

TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 1 de 43	
Información Pública				

DOC.SGSI-6.4
Código de Integridad y Conducta



TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 2 de 43	
Información Pública				

Contenido

1. Introducción..... 5

2. Objetivo 5

3. Alcance..... 6

4. Misión, Visión y Valores Corporativos 6

4.1. Misión 7

4.2. Visión..... 7

4.3. Nuestros Valores..... 7

5. Compromiso de Conducta 9

6. Legislación y Normativa Aplicable 11

7. Derechos Humanos 12

7.1 Debida diligencia en materia de derechos humanos..... 13

7.2 Nuestros compromisos 13

7.3. Responsabilidad y cumplimiento 14

8. Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Diversidad 14

9. Ambiente Laboral 15

10. Violencia, Acoso y Hostigamiento 15

11. Anticorrupción y Soborno..... 16

11.1. Relación con servidores Públicos 17

11.2. Terceros e intermediarios 17



TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 3 de 43	
Información Pública				

11.3.	Pagos Indebidos	17
11.4.	Registros y transparencia	18
12.	Conflicto de Interés	18
13.	Regalos, Atenciones, Invitaciones y Beneficios	19
13.1.	Relaciones con servidores públicos	20
13.2	Declaración y reporte	20
14.	Relaciones con Clientes, Proveedores, Socios de Negocio.	20
14.1.	Proveedores y Prestadores de Servicios.....	20
14.2.	Compromiso de nuestros socios de negocio.....	21
14.3.	Relaciones transparentes y responsables.....	21
15.	Confidencialidad, Manejo de la Información y Protección de Datos Personales.....	22
15.1.	Protección de Datos Personales.....	22
15.2.	Información y Terceros	23
15.3.	Uso Responsable de Inteligencia Artificial	23
16.	Uso Responsable de Recursos, Sistemas y Herramientas Tecnológicas	24
17.	Propiedad Intelectual, Marca y Comunicación Externas	25
17.1.	Comunicaciones y Redes Sociales	26
18.	Competencia Leal y Prácticas Comerciales	26
19.	Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo	27

TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 4 de 43	
Información Pública				

20.	Prevención del Fraude, Actos Ilícitos e Irregularidades	29
21.	Relaciones Familiares y Contratación	30
22.	Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo.	31
23.	Medio Ambiente, Responsabilidad Social y Sostenibilidad	32
24.	Relación con Autoridades	33
25.	Registros, Contabilidad e Información Financiera	33
26.	Buzón Compliance y No Represalias	34
26.1.	Procedimiento de Atención e Investigación de Denuncias.	35
26.2.	Comité de Ética y Cumplimiento	37
26.3	Funciones del Comité de Ética y Cumplimiento	38
27.	Incumplimiento y Medidas Aplicables	38
28.	Capacitación, Difusión y Compromiso	39
29.	Administración, Interpretación y Actualización del Código	40
30.	Glosario de Términos	41
	DECLARACIÓN DE ACEPTACIÓN Y COMPROMISO	42
31.	Control de Cambios	43
32.	Difusión	43
33.	Autorización	43

TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 5 de 43	
Información Pública				

1. Introducción

En TELASIST formalizamos el presente Código de Integridad y Conducta, como un instrumento que establece los principios y valores que orientan la actuación de nuestros colaboradores y la manera en que nos relacionamos con nuestros clientes, socios de negocio, proveedores, autoridades y demás grupos de interés.

Este Código refleja el compromiso de TELASIST con la integridad, la ética, el profesionalismo y el cumplimiento, estableciendo los principios que deben regir nuestras decisiones y actuaciones. Su observancia contribuye al fortalecimiento de nuestra cultura organizacional y al crecimiento, consolidación y permanencia sostenible de TELASIST.

El Código de Integridad y Conducta constituye una guía para actuar de manera responsable, ética y transparente, promoviendo relaciones basadas en el respeto, la confianza y la honestidad, así como la creación de valor para nuestros socios de negocio, proveedores, colaboradores y la sociedad en general.

En TELASIST, todas las personas que colaboramos tenemos la responsabilidad de conocer, comprender y cumplir las disposiciones establecidas en este Código, así como las políticas, procedimientos, normas y reglamentos internos vigentes y aquellos que se implementen posteriormente. De igual manera, debemos observar y cumplir las leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables a nuestras actividades y responsabilidades.

Los documentos que integran nuestro marco normativo interno estarán disponibles a través de los medios y plataformas institucionales correspondientes, con el propósito de facilitar su consulta, conocimiento y aplicación, y fortalecer una cultura de integridad y cumplimiento en toda TELASIST.

2. Objetivo

El presente Código de Integridad y Conducta tiene por objeto establecer los principios, valores, normas de comportamiento y lineamientos éticos que deben orientar la actuación de los colaboradores, directivos, accionistas, contratistas, proveedores y terceros que actúen en representación o en nombre de TELASIST.

Su finalidad es promover y fortalecer una cultura organizacional basada en la integridad, la legalidad, la ética, la transparencia, la responsabilidad y el respeto a los derechos humanos, así como contribuir a la prevención y gestión de riesgos, al cumplimiento de las disposiciones aplicables, a la satisfacción de nuestros clientes y a la generación de relaciones responsables y sostenibles con nuestros grupos de interés.



Información pública de Telasist

COPIA CONTROLADA - Una vez impreso el documento se vuelve COPIA NO CONTROLADA

C. Guillermo González Camarena 1000-Oficina 103, Santa Fe, Álvaro Obregón, 01210 Ciudad de México, CDMX

TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 6 de 43	
Información Pública				

3. Alcance

El presente Código de Integridad y Conducta es de aplicación obligatoria para TM-ASSISTANCE S.A. DE C.V, TAS TELEPHONIC ASSISTANCE SERVICES S.A. DE C.V. y ABC ASISTENCIA S.A. DE C.V. en adelante TELASIST, así como para todas las personas que colaboren o actúen en nombre, representación o beneficio de cualquiera de estas empresas, independientemente de su nivel jerárquico, puesto, modalidad de contratación, antigüedad o ubicación.

En consecuencia, sus disposiciones son aplicables a colaboradores, directivos y accionistas, así como, en lo que corresponda, a contratistas, proveedores, consultores, socios de negocio y demás terceros que mantengan una relación con cualquiera de las empresas sujetas al presente Código.

Todas las personas sujetas a este Código deberán conocer, comprender y cumplir sus disposiciones, así como las leyes y demás disposiciones aplicables, las políticas, procedimientos, normas y reglamentos internos correspondientes.

El cumplimiento de este Código constituye una responsabilidad individual y colectiva. Ninguna persona podrá justificar una conducta contraria a sus disposiciones argumentando desconocimiento, instrucciones de un superior jerárquico o prácticas habituales de TELASIST.

Asimismo, TELASIST promoverá que sus clientes, proveedores, contratistas, socios de negocio y demás terceros conozcan y respeten los principios establecidos en este Código, procurando que las relaciones comerciales y profesionales se desarrollen bajo criterios de integridad, respeto, transparencia, responsabilidad y cumplimiento.

4. Misión, Visión y Valores Corporativos

La Misión, Visión y Valores Corporativos de TELASIST constituyen el fundamento de nuestra cultura organizacional y orientan la manera en que desarrollamos nuestras actividades, tomamos decisiones y nos relacionamos con nuestros colaboradores, proveedores, clientes y demás grupos de interés.

El presente Código de Integridad y Conducta se encuentra alineado con estos elementos y busca traducirlos en principios y comportamientos que fortalezcan una cultura basada en la integridad, el cumplimiento, el respeto, la responsabilidad y la generación de valor sostenible.

TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 7 de 43	
Información Pública				

4.1. Misión

En Telasist somos el puente que ordena un mercado fragmentado, poniendo primero a nuestra gente, después a los proveedores y finalmente al cliente, para garantizar fidelización, calidad y sostenibilidad. Brindamos servicios de asistencia a través de tecnología, procesos y pasión por el servicio, aseguramos la mejora continua y una plataforma económica sostenible para todos, basada en meritocracia.

4.2. Visión

En Telasist seremos la organización donde nuestro talento tiene desarrollo, los proveedores confianza y los clientes un servicio cercano, eficiente y confiable. Con esta base nos consolidaremos como la empresa de servicios de asistencia de referencia por la calidad y confiabilidad de su servicio y su rentabilidad sostenida en el mercado.

4.3. Nuestros Valores

Los valores corporativos representan una responsabilidad compartida y deben reflejarse en nuestras decisiones y actuaciones cotidianas. Su aplicación debe mantenerse en equilibrio con el cumplimiento de las leyes, reglamentos, políticas, procedimientos y demás disposiciones aplicables.

En TELASIST, entendemos que nuestra forma de actuar es fundamental para alcanzar la Visión de ser una organización en la que nuestro talento tenga desarrollo, nuestros proveedores encuentren confianza y nuestros clientes reciban un servicio cercano, eficiente y confiable, consolidándonos como una empresa reconocida por la calidad y confiabilidad de sus servicios y por su rentabilidad sostenida.

Los valores que guían nuestra actuación son:

1. CONFIANZA <i>Dimensión: Confianza Pilar: Integridad y Credibilidad Institucional</i>	
Definición original	<i>La base de toda relación duradera.</i>
Definición SGI	La confianza en Telasist es el capital reputacional construido a través de la coherencia sistemática entre los compromisos adquiridos y los resultados entregados. En el marco del SGI, este valor se operacionaliza mediante la transparencia en la gestión de información, la fiabilidad de los procesos de asistencia y la protección rigurosa de los datos de clientes, usuarios finales y partes interesadas. La confianza no es un atributo declarado, sino el resultado verificable de una operación íntegra, segura y consistente.



TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 8 de 43	
Información Pública				

2. AGILIDAD

Dimensión: Agilidad | Pilar: Velocidad Operativa y Respuesta Efectiva

Definición original	Actuar con velocidad, precisión y determinación.
Definición SGI	La agilidad organizacional en Telasist es la capacidad de movilizar recursos, decisiones y respuestas en el menor tiempo posible sin sacrificar la calidad del servicio ni la seguridad de la información. En el contexto del SGI, este valor implica procesos diseñados para la velocidad, estructuras de autorización que evitan cuellos de botella innecesarios y una cultura operativa orientada a la acción efectiva. La agilidad es especialmente crítica en los servicios de asistencia donde el tiempo de respuesta es, en sí mismo, parte del valor entregado al cliente.

