# Política de Privacidad y Protección de Datos Personales

## América Móvil

**Contenido**


1. Introducción ..... 3
2. Objetivo ..... 4
3. Alcance ..... 4
4. Definiciones ..... 4
5. Lineamientos Generales ..... 7
   5.1. Programa de Privacidad ..... 7
      A. Protección de Datos por Diseño y por Defecto 7
   5.2. Equipo de Privacidad ..... 8
      A. Integración del Equipo de Privacidad de América Móvil 8
      B. Funciones del Equipo de Privacidad de América Móvil 9
      C. Funciones del Oficial de Protección de Datos Local 9
      D. Evaluación de Riesgos 10
      E. Evaluación de Impacto en la Protección de Datos (EIPD) 12
      F. Inventario de Datos 12
   5.3. Legitimación para el Tratamiento de Datos Personales ..... 12
   5.4. Transparencia ..... 13
      A. Identidad de la Organización Responsable del Tratamiento de los Datos 13
      B. Información Personal que recabamos sobre los Titulares 13
         a. Datos de terceros 14
         b. Menores de edad 14
         c. Información sobre Dispositivos 14
         d. Uso de Cookies, Tecnologías de Rastreo y Similares 15
         e. Uso de Algoritmos, Inteligencia Artificial y Big Data 15
         f. Información Anonimizada y otras tecnologías de mejora en la privacidad 15
      C. Usos que le podemos dar a la Información Personal 16
      D. Transferencias de Datos Personales 16
      E. Conservación de la Información Personal 17
   5.5. Derechos de los Titulares ..... 18
   5.6. Publicidad Dirigida ..... 19
   5.7. Seguridad y Confidencialidad en el Tratamiento de Datos Personales ..... 19

A. Incidentes de Seguridad 20
B. Seudonimización y Minimización 21
5.8. Capacitación en Materia de Protección de Datos ..... 21
5.9. Monitoreo Continuo ..... 21
5.10. Privacidad de las Comunicaciones ..... 22
5.11. Requerimientos de Autoridades Competentes ..... 22
5.12. Modificaciones a nuestras Políticas de Privacidad ..... 23
6. Prevención ..... 23
7. Supervisión y Verificación de Cumplimiento de la Política ..... 26
8. Capacitación y Difusión ..... 26
9. Cooperación y Coordinación ..... 27
10. Sanciones ..... 27
11. Portal de Denuncias ..... 27
12. Dudas y Comentarios ..... 28

## 1. Introducción

Para América Móvil, S.A.B. de C.V. y sus Subsidiarias (en adelante "América Móvil" o "la Empresa") la Protección de Datos Personales y la privacidad de las comunicaciones, es crucial para mantener la confianza y el prestigio que la han caracterizado desde que iniciara operaciones.

La evolución de la tecnología y de las telecomunicaciones en particular, así como la exigencia de los titulares por una mejor privacidad, han dado lugar a la expedición de normativas más estrictas que tienen por objeto regular el tratamiento legítimo de la información personal para garantizar la privacidad y el derecho de cada persona a decidir de forma libre e informada sobre el uso de sus datos personales. Estas regulaciones son de observancia obligatoria para todos los sujetos obligados que poseen datos personales como es el caso de la Empresa.

Ante el desafiante reto que América Móvil adquirió al comprometerse a implementar el Programa de Integridad y Cumplimiento, hemos reconocido que uno de los puntos estratégicos dentro del mismo, es la materialización formal de un Programa de Privacidad a través de la presente Política. Un Programa de Privacidad fuerte definitivamente proporcionará una ventaja competitiva y posicionamiento comercial para nuestra Empresa.

Por este motivo, a través de esta Política de Privacidad y Protección de Datos Personales (en adelante la "Política"), América Móvil reafirma su compromiso de elevar su estándar de protección de datos personales proporcionando la orientación requerida para incorporar medidas que garanticen la seguridad, confidencialidad, legalidad y el manejo responsable de los mismos, así como informando, de forma leal y transparente, las condiciones a las que se sujetará el uso de la información personal en cumplimiento con los distintos requerimientos normativos que resultan aplicables en cada región, siguiendo las mejores prácticas y recomendaciones internacionales.

Esta Política es un reflejo del cumplimiento proactivo, constante y demostrable asumido por la Empresa con respecto a las distintas obligaciones de Protección de Datos Personales previstas en la normatividad aplicable y que hemos asumido para salvaguardar la información personal que se nos confía. Este enfoque es un elemento fundamental para garantizar el respeto y garantía de los derechos humanos en cada una de las jurisdicciones en las que operamos.

La inobservancia de esta Política, el Código de Ética, las políticas y procedimientos internos en materia de Privacidad y Protección de Datos Personales y obligaciones previstas en la normatividad aplicable, puede dar lugar a la imposición de sanciones administrativas y penales, las cuales pueden consistir en el cese de la relación contractual o de prestación de Servicios, imposición de multas o incluso en penas privativas de la libertad a nivel personal.

En América Móvil el compromiso con la Protección de Datos Personales es de todos.

## 2. Objetivo

El Programa de Privacidad de América Móvil está diseñado para proporcionar la estructura y orientación requerida a fin de incorporar las prácticas y altos estándares de Privacidad apropiados en las operaciones diarias para generar confianza, brindar transparencia y certeza a las personas con respecto a la protección de la información que nos confían.

El objetivo de esta Política es establecer los principios y lineamientos aplicables al adecuado uso de la información personal en la Empresa, así como orientaciones sobre las medidas de seguridad físicas, técnicas y administrativas que deben observarse, acreditar de forma diligente nuestra responsabilidad frente al cumplimiento de las distintas obligaciones previstas en la normatividad aplicable y velar por la integridad y reputación comercial de la Empresa como una entidad comprometida con la Privacidad y Protección de Datos Personales frente a terceros.

Además, la presente Política establece los lineamientos aplicables a la Privacidad de las comunicaciones relacionadas con la provisión de nuestros Servicios en las distintas jurisdicciones en las que operamos.

## 3. Alcance

Esta Política es aplicable y de carácter obligatorio para ti y para todos y cada uno de nuestros Empleados, tanto internos como externos, para todas nuestras líneas de negocio en todas la Subsidiarias, de América Móvil, Encargados del Tratamiento y Terceros prestadores de servicios, que tengan acceso a Datos Personales en posesión de América Móvil en cada uno de los países en los que operamos. Por ello, es importante conocer, comprender, promover y respetar los principios, valores y directrices contenidas en esta Política.

## 4. Definiciones

**Aviso de Privacidad**: Documento físico o electrónico, generado por el Responsable, que es puesto a disposición del Titular, previo al Tratamiento de sus Datos Personales.

**Confidencialidad**: Es la obligación que tienen todas las personas que traten Datos Personales de la no divulgación de los mismos.

**Dato(s) Personal(es)**: Es cualquier información concerniente a una persona física identificada y/o identificable.

**Datos Personales Sensibles o Especiales:** Datos cuyo mal uso puede ocasionar, con una alta probabilidad, un daño mayor para los Titulares. Algunos ejemplos son los datos de salud, preferencias políticas, religiosas, orientación sexual, afiliación sindical, y, en ocasiones algunos datos biométricos.

**Empleado(s)**: Cualquier persona o personas que se emplea(n) bajo un contrato individual o colectivo de trabajo por América Móvil o cualquiera de sus Subsidiarias y/o que preste servicios profesionales o de naturaleza similar a América Móvil o cualquiera de sus Subsidiarias.

**Encargados del Tratamiento:** La persona física o jurídica que, sola o conjuntamente con otras, trate Datos Personales por cuenta de América Móvil o cualquiera de sus Subsidiarias.

**Equipo de Privacidad:** Grupo de Protección de Datos que toma decisiones relevantes y coordina la estrategia de Privacidad de América Móvil.

**Oficialía de Cumplimiento:** Es el área de América Móvil responsable de establecer un Programa de Integridad y Cumplimiento que incluya políticas y sistemas adecuados y eficaces de control, vigilancia y auditoría, y que examina de manera constante y periódica el cumplimiento de los estándares de integridad en toda la organización. yocumplo@americamovil.com

**Oficialía de Cumplimiento Subsidiaria:** Es el área de la Subsidiaria responsable de ejecutar, vigilar que se cumpla y difundir el Programa de Integridad y Cumplimiento, conforme los criterios, indicaciones y evaluaciones de la Oficialía de Cumplimiento de América Móvil.

