



# Código de Conducta Empresarial

**El Código de conducta empresarial se aplica a todos los empleados de AT&T.**

© 2025 Propiedad intelectual de AT&T. AT&T y el logotipo del globo son marcas comerciales registradas y marcas de servicio de la propiedad intelectual de AT&T y/o empresas afiliadas de AT&T. Todas las demás marcas son propiedad de sus respectivos propietarios.



# Contenido

Un mensaje de ..... 3

## Nuestro compromiso con:

- 1 Hacer lo correcto ..... 4
- 2 La ética y la integridad ..... 11
- 3 Nuestro negocio y nuestros accionistas ..... 15
- 4 Atender primero a nuestros clientes ..... 22
- 5 Marcar la diferencia ..... 26
- 6 Otros ..... 30

# Un mensaje de...



## John Stankey, CEO de AT&T

Nuestro propósito en AT&T es proporcionar a las personas acceso a mayores posibilidades con experiencia, simplicidad e inspiración. Hacer esto en los niveles más altos requiere muchas personas con talento, experiencias y perspectivas diferentes. Pero el requisito fundamental es un compromiso con la integridad.

El comportamiento ético constituye una parte clave del ADN de AT&T, sin excepciones ni concesiones. En eso se centra nuestro Código de conducta empresarial. El Código sirve como nuestra guía para asegurarnos de **hacer lo correcto en cada situación**, ya sea con nuestros clientes, nuestros socios, nuestros accionistas o beneficiarios, o entre nosotros.

La expectativa de nuestros clientes es que actuemos con honestidad, integridad y transparencia. Y eso es lo que debemos exigirnos unos a otros.

Gracias por su adherencia a nuestro propósito y por su compromiso continuo con la integridad.

**John Stankey**



## Bill Ryan, CCO de AT&T

La conexión lo cambia todo, al igual que un compromiso inquebrantable con la integridad. En AT&T, nuestro Código de conducta empresarial proporciona a cada empleado un entendimiento claro de cómo hacemos negocios. El Código es un recordatorio de lo que nuestros clientes y nuestras partes interesadas esperan de nosotros y lo que debemos esperar los unos de los otros.

El Código nos permite proporcionar a las personas acceso a mayores posibilidades, con experiencia, simplicidad e inspiración, de **la manera correcta**. Y una cosa que nunca cambiará es nuestra promesa de dirigir un negocio arraigado en la ética y la valentía moral.

Gracias por su compromiso de operar con integridad.

**Bill Ryan**

1

Nuestro compromiso con:  
Hacer lo correcto



Vivimos según nuestros pilares culturales de cómo conectamos

**La forma en la que conectamos** es la forma en la que trabajamos aquí. Describe los comportamientos que necesitamos para la toma de decisiones, las acciones y el nivel de desempeño que conllevan a nuestra transformación, desde el liderazgo hasta el personal de primera línea. Estos pilares son fundamentales para nuestra cultura y, en última instancia, dan forma al futuro de AT&T.



**Nuestros clientes son la causa de todo lo que hacemos en AT&T.**

**Aplicar la excelencia** en cada interacción.

**Marcar la diferencia** en nuestras comunidades y para las personas que nos rodean.



**Asumimos riesgos inteligentes, cuestionamos la convención y desafiamos la situación actual.**

**Inventar el futuro** sobreponiendo las barreras y pensando de forma diferente para crear algo nuevo.

**Liderar con positividad** porque las buenas actitudes se propagan fácilmente.



**Nuestro avance hacia el futuro depende del empoderamiento y la confianza entre unos y otros.**

**Perseverar** con disciplina, rapidez y agilidad.

**Marcar el ritmo** en la toma de decisiones, acelerar las acciones y lograr las metas previstas.



**Nos coordinamos y nos centramos en el éxito colectivo.**

**Estar ahí** cuando los clientes y los compañeros más nos necesiten.

**Defender la igualdad** en todo lo que hacemos, respetándonos entre nosotros y adoptando la inclusión en equipo.

**Hacer lo correcto**



## Nos comprometemos a hacer lo correcto todos los días

Como miembros de la familia AT&T, estamos orgullosos de formar parte de una larga tradición de conducta ética. Nos centramos siempre en **hacer lo correcto**, manteniendo firme nuestro compromiso colectivo de cumplir con las leyes, normativas y políticas internas.

Cada empleado tiene la responsabilidad de actuar de forma ética, yendo más allá de nuestras tareas diarias. Somos responsables de nuestras acciones, ya sea en el trabajo o fuera de él, especialmente de aquellas que podrían afectar a nuestro rendimiento laboral o potencialmente a la reputación de la empresa o a sus intereses comerciales. Somos responsables de comprender y cumplir este Código de conducta empresarial, así como las políticas y directrices de la empresa. Somos conscientes de que cualquier incumplimiento de estas políticas puede dar lugar a medidas disciplinarias, que pueden incluir el despido. También reconocemos que nadie tiene la autoridad para ordenar a ningún empleado que infrinja la ley, viole este Código o infrinja las políticas de AT&T.

El Código de conducta empresarial sirve de base sólida para adoptar una conducta empresarial ética. Sin embargo, no sustituye el buen juicio y no cubre todas las situaciones posibles a las que podemos enfrentarnos. En situaciones en las que no esté claro cuáles son las medidas correctas, contamos con el Modelo de toma de decisiones éticas de AT&T para guiarnos. Si la respuesta a cualquiera de las preguntas críticas del modelo es “no”, no se debe continuar. Este compromiso con la toma de decisiones éticas es una parte integral de nuestros principios y nuestro compromiso con **hacer lo correcto**.

# Modelo de toma de decisiones éticas de AT&T

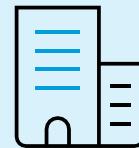
Si la respuesta a **cualquiera** de estas preguntas críticas es “**NO**”, **no** debe continuar



## ¿Mi elección cumple con las políticas, leyes y normativas actuales de AT&T?

Siempre que nos enfrentemos a decisiones complejas o difíciles, lo primero que debemos hacer siempre es consultar las políticas existentes de AT&T.