3. PASIÓN POR SERVIR

Dimensión: Pasión por Servir | Pilar: Vocación de Servicio y Experiencia del Usuario

Definición original	El servicio como propósito, no como obligación.
Definición SGI	La pasión por servir es el valor que define la actitud con la que Telasist y sus colaboradores se relacionan con cada usuario, cliente o parte interesada. En el marco del SGI, este valor trasciende el cumplimiento normativo para convertirse en una filosofía operativa: cada proceso, cada protocolo y cada punto de contacto está diseñado para generar una experiencia de servicio memorable, especialmente en situaciones de emergencia donde la dimensión humana es tan importante como la solución técnica. La pasión por servir es el factor diferenciador que convierte un servicio transaccional en una relación de confianza a largo plazo.

4. APRENDIZAJE CONSTANTE

Dimensión: Aprendizaje Constante | Pilar: Desarrollo del Capital Humano y Mejora Continua

Definición original	Crecer todos los días como personas y como organización.
Definición SGI	El aprendizaje constante en Telasist es el valor que sostiene la capacidad para evolucionar de manera deliberada y sistemática. En el contexto del SGI, este valor se concreta en mecanismos formales de gestión del conocimiento, programas de formación y certificación

TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 9 de 43	
Información Pública				

	alineados con los requisitos normativos, análisis riguroso de no conformidades y la institucionalización del ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) como motor de la mejora continua. Una organización que aprende es una organización que anticipa, se adapta y mejora antes de que el entorno lo exija.
--	---

5. RESPONSABILIDAD CON RESULTADOS	
<i>Dimensión: Responsabilidad con Resultados Pilar: Desempeño, Accountability y Orientación a Objetivos</i>	
Definición original	<i>Comprometerse con los resultados y asumir las consecuencias.</i>
Definición SGI	La responsabilidad con resultados en Telasist es la cultura organizacional que vincula el desempeño individual y colectivo con los objetivos estratégicos del SGI, los compromisos contractuales con los clientes institucionales y los requisitos normativos aplicables. Este valor implica que cada colaborador y unidad de negocio define metas claras, mide su desempeño con indicadores verificables, reporta con transparencia sus avances y desviaciones, y actúa proactivamente para corregir el curso cuando los resultados no son los esperados. La responsabilidad con resultados elimina la cultura del cumplimiento formal para dar paso a la rendición de cuentas orientada al impacto real.

5. Compromiso de Conducta

En TELASIST, reconocemos que la integridad y la conducta ética son responsabilidad de todas las personas sujetas al presente Código. Por ello, nuestras decisiones y actuaciones deben ser congruentes con la Misión, Visión y Valores Corporativos, así como con las leyes, reglamentos, políticas, procedimientos y demás disposiciones aplicables.

Quienes formamos parte de las empresas sujetas a este Código asumimos los siguientes compromisos:

- **Actuar con integridad:** Actuamos de manera honesta, ética, transparente y congruente, evitando cualquier conducta que pueda afectar la confianza de nuestros colaboradores, clientes, proveedores, socios de negocio o demás grupos de interés.



TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 10 de 43	
Información Pública				

- **Cumplir las leyes y disposiciones aplicables:** Conocemos y cumplimos las leyes, reglamentos y demás disposiciones que resulten aplicables a nuestras funciones y actividades, así como las políticas, procedimientos y normas internas de TELASIST.
- **Tratar a las personas con respeto y dignidad:** Promovemos relaciones laborales y profesionales basadas en el respeto, la igualdad, la inclusión y la dignidad de las personas. Rechazamos cualquier forma de discriminación, acoso, hostigamiento, violencia o conducta que atente contra los derechos de las personas.
- **Actuar con responsabilidad:** Asumimos las consecuencias de nuestras decisiones y acciones, cumplimos nuestros compromisos y objetivos y utilizamos de manera responsable los recursos, bienes e información que nos sean confiados.
- **Servir con profesionalismo y calidad:** Desarrollamos nuestras actividades con compromiso, empatía, eficiencia y orientación al servicio, procurando responder de manera oportuna y responsable a las necesidades de nuestros clientes y demás grupos de interés.
- **Promover la mejora continua:** Mantenemos una actitud abierta al aprendizaje, identificamos oportunidades de mejora y buscamos desarrollar continuamente nuestras capacidades y procesos, contribuyendo al crecimiento sostenible de TELASIST.
- **Construir relaciones basadas en la confianza:** Nos relacionamos con nuestros colaboradores, clientes, proveedores, socios de negocio y terceros de manera transparente, justa y profesional, cumpliendo nuestros compromisos y evitando cualquier conducta que pueda generar un beneficio indebido o afectar la confianza depositada en TELASIST.
- **Reportar posibles incumplimientos:** Tenemos la responsabilidad de comunicar, a través de los canales establecidos por TELASIST, cualquier conducta, situación o hecho que razonablemente pueda constituir un incumplimiento de este Código, de las políticas internas o de las disposiciones aplicables.
- Los reportes deberán realizarse de buena fe y con información veraz, evitando acusaciones deliberadamente falsas o realizadas con intención de perjudicar a otra persona.

TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 11 de 43	
Información Pública				

- **No tomar represalia:** TELASIST no tolerará represalias contra las personas que, de buena fe, realicen una consulta, planteen una inquietud o reporten un posible incumplimiento del presente Código, de las políticas internas o de las disposiciones aplicables.
- **Actuar como representantes de TELASIST:** Quienes actúen en nombre o representación de cualquiera de las empresas sujetas al presente Código deberán mantener una conducta congruente con sus principios y valores, procurando proteger la reputación, confianza y sostenibilidad de TELASIST en todas sus relaciones y actividades.

6. Legislación y Normativa Aplicable

Telasist desarrolla sus actividades bajo principios de legalidad, integridad, transparencia y responsabilidad, por lo que todas las personas sujetas al presente Código deberán observar y cumplir las disposiciones legales y normativas que resulten aplicables a sus funciones, actividades y relación con Telasist.

De manera enunciativa y no limitativa, el cumplimiento de las actividades de TELASIST se encuentra sujeto, según corresponda, a los siguientes ordenamientos:

- a) Marco constitucional y laboral:
 - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
 - Ley Federal del Trabajo.
 - Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
 - Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencias.
 - NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo.
- b) Protección de datos personales e información:
 - Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025.
- c) Competencia económica y prácticas comerciales:
 - Ley Federal de Competencia Económica

TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 12 de 43	
Información Pública				

d) Prevención de conductas ilícitas y corrupción:

- Código Penal Federal, en lo que resulte aplicable.
- Legislación aplicable en materia de responsabilidades, anticorrupción, prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo.

e) Propiedad intelectual:

- Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial.
- Ley Federal del Derecho de Autor.

f) Medio ambiente y sostenibilidad:

- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente que resulten aplicables a las actividades y operaciones de TELASIST.

Las personas sujetas al presente Código deberán abstenerse de realizar cualquier acto que contravenga la legislación aplicable, aun cuando dicho acto pudiera representar un beneficio para Telasist, para ellas mismas o para cualquier tercero.

Cuando exista duda respecto de la interpretación o aplicación de una disposición legal, las personas sujetas al presente Código deberán solicitar orientación al área de Compliance, según corresponda.

Asimismo, Telasist podrá establecer políticas, procedimientos, controles y lineamientos internos que complementen las obligaciones previstas en este Código y en la legislación aplicable.

7. Derechos Humanos

En TELASIST reconocemos y respetamos los derechos humanos internacionalmente reconocidos y asumimos la responsabilidad de respetarlos en el desarrollo de nuestras actividades, operaciones y relaciones comerciales.

Nuestro compromiso se fundamenta en los principios establecidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Pactos Internacionales de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos



Información pública de Telasist

COPIA CONTROLADA - Una vez impreso el documento se vuelve COPIA NO CONTROLADA

C. Guillermo González Camarena 1000-Oficina 103, Santa Fe, Álvaro Obregón, 01210 Ciudad de México, CDMX

TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 13 de 43	
Información Pública				

Fundamentales en el Trabajo, los convenios fundamentales de la OIT que resulten aplicables, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y demás instrumentos nacionales e internacionales aplicables.

Asimismo, este compromiso se encuentra alineado con los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y con los principios aplicables del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

7.1 Debida diligencia en materia de derechos humanos

TELASIST promoverá un proceso de debida diligencia en materia de derechos humanos, orientado a identificar, prevenir, mitigar y, cuando corresponda, remediar los impactos adversos sobre los derechos humanos que puedan estar relacionados con sus actividades, operaciones y relaciones comerciales, incluyendo aquellos que puedan presentarse dentro de su cadena de valor.

La debida diligencia deberá considerar, de acuerdo con la naturaleza, alcance y contexto de las actividades de cada empresa, la identificación de riesgos e impactos, la implementación de medidas preventivas o de mitigación, el seguimiento de su efectividad y la comunicación de los resultados correspondientes.

Asimismo, el respeto a los derechos humanos podrá ser considerado en la evaluación de proyectos, relaciones comerciales, procesos de selección de proveedores, socios de negocio y terceros, así como en los procesos de debida diligencia previos a la formalización de determinadas relaciones o acuerdos, cuando resulte aplicable.

7.2 Nuestros compromisos

- En materia de derechos humanos, nos comprometemos a:
- Respetar la dignidad de las personas y promover relaciones basadas en el respeto, la igualdad y la inclusión.
 - Prevenir y evitar prácticas discriminatorias, de conformidad con la legislación aplicable y con los principios establecidos en el presente Código.
 - Prohibir el trabajo infantil y el trabajo forzoso, así como cualquier forma de explotación laboral.
 - Promover condiciones de trabajo dignas y seguras, procurando la protección de la integridad, seguridad y salud de las personas trabajadoras.
 - Respetar los derechos laborales fundamentales, de conformidad con la legislación aplicable y los principios y derechos fundamentales en el trabajo de la Organización Internacional del

TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 14 de 43	
Información Pública				

- Trabajo.
- Respetar a las comunidades y grupos en situación de vulnerabilidad, incluyendo, cuando resulte aplicable, los derechos de los pueblos y comunidades indígenas y sus formas de vida y organización.
 - Proteger la privacidad y los datos personales de las personas, de conformidad con la legislación aplicable y las políticas internas de TELASIST.
 - Promover relaciones responsables con proveedores, contratistas y socios de negocio, procurando que sus prácticas sean congruentes con los principios de respeto a los derechos humanos.
 - Prevenir y rechazar cualquier forma de corrupción, en congruencia con nuestro compromiso de actuar con integridad y transparencia.
 - Atender y gestionar oportunamente los posibles impactos adversos sobre los derechos humanos, mediante los mecanismos y canales establecidos por TELASIST.