**Portal de Denuncias:** Es la plataforma interna de América Móvil a través de la cual los Empleados o Terceros pueden denunciar de forma anónima y confidencial cualquier violación al Código de Ética y/o a las políticas de la Empresa https://denuncias.americamovil.com/

**Privacidad:** Es el uso o tratamiento adecuado de Datos Personales o información personal conforme a los fines autorizados por los Titulares y las leyes aplicables.

**Programa de Integridad y Cumplimiento:** Programa desarrollado y supervisado por la Oficialía de Cumplimiento que incluye de forma enunciativa mas no limitativa: (i) la elaboración de políticas y demás lineamientos de la Empresa para dar cumplimiento a la legislación vigente; (ii) la identificación, prevención y mitigación de los riesgos operativos y legales con el fin de garantizar un valor reputacional de largo tiempo de la Empresa y generar mayor certidumbre a su cadena de valor; (iii) el establecimiento de sistemas adecuados y eficaces de control, vigilancia y auditoría, que examinen de manera constante y periódica el cumplimiento de los estándares de integridad en toda la organización; y (iv) la gestión de la operación del Portal de Denuncias y coordinación de la capacitación en temas de cumplimiento.

**Programa de Privacidad**: El conjunto de políticas, lineamientos, instrumentos de concienciación, capacitación y mecanismos implementados por América Móvil para demostrar el cumplimiento de las diversas obligaciones en materia de Privacidad y Protección de Datos Personales en América Móvil.

**Protección de Datos Personales:** Es el derecho que protege a la persona física o Titular frente al tratamiento ilícito de sus Datos Personales, otorgándole la facultad de decidir y controlar el uso de su información.

**Remisión:** Es la comunicación de Datos Personales entre el Responsable y el Encargado.

**Responsable:** Es la empresa que decide sobre el uso que se dará a los Datos Personales. Cada Subsidiaria de América Móvil es la responsable de los Datos Personales que le confían los Titulares.

**Riesgo**: Probabilidad de que ocurra un evento negativo y el efecto o impacto de tal evento, cuya existencia represente una amenaza (fuente de peligro) y vulnerabilidad de la Empresa a sus efectos.

**Seguridad**: Implementación de las medidas físicas, técnicas y administrativas adecuadas para la Protección de los Datos Personales.

**Servicios**: Aquellos servicios derivados de cualquier contrato de prestación de servicios que un Titular suscriba con una de las Subsidiarias de América Móvil; cualquier servicio relacionado con el uso de aplicaciones, *software*, sitios web y funcionalidades de equipos terminales y/o cualesquiera otros servicios que los titulares voluntariamente decidan adquirir.

**Subsidiaria**: Cualquier entidad que se encuentra bajo el control de América Móvil.

**Tercero(s)**: Distribuidores, representantes, asesores, socios comerciales, agentes, intermediarios, clientes, contratistas, gestores, lobistas, consultores o proveedores que formen parte de la cadena de valor de América Móvil o que representen a la Empresa durante una interacción con otro Tercero, un Gobierno o servidores públicos. Quedan incluidas las organizaciones de la sociedad civil e instituciones educativas, de beneficencia, culturales o deportivas.

**Titular**: La persona física a la cual conciernen los Datos Personales.

**Transferencia**: Toda comunicación de Datos Personales realizada a persona distinta del Responsable o Encargado del Tratamiento.

**Tratamiento**: La obtención, uso, divulgación o almacenamiento de Datos Personales, por cualquier medio. El uso abarca cualquier acción de acceso, manejo, aprovechamiento, transferencia o disposición de Datos Personales.

## 5. Lineamientos Generales

### 5.1. Programa de Privacidad

Con la finalidad de elevar nuestro estándar de Protección de Datos Personales hemos adoptado un Programa de Privacidad que establece las bases fundamentales sobre las cuales se construyen las diversas acciones implementadas por América Móvil para cumplir con las distintas obligaciones legales que nos competen y demostrar de forma continua y transparente que hemos instrumentado los controles necesarios para proteger los Datos Personales durante todas las fases de su Tratamiento.

Las bases sobre las que se construye nuestro Programa de Privacidad son:

- **Manejo Responsable**. Para América Móvil, cuidar los Datos Personales es un trabajo de todos los días, y se concreta en una responsabilidad proactiva por la que aplicamos las medidas físicas, técnicas y organizativas apropiadas a fin de garantizar y poder demostrar que el Tratamiento de Datos Personales que realizamos se lleva a cabo de conformidad con la normatividad aplicable.

- **Compromiso**. Garantizamos que los Datos Personales se protejan y se usen exclusivamente para los fines autorizados por los Titulares y por los requerimientos normativos aplicables. Además, durante todas las fases del desarrollo, provisión y mejora de nuestros Servicios, tenemos un firme compromiso ético y permanente por garantizar la privacidad, los derechos humanos, libertades fundamentales y dignidad de las personas de acuerdo con lo previsto por las leyes aplicables y vigentes en las jurisdicciones en las que operamos.

- **Legalidad**. Todos los que formamos parte de América Móvil y en los distintos niveles de la organización, nos obligamos a cumplir los procesos y políticas para proteger los Datos Personales en nuestra empresa, así como las leyes aplicables en cada una de las jurisdicciones en las que operamos.

Para América Móvil, la Protección de Datos Personales es una actividad fundamental para promover y garantizar el respeto de los derechos humanos en cada una de las jurisdicciones en las que tenemos presencia. En este sentido, tenemos el firme compromiso de dar un Tratamiento lícito a los Datos Personales y aplicar las medidas necesarias para demostrar de forma constante un manejo responsable de los mismos, las cuales se encuentran descritas en los presentes lineamientos.

**A. Protección de Datos por Diseño y por Defecto**

Aplicaremos medidas físicas, técnicas y organizativas apropiadas, tanto en el momento de determinar los medios de Tratamiento como en el momento del Tratamiento de los Datos Personales tomando en cuenta el estado de la técnica, el coste de la aplicación y la naturaleza, ámbito, contexto y fines del Tratamiento, así como los riesgos que un determinado Tratamiento podría implicar para los derechos y libertades de los Titulares.

Siguiendo la tendencia internacional, procuramos incorporar la protección de datos **por diseño,** buscando un sano equilibrio entre los intereses del negocio y la tutela de los derechos de las personas, manteniendo un enfoque centrado en la privacidad del titular, brindándole visibilidad y transparencia en el manejo de su información.

Asimismo, aplicamos las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar que, **por defecto**, solo sean objeto de Tratamiento los Datos Personales que sean necesarios para cada uno de los fines específicos del Tratamiento. Además, velamos porque los Datos Personales recabados sean utilizados durante no más tiempo del que se requiere, en relación con la finalidad de su Tratamiento.

### 5.2. Equipo de Privacidad

América Móvil tiene un estricto deber de cumplimiento a las leyes y regulaciones locales en materia de Privacidad y Protección de Datos Personales, en cada uno de los países en los que opera. El cumplimiento de las disposiciones legalmente aplicables se garantiza mediante la instauración de equipos de cumplimiento locales debidamente capacitados que llevan a cabo actividades de análisis legal, adecuación y emisión de políticas, procesos y lineamientos de la empresa en función de las necesidades requeridas por las leyes de cada jurisdicción. Como parte de sus funciones, los equipos de cumplimiento realizan un constante monitoreo y revisión de las normas vigentes y propuestas legislativas en los países en los que operamos a fin de conocer e identificar los posibles impactos que una determinada regulación puede suponer para la garantía de los derechos humanos, en particular aquellos de privacidad y protección de datos personales.

En esta tesitura, para efectos de difundir, ejecutar y vigilar el cumplimiento del Programa de Privacidad y la presente Política, América Móvil ha conformado un Equipo de Privacidad con personal experto y amplia experiencia en las leyes y mejores prácticas, en materia de Privacidad y Protección de Datos Personales, de cada Subsidiaria y/o región con el fin de comprender cómo funciona cada unidad principal y sus necesidades de Privacidad.

El Equipo de Privacidad trabaja para que el estándar de América Móvil respalde de forma continua y demostrable el cumplimiento de las obligaciones legales, y se alinee con nuestros objetivos comerciales, logrando en todos los niveles la máxima Protección de los Datos Personales.