Nuestras políticas son guías que definen lo que es “correcto”.



## ¿Mi elección es buena para la empresa?

En AT&T se toman millones de decisiones todos los días. En los casos de enfrentamientos a decisiones complejas o difíciles, es responsabilidad de cada persona entender y mitigar los riesgos para la empresa siempre que sea posible.



## ¿Mi elección es buena para el cliente?

Es esencial para el éxito de AT&T que retengamos, aumentemos y valoremos a nuestros clientes. Hágase la siguiente pregunta: “¿Nuestro cliente promocionaría a AT&T después del resultado de mi decisión?”

**¿No está seguro?**

**Hable con su supervisor, RR. HH. o Ask Compliance**

## Conocemos nuestros derechos y responsabilidades de proporcionar información

Informamos de hechos que consideremos una infracción de la ley, este Código, la política de la empresa y/o las directrices de la empresa. No hacemos declaraciones o representaciones falsas o ficticias a sabiendas. Para facilitar las denuncias de posibles infracciones, la empresa cuenta con distintos medios de notificación, varios de los cuales permiten la denuncia anónima (cuando lo permita la ley):

- Su supervisor o cualquier otra persona de su cadena de mando
- Recursos humanos
- El representante legal de su unidad de negocio o el Departamento Jurídico
- Líneas [directas o sitios web de denuncias](#) de AT&T

El Código no pretende limitar nuestro derecho a notificar cualquier inquietud a una agencia gubernamental o a participar en investigaciones gubernamentales.

## Los supervisores conocen sus responsabilidades

Como supervisores, demostramos nuestro compromiso personal con los estándares de la empresa y fomentamos un entorno en el que los empleados se sientan cómodos haciendo preguntas e informando de problemas. También nos aseguramos de que nuestros equipos conozcan sus obligaciones en virtud del Código.

Nos mantenemos alerta ante posibles conductas ilegales en nuestro departamento y tomamos medidas para evitar que se produzca dicha conducta. Proporcionamos información a los canales adecuados de posibles infracciones de los estándares de la empresa que se nos haya comunicado.



**No hacemos declaraciones o representaciones falsas o ficticias a sabiendas.**





## Cooperamos con las investigaciones

AT&T investiga posibles infracciones de la ley, este Código, las políticas y directrices de la empresa, así como cualquier otro comportamiento que consideremos no ético y/o que podría dañar a la empresa, sus empleados, nuestra propiedad u otros. Cooperamos plenamente con las investigaciones de la empresa.

## No tomamos represalias

AT&T no tolera represalias contra aquellos que busquen asesoramiento, planteen cuestiones o informen sobre sospechas de infracciones.

### **Política relacionada:**

[Política de no represalias](#)

**AT&T no tolera represalias contra aquellos que busquen asesoramiento, planteen cuestiones o informen sobre sospechas de infracciones.**

## Sabemos dónde encontrar orientación adicional

Se puede encontrar información más detallada para ayudar a fomentar un entorno ético a través de los sitios web de las políticas de nuestra empresa:

- [AT&T](#)
- [AT&T México](#)

También podemos ponernos en contacto con [Ask Compliance](#), nuestros supervisores, Recursos Humanos o el Departamento Jurídico si tenemos alguna pregunta relacionada con el Código, la política de la empresa o ayuda con respecto a orientación, así como en relación con la ética en general. También se puede encontrar orientación adicional en:

- El [centro Ethics@Work](#), que contiene mensajes, investigaciones, recursos y videos diseñados para ayudarnos a **hacer lo correcto**.
- Las preguntas frecuentes (FAQ) que se encuentran en este Código.



## Preguntas frecuentes sobre responsabilidades

### Respetamos nuestros estándares éticos y los aplicamos en nuestro trabajo a diario.

**P. En el supuesto caso de que fuera de mi horario laboral estuviera en una fiesta con amigos y compañeros de trabajo, bebiera un poco más de la cuenta y un compañero se quejara de mí por armar un escándalo y tener un comportamiento desagradable e inapropiado, supongo que esto no afectaría a mi trabajo ya que se produjo fuera del mismo. ¿Ciento?**

**A.** Depende. A los empleados se les puede considerar responsables de acciones, dentro o fuera del trabajo, que no estén de conformidad con nuestro Código de conducta empresarial cuando esas acciones puedan afectar al rendimiento laboral o afectar a la reputación o los intereses comerciales de la empresa. Lo apropiado es comportarse siempre de una manera ética que creen una percepción positiva de la empresa.

### Conocemos nuestros derechos y responsabilidades de proporcionar información.

**P. ¿Dónde puedo comunicar una sospecha de infracción?**

**R.** Puede informar a su supervisor o a cualquier persona de su cadena de mando, a su representante de RR. HH., al representante legal de la unidad de negocio o al Departamento Jurídico, o a las líneas directas o sitios web de comunicaciones y denuncias de AT&T. Simplemente tiene que hacer clic con el botón derecho en su ordenador y seleccionar:

Denuncia de incidentes de AT&T. Nota: El Código no pretende limitar su derecho a notificar cualquier inquietud a una agencia gubernamental o a participar en investigaciones gubernamentales.

### No tomamos represalias.

**P. Si tengo conocimiento personal de que posiblemente AT&T no esté actuando según la ley, ¿debo informar de ello a mi supervisor? Si proporciono esta información, ¿estaría protegido por la política de no represalias de AT&T?**

**A.** Sí, y sí. Si tiene conocimiento personal de que AT&T ha infringido la ley, dicha actividad debe notificarse a su supervisor o a través de uno de los otros medios de comunicación de AT&T. Y sí, se aplicaría la política de no represalias de AT&T. AT&T no tolera represalias contra ninguna persona que busque asesoramiento sobre comportamientos poco éticos, plantee inquietudes o informe de conductas indebidas.

### Sabemos dónde encontrar orientación adicional.

**P. ¿Existe un lugar centralizado que proporcione recursos que pueda utilizar con mi equipo para promover un entorno ético?**

**A.** ¡Sí! El sitio web del [Código de conducta empresarial](#) incluye un conjunto de recursos (con enlaces a sitios web de políticas, investigación ética, videos inspiradores y más). También hay recursos específicos para los empleados con puestos de supervisión. Además, el [centro de Ethics@Work](#) contiene recursos útiles.