7.3. Responsabilidad y cumplimiento

Todas las personas sujetas al presente Código tienen la responsabilidad de respetar los derechos humanos en el desarrollo de sus actividades y de reportar, a través de los canales establecidos, cualquier conducta o situación que pueda representar una vulneración a estos principios.

TELASIST espera de sus colaboradores, directivos, accionistas, proveedores, contratistas, socios de negocio y demás terceros sujetos al presente Código un compromiso activo con el respeto de los derechos humanos.

El compromiso con los derechos humanos forma parte de nuestra cultura de integridad y se encuentra vinculado con nuestra Misión, Visión y Valores Corporativos, particularmente con Confianza, Pasión por Servir, Aprendizaje Constante y Responsabilidad de Resultados.

8. Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Diversidad

En TELASIST promovemos la igualdad de oportunidades y respetamos la dignidad de todas las personas, de conformidad con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, la Ley Federal del Trabajo y demás disposiciones aplicables.

Rechazamos cualquier forma de discriminación y promovemos que las decisiones relacionadas con la contratación, promoción, capacitación, remuneración y desarrollo profesional se basen en criterios objetivos, mérito, desempeño, competencias y requisitos del puesto, sin distinciones injustificadas.



Información pública de Telasist

COPIA CONTROLADA - Una vez impreso el documento se vuelve **COPIA NO CONTROLADA**

C. Guillermo González Camarena 1000-Oficina 103, Santa Fe, Álvaro Obregón, 01210 Ciudad de México, CDMX

TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 15 de 43	
Información Pública				

No se discrimina por motivos de origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, embarazo, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil, ni por cualquier otra condición protegida por la legislación aplicable.

Promovemos un entorno inclusivo y respetuoso, en el que la diversidad y la igualdad de oportunidades contribuyan al desarrollo de nuestro talento y al cumplimiento de nuestros objetivos.

Cualquier situación que pudiera constituir un acto de discriminación deberá ser reportada a través de los canales establecidos por TELASIST. No se permitirán represalias contra quienes realicen reportes de buena fe.

9. Ambiente Laboral

En TELASIST nos comprometemos a promover y mantener un ambiente laboral basado en la confianza, el respeto mutuo y la colaboración, que permita el intercambio responsable de ideas y favorezca el adecuado desarrollo de las funciones de las personas.

Reconocemos que la construcción y conservación de un ambiente laboral sano y seguro es responsabilidad de todas las personas que forman parte de TELASIST, por lo que cada una deberá contribuir, mediante sus acciones y conducta, al fortalecimiento de un entorno respetuoso, profesional y colaborativo.

TELASIST promoverá condiciones que favorezcan el bienestar y desarrollo de las personas, así como la prevención de factores que puedan afectar su integridad y desempeño, de conformidad con la legislación aplicable y la NOM-035-STPS-2018, en lo que resulte aplicable.

10. Violencia, Acoso y Hostigamiento

En TELASIST, promovemos relaciones basadas en el respeto, la dignidad y la integridad de las personas, y rechazamos cualquier forma de violencia, acoso, hostigamiento, intimidación, abuso o maltrato.

Queda prohibida cualquier conducta que atente contra la dignidad, integridad física o psicológica, libertad o derechos de las personas, incluyendo:

- Actos de intimidación, amenazas, humillaciones, insultos, burlas o malos tratos.
- Conductas de acoso que tengan por objeto o efecto afectar la dignidad o integridad de una



TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 16 de 43	
Información Pública				

- persona.
- Hostigamiento, entendido de conformidad con la legislación aplicable.
 - Acoso sexual o cualquier conducta de naturaleza sexual no consentida que resulte ofensiva, intimidatoria, degradante o que implique un ejercicio abusivo de poder.
 - Cualquier otra conducta que constituya violencia o que contravenga las disposiciones legales aplicables.

Las personas sujetas al presente Código deberán abstenerse de realizar, permitir, tolerar o encubrir cualquier conducta contraria a este apartado y deberán reportar, de buena fe, aquellas situaciones de las que tengan conocimiento.

Los reportes serán atendidos con respeto, imparcialidad y confidencialidad, procurando proteger los derechos de las personas involucradas y evitando cualquier represalia contra quienes realicen un reporte de buena fe. La atención de estos casos se realizará conforme al Protocolo para prevenir la discriminación por razones de género y atender los casos de violencia y de acoso u hostigamiento sexual implementado por TELASIST en cumplimiento del artículo 132, fracción XXXI, de la Ley Federal del Trabajo, el cual forma parte del marco normativo interno vinculado al presente Código.

11. Anticorrupción y Soborno

En TELASIST mantenemos un firme compromiso con la integridad, transparencia y legalidad, y rechazamos cualquier forma de corrupción, soborno, cohecho, tráfico de influencias o cualquier otra conducta ilícita o indebida relacionada con nuestras actividades.

Las personas sujetas al presente Código deberán observar, entre otras disposiciones aplicables, la Ley General de Responsabilidades Administrativas, el Código Penal Federal y demás legislación nacional aplicable en materia de prevención y combate a la corrupción. El presente Código, junto con las políticas, controles, canales de denuncia y programas de capacitación que lo complementan, constituye la política de integridad de TELASIST en términos del artículo 25 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas y forma parte de los mecanismos de debido control aplicables a la responsabilidad de las personas morales.

Queda prohibido, directa o indirectamente, ofrecer, prometer, autorizar, entregar, solicitar o aceptar dinero, bienes, servicios, beneficios, favores o cualquier otra ventaja indebida con el propósito de influir en una decisión, obtener un beneficio indebido o asegurar una ventaja para sí, para un tercero. Esta prohibición comprende los pagos de facilitación o de agilización de trámites, cualquiera que sea su monto, aun cuando se presenten como pagos menores o como prácticas toleradas en el entorno local.

TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 17 de 43	
Información Pública				

Esta prohibición comprende las relaciones con servidores públicos, clientes, proveedores, contratistas, socios de negocio y cualquier otro tercero, y será aplicable aun cuando la conducta se pretenda realizar por medio de intermediarios o terceros. Cuando las operaciones de TELASIST se vinculen con clientes, socios de negocio o mercados sujetos a legislación anticorrupción extraterritorial, incluyendo la Foreign Corrupt Practices Act de los Estados Unidos de América y la UK Bribery Act, dichas disposiciones deberán observarse en lo que resulte aplicable.

TELASIST no realiza aportaciones a partidos políticos, candidaturas, campañas ni organizaciones político-electorales. Los donativos y patrocinios únicamente podrán otorgarse cuando cuenten con una finalidad legítima, autorización previa de Compliance y de la Dirección General, y registro documental íntegro; en ningún caso podrán utilizarse como medio para obtener una ventaja indebida.

11.1. Relación con servidores Públicos

Las interacciones con servidores públicos deberán realizarse de manera transparente, profesional y conforme a la legislación aplicable.

Ninguna persona sujeta al presente Código podrá ofrecer, prometer, entregar o autorizar, directa o indirectamente, un beneficio indebido a un servidor público para influir en el ejercicio de sus funciones, obtener una ventaja o beneficio indebido, o inducirlo a realizar u omitir un acto relacionado con sus funciones.

11.2. Terceros e intermediarios

Queda prohibido utilizar a proveedores, contratistas, consultores, gestores, representantes, intermediarios o cualquier tercero para realizar una conducta que estaría prohibida si fuera ejecutada directamente por una persona sujeta al presente Código.

Las personas responsables de establecer o gestionar relaciones con terceros deberán actuar con criterios de integridad, transparencia y cumplimiento, considerando la naturaleza y los riesgos de la relación.

11.3. Pagos Indebidos

Queda prohibido realizar pagos de facilitación, pagos indebidos o cualquier entrega de dinero o beneficio destinada a obtener, acelerar o asegurar una actuación que no corresponda legítimamente.

TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 18 de 43	
Información Pública				

Ante cualquier solicitud de pago o beneficio que pudiera constituir un acto de corrupción, deberá rechazarse y reportarse a través de los canales establecidos por TELASIST.

11.4. Registros y transparencia

Todas las operaciones y transacciones de TELASIST deberán registrarse de manera completa, exacta, oportuna y verificable, de conformidad con las disposiciones legales y controles internos aplicables.

No se permitirá la creación de registros falsos, operaciones simuladas, pagos no documentados, fondos no registrados o cualquier mecanismo destinado a ocultar o facilitar una conducta indebida.

12. Conflicto de Interés

Un conflicto de intereses se presenta cuando los intereses personales, familiares, profesionales, financieros o de cualquier otra naturaleza de una persona pueden interferir, o razonablemente aparentar interferir, con su objetividad, imparcialidad o capacidad para tomar decisiones en beneficio de TELASIST.

Las personas sujetas al presente Código deberán actuar siempre en el mejor interés de TELASIST, evitando situaciones que puedan generar un conflicto de intereses o afectar la confianza en sus decisiones.

En caso de existir un conflicto de interés real, potencial o aparente, la persona involucrada deberá:

- Declararlo oportunamente al área de Compliance.
- Abstenerse de participar en deliberaciones, decisiones, autorizaciones, contrataciones, negociaciones o cualquier actividad relacionada con el conflicto, hasta que éste sea evaluado y, en su caso, gestionado.
- Abstenerse de utilizar o acceder a información confidencial o privilegiada relacionada con el asunto objeto del conflicto.
- Proporcionar información veraz y suficiente para permitir la evaluación y gestión del conflicto.
- Cumplir las medidas de mitigación o resolución que determine TELASIST.

Se consideran, de manera enunciativa y no limitativa, situaciones que pueden generar un conflicto de intereses aquellas relacionadas con relaciones familiares o personales, intereses financieros, actividades profesionales externas, participación en negocios, contratación o supervisión de personas con las que exista una relación personal, o cualquier otra circunstancia que pueda comprometer la objetividad de una decisión.

TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 19 de 43	
Información Pública				

La existencia de un conflicto de intereses no necesariamente implica una conducta indebida; lo que constituye una obligación es identificarlo, declararlo oportunamente y abstenerse de intervenir mientras se determina la forma adecuada de gestionarlo.

El ocultamiento, omisión o falta de declaración de un conflicto de interés, cuando exista la obligación de hacerlo, podrá dar lugar a las medidas laborales, administrativas, contractuales o legales que correspondan, de conformidad con la legislación aplicable y la naturaleza de la relación con TELASIST.

