

Gobernanza de privacidad de datos

La protección de los datos personales y la privacidad en las comunicaciones es fundamental para las empresas de telecomunicaciones. La demanda de la sociedad para garantizar mayor privacidad ha generado regulaciones estrictas para el manejo de la información personal a fin de garantizar la confidencialidad y el derecho de cada persona a decidir sobre el uso de sus datos personales.

En América Móvil, presentamos nuestro Programa de Privacidad para mejorar nuestros estándares de protección y desarrollamos una [Política de Privacidad y Protección de Datos Personales](#) que rige a todas las líneas de negocio en nuestras subsidiarias, mismas que están alineadas con los más altos estándares internacionales, definiendo el punto de referencia corporativo para la protección de datos personales en todas las operaciones, más allá de las disposiciones legales locales aplicables.

Nuestro Programa de Privacidad se basa en cinco puntos fundamentales:

- I. La creación de un Equipo de Privacidad que incluye expertos locales en las leyes y mejores prácticas de protección de datos personales.
- II. Una evaluación de riesgos de privacidad para identificar amenazas y reducir nuestra exposición, incluyendo los planes de mitigación para reducir su incidencia.
- III. La implementación de políticas homologadas en nuestras operaciones en cumplimiento con los más altos estándares internacionales.
- IV. La implementación de un programa integral de capacitación y una estrategia de comunicación coordinada.
- V. Monitoreo continuo de nuestras subsidiarias para asegurar el cumplimiento de todos los requisitos de privacidad.

Contamos con equipos dedicados en cada subsidiaria que supervisan los temas de privacidad, trabajan en evaluaciones de riesgos y mejoran los procesos para el uso adecuado de la información personal. Asimismo, supervisan las medidas de seguridad física, técnica y administrativa que deben cumplir todas nuestras operaciones, empleados, subcontratistas y terceros autorizados para prevenir cualquier incumplimiento de la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales, leyes, normas y los reglamentos aplicables.

Nuestro Equipo de Privacidad es responsable de supervisar y auditar el cumplimiento de las disposiciones de nuestra Política de Privacidad mediante la evaluación periódica de su efectividad.

Las auditorías se realizan periódica y aleatoriamente en las distintas áreas de la Compañía. Adicionalmente, se realizan auditorías internas y externas al menos una vez cada dos años, como parte de nuestros procesos de certificación. La mayoría de las operaciones (más del 80%) han sido certificadas bajo la norma ISO 27001. Para conocer más sobre nuestras certificaciones, visite el Apéndice de Certificaciones en nuestro [Informe Anual de Sustentabilidad](#).

Nuestro Director de Cumplimiento le reporta al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias del Consejo de Administración, el máximo órgano de gobierno que supervisa la gestión de riesgos dentro del Grupo, y coordina reuniones extraordinarias según sea necesario.

Para garantizar que todos los empleados de América Móvil cumplan con estos estándares de seguridad de datos, riesgos y procedimientos relacionados con la privacidad, en 2021 desarrollamos el material para un curso de capacitación en línea que es obligatorio para todos los empleados permanentes (incluyendo los de medio tiempo y los contratistas), lo que ha llevado a que estos cuenten con una capacitación permanente en el tema.

El mismo protocolo de formación también se está extendiendo a los minoristas y a terceros en nuestra cadena de valor. Además, nuestros socios comerciales y proveedores deben contar con políticas de protección de datos o cumplir con la Política de nuestra Compañía.

América Móvil no alquila, vende, ni proporciona datos personales a terceros sin consentimiento previo para fines distintos a la realización de transacciones o servicios.

Asimismo, continuamos implementando campañas de comunicación para asegurar una comprensión integral de nuestra política y mejores prácticas.

Derechos del usuario en relación con el control de datos personales

Todos nuestros usuarios tienen los siguientes derechos en relación con la retención y gestión de sus datos personales:

- I. En el manejo de datos personales, limitamos la recolección de datos personales al mínimo para los fines en que se solicitan. Por lo tanto, nos esforzamos para evitar el manejo de datos personales excesivos y/o no pertinentes para los fines para los que son requeridos.
- II. Haremos todo lo posible para limitar el manejo y los períodos de datos sensibles o categorías especiales de datos personales. Siempre que sea posible, utilizaremos técnicas de seudonimización para mitigar los riesgos inherentes relacionados con el procesamiento de ciertos datos personales.
- III. Únicamente conservaremos los Datos Personales mientras sea necesario para los fines (previamente informados en nuestra Política de Privacidad y Aviso de Privacidad) de prestar los servicios solicitados y para cumplir con nuestras obligaciones legales o contractuales.
- IV. Eliminaremos de forma segura y permanente los datos personales después de que hayan expirado los períodos de retención aplicables. Cuando así se requiera, en cada jurisdicción, procuraremos informar a los titulares de los datos sobre los períodos de retención de datos personales aplicables para cada actividad de procesamiento.
- V. De conformidad con las leyes aplicables en cada uno de los países donde operamos, los titulares pueden tener derecho a acceder a sus datos personales de forma gratuita y accesible, electrónicamente o de otro modo, en un formato estructurado y legible, incluyendo una copia de dichos datos, así como a ser informado de las características de las actividades de Manejo de Datos Personales (derecho de acceso y portabilidad de los datos).
- VI. Los usuarios podrán solicitar la rectificación, modificación o actualización de cualquier dato personal inexacto.
- VII. Los usuarios tienen derecho a solicitar la eliminación de los datos personales que ya no sean necesarios para los fines para los que fueron procesados.

