o 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 humanos** y las libertades de las personas.

ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN

En todos los niveles de nuestra empresa, participamos en los procesos de entrenamiento y capacitación, según la materia que corresponda y conforme a nuestras responsabilidades, con la finalidad de reforzar, de forma permanente, los valores, principios fundamentales y disposiciones de este Código y del **PEIC**.

TRANSPARENCIA Y PUBLICIDAD

Con el fin de fomentar el conocimiento y comprensión de nuestros valores y principios, al interior y al exterior de **Totalplay**, todos colaboramos con los mecanismos de socialización que implican la debida transparencia y publicidad de los intereses de la empresa, lo que nos permite enviar un mensaje efectivo sobre nuestro compromiso ético y de integridad en nuestros negocios.



CONDUCTA FUERA DE LA EMPRESA

En **Totalplay** esperamos que nuestras actividades cotidianas las desempeñemos bajo los mismos estándares de conducta, incluso fuera del horario e instalaciones de trabajo, y evitar cualquier situación que ponga en riesgo la imagen y reputación de nuestra empresa.

PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES POLÍTICAS

Totalplay no se pronuncia por ninguna filiación ideológica o partidista, pero reconocemos el ejercicio responsable de los derechos políticos de quienes colaboran en nuestra empresa y por ello cualquier participación en procesos políticos o electorales es enteramente a título personal, sin incluir contribuciones de tiempo, apoyo financiero, bienes, servicios, marcas o logotipos de nuestra empresa y, particularmente, sin actuar o dar la apariencia de actuar en nombre o representación de **Totalplay**.

RELACIONES CON TERCEROS

En cualquier tipo de relación con clientes, proveedores, prestadores de servicios, contratistas o personas del sector público o privado, nos debemos conducir bajo nuestros principios éticos y de integridad, en cumplimiento con la legislación aplicable.

Nuestras relaciones se formalizan conforme a los más altos estándares de integridad y cumplimiento, a través de procesos de debida diligencia y de selección imparcial, basados en criterios de calidad, rentabilidad y servicio, buscando siempre el mejor interés y beneficio para **Totalplay**.

Quienes tenemos contacto con competidores debemos mantener una actitud profesional y apegada a los principios y valores éticos de **Totalplay**, cuidando en todo momento la imagen de nuestra empresa.

Toda operación comercial o negociación con terceros, clientes o consumidores deberá ser regida por los principios de respeto, integridad y honestidad.

Está prohibido tener intereses financieros, colaborar, ser consultor o prestar servicios de cualquier otra índole a competidores o proveedores.

La actuación de los terceros (proveedores, intermediarios, consultores, agentes, representantes de ventas y gestores) con quienes tenemos relaciones de negocios o de cualquier otro tipo, puede incidir en la reputación de la empresa, por lo que esperamos que se adhieran y cumplan con nuestros principios éticos y de integridad previstos en este Código y en la Política Anticorrupción para Terceros, así como con las leyes aplicables y las mejores prácticas nacionales e internacionales en materia anticorrupción.



GOBIERNO Y SECTOR PÚBLICO

Todo contacto o relación con el gobierno se realizará en un marco de legalidad, respeto, honestidad e integridad, cumpliendo con nuestro **compromiso de legalidad** y de “*Conducta Ética en los Negocios y Tolerancia Cero al Soborno y a la Corrupción*”, así como por lo dispuesto por este Código y las políticas del **PEIC**.

Se entiende por relación con el gobierno cualquier interacción con algún **servidor público** o **funcionario de gobierno** de cualquier ente público ya sea a nivel federal, estatal o municipal.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

A través de un enfoque integral, en **Totalplay** fomentamos y procuramos que todas nuestras actividades y operaciones empresariales sean sustentables en lo económico y lo social, a partir de la rendición de cuentas, la transparencia, nuestra conducta ética, nuestro compromiso de legalidad, el respeto a los **derechos humanos**, la solidaridad, la honestidad y, en general, la búsqueda de sustentabilidad de generaciones futuras.