13. Regalos, Atenciones, Invitaciones y Beneficios

En TELASIST las relaciones con clientes, proveedores, contratistas, prestadores de servicios, socios de negocio, competidores, servidores públicos y demás terceros deberán desarrollarse bajo principios de integridad, transparencia, imparcialidad y objetividad.

Las personas sujetas al presente Código tienen prohibido solicitar, aceptar, ofrecer, prometer o entregar, directa o indirectamente, regalos, compensaciones, gratificaciones, invitaciones, cortesías o cualquier otro beneficio que pueda influir, o aparentar influir, en una decisión, generar una obligación indebida o comprometer la objetividad de una relación comercial o profesional.

En particular, deberán rechazarse aquellos beneficios provenientes de proveedores, prestadores de servicios, proveedores potenciales o competidores cuando puedan estar relacionados con procesos de contratación, negociación, evaluación, renovación de servicios, asignación de negocios o cualquier otra decisión de TELASIST.

No deberán aceptarse beneficios otorgados a cambio de información confidencial, estratégica o comercial, información relacionada con los servicios de TELASIST, oportunidades de negocio o cualquier otra ventaja indebida.

Las invitaciones a comidas, eventos, reuniones de trabajo o actividades de carácter profesional podrán aceptarse cuando tengan una finalidad legítima de negocio, sean razonables y transparentes, no generen un conflicto de interés y no tengan por objeto influir indebidamente en una decisión.

Compliance establecerá y difundirá el monto máximo por el cual un regalo, atención o invitación podrá aceptarse u otorgarse sin autorización previa. Todo regalo, atención, invitación o beneficio que exceda dicho monto deberá reportarse a Compliance y asentarse en el registro de obsequios y atenciones que esta área mantendrá para tal efecto.

TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 20 de 43	
Información Pública				

13.1. Relaciones con servidores públicos

Las comidas, invitaciones, atenciones o cualquier beneficio que involucre a servidores públicos deberán cumplir con la legislación aplicable y con los mecanismos de autorización y comunicación establecidos por TELASIST.

Queda prohibido ofrecer, prometer, entregar o aceptar cualquier beneficio que tenga como finalidad influir indebidamente en las funciones o decisiones de un servidor público, obtener una ventaja indebida o facilitar la realización de un trámite o gestión.

13.2 Declaración y reporte

Cuando una persona sujeta al presente Código reciba un regalo, invitación, atención o beneficio que pueda generar un conflicto de interés o comprometer, o aparentar comprometer, su imparcialidad, deberá rechazarlo o comunicarlo oportunamente al área de Compliance para su evaluación y, en su caso, determinación de las medidas correspondientes.

El incumplimiento de estas disposiciones podrá dar lugar a las medidas laborales, administrativas, contractuales o legales que correspondan, de conformidad con la legislación aplicable y la naturaleza de la relación con TELASIST.

14. Relaciones con Clientes, Proveedores, Socios de Negocio.

En TELASIST buscamos establecer relaciones comerciales y profesionales basadas en la confianza, integridad, transparencia, respeto y cumplimiento de la legislación aplicable, procurando generar valor sostenible para nuestros clientes, proveedores, socios de negocio y demás partes interesadas.

Las relaciones con nuestros socios de negocio deberán desarrollarse de manera ética y profesional, sin tolerar actos de corrupción, soborno, favoritismo, discriminación o cualquier otra conducta contraria a la legislación, a los derechos humanos o a los principios establecidos en el presente Código.

14.1. Proveedores y Prestadores de Servicios.

Los proveedores, contratistas y prestadores de servicios que mantengan o pretendan establecer una relación comercial con cualquiera de las empresas sujetas al presente Código deberán actuar de conformidad con los principios de integridad, legalidad, transparencia y responsabilidad.

TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 21 de 43	
Información Pública				

Asimismo, deberán cumplir con la legislación que resulte aplicable a sus actividades, incluyendo, cuando corresponda, las disposiciones fiscales, laborales, de seguridad social, protección de datos personales, prevención de lavado de dinero y demás obligaciones legales y regulatorias aplicables. Tratándose de la subcontratación de servicios especializados o de la ejecución de obras especializadas, los proveedores deberán contar con el registro vigente en el padrón público a que se refieren los artículos 12 a 15 de la Ley Federal del Trabajo y acreditarlo previamente a la contratación y durante la vigencia de la relación comercial.

TELASIST podrá establecer procesos de evaluación y debida diligencia de proveedores, prestadores de servicios y otros terceros, atendiendo a la naturaleza, alcance y nivel de riesgo de la relación comercial.

14.2. Compromiso de nuestros socios de negocio.

Esperamos que nuestros clientes, proveedores, contratistas, prestadores de servicios, socios de negocio y demás terceros que actúen en nombre o representación de TELASIST mantengan conductas congruentes con los principios establecidos en este Código.

Cuando corresponda, TELASIST podrá incorporar obligaciones de integridad, cumplimiento y respeto a los derechos humanos en los contratos, convenios, órdenes de servicio o demás instrumentos jurídicos que formalicen la relación con terceros.

14.3. Relaciones transparentes y responsables.

Las decisiones relacionadas con la selección, contratación y permanencia de proveedores y prestadores de servicios deberán realizarse con criterios objetivos, transparentes y relacionados con las necesidades de TELASIST, evitando cualquier situación que implique favoritismo, conflicto de intereses o beneficio indebido.

Cualquier conducta de un tercero que pueda representar un incumplimiento del presente Código o de la legislación aplicable deberá ser reportada a través de los canales establecidos por TELASIST.

El incumplimiento de estas disposiciones podrá dar lugar a las medidas contractuales, administrativas o legales que correspondan, incluyendo, cuando resulte procedente, la terminación de la relación contractual de conformidad con los términos pactados y la legislación aplicable.

TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 22 de 43	
Información Pública				

15. Confidencialidad, Manejo de la Información y Protección de Datos Personales

TELASIST, reconoce que la información constituye un activo relevante para y, por ello, deberá ser utilizada, resguardada y protegida de manera responsable, segura y conforme a la legislación aplicable.

Las personas sujetas al presente Código deberán:

- Guardar confidencialidad respecto de la información a la que tengan acceso con motivo de sus funciones o relación con TELASIST, incluso después de que ésta concluya cuando así corresponda.
- Utilizar la información exclusivamente para los fines autorizados, absteniéndose de divulgarla, compartirla, copiarla, modificarla, utilizarla para beneficio personal o ponerla a disposición de terceros no autorizados.
- Proteger y custodiar la información que se encuentre bajo su responsabilidad contra pérdida, daño, robo, acceso, divulgación o uso no autorizado.
- Cumplir con los controles, procedimientos y medidas de seguridad establecidos por TELASIST para la protección y manejo de la información.
- Abstenerse de proporcionar información sobre las operaciones, servicios, clientes, proveedores, procesos, estrategias, información comercial o cualquier otro asunto que tenga carácter confidencial, salvo que exista autorización o una obligación legal para hacerlo.
- Reportar oportunamente cualquier pérdida, acceso, divulgación, alteración, extracción o uso no autorizado de información de la que tengan conocimiento.

15.1. Protección de Datos Personales

El tratamiento de datos personales deberá realizarse de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025, las disposiciones que de ella deriven y los criterios que emita la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno y los avisos de privacidad, políticas, códigos y procedimientos establecidos por TELASIST.

Las personas que tengan acceso a datos personales, información sensible, deberán utilizarlos únicamente para las finalidades autorizadas, mantener la confidencialidad de la información y aplicar las medidas de seguridad correspondientes.

Queda prohibido obtener, utilizar, divulgar, transferir o tratar datos personales de manera contraria a la legislación aplicable o a las instrucciones y autorizaciones correspondientes.



Información pública de Telasist

COPIA CONTROLADA - Una vez impreso el documento se vuelve COPIA NO CONTROLADA

C. Guillermo González Camarena 1000-Oficina 103, Santa Fe, Álvaro Obregón, 01210 Ciudad de México, CDMX

TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 23 de 43	
Información Pública				

TELASIST promoverá el manejo responsable de la información y la protección de los derechos de las personas titulares de los datos personales.

Las personas titulares podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición conforme al aviso de privacidad y al procedimiento interno correspondiente. TELASIST mantendrá avisos de privacidad vigentes para personal, personas candidatas, clientes y proveedores, regulará las transferencias de datos personales a terceros mediante los instrumentos contractuales que correspondan y notificará las vulneraciones de seguridad que afecten de forma significativa los derechos patrimoniales o morales de las personas titulares.

El tratamiento de datos personales derivado de la recepción de denuncias, entrevistas e investigaciones internas se limitará a las finalidades del procedimiento previsto en el numeral 26.1, se conducirá bajo criterios de confidencialidad y minimización, y observará los plazos de conservación y bloqueo establecidos por TELASIST.

15.2. Información y Terceros

Los proveedores, contratistas, prestadores de servicios, socios de negocio y demás terceros que tengan acceso a información de TELASIST deberán mantener la confidencialidad y seguridad de dicha información y utilizarla únicamente para los fines autorizados y relacionados con la prestación de sus servicios o cumplimiento de sus obligaciones.

Cuando corresponda, estas obligaciones deberán establecerse mediante contratos, convenios, acuerdos de confidencialidad o instrumentos jurídicos equivalentes.

15.3. Uso Responsable de Inteligencia Artificial

El uso de herramientas de Inteligencia Artificial deberá realizarse de manera responsable, ética, segura y de conformidad con la legislación y los lineamientos internos de TELASIST.

Queda prohibido introducir en herramientas de Inteligencia Artificial no autorizadas información confidencial, datos personales, información de clientes, usuarios, proveedores, socios de negocio, información financiera, estratégica o cualquier otra información restringida de TELASIST.

Cuando se utilicen herramientas de Inteligencia Artificial para actividades relacionadas con TELASIST, deberá garantizarse la revisión y supervisión humana de los resultados obtenidos, así como la protección de la información utilizada.



TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 24 de 43	
Información Pública				

No deberá utilizarse información de TELASIST, sus clientes o usuarios para entrenar modelos de Inteligencia Artificial propios o de terceros, salvo autorización previa y expresa de TELASIST.

Las herramientas de Inteligencia Artificial no deberán utilizarse para generar contenidos fraudulentos, engañosos, discriminatorios, ilícitos o contrarios a los principios establecidos en el presente Código.

Las personas sujetas al presente Código deberán respetar los derechos de propiedad intelectual y confidencialidad al utilizar herramientas de Inteligencia Artificial y serán responsables de verificar la exactitud, legalidad y pertinencia de los resultados antes de utilizarlos o compartirlos.