**A. Integración del Equipo de Privacidad de América Móvil**

El Equipo de Privacidad se integra por el Oficial de Protección de Datos Local (o “Responsable” o “Delegado de Protección de Datos” local, sin perjuicio de la terminología que se adopte en apego de la normativa aplicable) designado, entre otras cosas, para tal efecto y que es el responsable en materia de Protección de Datos Personales para una o varias Subsidiarias de América Móvil, radicadas en un país o región determinada. Cada Subsidiaria y/o región tiene a su cargo la designación de personal experto que considere necesario para el desempeño de y ejercicio de sus funciones.

El Equipo de Privacidad será liderado por el Oficial de Protección de Datos de América Móvil que forma parte de la Oficialía de Cumplimiento de la Empresa, quien a su vez reporta al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias del Consejo de Administración de América Móvil.

**B. Funciones del Equipo de Privacidad de América Móvil**

Las funciones del Equipo de Privacidad de América Móvil son, de manera enunciativa mas no limitativa, las siguientes:

- Definir y coordinar la implementación de acciones, herramientas y mecanismos para fomentar la cultura de Protección de Datos Personales en América Móvil y acreditar la observancia de las distintas obligaciones de Protección de Datos Personales previstas en la normatividad aplicable.

- Emitir las políticas necesarias de observancia obligatoria para la Empresa.

- Identificar amenazas, y coordinar la evaluación los Riesgos de Privacidad.

- Diseñar estrategias para la prevención de vulneraciones de Seguridad, incumplimientos con la ley aplicable y garantizar los derechos de los Titulares.

- Realizar auditorías y revisiones para vigilar el cumplimiento de nuestras políticas y la normatividad aplicable.

- Coordinar la capacitación y estrategia de comunicación en temas relacionados con Privacidad y Protección de Datos Personales.

**C. Funciones del Oficial de Protección de Datos Local**

Sin perjuicio de las funciones que por la legislación aplicable en cada país esta figura deba cumplir, deberá, como mínimo:

- Participar de forma adecuada y en tiempo oportuno en todas las cuestiones relativas a la Protección de Datos Personales.

- Asesorar en materia de Protección de Datos Personales a las unidades de negocio y realización de proyectos de su Subsidiaria y/o región y coordinar las acciones necesarias a efecto de asegurar el debido cumplimiento de las políticas y/o prácticas de Protección de Datos Personales.

- Analizar, monitorear y evaluar el flujo lógico de la información personal para identificar los Tratamientos, el ciclo de vida y bases de datos sobre los que se aplica la legislación relativa.

- Identificar actividades de Tratamiento de datos personales y proyectos que pudieran implicar una posible violación de la normatividad vigente o que tengan el potencial de afectar de forma significativa los derechos y libertades fundamentales de los Titulares.

- Identificar amenazas, posibles afectaciones a la privacidad de los Titulares con motivo de la entrada en vigor, expedición, aplicación o posible emisión de diversas disposiciones legales tanto generales como sectoriales, en particular, aquellas relativas al ámbito penal, policial, de cooperación con autoridades competentes, seguridad nacional, telecomunicaciones, entre otras.

- Revisar nuestras políticas y procedimientos internos de privacidad así como los efectos que su entrada en vigor pudiera suponer para los derechos de las personas. No adoptaremos medidas que afecten de forma directa los derechos de las personas.

- Elaborar, revisar y, en su caso realizar modificaciones de Avisos de Privacidad o Políticas locales, de conformidad con la legislación aplicable.

- Registrar y dar trámite en tiempo y forma a las solicitudes de los Titulares para el ejercicio de los derechos previstos en las leyes aplicables con respecto a su información personal y establecer los procedimientos para la atención de quejas en esta materia.

- Vigilar el cumplimiento de los principios y deberes establecidos por la normativa en Protección de Datos Personales aplicable, así como de la Política de Privacidad y Protección de Derechos de América Móvil y demás políticas y procedimientos relativos.

- Revisar y actualizar los contratos con Terceros a los que se comuniquen datos personales para regular las Transferencias, Remisiones y en general, las comunicaciones de de Datos Personales realizadas a terceros a fin de que estas se realicen con apego a las leyes vigentes y aplicables.

- Atender, administrar y colaborar frente a los requerimientos realizados por las autoridades en materia de Datos Personales.

- Colaborar en las actividades de identificación, análisis y tratamiento de riesgos de determinados tratamientos de datos personales conforme a los criterios previstos por las leyes y autoridades aplicables, así como con los riesgos que deriven de las funciones descritas anteriormente.

**D. Evaluación de Riesgos**

Un pilar importante de nuestro Programa de Privacidad es la identificación de las obligaciones legales y procesos existentes con respecto a la Protección de Datos Personales y la determinación del grado de cumplimiento en cada una de las Subsidiarias de América Móvil. El análisis de Riesgos es una herramienta que permite realizar una valoración

objetiva de los mismos y determinar las posibles medidas que podemos utilizar para mitigarlos cuando un determinado Tratamiento o actividad puede suponer una afectación para los derechos de las personas.

Para ello, consideramos los distintos requerimientos legalmente aplicables, mejores prácticas y estándares internacionales en materia de Protección de Datos Personales. Asimismo, de forma previa al lanzamiento de nuevos productos y servicios, en América Móvil realizamos una evaluación de los posibles riesgos e implicaciones que un determinado tratamiento de datos personales puede suponer para los derechos y libertades fundamentales de las personas como son los derechos de libertad de expresión, privacidad y protección de datos personales. En particular, la Empresa adopta medidas para identificar, prevenir y erradicar prácticas discriminatorias o desleales en todas aquellas actividades que impliquen el uso de datos personales.

Asimismo, para la emisión, modificación o adición de políticas y procedimientos internos se deberán considerar los riesgos propios que puedan derivar de la implementación de las Políticas locales y de privacidad propias, a fin de evaluar y/o mitigar cualesquiera que pueda afectar los derechos de expresión, información, privacidad y no discriminación de los titulares.

En América Móvil tenemos el firme compromiso de demostrar responsabilidad proactiva y ética frente al uso de algoritmos y tecnologías basados en inteligencia artificial, vigilando que su uso sea acorde con nuestras políticas internas y las normas vigentes en materia de derechos humanos, por lo que, no adoptaremos prácticas que de manera directa e injustificada restrinjan o afecten indebidamente los derechos humanos de las personas.

Entre las funciones del Equipo de Privacidad se encuentra la de identificar el ciclo de vida de los datos personales en cada una de las Subsidiarias de la Empresa, identificar amenazas y vulnerabilidades así como gestionar los riesgos con el propósito de diseñar estrategias para prevenir vulneraciones de Seguridad a Datos Personales y/o incumplimientos con la normatividad aplicable y, en consecuencia garantizar los derechos humanos de privacidad, protección de datos personales y libertad de expresión de los Titulares.

Trabajamos de forma constante en gestionar los Riesgos con la finalidad de disminuir su nivel de exposición, mejorando las medidas de control que permitan reducir la probabilidad y/o impacto de que éstos se materialicen, así como en mitigar los Riesgos inherentes en función de las medidas que se adopten hasta situar los Riesgos residuales en niveles que se consideren razonables.

En términos generales, nuestro proceso de atención y gestión de riesgos se basa en diversos estándares internacionales en materia de seguridad de la información que nos permiten identificar, evaluar, evitar, mitigar, aceptar y administrar los riesgos a los que se encuentran sujetos los activos e información de la empresa.

Nuestra metodología de análisis y gestión del riesgo se apoya en mecanismos de revisión y reevaluación para garantizar el cumplimiento tanto de nuestras normas internas como de las obligaciones previstas en la normatividad aplicable.

Nuestra metodología de gestión de riesgos considera los siguientes elementos:

- El diseño de un marco de trabajo para la gestión de riesgos.
- La implementación de los mecanismos necesarios para la gestión del riesgo.
- El seguimiento del riesgo mediante auditorías o informes.
- Cambios en el marco de trabajo con el fin de mejorar y evitar tanto los riesgos previstos como los riesgos que pudieran no haber sido previstos.