2

Nuestro compromiso con:  
**La ética y  
la integridad**



## Hacemos lo correcto, sin concesiones

La ética y la integridad son fundamentales a la hora de definir a AT&T. Estos principios han guiado nuestras interacciones con nuestros clientes, nuestros accionistas y entre nosotros mismos durante más de 140 años. Si bien AT&T proporciona a la gente acceso a mayores posibilidades a través de la experiencia, simplicidad e inspiración, nuestro compromiso de dirigir un negocio arraigado en la ética y la integridad nunca cambiará.

Hacer lo correcto sin concesiones y con todas las entidades o personas es responsabilidad de todos los empleados. Eso significa actuar de forma correcta con los accionistas, clientes, comunidades, proveedores, autoridades públicas y nuestros compañeros de trabajo. Todos ellos pueden tener la seguridad de que nos esforzamos por hacer lo que decimos.

## Nos tratamos con respeto entre nosotros y no permitimos la intimidación, la discriminación o el acoso

Los empleados de AT&T están protegidos contra la discriminación por motivos de raza, color, religión, credo religioso, origen nacional, ascendencia, edad, sexo, orientación sexual, género, identidad de género, expresión de género, discapacidad física, discapacidad mental, embarazo, afección médica, información genética, estado civil, estado de ciudadanía, estado militar, estado de veterano o cualquier otra característica protegida por la ley.

Cuando las acciones de algunas personas hacen que otras personas se sientan intimidadas u ofendidas o pierdan su dignidad, todos sufrimos. Debemos tratarnos los unos a los otros con cortesía y profesionalidad. Insistimos en un entorno de trabajo positivo y en hablar abiertamente si alguien pone en peligro ese objetivo.



Esto se aplica más allá de nuestra jornada laboral. A los empleados se les puede considerar responsables de acciones fuera del trabajo que podrían afectar al rendimiento laboral o la reputación o los intereses comerciales de la empresa.

Nada de lo contenido en el Código empresarial prohíbe a ninguna persona ejercer sus derechos de la Sección 7 en virtud de la Ley Nacional de Relaciones Laborales o una ley estatal similar.

Esto incluye, entre otros, hablar sobre salarios, horas [laborales], beneficios u otros términos y condiciones de empleo; participar en iniciativas para unirse o ayudar a un sindicato o formarlo; y tomar cualquier medida para participar en otras actividades de ayuda o protección mutua, o participar en iniciativas para dicha causa.

### **Políticas relacionadas:**

[Políticas de igualdad de oportunidades en el empleo y de acoso](#)

[Política de accesibilidad](#)

## Nos esforzamos por mantener un lugar de trabajo donde todos se sientan incluidos y valorados

Las diversas perspectivas que cada uno de nosotros aporta al lugar de trabajo nos llevan a pensar más extensamente y a mejorar nuestra creatividad en el desarrollo de productos y procesos. Reconocemos que el mundo al que servimos es diverso en sus costumbres sociales y tradiciones culturales, y respetamos y aceptamos esas diferencias.

### Recurso relacionado:

[Cultura e inclusión](#)

## Creamos un lugar seguro para trabajar

La importancia de trabajar de forma segura ha sido parte de nuestro legado durante más de un siglo. Nos comprometemos a proporcionar un entorno de trabajo seguro.

Cuando la seguridad pública es materia de debate, tomamos precauciones razonables para proteger al público, así como a nuestros empleados y clientes. Nos mantenemos al día sobre las leyes, normativas y prácticas relacionadas con la salud y la seguridad en el lugar de trabajo, así como sobre nuestros productos y servicios.

Cumplimos con los requisitos legales y empresariales. Además, no toleramos ni permitimos amenazas, violencia ni cualquier otro comportamiento perturbador en nuestros entornos de trabajo. Nuestra prioridad de tener un lugar de trabajo seguro se extiende a proteger información que la empresa mantiene sobre nosotros. Mantenemos la información personal de nuestros empleados, del personal jubilado y de sus beneficiarios en estricta confidencialidad.

### Recursos relacionados:

[Política de seguridad y salud ambiental de AT&T](#)

[Lugar de trabajo seguro y protegido](#)

[Directrices sobre armas en el lugar de trabajo](#)

**Somos conscientes de que el mundo al que servimos es diverso en sus costumbres sociales y tradiciones culturales, y respetamos y aceptamos esas diferencias.**





## Preguntas frecuentes sobre el lugar de trabajo

**Nos tratamos con respeto entre nosotros y no permitimos la intimidación, la discriminación o el acoso.**

- P. Un compañero mío le hace comentarios a menudo a una empleada sobre su aspecto. Parece que la hace sentir incómoda, pero aun así no para. ¿Qué puedo hacer al respecto?**
- R. Todos los empleados de AT&T deben tratarse con respeto mutuo. Si un empleado adopta una conducta ofensiva o que crea incomodidad, pídale que deje de hacerlo. Si no se siente cómodo abordando este problema directamente con la persona, informe sobre el comportamiento a su supervisor, a Recursos Humanos o a la Línea directa de AT&T.**
- P. Un compañero mío de AT&T a veces publica comentarios despectivos sobre competidores y compañeros de trabajo de AT&T en su cuenta personal de redes sociales. Dado que se hace fuera del horario laboral y en su cuenta personal, ¿esto es aceptable desde el punto de vista de AT&T?**
- R. No, nunca está bien hacer o publicar comentarios despectivos sobre un competidor o un compañero de trabajo de AT&T. Siempre se deben hacer publicaciones de buen gusto, tratándonos los unos a los otros con cortesía y profesionalidad, tanto dentro como fuera del trabajo. A los empleados se les puede considerar responsables de acciones fuera del trabajo que podrían afectar al rendimiento laboral o la reputación o los intereses comerciales de la empresa.**
- P. Mi supervisor requiere que nuestro equipo cumpla con los objetivos de asistencia y calidad. Cada mes hay otro requisito. ¿Esto no es acoso?**
- R. No es acoso que la dirección establezca requisitos de rendimiento laboral de manera justa y coherente.**

3

Nuestro compromiso con:  
**Nuestra empresa y  
nuestros accionistas**



## Trabajamos de manera lícita y de acuerdo con las normativas aplicables a nuestra empresa

Somos diligentes a la hora de seguir las leyes y normativas relacionadas con nuestra empresa. No hay atajos. No exponemos la empresa a daños por no seguir normas que se nos apliquen. Las políticas y los procedimientos de la empresa respaldan y aclaran estas leyes y normativas y facilitan nuestro cumplimiento. Ajustamos nuestras prácticas según corresponda para cumplir con las leyes y los requisitos de nuestros mercados globales y nuestras diversas operaciones.