16. Uso Responsable de Recursos, Sistemas y Herramientas Tecnológicas

Las personas sujetas al presente Código deberán utilizar de manera responsable, legítima y adecuada los recursos, bienes, sistemas y herramientas que TELASIST pongan a su disposición para el desarrollo de sus actividades.

Estos recursos pueden incluir, entre otros, equipos de cómputo, software, hardware, dispositivos móviles, sistemas, redes, cuentas de acceso, mobiliario, instalaciones, vehículos, herramientas, licencias y demás recursos físicos o intangibles proporcionados o administrados por TELASIST.

Los recursos deberán utilizarse de acuerdo con las funciones autorizadas, las políticas, códigos y procedimientos internos y las medidas de seguridad establecidas por TLEASIST.

Las personas usuarias deberán:

- Proteger los recursos contra pérdida, daño, robo, alteración, uso indebido o acceso no autorizado.
- Utilizar únicamente software, aplicaciones, sistemas y herramientas que cuenten con la autorización correspondiente.
- Mantener bajo resguardo sus contraseñas, credenciales y mecanismos de autenticación, evitando compartirlos con otras personas.
- Abstenerse de instalar, descargar, copiar o utilizar software no autorizado o que infrinja derechos de propiedad intelectual.
- No realizar acciones que puedan comprometer la seguridad, disponibilidad o integridad de los sistemas, redes o información de TELASIST.

TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 25 de 43	
Información Pública				

- Utilizar los recursos tecnológicos y de comunicación de manera responsable, evitando contenidos o conductas ilícitas, ofensivas, discriminatorias, fraudulentas o que puedan afectar la reputación o seguridad de TELASIST.
- Respetar y cumplir con las medidas y controles de seguridad de la información establecidos por TELASIST y, cuando corresponda, los controles implementados bajo estándares reconocidos como ISO/IEC 27001.

La toma, almacenamiento, difusión o transmisión de fotografías, videos, grabaciones de audio o transmisiones en vivo dentro de las instalaciones de TELASIST deberá realizarse únicamente con autorización y para una finalidad legítima, respetando la privacidad, confidencialidad y protección de datos personales.

Queda prohibido utilizar los recursos de TELASIST para fines ilícitos, actividades que generen un beneficio personal o para terceros no autorizado, afectar la reputación de TELASIST o realizar cualquier conducta que pueda comprometer sus intereses, operaciones o seguridad.

Los proveedores, contratistas y terceros que tengan acceso a recursos, sistemas o instalaciones de TELASIST deberán utilizarlos exclusivamente para los fines autorizados y cumplir con las medidas de seguridad que les sean aplicables.

El incumplimiento de estas disposiciones podrá dar lugar a las medidas laborales, administrativas, contractuales, civiles o legales que correspondan, de conformidad con la legislación aplicable y la naturaleza de la relación con TELASIST.

17. Propiedad Intelectual, Marca y Comunicación Externas

En TELASIST protegemos los derechos de propiedad intelectual propios y de terceros, incluyendo marcas, nombres comerciales, logotipos, obras, contenidos, desarrollos, software, metodologías, documentos, materiales y demás activos intangibles utilizados en el desarrollo de nuestras actividades.

Las personas sujetas al presente Código deberán:

- Utilizar las marcas, logotipos, nombres comerciales y demás elementos de identidad corporativa únicamente para los fines autorizados por TELASIST.
- Respetar los derechos de propiedad intelectual de terceros y abstenerse de utilizar, reproducir, distribuir o modificar contenidos, software, imágenes, documentos u otros materiales sin contar con los derechos o autorizaciones correspondientes.

TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 26 de 43	
Información Pública				

- Abstenerse de registrar, utilizar o explotar en beneficio propio o de terceros cualquier activo de propiedad intelectual de TELASIST sin autorización.
- Mantener la confidencialidad de la información relacionada con desarrollos, estrategias, proyectos, productos, servicios, procesos y demás información que no sea pública.
- Evitar realizar declaraciones o comunicaciones en nombre de TELASIST cuando no se cuente con autorización para ello.

17.1. Comunicaciones y Redes Sociales

Las personas sujetas al presente Código podrán utilizar sus redes sociales y medios de comunicación personales, respetando en todo momento la legislación aplicable y las obligaciones de confidencialidad, protección de datos personales y propiedad intelectual.

Queda prohibido utilizar la marca, logotipo, identidad corporativa, información confidencial o cualquier otro elemento propiedad de TELASIST para generar una apariencia de representación oficial, realizar comunicaciones no autorizadas o afectar deliberadamente la reputación o intereses de TELASIST.

Únicamente las personas expresamente autorizadas podrán emitir comunicaciones oficiales, declaraciones públicas o posicionamientos en nombre de TELASIST.

18. Competencia Leal y Prácticas Comerciales

En TELASIST desarrollamos nuestras actividades comerciales bajo principios de competencia leal, transparencia, legalidad e integridad, respetando las disposiciones aplicables en materia de competencia económica y prácticas comerciales.

Las personas sujetas al presente Código deberán actuar de manera honesta y profesional en sus relaciones con clientes, proveedores, socios de negocio y competidores, evitando cualquier conducta que tenga por objeto o efecto restringir, impedir o afectar indebidamente la competencia.

Queda prohibido:

- Celebrar acuerdos, convenios o intercambios de información con competidores que tengan por objeto o efecto fijar precios, dividir mercados, limitar servicios, manipular procesos de contratación o restringir indebidamente la competencia.
- Intercambiar con competidores información comercial, financiera, estratégica o sensible que no sea pública y cuya divulgación pueda afectar la competencia.



TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 27 de 43	
Información Pública				

- Obtener información confidencial de competidores mediante medios ilícitos, engañosos o indebidos.
- Realizar declaraciones falsas, engañosas o denigrantes respecto de competidores, productos o servicios.
- Utilizar información de clientes, proveedores o competidores para fines distintos de aquellos para los que fue legítimamente obtenida.
- Participar en prácticas comerciales que puedan constituir competencia desleal o contravenir la legislación aplicable.

Las relaciones comerciales deberán desarrollarse con base en criterios objetivos, condiciones transparentes y prácticas legítimas, procurando que las decisiones de contratación y negociación respondan a las necesidades y objetivos de TELASIST.

Cualquier persona que tenga conocimiento de una conducta que pudiera contravenir la Ley Federal de Competencia Económica o el presente Código deberá reportarla a través de los canales establecidos por TELASIST. Las prácticas monopolísticas absolutas, además de las sanciones administrativas previstas en la Ley Federal de Competencia Económica, pueden constituir un delito conforme al artículo 254 bis del Código Penal Federal. Las personas que participen en cámaras, asociaciones o foros del sector deberán abstenerse de tratar precios, capacidades, clientes o condiciones comerciales y reportar de inmediato cualquier situación de riesgo al área de Compliance.

Las personas que participen en reuniones, negociaciones o actividades con competidores deberán abstenerse de tratar asuntos que puedan generar riesgos en materia de competencia económica y deberán reportar oportunamente cualquier situación que pudiera representar un incumplimiento.

19. Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo

En TELASIST mantenemos el compromiso de prevenir que nuestras operaciones, recursos, servicios o relaciones comerciales sean utilizados para ocultar, administrar, transferir, invertir o utilizar recursos de procedencia ilícita, así como para cualquier actividad relacionada con el financiamiento al terrorismo.

Las personas sujetas al presente Código deberán actuar de conformidad con la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita, su Reglamento, las disposiciones aplicables y demás legislación vigente que resulte aplicable a las actividades y operaciones de TELASIST.

Queda prohibido:



Información pública de Telasist

COPIA CONTROLADA - Una vez impreso el documento se vuelve COPIA NO CONTROLADA

C. Guillermo González Camarena 1000-Oficina 103, Santa Fe, Álvaro Obregón, 01210 Ciudad de México, CDMX

TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 28 de 43	
Información Pública				

- Participar, facilitar, encubrir o tolerar operaciones relacionadas con recursos de procedencia ilícita.
- Utilizar recursos, bienes, cuentas o servicios de TELASIST para fines ilícitos o ajenos a su finalidad autorizada.
- Proporcionar o utilizar información o documentación falsa, alterada o de procedencia irregular para realizar o justificar operaciones.
- Ocultar deliberadamente la identidad de las partes, origen, destino o naturaleza de los recursos involucrados en una operación.
- Alterar, ocultar, destruir o eliminar información o documentación que deba conservarse conforme a la legislación aplicable.
- Participar en operaciones que razonablemente puedan estar relacionadas con el financiamiento de actividades ilícitas o del terrorismo.

TELASIST podrá implementar procesos de identificación, conocimiento y debida diligencia respecto de clientes, proveedores, prestadores de servicios, socios de negocio y demás terceros, atendiendo a la naturaleza y nivel de riesgo de cada relación.

TELASIST determinará y documentará si sus actividades u operaciones constituyen actividades vulnerables en términos del artículo 17 de la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita y, en su caso, designará a la persona responsable de cumplimiento, mantendrá el manual correspondiente, presentará los avisos que procedan y conservará la información por el plazo legal.

Los procesos de debida diligencia incluirán la identificación del beneficiario controlador y la verificación de clientes, proveedores y socios de negocio frente a las listas restrictivas y de sanciones nacionales e internacionales que resulten aplicables.

Las personas sujetas al presente Código deberán reportar oportunamente a Compliance cualquier operación, solicitud o conducta que razonablemente pudiera representar un riesgo de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo o utilización ilícita de los recursos de TELASIST.

La información relacionada con posibles operaciones irregulares deberá manejarse con estricta confidencialidad y únicamente podrá ser comunicada a las personas autorizadas o a las autoridades competentes cuando exista una obligación legal para ello.



TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 29 de 43	
Información Pública				

20. Prevención del Fraude, Actos Ilícitos e Irregularidades

En TELASIST mantenemos una postura de cero tolerancias frente al fraude, actos ilícitos e irregularidades que pueda afectar a TELASIST, sus colaboradores, clientes, proveedores, socios de negocio o terceros.

Las personas sujetas al presente Código deberán actuar con honestidad, transparencia, diligencia y buena fe, absteniéndose de realizar, facilitar, encubrir o tolerar cualquier conducta destinada a obtener un beneficio o ventaja indebida, para sí o para terceros, mediante engaño, ocultamiento, simulación, abuso de confianza o utilización indebida de los recursos de TELASIST.

