



**PROTOCOLO DE DEBITA DILIGENCIA  
EN DERECHOS HUMANOS PARA  
AMÉRICA MÓVIL, S.A.B. DE C.V. Y SUBSIDIARIAS**



### Contenido

1. Introducción .....	3
2. Objetivo.....	3
3. Alcance .....	4
4. Definiciones .....	4
5. Proceso de Debita Diligencia en Derechos Humanos .....	6
5.1. Identificación de Impactos Adversos .....	7
5.2. Evaluación de Impactos Adversos.....	10
5.3. Gestión del Impacto .....	11
5.4. Monitoreo .....	14
5.5. Comunicación .....	14
6. Periodicidad.....	14
7. Gobernanza.....	15
8. Supervisión y Verificación de Cumplimiento del Protocolo.....	15
9. Capacitación y Difusión .....	16
10. Cooperación y Coordinación.....	16
11. Sanciones.....	16
12. Portal de Denuncias .....	17
13. Dudas y Comentarios .....	17
Anexo 1. Derechos Humanos Internacionalmente Reconocidos.....	18
Anexo 2. Matriz de Evaluación de Impactos a Derechos Humanos .....	20
Anexo 3. Formato de Plan de Acción en Derechos Humanos.....	21



### 1. Introducción

En América Móvil, S.A.B. de C.V. y sus Subsidiarias (en adelante “América Móvil” o “la Empresa”), estamos convencidos de que el respeto a los Derechos Humanos es un elemento esencial en la ejecución de nuestras actividades. Por lo tanto, nos hemos comprometido con los Derechos Humanos a través del Código de Ética y la Política de Derechos Humanos, que establecen un marco aplicable tanto para nuestras actividades como para los Terceros con los que nos relacionamos, de conformidad con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los Derechos Humanos y con las Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales sobre conducta empresarial responsable.

En el ámbito internacional, se ha considerado a la Debida Diligencia en Derechos Humanos como una herramienta de gestión de los Impactos Adversos a los Derechos Humanos en el marco de las actividades empresariales. Dicho concepto se define como un proceso constante de gestión que una empresa prudente y razonable debe llevar a cabo, para entender los impactos que sus actividades pueden tener en los Derechos Humanos y tomar medidas para hacerles frente, considerando sus circunstancias específicas, como el sector en el que opera, el contexto de su actividad, su tamaño y otros factores. La Debida Diligencia en Derechos Humanos es un proceso continuo que se realiza periódicamente y cada vez que existe una modificación al modelo de negocios, un cambio trascendente en los procesos o actividades de la Empresa. Así, la Debida Diligencia en Derechos Humanos es una herramienta clave en la cultura corporativa.

En América Móvil demostramos nuestro compromiso de respeto a los Derechos Humanos llevando a cabo el proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos descrito en este Protocolo, de conformidad con los más altos estándares internacionales en la materia. En ese sentido, es esencial que todas las personas que integran América Móvil consideren plenamente el impacto en los Derechos Humanos en la ejecución de sus actividades y en los procesos de toma de decisión, a fin de adoptar las medidas preventivas o correctivas que correspondan.

### 2. Objetivo

Este documento tiene como objetivo guiar en la ejecución del proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos en las operaciones de la Empresa, abarcando las actividades y proyectos que resulten aplicables.

El protocolo detalla la Debida Diligencia en Derechos Humanos como un proceso para identificar, evaluar, prevenir, mitigar o reparar los Impactos Adversos a Derechos Humanos, así como monitorear y comunicar el desempeño de las Subsidiarias en esta materia. De tal forma, tiene como propósito brindar un respaldo en la toma de decisiones empresariales en materia de Derechos Humanos.



La Debida Diligencia en Derechos Humanos tiene un enfoque basado en los riesgos hacia las personas, por lo que la evaluación de los impactos se determina en función de su Gravedad hacia las personas susceptibles de ser afectadas, con independencia del Riesgo de Cumplimiento que pueda generar para la Empresa. Esta característica incluye como elemento transversal la vinculación y diálogo con las Partes Interesadas, para lograr un mejor entendimiento de los impactos y la forma de prevenirlos o mitigarlos.

El proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos permite a la Empresa cumplir con los compromisos contenidos en el Código de Ética y la Política de Derechos Humanos de América Móvil, así como con las expectativas sobre conducta empresarial responsable establecidas a nivel internacional. El protocolo proporciona herramientas para diseñar y documentar las acciones emprendidas, para asegurar que la Unidad de Negocio o Subsidiaria integra los Derechos Humanos dentro de sus operaciones cotidianas.

### 3. Alcance

Este Protocolo es aplicable para América Móvil y todas las líneas de negocio en todas nuestras Subsidiarias y en cada uno de los países en los que operamos, por lo que es importante conocer, comprender y poner en práctica los principios y valores aquí contenidos.

### 4. Definiciones

**Debida Diligencia:** investigación de los antecedentes de una empresa o persona física, de manera previa o posterior a entablar relaciones comerciales y/o firmar un Contrato, con el objeto de identificar potenciales riesgos legales, operacionales, de contagio o de reputación, y que en América Móvil y sus Subsidiarias se realiza siguiendo el “Protocolo Debida Diligencia a Terceros”.

**Debida Diligencia en Derechos Humanos:** proceso de gestión de los Impactos en Derechos Humanos que una Empresa realiza para cumplir con su responsabilidad de respetar los Derechos Humanos. Este proceso es basado en riesgos hacia las personas, continuo, dinámico y basado en el diálogo con las Partes Interesadas.