### Cumplimos con las leyes y normativas comerciales globales

Cumplimos con todas las leyes y normativas comerciales globales aplicables.

Estas leyes y normativas se aplican a la importación y exportación de bienes y servicios, como hardware, software y tecnología (incluidas las descargas de tecnología), países sancionados y partes restringidas, y boicots internacionales.

Consultamos a nuestro Departamento Jurídico antes de proceder con transacciones, envíos o importaciones internacionales que estas leyes puedan cubrir.

#### **Política relacionada:**

[Política global sobre el comercio y las sanciones](#)



## Protegemos los activos, la información confidencial y la propiedad intelectual

Todos los activos de AT&T son herramientas esenciales para nuestro éxito, desde un camión hasta una torre o una propiedad intelectual como patentes o secretos comerciales. Somos personalmente responsables del uso adecuado de los activos a nuestro cargo y de evitar su pérdida. Esto incluye la protección de ideas, investigaciones, invenciones, medios de comunicación y nuestras marcas. Protegemos la información confidencial y de propiedad exclusiva y evitamos su divulgación indebida, no autorizada o involuntaria. Tampoco utilizamos indebidamente los activos o la propiedad intelectual de terceros.

### Políticas relacionadas:

[Política de propiedad intelectual](#)

[Política de seguridad de AT&T](#)

[Política de mesas limpias](#)



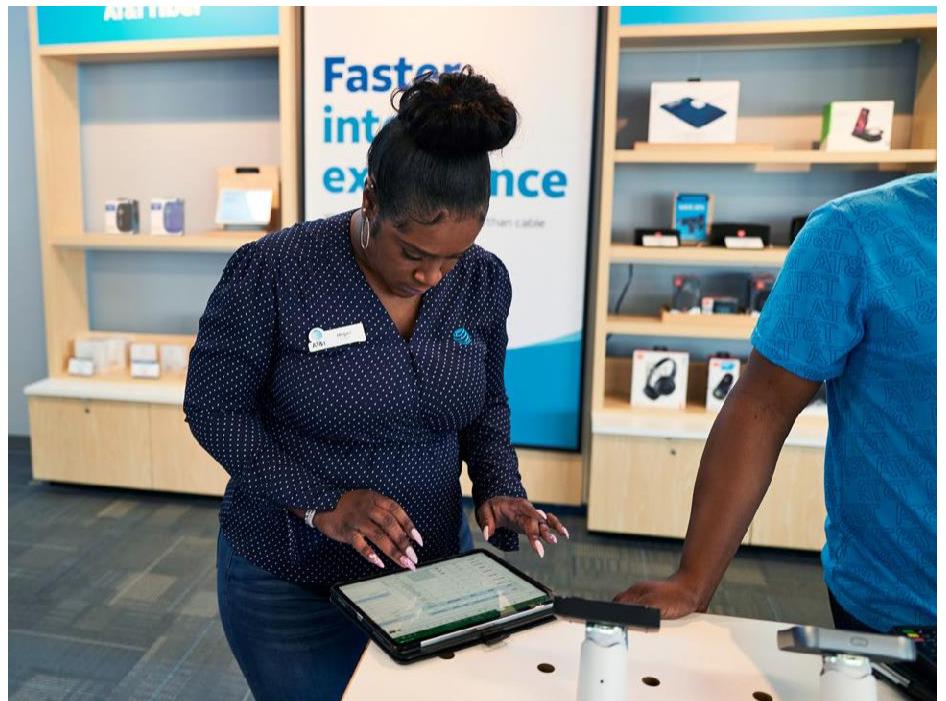
## Gestionamos los registros y la información de forma adecuada

Creamos, utilizamos, conservamos y eliminamos nuestros registros e información comerciales cuidadosamente y de acuerdo con la Política de gestión de registros e información y los programas de la empresa. Seguimos las instrucciones del Departamento Financiero y del Departamento Jurídico cuando los registros deben conservarse para litigios potenciales o pendientes, para investigaciones o en respuesta a órdenes judiciales.

### Recursos relacionados:

[Política de gestión de los registros y de la información \(Política RIM\)](#)

[Programa global de conservación de los registros de AT&T  
\(Programa RIM \)](#)



## Utilizamos las comunicaciones electrónicas de forma responsable

La comunicación, en sus diversas formas, debe ser apropiada y responsable, tanto dentro como fuera del trabajo. Los sistemas de comunicaciones implementados en AT&T son principalmente para uso empresarial. Podemos utilizar estos sistemas solo ocasionalmente para acceder al correo electrónico personal o a Internet, pero no permitimos que este uso sea perjudicial para las necesidades de la empresa. No utilizamos estos sistemas para acceder a medios obscenos, inapropiados u ofensivos.

### Recursos relacionados:

[Abuso de Internet y uso aceptable](#)

[Política sobre redes sociales](#)



## Evitamos y resolvemos los conflictos de intereses

Cuando actuamos en nombre de AT&T, anteponemos los intereses de la empresa a nuestro propio beneficio personal. Esto significa que no permitimos que nuestro propio interés o nuestra familia u otras relaciones influyan en las decisiones que tomamos en nombre de la empresa. Los conflictos de intereses pueden socavar nuestro juicio comercial y exponer a la empresa a riesgos. Evitamos conflictos de

intereses reales, potenciales y aparentes y los divulgamos y resolvemos de inmediato.