SANCIONES

Cualquier violación o incumplimiento a este Código, a las políticas y procedimientos del **PEIC**, o cualquier disposición legal será sancionado, previo procedimiento disciplinario, y sin perjuicio de las acciones legales a que hubiera lugar.

Las sanciones aplicables por cualquier violación o incumplimiento al presente Código son:

- a. Amonestación verbal;
- b. Acta administrativa;
- c. Suspensión de labores, sin goce de sueldo, o
- d. Terminación de la relación laboral.

Las sanciones disciplinarias se impondrán en función de la falta cometida y serán progresivas, conforme a la naturaleza y circunstancias de cada incumplimiento o violación.

Cuando así corresponda, se presentarán denuncias ante las autoridades competentes por la comisión de cualquier conducta delictiva o ilegal.



Además, se impondrán sanciones disciplinarias contra quien:

- Autorice, apruebe, permita o participe en acciones que sean contrarias al presente Código o a las políticas y procedimientos del **PEIC**.
- Omita dolosamente informar o denunciar cualquier violación o incumplimiento a las leyes, o al presente Código, u oculte reteniendo, intencionalmente, información al respecto.
- Tome represalias, inhiba o amenace de forma directa o indirecta, y/o exhorte a otros compañeros para hacerlo, en contra de quien formule o pretenda formular una denuncia por presuntas violaciones a las leyes, a este Código o a las políticas del **PEIC**.
- Teniendo conocimiento de alguna falta por el personal a su cargo, no tome las medidas oportunas para denunciarla o impedirla.

Todo procedimiento disciplinario debe ser imparcial, claro y consistente con la legislación aplicable e implicar las sanciones pertinentes y proporcionales que corresponda.

DENUNCIAS

Nuestra actuación debe estar apegada a las disposiciones legales aplicables, así como a las contenidas en este Código y las políticas del **PEIC**, por lo que tenemos la **obligación de denunciar** cualquier sospecha de incumplimiento, a través del sistema de denuncias de **Totalplay**, conocido como **Honestel**.

En **Totalplay** garantizamos la **protección de los denunciantes**, así como su confidencialidad y, en su caso, su anonimato. Nadie podrá ser sujeto de represalias, intimidación, presiones o venganzas por denunciar, de **buena fe**, la sospecha de alguna violación o incumplimiento, así como por colaborar con las investigaciones. Cualquier represalia constituye en sí misma una grave violación a este Código.

Toda denuncia deberá ser atendida, monitoreada, investigada y resuelta.

Las denuncias serán investigadas de manera imparcial y su resolución deberá contener la información mínima que permita conocer y verificar todos los elementos que integren la investigación y el procedimiento disciplinario que se haya iniciado con la propia denuncia.

Los canales para presentar cualquier denuncia son:

- Página de internet de Honestel PEIC: <https://honestel.com.mx/PEIC/LandingPage/Inicio/Inicio?id=bl%2fWrKAeUN2TxQcsFz%2f4XQ%3d%3d>
- Correo electrónico: peictotalplay@dialogus.com.mx



- Teléfono: 55 9337 2167

Las denuncias se pueden reportar las 24 horas del día, los 365 días del año en el portal interno de Honestel.

DUDAS Y CONSULTAS

Cuando tengamos cualquier duda respecto del contenido o alcance de este Código, de cómo actuar en un caso específico o de la interpretación de cualquier disposición, definición o situación, debemos dirigirnos a nuestros superiores jerárquicos, al **Director de Cumplimiento** o al Comité de Integridad de **Totalplay**.

ACTUALIZACIÓN

El presente Código será sujeto a una revisión periódica para su modificación y actualización, cuando así corresponda.