Se consideran conductas prohibidas:

- Alterar, falsificar, ocultar o distorsionar información, documentos, registros, operaciones, reportes o cualquier otro dato con la finalidad de obtener un beneficio indebido o generar un perjuicio a TELASIST o a terceros.
- Realizar o participar en operaciones simuladas, ficticias o carentes de sustancia económica, o utilizar mecanismos destinados a ocultar la naturaleza real de una operación.
- Apropiarse, utilizar o disponer indebidamente de dinero, bienes, servicios, información, recursos o activos de TELASIST.
- Utilizar el nombre, reputación, relaciones comerciales, posición, información o recursos de TELASIST para obtener un beneficio o ventaja personal o para terceros sin la autorización correspondiente.
- Utilizar información obtenida con motivo de la relación con TELASIST para obtener un beneficio personal o de terceros en perjuicio de TELASIST, sus clientes, proveedores o socios de negocio.
- Encubrir, destruir, alterar, ocultar o eliminar información o documentación relacionada con una operación irregular, investigación o posible incumplimiento.
- Facilitar o permitir que terceros utilicen los recursos, sistemas, instalaciones o relaciones comerciales de TELASIST para realizar actos ilícitos o fraudulentos.
- Realizar cualquier otra conducta que, mediante engaño, simulación, abuso de confianza o falsedad, tenga como finalidad obtener un beneficio indebido o causar un perjuicio a TELASIST o a terceros.

Las personas sujetas al presente Código deberán reportar oportunamente cualquier conducta, operación o situación que razonablemente pudiera constituir fraude, acto ilícito o irregularidad, a través de los canales de denuncia establecidos por TELASIST.

Los reportes realizados de buena fe serán tratados con la debida confidencialidad y no deberán generar



TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 30 de 43	
Información Pública				

represalias contra quien los presente.

TELASIST podrá realizar las investigaciones correspondientes y, cuando resulte procedente, adoptar las medidas preventivas, correctivas, disciplinarias, contractuales o legales que correspondan.

Fundamento jurídico: Código Penal Federal, particularmente el artículo 386, sin perjuicio de las demás disposiciones penales, civiles, administrativas y laborales que resulten aplicables

21. Relaciones Familiares y Contratación

En TELASIST los procesos de reclutamiento, selección, contratación, promoción y asignación de responsabilidades deberán desarrollarse bajo criterios de objetividad, transparencia, igualdad de oportunidades, capacidad, conocimientos, experiencia y competencias.

La existencia de una relación familiar no constituirá, por sí misma, un impedimento para trabajar o prestar servicios a TELASIST. Sin embargo, deberán prevenirse y gestionarse aquellas situaciones en las que dicha relación pueda generar un conflicto de interés, favoritismo o falta de objetividad.

Por lo anterior:

- Las decisiones de contratación y selección deberán sustentarse en criterios objetivos y relacionados con las necesidades de TELASIST, sin otorgar beneficios o condiciones preferenciales por razones personales o familiares.
- Las personas sujetas al presente Código deberán informar oportunamente cualquier relación familiar o personal que pueda generar un conflicto de interés en un proceso de contratación, supervisión, evaluación, promoción o toma de decisiones.
- Ninguna persona deberá participar o influir en la contratación, evaluación, promoción, remuneración, supervisión o terminación de la relación laboral o contractual de un familiar cuando dicha intervención pueda comprometer su objetividad.
- Las relaciones familiares o personales con clientes, proveedores, prestadores de servicios o socios de negocio deberán ser informadas cuando puedan representar un conflicto de interés o influir en una decisión comercial.
- Cuando exista un conflicto de interés, la persona involucrada deberá abstenerse de participar en la decisión correspondiente, de conformidad con lo establecido en el presente Código y los procedimientos internos aplicables.
- TELASIST podrá establecer mecanismos de revisión y control para garantizar la imparcialidad, transparencia y objetividad de las decisiones relacionadas con contratación y gestión de personas.

TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 31 de 43	
Información Pública				

22. Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo.

En TELASIST reconocemos que nuestros colaboradores constituyen uno de los principales activos, por ello, promovemos su bienestar, desarrollo personal y profesional, así como condiciones de trabajo seguras y saludables.

Fomentamos la capacitación y actualización constante para fortalecer las competencias necesarias para el adecuado desempeño de las funciones y contribuir a la mejora continua de nuestros procesos.

Asimismo, TELASIST se compromete, de acuerdo con la naturaleza de sus actividades y en el ámbito de sus responsabilidades, a mantener condiciones adecuadas de seguridad, salud e higiene en el trabajo, así como medidas de prevención orientadas a identificar, reducir y controlar los riesgos derivados de las actividades laborales.

Las personas sujetas al presente Código deberán:

- Cumplir las disposiciones legales, procedimientos, protocolos y medidas de seguridad y salud en el trabajo aplicables a sus funciones.
- Participar en las actividades de capacitación, formación, prevención y simulacros que establezca TELASIST.
- Utilizar adecuadamente los equipos, herramientas, instalaciones y, en su caso, equipos de protección personal proporcionados para el desarrollo de sus actividades.
- Informar oportunamente cualquier accidente, incidente, condición insegura o situación de riesgo que pueda afectar la seguridad o salud propia o de terceros.
- Contribuir a mantener un ambiente de trabajo seguro, saludable y respetuoso, atendiendo los protocolos y medidas preventivas establecidos por TELASIST.
- Abstenerse de desempeñar actividades bajo los efectos del alcohol, drogas o cualquier sustancia que pueda alterar sus capacidades y poner en riesgo su seguridad o la de terceros, conforme a la legislación aplicable y las disposiciones internas correspondientes.

Las disposiciones de este apartado deberán interpretarse y aplicarse de conformidad con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal del Trabajo, el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo y demás disposiciones legales aplicables en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Asimismo, TELASIST reconoce y atiende las disposiciones aplicables de la NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo – Identificación, análisis y prevención, promoviendo condiciones que favorezcan un entorno organizacional adecuado y la prevención de factores de riesgo psicosocial.



Información pública de Telasist

COPIA CONTROLADA - Una vez impreso el documento se vuelve COPIA NO CONTROLADA

C. Guillermo González Camarena 1000-Oficina 103, Santa Fe, Álvaro Obregón, 01210 Ciudad de México, CDMX

TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 32 de 43	
Información Pública				

Asimismo, TELASIST observará la NOM-037-STPS-2023, Teletrabajo—Condiciones de seguridad y salud en el trabajo, respecto del personal que preste servicios bajo dicha modalidad, así como la obligación de proporcionar asientos con respaldo y periodos de descanso durante la jornada, en términos del artículo 132, fracción XXXIII, de la Ley Federal del Trabajo.

TELASIST mantendrá y actualizará las medidas, procedimientos y controles que correspondan conforme a la legislación vigente y aplicable a sus centros de trabajo y actividades

23. Medio Ambiente, Responsabilidad Social y Sostenibilidad

En TELASIST nos comprometemos a nuestra responsabilidad de contribuir al desarrollo sostenible, promoviendo prácticas responsables que reduzcan el impacto ambiental de nuestras operaciones y generen valor para nuestros grupos de interés.

La Telasist promueve el uso eficiente de los recursos, la medición de huella de carbono, la reducción y separación de residuos, el reciclaje y la participación en iniciativas de responsabilidad social y voluntariado.

Con el propósito de identificar y evaluar los impactos derivados de sus operaciones y establecer acciones orientadas a su reducción y mejora continua.

Todas las personas sujetas al presente Código deberán:

- Cumplir la legislación ambiental aplicable.
- Hacer un uso responsable de los recursos de TELASIST.
- Participar y colaborar, cuando corresponda, en las iniciativas ambientales y de responsabilidad social.
- Contribuir a la prevención y reducción de los impactos ambientales derivados de nuestras actividades.

Los proveedores, prestadores de servicios, contratistas y demás terceros deberán cumplir con la legislación ambiental que les resulte aplicable y observar los principios de sostenibilidad establecidos por TELASIST, cuando así corresponda.

TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 33 de 43	
Información Pública				

24. Relación con Autoridades

En Telasist mantenemos nuestras relaciones con las autoridades bajo principios de legalidad, transparencia, respeto e integridad, procurando que toda interacción se realice de manera profesional y conforme a la legislación aplicable.

Las personas sujetas al presente Código deberán:

- Proporcionar a las autoridades información veraz, completa y oportuna, cuando exista una obligación legal de hacerlo.
- Atender los requerimientos, inspecciones, verificaciones, visitas y demás actuaciones de las autoridades competentes, conforme a la legislación aplicable.
- Abstenerse de ofrecer, prometer, entregar, solicitar o aceptar dinero, regalos, beneficios o cualquier ventaja indebida con la finalidad de influir en una actuación o decisión de una autoridad.
- No alterar, ocultar, destruir o falsificar documentos, registros o información requerida por una autoridad.
- Informar oportunamente al área correspondiente y, cuando resulte procedente, a Compliance, sobre cualquier requerimiento, visita, inspección o comunicación oficial que pueda generar obligaciones o responsabilidades para TELASIST.
- Las personas que actúen en representación de TELASIST deberán contar con las facultades o autorizaciones correspondientes para realizar gestiones ante las autoridades.

Cualquier solicitud de pago, beneficio o ventaja que pudiera constituir un acto de corrupción deberá ser reportada a Compliance a través de los canales establecidos por TELASIST.

Las disposiciones de este apartado deberán observarse de conformidad con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como con la legislación administrativa, regulatoria y en materia de anticorrupción que resulte aplicable a las actividades de TELASIST.

25. Registros, Contabilidad e Información Financiera

En TELASIST nos comprometemos a mantener registros, documentos e información financiera completos, exactos, verificables y oportunos, que reflejen de manera fiel las operaciones y actividades de TELASIST.

Las personas sujetas al presente Código deberán:



Información pública de Telasist

COPIA CONTROLADA - Una vez impreso el documento se vuelve COPIA NO CONTROLADA

C. Guillermo González Camarena 1000-Oficina 103, Santa Fe, Álvaro Obregón, 01210 Ciudad de México, CDMX

TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 34 de 43	
Información Pública				

- Registrar las operaciones de manera veraz, completa y oportuna, de conformidad con las disposiciones legales y procedimientos internos aplicables.
- Abstenerse de alterar, falsificar, ocultar, eliminar o manipular registros, documentos, comprobantes, información contable o financiera.
- No realizar operaciones ficticias, registros falsos o transacciones simuladas con la finalidad de ocultar información, evadir obligaciones o generar un beneficio indebido.
- Conservar y proteger la documentación que respalde las operaciones de TELASIST, de acuerdo con los plazos y requisitos establecidos por la legislación aplicable.
- Proporcionar información financiera, contable o administrativa veraz y completa a las personas autorizadas y a las autoridades competentes cuando exista una obligación legal para ello.
- Informar oportunamente cualquier error, irregularidad, inconsistencia o posible alteración detectada en los registros o información financiera.