No permitimos que nuestras decisiones empresariales se vean influenciadas por regalos, favores u hospitalidad proporcionados por otros. La aceptación u ofrecimiento de regalos, favores o entretenimiento puede crear un conflicto, dar lugar a la apariencia de un conflicto y, en algunos casos, infringir la ley. Si tenemos alguna duda, buscamos orientación antes de aceptar u ofrecer cualquier regalo material, favor o entretenimiento.

No competimos con la empresa. Tampoco aprovechamos una oportunidad de negocio descubierta a través de nuestra afiliación con la empresa, a menos que a la empresa ya se le hubiera ofrecido la oportunidad y la hubiera rechazado, y apruebe la oportunidad de negocio.

### Políticas relacionadas:

[Política antisoborno y anticorrupción](#)

[Política de conflictos de intereses](#)

[Política de regalos y hospitalidad](#)

## Nos esforzamos por hacer negocios con proveedores éticos

Intentamos hacer negocios con proveedores, terceros y socios empresariales que mejoren nuestro nivel de servicio y proporcionen productos y servicios de calidad. Buscamos proveedores que compartan nuestros compromisos con las prácticas empresariales éticas y sostenibles, los derechos humanos (incluidos los derechos laborales).

### Política relacionada:

[Política de trabajo con proveedores](#)



## Preguntas frecuentes sobre empresas y accionistas

### Utilizamos las comunicaciones electrónicas de forma responsable.

- P. Acabo de descargar este fantástico artículo que leí en la web de una asociación comercial. ¿Puedo enviarlo por correo electrónico a otras personas de mi equipo?**
- A.** Depende. Compruebe siempre primero los términos y condiciones o permisos del sitio web. Algunos permitirán una distribución ilimitada. Sin embargo, muchos solo permiten descargar e imprimir una copia para su uso personal. Podría enviarle un enlace de la web a su equipo. Consulte la sección Derechos de autor en el botón Herramientas para obtener orientación adicional.
- P. Ocasionalmente envío o reenvío chistes a compañeros de trabajo o amigos fuera de AT&T por correo electrónico o mensajes instantáneos. ¿Hay algún problema con esto?**
- R.** Sí. Si bien el humor es importante para nuestro trabajo y nuestras vidas, recuerde que las comunicaciones electrónicas son herramientas de negocio. Los chistes y comentarios potencialmente ofensivos para los demás no se admiten en el lugar de trabajo, tanto si se envían electrónicamente como si se realizan en persona. Si el mensaje pudiera ser ofensivo para alguien, no es apropiado enviarlo o reenviarlo dentro o fuera de AT&T. Esto incluye, entre otros ejemplos, fotos o texto sexualmente explícito, así como comentarios despectivos sobre un grupo o persona.
- P. Utilizo el ordenador de mi empresa para acceder a Internet y a mi correo electrónico personal. ¿Puede la empresa acceder a los correos electrónicos personales que envío y recibo de esta manera?**
- A.** Sí. Si está utilizando un sistema de AT&T, AT&T tiene derecho a supervisar cómo utiliza ese sistema. Esto incluye supervisar los sitios de Internet que visita, las comunicaciones que envía o publica, y todas las comunicaciones que envía o recibe en su cuenta de correo electrónico personal.

### Protegemos los activos físicos y la propiedad intelectual de la empresa.

- P. Puedo aprovechar bien mi tiempo devolviendo llamadas mientras espero vuelos en los aeropuertos. ¿Es esto un problema?**
- R.** Debe tener cuidado de no comentar información no pública de la empresa en lugares públicos, como taxis, ascensores, aeropuertos, aviones, estaciones de tren, trenes o en conferencias y ferias comerciales. Cuando sea necesario realizar una llamada telefónica en un lugar público, tenga en cuenta su entorno. Y recuerde, si es elegible para realizar horas extras, no puede efectuar transacciones de negocios fuera de su horario de trabajo normal sin permiso supervisor.

### Evitamos y resolvemos los conflictos de intereses.

- P. Estoy pensando en aceptar un trabajo de consultoría con una empresa. ¿Puedo tener un segundo trabajo?**
- R.** Aunque AT&T no tiene impide que los empleados trabajen para otras empresas, este acto nunca debe interferir con sus responsabilidades con AT&T. Un segundo trabajo en una organización que sea un competidor es un conflicto de intereses directo y estaría estrictamente prohibido. Un segundo trabajo con un cliente o proveedor de bienes o servicios de AT&T podría plantear un conflicto de intereses real o aparente; sería necesario divulgar este empleo por adelantado a través del cuestionario de Conflicto de intereses para realizar una evaluación.



## Preguntas frecuentes sobre empresas y accionistas

**P. Estoy saliendo con un compañero de trabajo que ocasionalmente actúa como líder de equipo en mi grupo. ¿Tenemos que informar de ello a nuestro supervisor?**

**A.** Sí. Esta situación crea un conflicto de intereses en su grupo. Incluso si usted y su compañero son actualmente compañeros del mismo grupo, debe informar a su supervisor de la relación para que este pueda prevenir relaciones de poder inapropiadas. Además de notificar a su supervisor, complete el cuestionario de Conflictos de intereses para documentar un posible conflicto.

**P. Mi esposa gestiona una empresa de consultoría de formación. ¿Puede presentar una propuesta para convertirse en proveedor de AT&T?**

**A.** Posiblemente. Informe a su supervisor de esta relación, remita el asunto al representante de la cadena de suministro correspondiente y absténgase de participar en las conversaciones o relaciones de AT&T sobre este asunto.

**P. Estoy pensando en vender cosméticos como un negocio a tiempo parcial. Me gustaría vender estos artículos a mis compañeros de trabajo. ¿Implicaría esto algún conflicto de intereses u otras infracciones de la política?**

**A.** Posiblemente. No puede ofrecer propuestas de negocios a sus compañeros de trabajo en horarios de trabajo o en propiedades de AT&T o utilizando recursos de AT&T, como correos electrónicos y directorios de empleados. Evite realizar ventas a cualquier persona bajo su supervisión. Al plantear estos asuntos a su supervisor, es posible que pueda iniciar su negocio sin crear un conflicto de intereses.

