

# CÓDIGO DE ÉTICA

Tecnología y Telecomunicaciones Total PC S.A. de C.V.  
**Servicio de Internet Fijo · Fibra Óptica y Antena Inalámbrica**

## 1. DATOS DE LA EMPRESA

<b>Razón social</b>	Tecnología y Telecomunicaciones Total PC S.A. de C.V.
<b>Nombre comercial</b>	Total PC
<b>Giro</b>	Servicio de internet fijo (fibra óptica y antena inalámbrica)
<b>Domicilio</b>	Blvd. Plan de Tuxtepec #11, Col. Ma. Eugenia, Tuxtepec, Oaxaca
<b>Teléfono</b>	983 404 0959
<b>Correo</b>	clientes@totalpc.mx · info@totalpc.mx

## 2. PRESENTACIÓN

En Tecnología y Telecomunicaciones Total PC S.A. de C.V., creemos que la manera en que hacemos las cosas es tan importante como lo que hacemos. Nuestro compromiso con nuestros usuarios, colaboradores, proveedores y la comunidad va más allá del cumplimiento legal: es un compromiso ético fundamentado en la honestidad, el compromiso y la cercanía.

El presente Código de Ética establece los principios, valores y normas de conducta que deben guiar el actuar de todos los colaboradores, directivos y representantes de Total PC en el ejercicio de sus funciones. Su observancia es obligatoria para todo el personal de la empresa, independientemente del nivel jerárquico o tipo de contratación.

Este Código se publica también en cumplimiento de las obligaciones regulatorias establecidas por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) para los proveedores de servicios de telecomunicaciones que buscan obtener el Sello Digital PROFECO, y en apego a los lineamientos del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

## 3. VALORES INSTITUCIONALES

★	<b>Honestidad</b>	Actuamos con transparencia, veracidad e integridad en todas nuestras relaciones: con nuestros usuarios, colaboradores, proveedores y autoridades. Decimos lo que hacemos y hacemos lo que decimos.
◆	<b>Compromiso</b>	Asumimos con responsabilidad y dedicación cada una de nuestras obligaciones. Nos comprometemos con la calidad del servicio, la satisfacción del usuario y el bienestar de nuestro equipo de trabajo.

●	<b>Cercanía</b>	Mantenemos una relación cercana, accesible y humana con nuestros usuarios y comunidades. Escuchamos, atendemos y nos preocupamos genuinamente por las personas a quienes servimos.
▲	<b>Respeto</b>	Tratamos a todas las personas con dignidad y consideración, sin discriminación de ningún tipo. Valoramos la diversidad y fomentamos un ambiente de trabajo y atención al cliente respetuoso e incluyente.
■	<b>Responsabilidad</b>	Respondemos por nuestras acciones y sus consecuencias. Asumimos los errores, los corregimos y aprendemos de ellos. Actuamos con responsabilidad frente a nuestros usuarios, la sociedad y el medio ambiente.
○	<b>Legalidad</b>	Cumplimos en todo momento con las leyes, reglamentos y normativas aplicables a nuestra actividad, en especial la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, las disposiciones del IFT y la normatividad de la PROFECO.

## 4. CONDUCTA CON LOS USUARIOS

Los colaboradores de Total PC se comprometen a observar los siguientes principios en su relación con los usuarios del servicio:

- 1. Trato digno y respetuoso:** Todo usuario será atendido con amabilidad, respeto y sin discriminación, independientemente de su origen, género, edad, condición social, discapacidad o cualquier otra característica personal.
- 2. Información veraz:** Se proporcionará al usuario información clara, completa, suficiente y veraz sobre los servicios, tarifas, condiciones de contratación y derechos que le asisten, sin inducirlo a error o confusión.
- 3. Transparencia en los cobros:** Se realizarán cobros únicamente por los servicios contratados y expresamente aceptados por el usuario. Queda prohibido realizar cargos no autorizados o engañosos.
- 4. Atención oportuna:** Las quejas, reportes y reclamaciones de los usuarios serán atendidas con diligencia, en los plazos establecidos y con el seguimiento adecuado hasta su resolución.
- 5. Prohibición de prácticas engañosas:** Queda prohibido utilizar prácticas de venta agresivas, engañosas o que presionen al usuario para contratar servicios no deseados. La contratación es siempre voluntaria e informada.
- 6. Confidencialidad de datos:** Los datos personales de los usuarios serán tratados con estricta confidencialidad, conforme al Aviso de Privacidad de Total PC y la legislación aplicable en materia de protección de datos personales.