En América Móvil, la evaluación del riesgo no es estática y está sujeta a un proceso de reevaluación constante con el fin de proteger la información que los Titulares nos confían. Siguiendo los principios de responsabilidad proactiva y mejora continua, nuestro mapa de Riesgos se actualizará anualmente, sin perjuicio de que dicha actualización se revise como consecuencia de cuestiones relevantes que afecten su resultado.

**E. Evaluación de Impacto en la Protección de Datos (EIPD)**

Cuando sea probable que un determinado Tratamiento, en particular si utiliza nuevas tecnologías, por su naturaleza, alcance, contexto o fines, pueda implicar un alto riesgo para la protección de los derechos humanos y libertades fundamentales, contemplando las mejores prácticas internacionales y requisitos legales aplicables cada Subsidiaria o región realizará, previo a la adopción del Tratamiento, una Evaluación de Impacto en la Protección de Datos (EIPD) con el propósito de demostrar responsabilidad frente al uso de datos personales y aplicar medidas específicas para identificar, contener y mitigar los riesgos que pudieran derivarse del uso de datos personales.

**F. Inventario de Datos**

En todo momento, y según surjan o evolucionen nuestras actividades de Tratamiento mantendremos un registro de las actividades de Tratamiento de Datos Personales que realizamos, así como de aquellas que son realizadas por Terceros autorizados por nosotros de acuerdo con los requerimientos legalmente aplicables.

### 5.3. Legitimación para el Tratamiento de Datos Personales

América Móvil da Tratamiento a los Datos Personales de los Titulares para dar cumplimiento a la relación jurídica y proveer los Servicios contratados. Nuestras actividades, para ser lícitas, deben respaldarse en una base de legitimación o debida habilitación legal.

Nuestras acciones para tratar los Datos Personales de forma leal y lícita se enfocarán principalmente en:

- Identificar la base legal que legitima el tratamiento de los datos personales de acuerdo con las disposiciones legalmente aplicables.
- En caso de ser legalmente necesario, obtener el consentimiento de los Titulares para dar Tratamiento a sus Datos Personales.

- Hacer uso de los Datos Personales exclusivamente para los fines explícitos que nos haya autorizado el titular evitando el uso de medios engañosos o fraudulentos así como el Tratamiento para fines no informados al Titular.
- Dar tratamiento únicamente a los datos que sean mínimos, relevantes y necesarios para cumplir con las finalidades informadas.
- Informar a los Titulares sobre los alcances del tratamiento mediante un Aviso de Privacidad y/o Política de Privacidad local elaborado de acuerdo con los requisitos previstos por las leyes aplicables.
- Establecer procedimientos para garantizar que los datos sean correctos y actualizados.
- Conservar los datos únicamente por los períodos legalmente aplicables o requeridos.

### 5.4. Transparencia

De acuerdo con lo previsto por la normatividad aplicable, de forma previa a recabar Datos Personales debemos informar, de forma leal, transparente y con un lenguaje claro y sencillo a los Titulares, como mínimo lo siguiente:

**A. Identidad de la Organización Responsable del Tratamiento de los Datos**

Informaremos a los Titulares sobre la identidad y domicilio de la Empresa y/o entidades responsables del Tratamiento de los Datos Personales que nos confían.

**B. Información Personal que recabamos sobre los Titulares**

En América Móvil, podemos recabar de diferentes formas y a través de distintos canales, de forma presencial o directa de los Titulares, o de forma indirecta cuando éstos son proporcionados por nuestras Subsidiarias, Terceros con los que tengamos celebrados acuerdos vinculantes, así como de fuentes de acceso público legítimas.

Podemos dar Tratamiento a Datos Personales pertenecientes a distintas categorías dependiendo de la naturaleza de los Servicios contratados y/o la relación que guardamos con los Titulares, entre las que se pueden mencionar, de manera enunciativa mas no limitativa: Datos Personales de identificación y autenticación, contacto, patrimoniales y/o financieros, fiscales, demográficos, datos sobre los dispositivos utilizados para la provisión de nuestros Servicios y su ubicación geográfica, información acerca de preferencias e intereses relacionados con nuestros Servicios, así como aquella información generada con motivo del uso de los Servicios que proporcionemos.

Por lo que hace a la información que recabamos de Empleados y candidatos, podemos tratar Datos Personales de identificación y autenticación, contacto, patrimoniales y/o financieros, fiscales, demográficos, datos académicos, datos laborales y datos personales que se generan durante la relación jurídica que sostenemos con ellos.

Asimismo, en casos particulares, podremos recabar Datos Personales biométricos relacionados con características físicas y fisiológicas (huella dactilar, rasgos faciales, iris, geometría de la mano) y/o características de comportamiento y personalidad (reconocimiento de firma, reconocimiento de escritura, reconocimiento de voz, reconocimiento de escritura de teclado) o datos relativos al estado de salud actual y/o futuro de nuestros Empleados y/o Terceros con el objeto de dar cumplimiento a determinadas obligaciones laborales, sanitarias y/o por fines de salud pública.

Además, cuando resulte necesario para prestar los Servicios podemos recabar y dar Tratamiento a datos inferidos obtenidos a partir del uso de tecnologías de procesamiento de datos con el fin de elaborar perfiles y conocer los intereses particulares de los usuarios de nuestros servicios.

**a. Datos de terceros**

En ciertos casos, necesarios para proveer nuestros servicios y/o garantizar el cumplimiento de obligaciones derivadas de una relación jurídica podremos dar Tratamiento a Datos Personales mínimos y necesarios de terceros como son sus datos de identificación y contacto para que estos funjan como referencias personales asociadas al Titular y/o podamos ofrecer nuestros Servicios. Asimismo, podemos tratar Datos Personales de terceros cuando nuestros Empleados los proporcionan de forma directa para fines de contacto, en caso de emergencia o para gestionar determinadas prestaciones laborales de acuerdo con lo previsto por las leyes aplicables.

**b. Menores de edad**

En América Móvil está prohibido recabar información directamente de menores de edad, por lo que, en caso de que tengamos conocimiento de que dicha información se refiere a dichos Titulares procederemos a eliminarla de forma inmediata. Únicamente recabaremos información de niños, niñas y/o adolescentes con el consentimiento de su padre, tutor y/o persona con la patria potestad en términos de la legislación aplicable.

**c. Información sobre Dispositivos**

Cuando se hace uso de nuestros Servicios, en particular mediante el uso de aplicaciones, *software* o programas propiedad de América Móvil, podremos recabar de forma directa y/o inferir a partir del uso de determinados Servicios, información relativa al dispositivo utilizado para la provisión de los Servicios, incluyendo aquella referida a las características técnicas, de configuración y sistema operativo del mismo, información generada por otros dispositivos conectados o utilizados (incluyendo su dirección IP, datos de identificación del dispositivo, preferencias e información derivada de las interacciones con otros dispositivos y aplicaciones), datos de tráfico en la red, datos sobre el uso y consumo de los Servicios de internet, información relacionada con el uso de *software* y aplicaciones e información sobre el uso de Servicios de Terceros.

**d. Uso de Cookies, Tecnologías de Rastreo y Similares**

Nuestros sitios de internet y aplicaciones pueden hacer uso de *cookies, web beacons* y otras tecnologías de rastreo a través de las cuales puede ser posible monitorear el comportamiento de los usuarios de nuestros Servicios, ofrecer nuevos productos y Servicios basados en sus preferencias e intereses, brindar un mejor servicio y/o mejorar la experiencia de navegación en nuestro sitio(s) *web*. Para cumplir con lo anterior, podemos dar uso a *cookies* propias y de terceros de acuerdo con lo establecido en la política de *cookies* del sitio *web* que corresponda. En la política de *cookies* se encontrará la información sobre qué *cookies* utilizamos, las finalidades de su uso y los mecanismos disponibles para su deshabilitación cuando estas no sean necesarias para el funcionamiento de nuestros sitios *web*.

**e. Uso de Algoritmos, Inteligencia Artificial y Big Data**

En ciertos casos podemos hacer uso de algoritmos basados en inteligencia artificial para realizar determinadas actividades de análisis masivo de datos mediante la combinación de datos procedentes de diversas fuentes lícitas con el objeto de elaborar perfiles, conocer, entre otras cosas, intereses, tendencias y preferencias de los consumidores, así como para mejorar nuestros productos y Servicios. Siempre que sea conveniente y posible haremos uso de información anonimizada que no permita la identificación de una persona en lo particular.