**Trabajamos de manera lícita y de acuerdo con las normativas aplicables a nuestra empresa.**

**P. Quiero enviar productos a un país que está sujeto a una sanción comercial impuesta por el gobierno de EE. UU. ¿Puedo enviar productos a un país que no figura en la lista de sanciones de EE. UU. y luego hacer que se reenvíen desde allí a un país sujeto a sanciones comerciales impuestas por el gobierno de EE. UU.?**

**R.** No. Como sucede con muchas leyes, lo que podría parecer una forma inteligente de evitar la ley también es ilegal.

4

Nuestro compromiso con:  
Atender primero a  
nuestros clientes



## Seguimos prácticas de ventas éticas

Nos ganamos y preservamos la confianza de nuestros clientes tratándolos con honestidad e integridad y de una manera profesional y cortés. Les proporcionamos toda la información sobre nuestros productos y servicios y los representamos honestamente. Escuchamos a nuestros clientes y nos desafiamos a nosotros mismos a encontrar nuevas formas de ofrecer una experiencia única al cliente. Cumplimos lo que prometemos. No proporcionamos productos o servicios que los clientes no

autorizaron, y no manipulamos comisiones ni jerarquías. A veces, nuestros clientes también son nuestros competidores y proveedores. En esas situaciones, les atendemos de la misma manera profesional en que atenderíamos a cualquier cliente.



**Nos ganamos y preservamos la confianza de nuestros clientes tratándolos con honestidad e integridad y de una manera profesional y cortés.**

## Cumplimos con las normativas que se aplican a los clientes gubernamentales

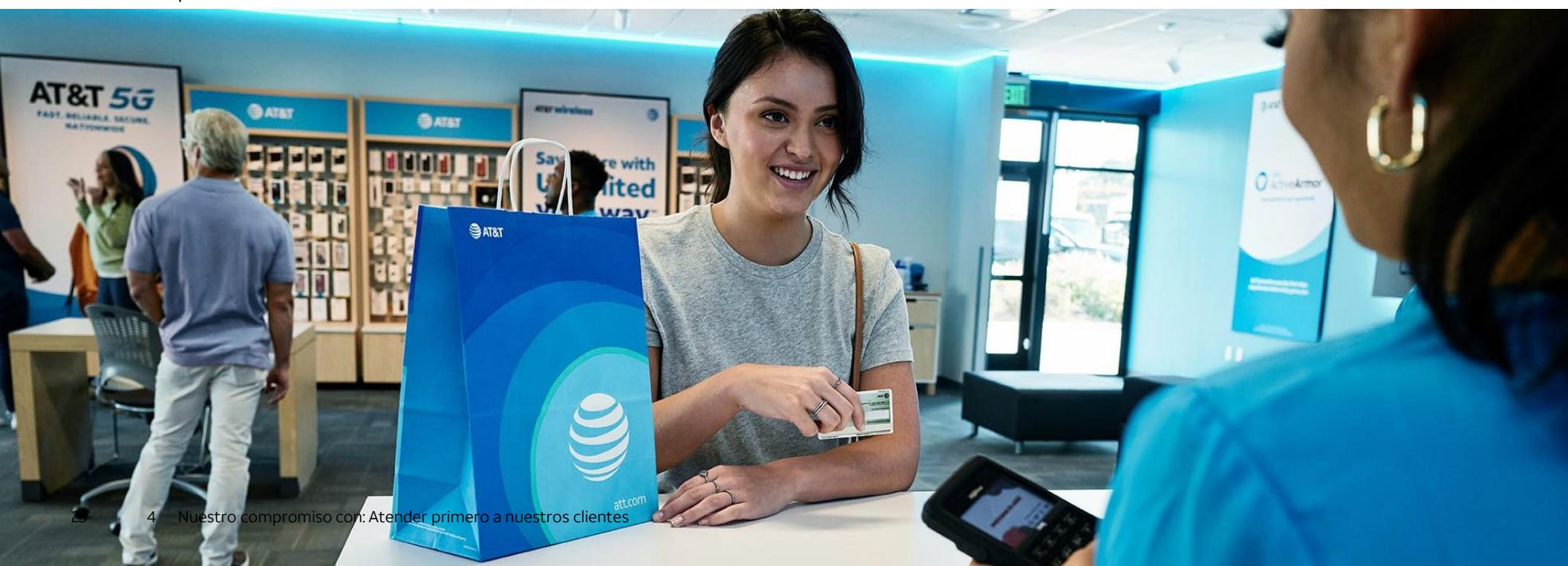
Hacer negocios con ciertas entidades gubernamentales requiere cumplir con regulaciones estrictas y, a veces, únicas. Tenemos formación en estas reglas y seguimos estas regulaciones en nuestra interacción con los gobiernos. Nos comprometemos a ofrecer este mayor nivel de diligencia para estos clientes gubernamentales. Seguimos las instrucciones de buscar

asesoramiento de inmediato por parte de nuestros expertos internos siempre que tengamos dudas sobre cualquier actividad.

### Recursos relacionados:

[Política antisoborno y anticorrupción](#)

[Programa de integridad corporativa/personal \(PIC/P\)](#)





## Respetamos y protegemos la información de nuestros clientes

Nos honra que nuestros clientes nos confíen su información personal confidencial y detallada. Nuestras políticas explican cómo recopilamos, usamos, compartimos y protegemos esos datos, y cumplimos con esas promesas. Trabajamos duro para mantener estos datos seguros y respetar las elecciones de nuestros clientes en relación con la recopilación, el uso y el intercambio de sus datos. Sabemos que es importante proteger los datos de nuestros clientes, preservar su confianza y cumplir con la ley.