Ninguna persona podrá crear, mantener o utilizar registros, fondos, cuentas o recursos no registrados o no autorizados para ocultar operaciones o facilitar actos ilícitos.

El cumplimiento de este apartado deberá observarse de conformidad con la legislación fiscal, mercantil, contable y demás disposiciones aplicables a las operaciones de TELASIST.

26. Buzón Compliance y No Represalias

Telasist pone a disposición el “Buzón de Compliance” compliance@telasist.com en donde es posible que cualquier persona interna o externa comunique o denuncie sospechas o irregularidades de manera segura.

Todas las personas sujetas al presente Código tienen la responsabilidad de reportar de buena fe cualquier conducta que pudiera constituir un incumplimiento al presente Código, a las políticas y procedimientos internos o a la legislación aplicable.

Podrán reportarse, entre otras situaciones:

- Actos de corrupción, soborno o fraude.
- Conflictos de interés no declarados.
- Discriminación, violencia, acoso u otras conductas contrarias al respeto y dignidad de las personas.
- Uso indebido de recursos, información o activos de TELASIST.
- Incumplimientos legales o regulatorios.
- Cualquier otra conducta que pueda representar un riesgo para la integridad o reputación de



Información pública de Telasist

COPIA CONTROLADA - Una vez impreso el documento se vuelve COPIA NO CONTROLADA

C. Guillermo González Camarena 1000-Oficina 103, Santa Fe, Álvaro Obregón, 01210 Ciudad de México, CDMX

TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 35 de 43	
Información Pública				

TELASIST.

TELASIST prohíbe cualquier forma de represalia, amenaza, intimidación, discriminación o afectación en contra de una persona que, de buena fe, presente un reporte, participe en una investigación o proporcione información relacionada con un posible incumplimiento.

La presentación deliberada de denuncias falsas o información que se conozca como falsa, realizada con la intención de perjudicar a otra persona, podrá ser objeto de las medidas que correspondan conforme a la legislación aplicable y a la naturaleza de la relación con TELASIST.

Las personas sujetas al presente Código deberán cooperar de buena fe con las investigaciones que se realicen y abstenerse de ocultar, alterar, destruir o manipular información relacionada con un reporte o investigación.

Las denuncias podrán presentarse de forma anónima. TELASIST no exigirá la identificación de la persona denunciante como condición para recibir, registrar o investigar un reporte.

Cuando la denuncia involucre al Oficial de Cumplimiento o a algún integrante del Comité de Ética y Cumplimiento, podrá presentarse directamente ante la Dirección General o ante el canal alternativo que TELASIST designe para tal efecto, y la persona involucrada deberá separarse del conocimiento del asunto.

Toda denuncia será acusada de recibo dentro de los cinco días hábiles siguientes a su recepción y deberá resolverse dentro de los sesenta días hábiles siguientes, plazo que podrá prorrogarse por causa justificada, previa constancia en el expediente. Los plazos previstos en este Código son de naturaleza interna y no suspenden, interrumpen ni amplían los plazos establecidos en la legislación laboral. Cuando los hechos denunciados pudieran constituir una causal de rescisión sin responsabilidad para TELASIST, la investigación se conducirá de manera sumaria a fin de permitir la resolución dentro del plazo previsto en el artículo 517, fracción I, de la Ley Federal del Trabajo.

26.1. Procedimiento de Atención e Investigación de Denuncias.

Las denuncias recibidas a través de los canales establecidos por **TELASIST** serán atendidas mediante un procedimiento que permita su recepción, análisis, investigación y resolución de manera **objetiva, imparcial, confidencial y documentada**.

El procedimiento se desarrollará, de manera general, en las siguientes fases:



TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 36 de 43	
Información Pública				

Fase 1. Recepción

El Oficial de Cumplimiento o la persona designada para tal efecto recibirá y registrará la denuncia, asignándole un número de expediente para su seguimiento y resguardando la información correspondiente bajo criterios de confidencialidad.

Fase 2. Análisis previo

Se realizará un análisis inicial de la información proporcionada con la finalidad de determinar la naturaleza de los hechos, su alcance y si existen elementos suficientes para continuar con el procedimiento de investigación.

Cuando resulte necesario, podrán solicitarse aclaraciones o información adicional a las personas involucradas, siempre respetando la confidencialidad y los derechos correspondientes.

Fase 3. Diagnóstico e Investigación

Cuando la naturaleza de los hechos lo amerite, el Comité de Ética y/o el Oficial de Cumplimiento, según corresponda, determinarán las acciones a seguir y podrán designar al área o persona responsable de realizar la investigación.

La investigación podrá comprender las actuaciones, entrevistas, revisión documental, análisis de información y demás diligencias que resulten pertinentes para el esclarecimiento de los hechos.

La persona señalada será informada de los hechos que se le atribuyen en el momento que resulte oportuno sin comprometer la investigación, y tendrá derecho a manifestar lo que a su interés convenga y a aportar los elementos que estime pertinentes antes de que se emita el informe final. El expediente de la investigación se conservará por un plazo mínimo de cinco años.

Con base en el análisis preliminar, la denuncia podrá clasificarse, conforme a los criterios internos establecidos, como:

- **Denuncia mayor**, cuando por la naturaleza, gravedad o posibles consecuencias de los hechos requiera una investigación formal o la intervención del Comité de Ética.
- **Denuncia menor**, cuando por su naturaleza pueda ser atendida mediante los mecanismos internos correspondientes.
-

La clasificación inicial podrá modificarse cuando durante la investigación se obtengan nuevos elementos.

Fase 4. Resolución: Concluida la investigación, se elaborará un **informe final** que contenga los hechos

TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 37 de 43	
Información Pública				

relevantes, las evidencias analizadas, las conclusiones y, en su caso, las recomendaciones correspondientes.

El informe será presentado al Comité de Ética para su conocimiento y determinación, y será remitido al Oficial de Cumplimiento para realizar, cuando corresponda, la valoración y clasificación de los hechos conforme al Código, las políticas internas y la legislación aplicable.

Cuando se determine la existencia de un incumplimiento, se podrán establecer las medidas correctivas, disciplinarias, contractuales o legales de conformidad con el numeral 27. Incumplimiento y Medidas Aplicables del presente Código.

26.2. Comité de Ética y Cumplimiento

El **Comité de Ética y Cumplimiento** es el órgano encargado de conocer, analizar y dar seguimiento a los asuntos relacionados con el cumplimiento del presente Código, así como de participar en la atención de las denuncias que, por su naturaleza o gravedad, requieran su intervención. El Comité se encuentra **jerárquicamente bajo la Dirección General**.

Los integrantes del Comité serán seleccionados considerando su experiencia, capacidad, conocimientos, trayectoria y prestigio profesional, así como su aptitud para desempeñar sus funciones con imparcialidad y libres de conflictos de interés.

El Comité de Ética y Cumplimiento estará integrado por representantes de:

- Dirección General, quien presidirá el Comité
- Dirección de Finanzas;
- Subdirección Recursos Humanos;
- Subdirección Legal
- Compliance;

El Comité podrá convocar a personas especialistas o representantes de otras áreas cuando la naturaleza del asunto requiera conocimientos técnicos específicos, quienes participarán con voz, pero sin voto, cuando así se determine.

TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 38 de 43	
Información Pública				

26.3 Funciones del Comité de Ética y Cumplimiento

Son funciones del Comité de Ética y Cumplimiento:

- Vigilar y promover el cumplimiento del presente Código de Integridad y Conducta y de los principios y valores de TELASIST.
- Revisar y analizar los casos y denuncias que le sean turnados, de conformidad con el procedimiento establecido en el presente Código.
- Dar seguimiento a las investigaciones y a las acciones derivadas de los casos analizados, procurando que sean atendidos de manera objetiva, imparcial y confidencial.
- Proponer y promover la disponibilidad de los recursos necesarios para fortalecer las acciones de ética, integridad y cumplimiento dentro de TELASIST.
- Proponer, revisar y aprobar, dentro de sus atribuciones, las modificaciones y mejoras al presente Código y a los mecanismos internos relacionados con su cumplimiento.
- Proponer lineamientos, medidas correctivas y acciones preventivas derivadas de los casos analizados.
- Determinar o recomendar las medidas internas que correspondan, de acuerdo con la naturaleza y gravedad del incumplimiento, las atribuciones del Comité y la legislación aplicable.
- Identificar riesgos de integridad y cumplimiento derivados de los casos reportados y proponer acciones para prevenir su recurrencia.
- Mantener la confidencialidad de la información y documentación relacionada con los asuntos sometidos a su conocimiento.
- Abstenerse de participar en cualquier asunto en el que alguno de sus integrantes tenga un conflicto de interés, debiendo informarlo oportunamente y separarse de su conocimiento.

27. Incumplimiento y Medidas Aplicables

El incumplimiento del presente Código de Integridad y Conducta, de las políticas y procedimientos internos o de la legislación aplicable podrá dar lugar a las medidas que correspondan, atendiendo a la naturaleza de la conducta, su gravedad, las circunstancias del caso y la relación jurídica que la persona mantenga con TELASIST

De acuerdo con lo anterior, podrán aplicarse, según corresponda y conforme a la legislación aplicable:

1. Amonestación verbal o escrita, documentada en expediente, en los términos previstos en el Reglamento Interior de Trabajo tratándose de personal, o en el instrumento contractual correspondiente tratándose de terceros.
2. Medidas disciplinarias, incluyendo la suspensión o, en su caso, la terminación de la relación



TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 39 de 43	
Información Pública				

- laboral, conforme a la legislación laboral aplicable.
3. Remoción o destitución del puesto o función, cuando corresponda conforme a las facultades de TELASIST y a la relación jurídica existente.
 4. Inhabilitación temporal para desempeñar determinadas funciones, participar en determinados procesos o mantener determinadas autorizaciones internas, cuando resulte procedente.
 5. Terminación anticipada o rescisión del contrato de prestación de servicios o de la relación comercial, tratándose de proveedores, prestadores de servicios, contratistas o terceros, conforme a las condiciones contractuales y la legislación aplicable.
 6. Consecuencias económicas o contractuales, cuando se encuentren previstas en los instrumentos jurídicos correspondientes y resulten legalmente procedentes.
 7. Acciones judiciales o administrativas, cuando los hechos pudieran generar responsabilidad civil, mercantil, administrativa o penal.