Cuando hacemos uso de estas tecnologías, en América Móvil mantenemos el firme compromiso de no realizar tratamientos de datos que impliquen un riesgo grave de discriminación, segregación o afectación directa a la dignidad o los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas como son la privacidad, protección de datos personales y libertad de expresión. De forma previa a realizar estos tratamientos evaluaremos los riesgos de un determinado tratamiento mediante una EIPD cuando sea legalmente necesario realizarla.

Según lo instruya la normatividad aplicable y siempre que no se infrinjan nuestros derechos de propiedad intelectual y libre competencia, podremos dar a conocer, previa solicitud debidamente fundada y procedente conforme a derecho, los aspectos principales que han sido considerados para la adopción de determinadas tecnologías basadas en el uso de algoritmos de inteligencia artificial. Además, dejaremos a salvo los derechos de los Titulares con respecto al acceso, rectificación, eliminación y oposición al uso de su información de acuerdo con lo previsto en las leyes aplicables.

**f. Información Anonimizada y otras tecnologías de mejora en la privacidad**

Siempre que sea posible y no tengamos la necesidad de identificar a los Titulares, aplicaremos técnicas de anonimización de datos personales para impedir la identificación de los Titulares. En la práctica, hacemos uso de varias técnicas de anonimización legalmente admisibles y que resultan acordes con las leyes aplicables y mejores prácticas internacionales. El uso de la anonimización permite reducir los riesgos de que ocurra un tratamiento indebido de datos personales.

Al emplear determinadas técnicas de anonimización los datos no pueden asociarse con una persona en lo particular, por lo que, dicha información queda excluida del ámbito de la normatividad aplicable de protección de datos personales y se considerará información comercial relevante y confidencial para la empresa. Cuando esta información deje de ser útil para el desarrollo de nuestros Servicios procederemos a eliminarla de forma definitiva.

Además de realizar procedimientos de anonimización de datos personales podemos hacer uso de otras técnicas a nuestro alcance y que permiten minimizar la cantidad de datos procesados tales como el cifrado homomórfico y procedimientos de enmascaramiento de datos como la seudonimización, la ofuscación y la minimización de datos personales.

**C. Usos que le podemos dar a la Información Personal**

Los datos personales que recabamos e inferimos pueden ser utilizados para distintos fines en función del tipo de información recabada, del Servicio y del contexto para el cual se recabó. América Móvil limitará la obtención, uso, divulgación y conservación de los datos personales recabados única y exclusivamente al cumplimiento de las finalidades primarias y secundarias que de forma previa han sido informadas a los Titulares de acuerdo con lo señalado en la normatividad aplicable y el contenido de nuestras Políticas de Privacidad Locales. Entre las finalidades más frecuentes se encuentran las siguientes:

- Contratación del servicio y cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación del mismo.
- Personalización y mejora de nuestros Servicios según las necesidades del cliente.
- Identificación y promoción de Servicios que puedan ser de interés de nuestros clientes.
- Envío de publicidad y prospección comercial.
- Tratamiento de Datos Personales sin decisión humana valorativa y actividades de perfilamiento.
- Selección y administración del personal laboral.
- Cumplimiento a las obligaciones previstas en las leyes aplicables, reglamentos, órdenes judiciales, requisitos oficiales y de seguridad pública vigentes en cada uno de los países en los que operamos.

América Móvil no comercializa, distribuye o arrienda los datos personales de los Titulares, salvo en el caso de que el Titular de forma específica e informada instruya que realicemos la entrega de su información a un tercero autorizado por él. La información y datos personales de los Titulares se encuentra protegida por medidas de seguridad técnicas y organizativas acordes con la normatividad.

**D. Transferencias de Datos Personales**

Toda Transferencia y/o Remisión de Datos Personales cumplirá con los requisitos previstos en la normatividad aplicable a fin de garantizar el flujo seguro de datos personales y se regulará debidamente a través de un instrumento jurídico idóneo en el que se identificarán las obligaciones y responsabilidades de las partes en materia de Protección de Datos Personales de acuerdo con la legislación aplicable en cada país en que operamos.

Para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la prestación de los Servicios podemos compartir datos e información de los Titulares en los siguientes supuestos:

- Con autoridades competentes en los casos legalmente previstos cuando una disposición legal así nos lo exija o exista mandamiento escrito, fundado y motivado de una autoridad judicial competente.
- Con empresas Subsidiarias que cumplen con los mismos estándares de Privacidad aplicables a América Móvil.
- Con nuestros socios comerciales.
- Con Terceros que pueden intervenir en la prestación de los Servicios contratados o solicitados y que nos permiten garantizar el cumplimiento de obligaciones adquiridas con motivo de los Servicios.

En el caso de nuestros Empleados, podremos compartir su información en los siguientes supuestos:

- A autoridades competentes en los casos legalmente previstos.
- A instituciones bancarias para realizar los pagos correspondientes, a aseguradoras para gestiones de seguros y reembolsos, a administradoras de fondo para el retiro y a terceros que colaboren con nosotros en la gestión de prestaciones, beneficios e incentivos que resulten aplicables.
- A reclutadoras y otras terceras empresas para dar referencias laborales de los colaboradores en cuyo caso su consentimiento será necesario.

No obstante lo anterior, pueden existir supuestos específicos en los que pueda ser requerido compartir Datos Personales e información con otros Terceros, por lo que, de forma previa a compartir los Datos Personales, informaremos de forma concreta sobre los destinatarios o categorías de destinatarios y finalidad para la que se compartirá la información.

Únicamente compartiremos dicha información a territorios y/o terceras partes en los que se garantice un adecuado cumplimiento de la normatividad aplicable de Protección de Datos Personales y existan medidas adecuadas para la protección de los derechos y libertades fundamentales de las personas.

**E. Conservación de la Información Personal**

En América Móvil conservaremos únicamente aquellos Datos Personales que resulten necesarios y relevantes para el cumplimiento de las finalidades previamente informadas a los Titulares en la Política y/o Aviso de Privacidad correspondiente con el propósito de brindar los Servicios solicitados, así como dar cumplimiento a las obligaciones contractuales y legales, según se requiera.

No obstante, en determinados casos y si contamos con una debida justificación legal, podemos conservar los Datos Personales necesarios para el cumplimiento de las finalidades que se identifiquen en cada operación.

América Móvil eliminará los datos personales cuando se hayan cumplido los plazos legalmente establecidos para su conservación, se hayan cumplido las finalidades que dieron origen al Tratamiento y/o los Titulares hayan ejercido el derecho de cancelación y/o eliminación. Para ello, una vez concluidos los períodos de conservación aplicables, procederá a la supresión segura y definitiva de los Datos Personales, evitando toda posibilidad de recuperación y/o mal uso de los mismos. Si bien, no es obligatorio en todas las jurisdicciones en las que operamos, cuando sea legalmente requerido cumpliremos con informar a los Titulares sobre los períodos de conservación de Datos Personales aplicables para cada actividad de Tratamiento.

### 5.5. Derechos de los Titulares

De acuerdo con lo previsto en la legislación aplicable en cada uno de los países en los que operamos, los Titulares pueden tener diversos derechos para controlar el uso de su información personal.

Si bien, existen diferencias en cada jurisdicción, cumpliendo con los requisitos formales previstos por la normatividad aplicable, los Titulares pueden ejercer los siguientes derechos respecto de algunos o todos los datos personales que se encuentren en nuestra posesión y que incluyen información obtenida de forma directa, generada con motivo de los servicios, inferida o facilitada por terceros:

- **Acceso**. Acceder a los datos personales que proporcionen los Titulares, así como a los que se obtengan con motivo de los Servicios, y a solicitar una copia de los mismos en formatos legibles y de fácil comprensión.

- **Portabilidad**. Recibir sus datos personales en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, y a transmitirlos a otro responsable del tratamiento sin que lo impida el responsable al que se los hubiera facilitado.

- **Rectificación**. Modificar sus datos personales cuando estos sean incorrectos o no se encuentren actualizados.

- **Cancelación o Supresión**. Solicitar la eliminación de sus datos personales una vez concluida la finalidad de su tratamiento o cuando estos no sean tratados con arreglo a la normatividad aplicable. La eliminación de los datos estará sujeta a los plazos de bloqueo y conservación previstos por las leyes aplicables.