### Recursos relacionados:

[Aviso de privacidad de AT&T](#)

[Informe de transparencia](#)

[Sus elecciones y controles](#)



## Preguntas frecuentes de los clientes

### Protegemos la privacidad de las comunicaciones de nuestros clientes.

**P. Cuando realizo reparaciones en una línea, tengo que acceder al circuito. Si hay una conversación en curso, ¿estoy infringiendo el Código?**

**R.** No. Proporcionar un servicio de alta calidad a nuestros clientes es primordial, y es inevitable que proporcionar ese nivel de servicio a veces implique un acceso incidental a comunicaciones de voz y datos. Lo mismo ocurre cuando un supervisor del centro de llamadas supervisa legalmente las llamadas para propósitos de calidad del servicio, o cuando un técnico accede a las transmisiones de datos de un cliente comercial para localizar la causa de la corrupción de datos. No importa lo que pase, nuestra empresa toma todas las precauciones necesarias para proteger a nuestros clientes, su información y la seguridad de sus comunicaciones.

### Protegemos la información que nuestros clientes nos confía.

**P. ¿Qué medidas deben tomarse si se produce una violación de la seguridad de la información?**

**R.** Si hay motivos para creer que la información de propiedad exclusiva de AT&T se ha puesto en peligro, perdido, robado o no se ha controlado de otro modo, se debe notificar inmediatamente [al Departamento de Seguridad e Investigación Global](#).

**P. ¿Cuáles son las políticas de la empresa con respecto al intercambio de información de clientes con el gobierno?**

**R.** La política de la empresa es compartir información del cliente con el gobierno únicamente cuando así lo exija la ley. Esto significa que cualquier intercambio de información se realiza de conformidad con las obligaciones legales, garantizando que la privacidad del cliente se respete en la mayor medida posible en virtud de la ley.

5

Nuestro compromiso con:  
Marcar la diferencia





## Apoyamos las actividades de la comunidad

Participamos en actividades para hacer que nuestras comunidades sean mejores lugares para vivir, trabajar y crecer. Fortalecemos nuestras comunidades ofreciendo buenos trabajos, aportando nuestro tiempo y talentos, apoyando a poblaciones desatendidas y fomentando programas educativos que crean oportunidades económicas.

### Recursos relacionados:

[Sitio web de responsabilidad corporativa de AT&T](#)

[Voluntariado/Programa del Día de la Comunidad](#)

[Portal de voluntariado y donaciones](#)



## Apoyamos la implicación política

AT&T nos anima a participar en el proceso político. Votamos, ofrecemos voluntariamente nuestro tiempo, hacemos contribuciones a los candidatos a los que apoyamos individualmente y ocupamos cargos políticos. Debido a las leyes que rigen el proceso electoral, llevamos a cabo actividades políticas personales en nuestro tiempo libre y con nuestros propios recursos, y evitamos conflictos de intereses. Cumplimos con las leyes de campañas pertinentes.

### Políticas relacionadas:

[Política de actividad política personal](#) [Política global de contribuciones](#)



## Operamos de forma responsable con el medio ambiente

Nos comprometemos a operar y proporcionar productos y servicios de una manera sostenible y responsable con el medio ambiente. Cumplimos las leyes y normativas aplicables relacionadas con el medio ambiente. Nos esforzamos por seguir las mejores prácticas y minimizar nuestro impacto medioambiental de formas que sean pertinentes para nuestro negocio e importantes para las comunidades a las que servimos.

### Políticas relacionadas:

[Política de seguridad, salud y medioambiente de AT&T](#)  
[Políticas ambientales, sociales y de buen gobierno](#)



## Preguntas frecuentes de la comunidad

### Apoyamos las actividades de la comunidad.

**P. ¿Puede proporcionar ejemplos de actividades en las que participa la empresa para mejorar la vida comunitaria?**

**R.** Las actividades pueden incluir la organización de limpiezas comunitarias, la participación en campañas de alimentos locales, el patrocinio de talleres educativos y la oferta de programas de tutoría a jóvenes o poblaciones desatendidas.

### Apoyamos la implicación política.

**P. Un amigo mío se presenta a un cargo político local y me gustaría ayudarle con su campaña. No hay ningún problema con esto, ¿verdad?**

**R.** Correcto, siempre que se asegure de no utilizar recursos de AT&T, como equipos o suministros de oficina, su tiempo de trabajo o el nombre de AT&T para continuar con la campaña.

### Operamos de forma responsable con el medio ambiente.

**P. ¿Cómo garantiza la empresa que sus productos y servicios sean sostenibles desde el punto de vista medioambiental?**

**R.** AT&T incorpora principios de sostenibilidad desde la fase de diseño hasta el final de la vida útil del producto o servicio. Esto incluye el uso de materiales ecológicos, la optimización del ciclo de vida del producto para minimizar el impacto medioambiental y el fomento del reciclaje y la eliminación responsable de desechos.

6

Nuestro compromiso con:  
Otros



## Mantenemos la integridad en nuestros informes financieros y registros comerciales

Por el bien de nuestros accionistas, acreedores y otros, nos esforzamos por generar informes financieros y registros comerciales íntegros. Nos comprometemos a ofrecer información completa, justa, oportuna, precisa y comprensible en los informes y documentos que presentamos o enviamos a la Comisión de Valores y Bolsa de los EE. UU. y a los reguladores de todo el mundo. Preparamos nuestros registros comerciales e informes financieros con integridad y honestidad, tanto si la información se aporta a entidades externas como si se utiliza internamente para supervisar las operaciones de la empresa. Informamos de inquietudes sobre asuntos de contabilidad financiera, auditoría y registros comerciales usando los canales adecuados.



## Nos comunicamos con el público a través de canales aprobados

Solo los dirigentes principales u otras personas expresamente autorizadas por AT&T establecen comunicaciones con el público en nombre de AT&T, y lo hacen a través de canales de comunicación aprobados.