- VIII. Los usuarios pueden oponerse al procesamiento de los datos personales que les conciernen para ciertos fines específicos, siempre que dichos datos no sean necesarios para el cumplimiento de nuestras obligaciones contractuales y/o la prestación de los servicios (objeto); y solicitar el establecimiento de medidas de seguridad para evitar su alteración, eliminación o supresión (restricción del manejo).

América Móvil se compromete a atender las solicitudes de nuestros usuarios sin demoras indebidas en relación con el ejercicio de los siguientes derechos, así como sus reclamos o quejas, siempre que sean de nuestra competencia. Cada una de nuestras subsidiarias establecerá los medios, procedimientos, plazos y formatos, de conformidad con las leyes locales aplicables.

Prevención de violación de datos y plan de respuesta a incidentes

Procuramos implementar medidas físicas, técnicas y organizacionales apropiadas, tanto al determinar los medios para el procesamiento de datos personales como en el momento del procesamiento en sí, considerando la sofisticación, el costo de implementación y la naturaleza, alcance, contexto, y finalidades del manejo, así como de los riesgos que determinado procesamiento pueda implicar para los derechos de los titulares de los datos.

Además, aplicamos medidas técnicas y organizacionales apropiadas para garantizar que, por defecto, solo se procesen los datos personales que son necesarios para cada propósito específico del procesamiento.

Supervisamos de forma continua el funcionamiento adecuado de nuestros sistemas, aplicaciones e infraestructura tecnológica para garantizar que la privacidad y los datos personales estén protegidos de manera adecuada, incluyendo los controles de acceso y las técnicas de cifrado/desidentificación.

No obstante, la seguridad y/o confidencialidad de los datos personales puede verse comprometida por determinadas incidencias. En tales casos, actuaremos de acuerdo con nuestra Política de Seguridad de la Información y con aquellas otras políticas y/o procedimientos que se designen para cada operación.

Además, si determinamos que un incidente de seguridad puede comprometer los derechos fundamentales de los interesados, según lo exige la ley, notificaremos el incidente de seguridad a los interesados en cuestión y/o a la autoridad de control con jurisdicción competente para prevenir cualquier mayor impacto en sus derechos.

En caso de un incidente de privacidad o seguridad, nos comprometemos a analizar e implementar las medidas correctivas que se consideren necesarias dentro de nuestras operaciones para evitar que vuelva a ocurrir una incidencia.

El incumplimiento de nuestra Política de Privacidad puede provocar sanciones administrativas, laborales o incluso penales, tanto para los empleados como para terceros, según la gravedad del hecho en particular, que se determinarán de acuerdo con las normas internas de trabajo y/o leyes, normas y reglamentos locales aplicables.

Dentro de América Móvil, el Comité de Ética de cada subsidiaria será la autoridad de última instancia para determinar las sanciones en caso de incumplimiento de esta política, sin perjuicio de que tales incumplimientos sean también sancionados por las leyes aplicables y las autoridades competentes.

Tecnologías y servicios que mejoran la privacidad que contribuyen a la resiliencia cibernética

Integramos garantías de protección de datos en el desarrollo de nuestros productos y servicios, especialmente si se trata de nuevas tecnologías. En el caso probable que un tipo de procesamiento tenga un alto riesgo para los derechos de los interesados debido a su naturaleza, alcance, contexto o propósito, llevamos a cabo una evaluación de impacto de Protección de Datos Personales, antes del procesamiento, de acuerdo con las mejores prácticas internacionales y a la normatividad local aplicable.

Además, para contribuir a la resiliencia cibernética de nuestros clientes, desarrollamos una línea de negocios operada por Scitum¹ (subsidiaria de Telmex) que ofrece soluciones integrales de ciberseguridad, que abarcan: ciberinteligencia, gobernanza de riesgos y ciberseguridad, administración de seguridad de aplicaciones de extremo a extremo, protección de la infraestructura digital, gestión del factor humano, así como detección y respuesta a amenazas.

¹ Para más información sobre Scitum consulte la página de internet, <https://www.scitum.com.mx/>