- **Oposición**. Solicitar que sus datos no sean tratados para finalidades distintas de aquellas necesarias para la prestación de servicios tales como envío de publicidad y realización de campañas de prospección comercial. En aquellos casos en los que recibimos solicitudes relacionadas con el ejercicio de este derecho y/o derechos similares previstos por la normatividad aplicable, registramos la negativa de los Titulares al tratamiento de datos personales para las finalidades secundarias que correspondan, en bases de datos de carácter interno controladas por cada Subsidiaria, a fin de evitar que se lleven a cabo usos de datos no autorizados por los Titulares. Además, cuando es legalmente requerido, también consultamos los listados de exclusión administrados por las autoridades competentes.

El ejercicio de estos derechos y de cualquier otro derecho previsto por la normatividad está subordinado al cumplimiento de las disposiciones legales aplicables. De manera general, a fin de tramitar las solicitudes señaladas se podrá requerir al Titular que cumpla requisitos como indicar de forma clara y concisa el alcance de su solicitud, adjuntar la documentación oficial necesaria para acreditar su identidad, adjuntar la documentación para acreditar la debida representación legal en caso de que actúe en nombre de otra persona y de ser necesario que adjunte cualquier documentación adicional para dar correcto trámite a su solicitud.

En América Móvil nos comprometemos a atender en tiempo y forma las solicitudes sobre el ejercicio de derechos y posibles quejas o reclamaciones que los Titulares nos formulen, siempre que resulten de nuestra competencia. En tal virtud, cada una de nuestras Subsidiarias establecerá de forma clara los medios, procedimientos, plazos y formatos para lo anterior, de acuerdo con la normatividad de cada país. Esta información será puesta a disposición del Titular de forma sencilla y gratuita, en formatos legibles y de fácil comprensión en la medida en que técnicamente sea posible.

### 5.6. Publicidad Dirigida

La publicidad dirigida, o la orientación de anuncios, es una forma en que presentamos a nuestros consumidores anuncios que reflejan sus intereses y comportamiento de compra de forma particular.

Previo a realizar estas prácticas, mediante el uso de procesos de análisis de datos basados en inteligencia artificial o tecnologías similares, cumplimos con informar debidamente a los Titulares sobre las condiciones a las que se sujetará el tratamiento mediante una Política y/o Aviso de Privacidad y realizamos una evaluación previa de los riesgos con la finalidad de evitar realizar tratamientos de datos que impliquen un riesgo grave de discriminación, segregación o afectación directa a los derechos y libertades fundamentales de las personas.

Cuando realizamos este tipo de actividades, tenemos el compromiso de tratar información mínima, necesaria y relevante, y no dar tratamiento a datos personales sensibles, ni a datos que resulten excesivos para cumplir con dicho fin. Asimismo, nos abstendremos de toda práctica que implique una violación a la normatividad aplicable o a los derechos de terceras personas.

### 5.7. Seguridad y Confidencialidad en el Tratamiento de Datos Personales

En América Móvil asumimos altos estándares de Seguridad dirigidos a garantizar la integridad, disponibilidad y Confidencialidad de la información que se nos confía de acuerdo con los requerimientos normativos aplicables, estándares de seguridad y mejores prácticas internacionales.

Para proteger la información que se nos confía, implementamos medidas físicas, técnicas y administrativas para garantizar un nivel de Seguridad adecuado que nos permite proteger los Datos Personales, en cualquiera de las fases de su Tratamiento, frente a cualquier evento que pudiera involucrar su pérdida, acceso, uso o divulgación o Tratamiento no autorizados.

El acceso a la información personal de nuestros clientes y Empleados está limitado exclusivamente a aquellos Empleados que tienen necesidad de conocerla para desempeñar sus funciones de trabajo.

Monitoreamos de manera constante el adecuado funcionamiento de nuestros sistemas, aplicaciones e infraestructura tecnológica para garantizar la adecuada Privacidad y Protección de Datos Personales.

Las empresas del grupo son sujetas a revisiones de seguridad que nos permiten garantizar que nuestras medidas de seguridad son suficientes y acordes con la normatividad vigente.

**A. Incidentes de Seguridad**

De acuerdo con la normatividad aplicable en cada país, pueden existir eventos de seguridad que puedan comprometer la seguridad de la información de la Empresa o los derechos de los Titulares.

El registro, atención, análisis y mitigación de un incidente de seguridad será gestionado de conformidad con lo previsto en nuestra Política de Seguridad de la Información de América Móvil y conforme a nuestras políticas y procedimientos legales en materia de atención de incidentes de seguridad.

Nuestros protocolos de seguridad nos permiten identificar, atender, mitigar y adoptar de forma oportuna las medidas correctivas necesarias en caso de que se presente un Incidente de Seguridad y evitar así, afectaciones en el negocio y los derechos de los Titulares. Derivado de esto, tenemos el compromiso continuo de mejorar y actualizar nuestras medidas y controles de seguridad.

En caso de que la normatividad vigente y aplicable así lo instruya cumpliremos, de acuerdo con los requisitos legalmente aplicables, con la obligación de notificar a los Titulares y/o las autoridades competentes en tiempo y forma con el fin de evitar ulteriores afectaciones en los derechos de los Titulares.

Es responsabilidad tuya y de todos Empleados y Terceros conocer y respetar las medidas que garantizan la Seguridad y Confidencialidad de los Datos Personales en posesión de América Móvil. No observar las medidas de Seguridad referidas puede dar lugar a Riesgos para la Empresa y/o los Titulares, situación que podrá ser sancionada por la Empresa y/o las autoridades competentes.

**B. Seudonimización y Minimización**

En todo Tratamiento de Datos Personales, América Móvil tiene el firme compromiso de tratar y recabar únicamente los datos mínimos necesarios, adecuados y relevantes para cumplir con las finalidades para las cuales los solicitamos, de modo tal que, no trataremos Datos Personales de los Titulares y/o Terceros que resulten excesivos, no necesarios y/o no sean relevantes para cumplir las finalidades del Tratamiento. En particular, tenemos el compromiso de limitar el Tratamiento a aquellos fines y períodos necesarios para la provisión de nuestros Servicios evitando la obtención indiscriminada de datos personales y datos sensibles.

América Móvil mantiene el compromiso y realiza las acciones necesarias para eliminar los datos personales cuando se hayan cumplido los plazos legalmente establecidos para su conservación, se hayan cumplido las finalidades que dieron origen al Tratamiento y/o los Titulares hayan ejercido el derecho de cancelación y/o eliminación. Para ello, América Móvil tiene el compromiso de aplicar procesos que permitan, conforme a las mejores prácticas internacionales, la eliminación segura y definitiva de los datos personales evitando toda posibilidad de recuperación y/o mal uso de los mismos.

Como mencionamos previamente en el apartado 5.4 podemos llegar a recabar datos de terceros pero lo haremos siempre dentro de los límites legales establecidos y cuando el Tratamiento resulte necesario para garantizar el cumplimiento de obligaciones derivadas de nuestros Servicios con los Titulares o bien, sea necesario por virtud de la existencia de disposiciones legales.
En caso de no ser necesario para el cumplimiento de las finalidades informadas a los Titulares, procederemos a la eliminación de los datos personales atendiendo los períodos de retención aplicables previstos en la normatividad correspondiente.

Asimismo, siempre que sea operativamente posible, de acuerdo con nuestras políticas internas aplicaremos técnicas y procedimientos de anonimización y seudonimización para reducir los Riesgos inherentes a determinados Tratamientos de Datos Personales.

### 5.8. Capacitación en Materia de Protección de Datos

Como parte de nuestro Programa de Privacidad, se creó un programa de capacitación integral para todos los Empleados de América Móvil, a través de una adecuada difusión de las obligaciones relativas a la Protección de Datos Personales que consiste en: (i) un curso inicial de formación en línea , (ii) un conjunto de herramientas de Privacidad en nuestra página de Privacidad de uso interno con nuestras políticas, directrices, comparativas, etc. y (iii) cursos de formación y actualización en la materia.

Asimismo, se establece una Estrategia de Comunicación con el fin de crear una constante concientización sobre temas de Protección de Datos Personales. Nuestro Equipo de Privacidad será responsable de identificar los cambios necesarios y actualizar los conocimientos de nuestros Empleados.