La aplicación de cualquier medida deberá realizarse de manera objetiva, proporcional, documentada y conforme a derecho, respetando las garantías y derechos que resulten aplicables a cada persona. Tratándose de personal, las medidas disciplinarias se aplicarán conforme al Reglamento Interior de Trabajo depositado ante la autoridad laboral competente y a la Ley Federal del Trabajo. En ningún caso podrán imponerse multas ni descuentos al salario de las personas trabajadoras, en términos de los artículos 107 y 110 de dicha Ley.

Asimismo, TELASIST podrá implementar acciones correctivas, preventivas, de capacitación o fortalecimiento de controles cuando se identifiquen situaciones que puedan generar riesgos de incumplimiento o reincidencia.

28. Capacitación, Difusión y Compromiso

El presente Código de Integridad y Conducta constituye un marco de referencia para orientar la conducta de los representantes, consejeros, directivos, gerentes, colaboradores, personal temporal, becarios, prestadores de servicios, proveedores y cualquier persona que actúe en nombre o representación de TELASIST, de acuerdo con el alcance establecido en este Código.

El Código forma parte del marco interno de integridad, cumplimiento y gestión de TELASIST y deberá ser observado juntamente con las leyes aplicables, políticas, procedimientos, reglamentos y demás disposiciones internas que correspondan.

Es responsabilidad de todas las personas sujetas al presente Código conocer, comprender y cumplir sus disposiciones, así como conducirse con integridad, honestidad, diligencia, responsabilidad, respeto y profesionalismo en el desempeño de sus funciones y en sus relaciones con colaboradores, clientes, proveedores, socios de negocio, autoridades y demás partes interesadas.

TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 40 de 43	
Información Pública				

TELASIST promoverá acciones de capacitación, difusión y sensibilización que permitan fortalecer el conocimiento y aplicación del presente Código y de los principios de integridad y cumplimiento.

Asimismo, las personas sujetas al Código deberán participar en las capacitaciones que, de acuerdo con sus funciones y responsabilidades, determine TELASIST y solicitar orientación cuando tengan dudas respecto de su aplicación.

El presente Código deberá mantenerse disponible a través de los medios internos de comunicación y difusión establecidos por TELASIST.

El desconocimiento del presente Código no exime de su cumplimiento cuando haya sido debidamente comunicado y puesto a disposición de las personas a quienes resulte aplicable.

Los proveedores, prestadores de servicios, contratistas, socios de negocio y demás terceros sujetos al presente Código deberán observar las disposiciones que les sean aplicables conforme a la naturaleza de su relación con TELASIST.

29. Administración, Interpretación y Actualización del Código

La administración y seguimiento del presente Código de Integridad y Conducta estará a cargo del área de Legal/Compliance, en coordinación con el Comité de Ética y las demás áreas que, por la naturaleza de sus funciones, deban intervenir.

El Comité de Ética podrá proponer modificaciones, actualizaciones o mejoras al Código cuando se identifiquen cambios en la legislación, modificaciones en la estructura u operaciones de TELASIST, nuevos riesgos de cumplimiento o áreas de oportunidad derivadas de su aplicación.

Las modificaciones al presente Código deberán ser revisadas y aprobadas por las instancias correspondientes de TELASIST, de acuerdo con sus facultades internas.

El Código deberá ser revisado al menos cada doce meses y, en su caso, actualizado para asegurar su vigencia, pertinencia y congruencia con la legislación aplicable, las actividades de TELASIST y las mejores prácticas de integridad y cumplimiento.

Cualquier duda respecto de la interpretación o aplicación del presente Código deberá ser consultada con Legal/Compliance o, cuando corresponda, con el Comité de Ética.

Las disposiciones de este Código no sustituyen las obligaciones establecidas en las leyes, reglamentos, contratos, políticas, procedimientos o demás disposiciones aplicables. En caso de existir alguna discrepancia, deberá observarse la legislación aplicable y realizarse la revisión correspondiente por el área Legal/Compliance.

TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 41 de 43	
Información Pública				

30. Glosario de Términos

Termino / Acrónimo	Definición
Acto de corrupción	Cualquier conducta mediante la cual una persona, directa o indirectamente, ofrece, promete, solicita, entrega, recibe o acepta un beneficio indebido con la finalidad de obtener una ventaja o influir en una decisión.
Código	El presente Código de Integridad y Conducta
Compliance o Cumplimiento	Función encargada de promover, supervisar y dar seguimiento al cumplimiento de las leyes, regulaciones, políticas, procedimientos y principios internos aplicables a TELASIST.
Conflicto de interés	Situación en la que los intereses personales, familiares, profesionales, financieros o de cualquier otra naturaleza de una persona pueden interferir, o aparentar interferir, con su objetividad, imparcialidad o deber de lealtad hacia TELASIST.
Diligencia debida	Proceso mediante el cual TELASIST identifica, evalúa y gestiona riesgos relacionados con la integridad, cumplimiento y relación con terceros, de acuerdo con la naturaleza y nivel de riesgo correspondiente.
Fraude	Conducta realizada mediante engaño, aprovechamiento del error o cualquier otro medio ilícito, con la finalidad de obtener un beneficio o lucro indebido para sí o para un tercero, ocasionando un perjuicio a otra persona o a TELASIST.
Información confidencial	Toda información, documentación, dato, conocimiento, procedimiento, estrategia, operación o cualquier otro contenido al que una persona tenga acceso con motivo de su relación con TELASIST y que, por su naturaleza o disposición interna, deba mantenerse reservado.
Información privilegiada	Información no pública que, por su naturaleza, pueda proporcionar una ventaja indebida a quien la conozca o utilice.
Partes interesadas	Personas, organizaciones o grupos que pueden afectar, verse afectados o tener interés en las actividades, decisiones o resultados de TELASIST, incluyendo, entre otros, colaboradores, clientes, proveedores, prestadores de servicios, socios de negocio, autoridades y comunidad.
Proveedor	Persona física o moral que suministra bienes o presta servicios a TELASIST, de manera directa o indirecta, conforme a una relación comercial o contractual.
Prestador de servicios	Persona física o moral contratada para proporcionar un servicio determinado a TELASIST, conforme a los términos y condiciones establecidos contractualmente.
Socio de negocio	Persona física o moral con la que TELASIST mantiene o pretende establecer una relación comercial, estratégica, profesional o de colaboración.
Soborno	Oferta, promesa, entrega, solicitud o aceptación de un beneficio indebido, directa

TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 42 de 43	
Información Pública				

Termino / Acrónimo	Definición
	o indirectamente, con el propósito de influir en una decisión o actuación.
Telasist	Para efectos del presente Código, comprende a TM-ASSISTANCE S.A. DE C.V., TAS TELEPHONIC ASSISTANCE SERVICES S.A. DE C.V. y ABC ASISTENCIA S.A. DE C.V., de acuerdo con el alcance establecido en el presente documento.
Tercero	Cualquier persona física o moral que no sea colaborador de TELASIST y que mantenga una relación o actúe en nombre, representación o beneficio de esta.
Represalia	Cualquier acción, amenaza, omisión o conducta desfavorable dirigida contra una persona como consecuencia de haber presentado una denuncia de buena fe, participado en una investigación o proporcionada información relacionada con un posible incumplimiento.

DECLARACIÓN DE ACEPTACIÓN Y COMPROMISO

Yo, _____, manifiesto que he recibido, leído y comprendido el Código de Integridad y Conducta de TELASIST y, de acuerdo con la naturaleza de mi relación con la organización, me comprometo a cumplir las disposiciones que me sean aplicables, así como la legislación y normativa vigente.

Asimismo, me comprometo a actuar con integridad, respeto, honestidad y responsabilidad, y a reportar cualquier conducta que pudiera constituir un incumplimiento al Código, a través de los canales establecidos por TELASIST.

Reconozco que el incumplimiento de las disposiciones aplicables podrá dar lugar a las medidas correspondientes, de conformidad con el Código, la relación jurídica existente y la legislación aplicable. Asimismo, reconozco que el presente Código se encuentra vigente a partir de la fecha de su aprobación y autorizo el tratamiento de mis datos personales contenidos en esta declaración para acreditar el cumplimiento del programa de integridad de TELASIST, conforme al aviso de privacidad correspondiente.

Nombre: _____

Puesto / Empresa: _____

Fecha: _____

Firma: _____



Información pública de Telasist

COPIA CONTROLADA - Una vez impreso el documento se vuelve COPIA NO CONTROLADA

C. Guillermo González Camarena 1000-Oficina 103, Santa Fe, Álvaro Obregón, 01210 Ciudad de México, CDMX

TIPO DE DOCUMENTO:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
NOMBRE:	Código de Integridad y Conducta			
Nomenclatura: DOC.SGSI-6.4	Versión: 4.0	Fecha de Revisión: 20 de agosto del 2026	Página: 43 de 43	
Información Pública				

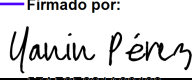
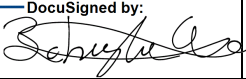
31. Control de Cambios

Versión	Fecha	Revisó	Cambios
1.0	23 de febrero del 2023	Amparo Guerrero	Nuevo
2.0	23 de febrero del 2024	Zoheyla Acevedo Corona	Cambio de formato
3.0	19 de noviembre del 2024	Zoheyla Acevedo Corona	Presentación Power Point para Pagina Web
4.0	20 de agosto del 2026	Zoheyla Acevedo Corona	Contenido, actualización de leyes, su estructura Formato y Nomenclatura

32. Difusión

Puesto / Rol	Dirección / Área
Colaboradores, clientes, proveedores, prestadores de servicios, socios de negocio, autoridades y comunidad.	Todas las áreas que tiene una relación con TELASIST

33. Autorización

Nombre	Puesto	Firma	Fecha
Alma Yanin Pérez Gutiérrez	Dirección de Finanzas	Firmado por:  37AF8E921A06400...	01 de septiembre del 2026
Zoheyla Acevedo Corona	Coordinación del SGI	DocuSigned by:  D2B8DBA4C41F46B...	01 de septiembre del 2026
José Rodrigo Pérez Arizti y Gómez	Director de Proveedores y Operaciones	Firmado por:  31E80DE3789E4E7...	01 de septiembre del 2026
María de Lourdes Rodríguez de Elías	Subdirectora de Recursos Humanos	Firmado por:  7F1054F3A36542D...	01 de septiembre del 2026