## 5. CONDUCTA DE LOS COLABORADORES

### 5.1 En el ejercicio de sus funciones

- 1. Profesionalismo:** Cada colaborador realizará sus funciones con dedicación, preparación y calidad, buscando siempre la mejora continua en el desempeño de sus actividades.
- 2. Uso adecuado de recursos:** Los recursos materiales, tecnológicos e informativos de Total PC se utilizarán exclusivamente para los fines laborales para los que fueron asignados. Queda prohibido su uso para fines personales o ajenos a la empresa.
- 3. Confidencialidad:** Los colaboradores tienen la obligación de mantener la confidencialidad sobre la información interna de la empresa, los datos de los usuarios y cualquier información sensible a la que tengan acceso en el ejercicio de sus funciones, tanto durante como después de su relación laboral con Total PC.
- 4. Conflicto de intereses:** Los colaboradores deben evitar situaciones en las que sus intereses personales puedan entrar en conflicto con los intereses de Total PC o de sus usuarios. En caso de identificar un posible conflicto de intereses, deberán notificarlo a la Dirección General.
- 5. Veracidad en la información:** Los colaboradores proporcionarán información veraz y precisa tanto a los usuarios como a sus superiores y compañeros, evitando omisiones u ocultamientos que puedan causar perjuicio a la empresa o a terceros.

## 5.2 En las relaciones internas

---

- 6. Trabajo en equipo:** Total PC fomenta un ambiente de colaboración, compañerismo y apoyo mutuo entre sus colaboradores. Se espera que cada integrante del equipo contribuya positivamente al clima laboral de la empresa.
- 7. No discriminación:** Queda estrictamente prohibida cualquier forma de discriminación, acoso laboral, sexual o de cualquier otra naturaleza dentro de la empresa. Todo colaborador tiene derecho a un ambiente de trabajo digno, seguro y libre de violencia.
- 8. Respeto a la jerarquía:** Los colaboradores respetarán la estructura organizacional de Total PC, canalizando sus inquietudes, sugerencias y reportes a través de los canales adecuados.

## 5.3 Imagen y representación de la empresa

---

- 9. Imagen institucional:** Los colaboradores que actúen en representación de Total PC — ya sea en visitas a clientes, eventos o cualquier actividad en nombre de la empresa — cuidarán en todo momento la imagen y reputación de la organización.
- 10. Redes sociales y medios digitales:** Los colaboradores evitarán publicar en redes sociales o medios digitales información confidencial, críticas negativas infundadas o cualquier contenido que pueda dañar la imagen de Total PC, sus usuarios o sus colaboradores. El uso de redes sociales en horas de trabajo debe limitarse a actividades relacionadas con las funciones del colaborador.
- 11. Identificación ante usuarios:** Todo colaborador que visite a un usuario o cliente en campo deberá identificarse con credencial vigente de Total PC y presentar la orden de trabajo correspondiente antes de iniciar cualquier actividad.

## 6. CONDUCTA COMERCIAL Y COMPETENCIA LEAL

Total PC se compromete a competir en el mercado de manera leal, ética y conforme a la ley. En este sentido:

- Se prohíbe difundir información falsa, engañosa o despectiva sobre otros proveedores de servicios de telecomunicaciones.

- La competencia se basa en la calidad del servicio, la transparencia en las condiciones comerciales y la cercanía con los usuarios, no en prácticas desleales.
- Queda prohibido cualquier acuerdo o práctica que tenga por objeto fijar precios, repartir mercados o limitar la competencia, conforme a la Ley Federal de Competencia Económica.
- Los colaboradores no utilizarán información obtenida en el ejercicio de sus funciones para favorecer a competidores o perjudicar a Total PC.