### 5.9. Monitoreo Continuo

Parte integral de nuestro Programa de Privacidad consiste en un monitoreo continuo de nuestras Subsidiarias para controlar, administrar e informar sobre el Riesgo asociado con las prácticas de gestión de Privacidad.

El Equipo de Privacidad supervisará y hará cumplir los requisitos de Privacidad con el fin de garantizar que la información personal se maneje adecuadamente y se alinee con los principios y deberes desarrollados en esta Política.

Para supervisar el cumplimiento de nuestro Programa de Privacidad, el Oficial de Protección de Datos de América Móvil contará con mecanismos de informes periódicos por parte de las Subsidiarias con el fin de tener un monitoreo constante de asuntos relacionados con la Privacidad y Protección de Datos Personales.

Nuestro Equipo de Privacidad realizará auditorías de Privacidad para determinar el grado en que los sistemas, operaciones, procesos y personas cumplen con las políticas y prácticas de Privacidad.

### 5.10. Privacidad de las Comunicaciones

La Privacidad de las comunicaciones de nuestros clientes es un principio fundamental que nos rige, no solo por disposición legal sino porque en ello va la confianza que el público ha depositado en nosotros.

Las directrices establecidas por América Móvil en materia de Privacidad de las comunicaciones son:

- Nadie podrá escuchar ninguna conversación ni controlar ninguna transmisión de datos u otra comunicación, ni revelar su existencia o contenido, salvo por orden escrita legal de una Autoridad Competente.
- Sólo podremos entregar datos personales o geolocalizar, bloquear, imponer limitaciones de servicio o realizar un seguimiento o un registro de las comunicaciones asociadas a una línea de telefonía móvil cuando lo exija la ley y por orden legal de una Autoridad Competente.
- No priorizamos, bloqueamos ni retrasamos el tráfico, las aplicaciones, los protocolos o los contenidos por razones que vayan más allá de garantizar la calidad del servicio y la fiabilidad de la red. Nuestra oferta comercial de uso ilimitado en determinadas aplicaciones de redes sociales implica que no se cobrarán al usuario los datos utilizados por dichas aplicaciones o páginas web. En ningún caso se priorizará el tráfico de dichas apps sobre el resto de la navegación.

### 5.11. Requerimientos de Autoridades Competentes

Las Subsidiarias de América Móvil que prestan Servicios de telecomunicaciones, por razones de colaboración con la seguridad nacional y en la procuración de justicia, se encuentran obligadas como concesionarias y/o autorizadas a localizar líneas y entregar su ubicación en tiempo real, conservar, registrar y entregar determinada información sobre los usuarios de sus Servicios y ponerla a disposición de las autoridades competentes con fines de investigación, procuración de justicia, prevención de delitos o cumplimiento legal, previa solicitud mediante un mandamiento o requerimiento por escrito o por medio electrónico, fundado y motivado de la autoridad competente y/o resolución judicial en los términos que establezcan las leyes vigentes en los países donde operamos.

Asimismo, según sea requerido por la ley y por una autoridad competente, en determinados casos podemos estar obligados a bloquear, dar de baja o eliminar determinados contenidos en internet. No obstante, en todo caso, revisaremos y analizaremos debidamente cada solicitud con el objeto de cumplir con la ley y garantizar los derechos humanos.

Es importante señalar que, no en todas las jurisdicciones en las que operamos pueden existir las mismas garantías para limitar el acceso a información a las autoridades y en determinados supuestos estaremos legalmente obligados a cooperar con instancias de seguridad y justicia del Gobierno sin la obligación de notificar de forma previa al usuario de esta práctica. No obstante, en todo caso, revisaremos y analizaremos debidamente cada solicitud con el objeto de cumplir con la ley y velar por la privacidad de los Titulares de nuestros Servicios siempre que esto sea legal y materialmente posible.

En América Móvil estamos comprometidos con la protección de los derechos humanos y la libertad de expresión, por este motivo, sólo se permite la entrega de información a las autoridades competentes en los casos que la legislación exija y/o requiera y conforme a los requisitos establecidos por la legislación aplicable en cada una de las operaciones que integran el Grupo.

Para dar cumplimiento a estos requerimientos, en América Móvil se han definido procedimientos estrictos en materia de Seguridad, así como criterios específicos para la verificación de validez de cada solicitud que se recibe por parte de la autoridad.

### 5.12. Modificaciones a nuestras Políticas de Privacidad Locales

Todos los cambios a las políticas de privacidad locales serán notificados a los Titulares mediante la publicación en el sitio web de la Subsidiaria.

Cuando dichas modificaciones impliquen un cambio sustancial en las finalidades o en el tratamiento de los datos personales, se deberá notificar de forma directa a los Titulares mediante mecanismos electrónicos previo a que los cambios surtan efectos. Además, procuraremos mantener las versiones anteriores de dichas políticas locales para su consulta en el sitio web que defina cada Subsidiaria.

## 6. Prevención

Para prevenir cualquier incumplimiento a la normatividad en Protección de Datos Personales, nuestros compromisos como Empresa y los tuyos como Empleado de América Móvil o como Tercero son:

- Apegarse a nuestro Código de Ética, a esta Política, a la Política de Seguridad de la Información, las demás políticas aplicables de la Empresa y a la normativa en materia de Protección de Datos Personales aplicable en cada uno de los países en los que operamos.

- Garantizar el cumplimiento de los principios y disposiciones detallados en esta Política para realizar un uso legítimo, responsable y transparente de los Datos Personales de los Titulares.

- De forma previa a recabar cualquier Dato Personal, se debe notificar a los Titulares sobre las condiciones a las que se sujetará el Tratamiento de su información personal mediante la Política / Aviso de Privacidad correspondiente. En los países en donde operamos y que existe una regulación específica en materia de Privacidad, es posible consultar el Aviso de privacidad y/o Política de Privacidad de la subsidiaria responsable del uso de los Datos Personales en sitios web propios. Dichos documentos, informarán detalladamente y conforme a los requerimientos normativos vigentes en el país que corresponda, sobre las condiciones a las que se sujetará el Tratamiento de los Datos Personales que apliquen, así como los procedimientos para que los Titulares puedan ejercer sus derechos.

- Se debe contar con el consentimiento del Titular de los Datos Personales cuando el mismo resulte necesario en términos de las disposiciones aplicables.

- La obtención de Datos Personales no debe hacerse a través de medios engañosos o fraudulentos a fin de proteger en todo momento los intereses de los Titulares.

- Se deberá acceder únicamente a aquella información que resulte adecuada y estrictamente necesaria para el desempeño de las funciones laborales.

- No podrán recabarse ni tratarse Datos Personales que no resulten necesarios para cumplir las finalidades del tratamiento informadas a los Titulares.

- Los Datos Personales deben recopilarse y almacenarse de acuerdo a los procedimientos internos de cada operación, mantenerse íntegros, procurando su actualización según corresponda, y eliminarse de forma segura y definitiva, una vez concluida la finalidad de su Tratamiento.

- Conocer, adoptar y cumplir con las medidas de Seguridad físicas, técnicas y organizativas para proteger los Datos Personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o uso, acceso o Tratamiento no autorizado y procurar la mejora continua de las mismas.

- Garantizar a los Titulares el ejercicio de sus derechos en materia de Protección de Datos Personales. En caso de recibir una solicitud de esta naturaleza, se deberá notificar de forma inmediata al Oficial de Privacidad Local. Estas solicitudes no podrán ser atendidas por los Empleados, Encargados del Tratamiento o Terceros.

- Apegarse al deber de Confidencialidad respecto de los Datos Personales que se encuentren bajo su custodia, incluyendo lo siguiente:

    - Contar con convenios y/o cláusulas de Confidencialidad con el personal, proveedores, subcontratistas y/o cualquier Tercero que pueda tener acceso a la información para que esta sea debidamente protegida.

- Cerciorarse de que los Empleados entiendan, reconozcan y acepten sus obligaciones con respecto a la información a la que tengan acceso, y exigir que la utilización de dicha información sea exclusivamente para los fines autorizados.

- Implementar mecanismos correctivos en caso de que ocurra alguna violación al deber de Confidencialidad por parte del personal.

- Velar por el cumplimiento de los deberes de Confidencialidad y Seguridad cuando los Datos Personales sean tratados por Terceros.