GLOSARIO

Acoso	Toda conducta inapropiada o indeseada que pueda considerarse de manera razonable motivo de ofensa o humillación para otra persona.
Bienes y activos	Todo tipo de bienes muebles o inmuebles, tangibles o intangibles, incluyendo sin limitación, equipo, maquinaria, instrumentos y valores, así como planos, diseños, procesos, sistemas, dibujos, tecnología, planes de lanzamiento de productos y servicios, estrategias de negocio, campañas promocionales y cualquier tipo de marca, nombres comerciales y patentes de la empresa.
Conflicto de intereses	La existencia de intereses personales, familiares o de negocios que afectan o pueden afectar nuestro desempeño, el cumplimiento de nuestras responsabilidades o nuestra toma de decisiones de manera imparcial, eficiente y objetiva, en perjuicio de los intereses, la productividad o el cumplimiento de las metas de Totalplay.
Corrupción	Acto u omisión de una persona o grupo de personas que, directa o indirectamente, soliciten, acepten, prometan u ofrezcan a servidores públicos, funcionarios de gobierno o entidad pública, cualquier dinero o cualquier regalo, dádiva, servicio o cosa de valor para obtener algún beneficio o ventaja indebida en su favor o de algún tercero. Asimismo, se considerará corrupción toda acción que implique o tenga como finalidad obtener algún beneficio o ventaja indebida en contrataciones públicas u ocasione daños al erario de alguna entidad pública.
Datos personales	Toda información que se relaciona con una persona y que la identifica o hace identificable. En particular, los datos personales sensibles son aquellos que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente y futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, preferencia sexual.
Derechos Humanos	Son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen o etnia, raza, religión, lengua, o cualquier otra condición. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles.
Director de Cumplimiento	Es el funcionario de la empresa encargado de coordinar, supervisar y monitorear todas las acciones para la ejecución e



implementación general de las políticas y procedimientos del PEIC en general.

Discriminación

Cualquier distinción, exclusión o preferencia que produzca el rechazo o la desigualdad en las oportunidades laborales, por motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, nacionalidad, origen o extracción social, edad, discapacidad, orientación o preferencia sexual, condición social, económica, o de salud, estado civil o cualquiera otro que tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas.

También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, la xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.

Fraude interno

Todo acto u omisión que de manera deliberada induce al engaño o intenta engañar a otra persona para obtener un beneficio indebido, o bien para que ésta incumpla sus obligaciones, en perjuicio de Totalplay.

Hostigamiento

Conducta en el que se ejerce el poder en una relación de subordinación laboral, que se expresa de manera verbal, física o ambas.

Lavado de dinero

Es el proceso a través del cual es encubierto el origen de los fondos obtenidos mediante actividades ilegales (tráfico de drogas, contrabando de armas, corrupción, fraude, prostitución, extorsión, piratería y últimamente terrorismo) para que simulen ser resultado de actividades legítimas y puedan circular en el sistema financiero.

Pagos de facilitación

Otorgar cualquier pago o beneficio a servidores públicos o funcionarios de gobierno, nacionales o extranjeros, con el objetivo de facilitar o agilizar algún trámite o servicio público.

PEIC

El Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento es un conjunto de elementos orgánicos, procedimentales y normativos, cuya finalidad es administrar, supervisar, evaluar y mejorar de forma continua todas nuestras prácticas empresariales, a través de mecanismos de autorregulación que aseguran el debido control de nuestra organización, en cumplimiento con las disposiciones previstas en el marco jurídico mexicano y los estándares de las mejores prácticas nacionales e internacionales.



Servidor público o Funcionario de Gobierno

Cualquier funcionario o empleado de cualquier entidad gubernamental de cualquiera de los niveles de gobierno (federal, estatal o municipal), incluyendo, sin limitar, a empleados de partidos políticos; candidatos a puestos públicos; empleados de organismos públicos internacionales (como la ONU o el Banco Mundial, entre otros), o cualquier empleado de un departamento, sociedad, empresa, institución pública o asociación civil que sea propiedad o esté controlada por cualquier órgano gubernamental, como las empresas paraestatales o las empresas productivas del Estado.

Soborno

Es la promesa, el ofrecimiento, la concesión o el otorgamiento de un beneficio indebido a favor de un servidor público o funcionario de gobierno que derive en su provecho, en el de un familiar u otra persona o entidad, con el fin de que éste actúe o se abstenga de actuar en el cumplimiento de sus funciones públicas.

Totalplay

Total Play Telecomunicaciones S.A.P.I. de C.V.