## 7. RELACIÓN CON PROVEEDORES Y TERCEROS

Total PC mantiene relaciones comerciales con sus proveedores y terceros basadas en los principios de honestidad, transparencia y equidad:

- 1. Selección de proveedores:** La selección de proveedores se realiza con base en criterios objetivos de calidad, precio y confiabilidad, sin favoritismos ni conflictos de interés.
- 2. Prohibición de sobornos:** Queda estrictamente prohibido ofrecer, solicitar o aceptar cualquier tipo de soborno, gratificación indebida o beneficio personal a cambio de favores comerciales, contratos o decisiones que afecten a la empresa.
- 3. Cumplimiento contractual:** Total PC cumplirá con los compromisos adquiridos con sus proveedores y terceros en los términos y condiciones pactados.

## 8. RELACIÓN CON AUTORIDADES Y ORGANISMOS REGULADORES

Total PC mantiene una relación de respeto, transparencia y colaboración con todas las autoridades y organismos reguladores, en especial con el IFT y la PROFECO:

- Se cumple en tiempo y forma con todas las obligaciones regulatorias, reportes e informaciones requeridas por las autoridades competentes.
- Se atienden con diligencia y buena fe las inspecciones, verificaciones y procedimientos iniciados por las autoridades.
- No se realizan acciones para obstaculizar, sobornar o influir indebidamente en funcionarios públicos o autoridades reguladoras.
- Se colabora con las autoridades en materia de seguridad y justicia conforme a lo establecido en la LFTR y los Lineamientos de Colaboración en Materia de Seguridad y Justicia del IFT.

## 9. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

Total PC reconoce su responsabilidad frente a las comunidades en las que opera y al medio ambiente:

- 1. Inclusión digital:** Total PC tiene como misión llevar conectividad de calidad a comunidades que de otra forma no tendrían acceso a internet, contribuyendo a reducir la brecha digital en la región.
- 2. Respeto a las comunidades:** Total PC opera con respeto a las comunidades, sus costumbres y su entorno, procurando que la instalación de infraestructura de telecomunicaciones cause el menor impacto posible.

3. **Responsabilidad ambiental:** Los residuos electrónicos y materiales generados en la operación de Total PC serán manejados conforme a la normatividad ambiental aplicable.
4. **Empleo local:** Total PC privilegia la contratación de personal local, contribuyendo al desarrollo económico de las comunidades donde opera.

## 10. CUMPLIMIENTO, REPORTE DE IRREGULARIDADES Y SANCIONES

### 10.1 Obligatoriedad

---

El cumplimiento del presente Código de Ética es obligatorio para todos los colaboradores, directivos y representantes de Total PC. Su desconocimiento no exime de responsabilidad.

### 10.2 Reporte de irregularidades

---

Todo colaborador que tenga conocimiento de una conducta contraria a este Código tiene la responsabilidad de reportarla a la Dirección General de Total PC, a través de los siguientes canales:

- **Correo electrónico:** clientes@totalpc.mx
- **Teléfono / WhatsApp:** 983 404 0959
- **De forma presencial:** en la sucursal de Total PC.

Los reportes de buena fe serán atendidos con confidencialidad. Total PC no tomará represalias contra quienes reporten irregularidades de buena fe.

### 10.3 Consecuencias del incumplimiento

---

El incumplimiento de las disposiciones de este Código podrá dar lugar a las siguientes consecuencias, según la gravedad de la conducta:

- Amonestación verbal o escrita.
- Suspensión temporal sin goce de sueldo.
- Terminación de la relación laboral conforme a la Ley Federal del Trabajo.
- Denuncia ante las autoridades competentes en caso de que la conducta constituya un delito.

## 11. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

El presente Código de Ética entra en vigor a partir de su publicación y permanecerá vigente hasta que sea sustituido o modificado por la Dirección General de Total PC. Será revisado y actualizado periódicamente para asegurar su vigencia y pertinencia frente a los cambios en la normatividad aplicable y en el entorno de la empresa.

Todo nuevo colaborador de Total PC recibirá una copia de este Código al inicio de su relación laboral y se comprometerá a su observancia mediante firma de recibido.

*Tuxtepec, Oaxaca, 2025.*

**Tecnología y Telecomunicaciones Total PC S.A. de C.V.**

Dirección General

[www.totalpc.mx](http://www.totalpc.mx)