- Notificar de forma inmediata a la Empresa sobre cualquier evento y/o amenaza que pueda comprometer la Seguridad de la información de la Empresa y/o los Datos Personales de los Titulares.

- Adoptar las medidas y mecanismos adecuados para demostrar el cumplimiento de las obligaciones de Protección de Datos Personales que resulten aplicables en términos de la legislación vigente.

- Adoptar los controles internos y denunciar, si es necesario, mediante el Portal de Denuncias y/o ante las autoridades correspondientes, aquellos casos en los que algún Empleado o Tercero incurra en un acto que viole el Código de Ética de la Empresa, la presente Política y la Política de Seguridad de la información o regulación aplicable.

- Promover prácticas de Protección de Datos Personales a lo largo de la cadena de valor, capacitar al personal sobre las medidas preventivas y realizar campañas de difusión.

- Establecer medidas y procedimientos necesarios para asegurarnos que nadie pueda escuchar o monitorear ninguna conversación, transmisión de datos u otra forma de comunicación, ni revelar su existencia o contenido, salvo que se trate de personal autorizado o bien debamos cumplir con una orden escrita debidamente fundada y motivada por parte de las autoridades competentes.

Asimismo, América Móvil prohíbe a sus Empleados o Terceros, ya sea directamente o en su nombre y representación:

- Divulgar los Datos Personales de los Titulares con Terceros no autorizados, salvo que se trate de una Transferencia legalmente requerida y/o autorizada por el equipo legal de las Subsidiarias.

- No comunicar los Datos Personales a terceros que no garanticen el adecuado cumplimiento de estándares de Protección de Datos Personales aplicables. De forma previa a compartir los Datos Personales a un Tercero proveedor de Servicios se deberán evaluar que dicho tercero cumpla con las condiciones y salvaguardas necesarias para la Protección de Datos.

- No transferir Datos Personales a Terceros Estados o jurisdicciones en los que no exista un nivel de protección adecuado en términos de la normatividad aplicable.

- Utilizar los Datos Personales en posesión de América Móvil para una finalidad ajena a sus funciones.

- Acceder a información personal cuando no te ha sido solicitado y/o resulte necesario.

## 7. Supervisión y Verificación de Cumplimiento de la Política

El Comité de Auditoría y Prácticas Societarias del Consejo de Administración de América Móvil, a través de la Oficialía de Cumplimiento, se encargarán de supervisar, vigilar y, en su caso, auditar el debido cumplimiento de las disposiciones señaladas en esta Política y evaluar periódicamente su eficacia. Lo anterior, mediante reuniones periódicas en las que la Oficialía de Cumplimiento presentará un informe para obtener retroalimentación del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias del Consejo de Administración de América Móvil.

La Oficialía de Cumplimiento y el Equipo de Privacidad son responsables de evaluar periódicamente el Programa de Privacidad que comprende entre otros, una serie de medidas que tienen por objetivo prevenir incumplimientos a la normativa en materia de Protección de Datos Personales. Así mismo, son responsables de brindar orientación a los Empleados respecto de esta Política, a través del correo electrónico privacidad@americamovil.com en forma conjunta con los superiores inmediatos.

En caso de que sea necesario llevar a cabo auditorías, éstas se realizarán de forma periódica y aleatoria a las distintas áreas de la Empresa.

Todos los Empleados de la Empresa deben estar comprometidos en apoyar y colaborar con los equipos de trabajo encargados de realizar dichas auditorías sin obstaculizar u obstruir los procesos de auditoría y sin proporcionar información falsa o incorrecta.

Recuerda que es obligación de todos cumplir y hacer cumplir la presente Política y reportar cualquier acto que vaya en contra de la misma a través del Portal de Denuncias https://denuncias.americamovil.com/

## 8. Capacitación y Difusión

Para nosotros es muy importante comprender y poner en práctica lo descrito en esta Política y en aras de fomentar una cultura de transparencia, ética y de valores, América Móvil ofrece a sus Empleados y Terceros, cursos en línea o presenciales, mismos que se darán a conocer por los medios oficiales de comunicación de la Empresa con el fin de capacitarlos para que puedan comprenderse los conceptos, alcances, situaciones, así como exponer inquietudes que pueden suceder en el día a día de nuestras labores.

Es responsabilidad de todos los que trabajamos en América Móvil o sus Subsidiarias, atender las sesiones asignadas, cumplir con los tiempos y con las evaluaciones solicitadas.

Es tu compromiso como Empleado de América Móvil, difundir los términos y principios de la presente Política e invitar a los Terceros con los que mantienes relaciones de negocios a cumplir con los mismos.

## 9. Cooperación y Coordinación

La Oficialía de Cumplimiento es responsable de generar y homologar en la medida de lo posible, la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales para la Empresa. Sin embargo, las Subsidiarias son las responsables de cumplir con las obligaciones legales aplicables ante las autoridades de cada país.

Por lo anterior, las Subsidiarias deben contar con un procedimiento interno de cumplimiento normativo considerando las obligaciones específicas de cada país en temas de Protección de Datos Personales.

De igual manera, las Subsidiarias deben asegurarse de que cuentan con mecanismos eficaces que les permitan cooperar y, cuando corresponda, entablar entre sí una coordinación a nivel interno en el desarrollo e implementación de políticas y actividades para la debida protección de la Privacidad y Datos Personales de manera general

## 10. Sanciones

Las sanciones por incumplimiento de esta Política, tanto para los Empleados como para los Terceros, podrán ser de tipo administrativo, laboral o incluso penal, dependiendo la gravedad del acto y se sancionarán de conformidad con el reglamento interior de trabajo y/o de la legislación aplicable.

Dentro de América Móvil, el Comité de Ética de cada Subsidiaria será la última instancia en la determinación de la sanción en caso de incumplimiento de esta Política, sin perjuicio de que dicho incumplimiento pueda ser sancionado en adición por la legislación aplicable y las autoridades competentes.

## 11. Portal de Denuncias

Para denunciar cualquier incumplimiento a esta Política o a nuestro Código de Ética, ponemos a tu disposición el Portal de Denuncias disponible en https://denuncias.americamovil.com/

Tú, al igual que cada uno de los Empleados de América Móvil y que los Terceros, tenemos el derecho y la obligación de reportar directamente a nuestro superior jerárquico, al Equipo de Privacidad, a la Oficina de Cumplimiento, a la Oficina de Cumplimiento Subsidiaria o a través del Portal de Denuncias, cualquier conducta que viole esta Política, nuestro Código de Ética o cualquier ley, reglamento, política o procedimiento interno aplicable y en general cualquier conducta no ética.

Asimismo, es nuestro deber cooperar con cualquier investigación interna o externa y mantener la confidencialidad de la misma. Los Empleados que realicen alguna denuncia falsa o dolosa podrían ser acreedores a sanciones disciplinarias.

Recuerda que el no reportar una falta ética grave puede tener consecuencias disciplinares para ti, ya que podrías estar encubriendo un hecho no ético o un delito. Se podrán presentar denuncias anónimas si el denunciante así lo desea, sin embargo, se recomienda dejar un contacto para el seguimiento de la investigación.

Es importante que sepas que América Móvil ha adoptado todas las medidas razonables y justificadas para proteger la confidencialidad de la denuncia y del denunciante y además se garantiza en todo momento que no se tomará ningún tipo de represalia en tu contra por denunciar.
De igual forma, es importante dejar en claro que ninguna disposición de esta Política se entenderá como obstáculo para que las personas puedan directamente presentar denuncias ante las autoridades competentes. En dichos casos se recomienda dar aviso a nuestra Dirección Jurídica y/o a la Oficialía de Cumplimiento para que, de ser necesario, coadyuve con las autoridades correspondientes.

Todas las denuncias serán supervisadas por la Oficialía de Cumplimiento de América Móvil, quién a su vez, rinde cuentas al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias de América Móvil.

La Oficialía de Cumplimiento es la instancia encargada de la supervisión y operación del Portal de Denuncias, y enviará a los Comités de Ética de cada Subsidiaria, las denuncias correspondientes para su debida investigación.

## 12. Dudas y Comentarios

Si tienes alguna duda relacionada con esta Política o algún comentario o sugerencia, escríbenos al correo electrónico privacidad@americamovil.com