**Preparamos nuestros registros comerciales e informes financieros con integridad y honestidad.**



## No participamos en el uso indebido de información privilegiada

Debemos mantener la confidencialidad de la información privilegiada. La información privilegiada es información no pública que es propiedad de AT&T u otra persona o entidad. Es posible que algunas personas la conozcan, pero esta información aún no es conocida por el público en general. Algunos ejemplos son la información sobre la posición financiera de AT&T o los lanzamientos, productos, servicios o planes futuros. Puede ser valioso para los demás, dentro y fuera de AT&T. El uso de información privilegiada para beneficio personal podría dar lugar a penas de cárcel, multas o ambas penalizaciones. Si disponemos de información privilegiada obtenida a través de nuestros puestos en AT&T —la información puede estar relacionada con AT&T o con un proveedor, cliente o competidor—, no podemos utilizar esa información para realizar transacciones de valores de la empresa pertinente ni podemos proporcionar la información a otros. Las leyes se extienden incluso a la información privilegiada que obtenemos accidentalmente mediante nuestros puestos y también se aplican a los miembros de nuestras familias. Solicitamos asesoramiento a nuestro Departamento Jurídico sobre este asunto cuando tenemos dudas sobre si poseemos información privilegiada.

### **Política relacionada:**

[Política de tráfico de información privilegiada](#)

## Valoramos la competencia justa y cumplimos con todas las leyes antimonopolio y sobre competencia

AT&T tiene éxito en el mercado debido a su competencia agresiva pero justa. Nuestros productos y servicios triunfan por sus propios méritos. No tergiversamos las características de nuestros productos y servicios, y no engañamos a nuestros clientes ni participamos en ninguna otra práctica desleal.

Si tenemos dudas sobre lo que permite la legislación antimonopolio, solicitamos asesoramiento al Departamento Jurídico.

AT&T no pretende eliminar ni reducir la competencia mediante acuerdos ilegales con competidores. Por ejemplo, AT&T no hará pactos ni hablará con un competidor sobre los precios que AT&T o el competidor van a cobrar, los clientes a los que AT&T o el competidor prestarán servicios, o los servicios que AT&T o el competidor ofrecerán.

Debido a que nuestros tratos con los competidores están sujetos a escrutinio, no celebramos acuerdos formales o informales con los competidores a menos que se haya aprobado previamente un acuerdo con el Departamento Jurídico.

### **Política relacionada:**

[Política de leyes antimonopolio y de competencia](#)



## No participamos en ninguna forma de soborno

Seguimos prácticas empresariales éticas en los Estados Unidos y en todo el mundo en nuestras relaciones con funcionarios públicos, otras empresas y ciudadanos privados. No pretendemos influir en ellos utilizando medios indebidos, directa o indirectamente; no debemos dejarnos influenciar por ningún medio indebido. Esto incluye pagos poco éticos; regalos, comidas o entretenimiento inapropiados; o contribuciones políticas o benéficas inapropiadas. Dicha actividad erosiona nuestra integridad y, en la mayoría de los casos, infringe la ley. Nos esforzamos por evitar incluso la apariencia de influencia indebida.

### **Política relacionada:**

[Política antisoborno y anticorrupción](#)



## Preguntas frecuentes de otros

### No participamos en el uso indebido de información privilegiada.

**P. He oído que el gobierno solo presenta cargos contra personas que obtienen grandes ganancias por el tráfico de información privilegiada. ¿Tengo razón al pensar que, como pequeño inversionista, no tengo que preocuparme por las leyes sobre el uso indebido de información privilegiada?**

**R.** Todos los inversores, grandes o pequeños, deben cumplir con las leyes sobre el uso indebido o tráfico de información privilegiada. El gobierno ha presentado cargos contra personas que obtuvieron beneficios de tan solo 2000 dólares. Los mercados de bolsas de valores cuentan con sofisticados sistemas de detección computarizados, que pueden detectar incluso el comercio sospechoso más pequeño. Las ganancias por uso indebido de información privilegiada, grandes o pequeñas, son ilegales.

**P. Un proveedor vendió a AT&T un sistema de software a modo de prueba. He oído que la prueba fue un éxito y vamos a comprar el sistema de esta empresa. Apuesto a que otras empresas seguirán nuestro ejemplo. Mi cuñada invierte en acciones tecnológicas y sabe mucho sobre ellas. ¿Puedo hablarle de esto y dejarle decidir si cree que esta empresa es una buena inversión?**

**R.** Rotundamente no. La información que tiene sobre nuestros planes de utilizar el producto de esta empresa es información confidencial privilegiada. Si se la transmite a su cuñada, está infringiendo nuestra política de no divulgar información confidencial de propiedad exclusiva. Si usted o su cuñada utilizan la información para invertir, también pueden estar infringiendo las leyes sobre valores.

**P. Poseo información financiera sobre un cliente, que indica que el cliente se encuentra en mejores condiciones financieras de lo que la mayoría de la gente piensa. Quiero comprar acciones en la empresa del cliente. ¿Puedo hacerlo?**

**R.** No puede comprar estas acciones hasta que el público inversor conozca la información financiera. Es posible que el cliente nos haya confiado la información de forma confidencial para ayudarnos a determinar la mejor manera de satisfacer sus necesidades. El uso de esta información para beneficio personal o su divulgación a terceros infringiría las leyes sobre el uso indebido o tráfico de información privilegiada, así como nuestras políticas sobre el uso de información confidencial y de propiedad exclusiva de terceros.

### Apoyamos la competencia justa y cumplimos con las leyes antimonopolio.

**P. Acabo de ser contratado procedente de otra empresa. Dispongo de una serie de materiales sobre estrategias competitivas de mi antiguo empleador que serían muy útiles para desarrollar planes de marketing para AT&T. ¿Puedo traerlos conmigo?**

**R.** No, no debe traer materiales a AT&T de un trabajo anterior que puedan contener información confidencial de su empleador anterior, igual que sería incorrecto que alguien tomara nuestra información confidencial.

### No participamos en ninguna forma de soborno.

**P. Me dijeron que podía contratar a un consultor para que nos ayudara a obtener un contrato con una empresa propiedad de un gobierno extranjero. La persona con la que hablé solicitó un anticipo de 40 000 dólares y dijo que usaría el dinero para “ayudar a realizar el trabajo”. En realidad no sabemos adónde va a ir el dinero. ¿Debemos preocuparnos por ello?**

**R.** Sí, por supuesto. Nuestras directrices nos exigen tomar medidas para garantizar que este dinero no se utilice como soborno. Debe solicitar el asesoramiento de la Organización de Comercio Internacional o del Departamento Jurídico.



AT&T