**Derechos Humanos:** conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona. Son inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, religión, lengua, o cualquier otra condición. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles.

**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.

**Gravedad:** valoración cualitativa sobre la magnitud, alcance y remediabilidad de un Impacto Adverso en Derechos Humanos conforme a las personas susceptibles de recibirlo y el contexto en el que sucede.



**Impacto Adverso en Derechos Humanos:** afectación asociada a las acciones u omisiones que al suceder producen como consecuencia directa una disminución u obstáculo para el disfrute de algún Derecho Humano para una persona.

**Impacto Potencial:** es el Impacto Adverso a Derechos Humanos que no se ha materializado, pero es previsible o probable que ocurra conforme a la evidencia y contexto de operación de la Empresa.

**Impacto Real:** es el Impacto Adverso a Derechos Humanos que se ha materializado, es decir, que se cuenta con información que confirma que la afectación está ocurriendo o ha ocurrido.

**Impacto Severo a Derechos Humanos:** es el Impacto Adverso a Derechos Humanos de Gravedad particularmente significativa que ocurre en las actividades propias de la Empresa o en el marco de sus relaciones comerciales.

**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. En el caso de las Subsidiarias, será el área responsable designada para tales efectos. [yocumplo@americamovil.com](mailto:yocumplo@americamovil.com)

**Partes Interesadas:** personas o grupos de personas al interior y exterior de la Empresa que son titulares de Derechos Humanos susceptibles de ser impactados por las operaciones y actividades de la Empresa, así como sus representantes u otras personas con legitimidad en la defensa de esos intereses.

**Plan de Acción:** conjunto de acciones diseñadas para responder a un Impacto Adverso en Derechos Humanos.

**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/>

**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.



**Riesgos de Cumplimiento:** riesgos asociados con infracciones o incumplimientos de leyes, normativas, reglamentos o políticas internas, que provocan que la empresa esté sujeta a sanciones, multas o procesos judiciales.

**Situación de Vulnerabilidad:** circunstancia que posiciona a una persona o grupo de personas en mayor posibilidad de sufrir un impacto grave y a enfrentar barreras para el respeto, satisfacción o ejercicio de sus Derechos Humanos, frente a otras.

**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.

**Vinculación de Personas Afectadas:** proceso continuo de diálogo bidireccional entre una empresa y las personas o grupo de personas, al interior y exterior de la empresa, que pueden verse afectados por las actividades empresariales. Esto permite a la Empresa comprender y contextualizar sus Impactos en Derechos Humanos, así como diseñar respuestas mediante la colaboración.

## 5. Proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos

El proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos inicia con una identificación de los Impactos Adversos a los Derechos Humanos que pueden generarse a partir de las actividades de la Empresa o sus relaciones comerciales, y concluye con la comunicación de los resultados de la atención de los Impactos Adversos evaluados y priorizados.

Este proceso permite determinar cuáles son los Impactos Adversos reales o Potenciales que la Empresa puede generar frente a los Derechos Humanos y quiénes son las personas susceptibles de recibirlos, de forma que la Empresa pueda prevenir, mitigar o eliminar los impactos a los Derechos Humanos de forma oportuna. Este proceso facilita la toma de decisiones congruente con los compromisos en materia de Derechos Humanos de América Móvil; por lo tanto, puede emplearse en todos los procesos y niveles de la Empresa que resulten aplicables, como procesos estratégicos, tácticos u operativos.

La Debida Diligencia en Derechos Humanos es un proceso continuo que se conforma por cinco fases de gestión: 1) identificar los Impactos Adversos; 2) evaluar los Impactos Adversos; 3) detener, prevenir o mitigar el Impacto Adverso, según corresponda; 4) monitorear el resultado de las acciones tomadas; y 5) comunicar el desempeño de la Empresa frente al Impacto Adverso. Lo anterior se ejemplifica en la siguiente figura:



### 5.1. Identificación de Impactos Adversos

La fase de identificación de Impactos Adversos en Derechos Humanos consiste en un ejercicio para describir todas las afectaciones, reales o potenciales, a los Derechos Humanos que deriven de las actividades de la Empresa.

Deberán analizarse los distintos procesos y actividades para realizar un listado de las situaciones, estén ocurriendo o no, que al suceder producen como consecuencia directa una afectación para el disfrute de algún Derecho Humano para una persona, a lo que en adelante se denomina “Impacto en Derechos Humanos”.

Los Impactos en Derechos Humanos a identificar incluyen los que resulten de las siguientes situaciones:

- Causados por las actividades propias de la Empresa;
- Causados por la coyuntura de las actividades propias de la Empresa con las acciones u omisiones de otras entidades, públicas o privadas, con las que mantiene relaciones comerciales o de otro tipo;
- Generados por las acciones de alguna entidad, pública o privada, con la que la Empresa está vinculada y respecto de la que puede tener algún nivel de influencia, aunque no sean consecuencia directa de la participación de la Empresa.

Además, los Impactos en Derechos Humanos a identificar deben incluir:

- Situaciones de las que se tiene evidencia que están ocurriendo (Impactos Reales);
- Situaciones que tienen posibilidad de suceder debido a la existencia de las circunstancias presentes (Impactos Potenciales).



Los impactos deben determinarse considerando la afectación a los Derechos Humanos internacionalmente reconocidos, con independencia de si pueden considerarse Riesgos de Cumplimiento bajo los marcos jurídicos nacionales. Véase como referencia el Anexo 1.

El ejercicio de identificación debe realizarse con la participación de las áreas operativas dentro de la Empresa que cuenten con información y documentación de respaldo que permita conocer las consecuencias de sus actividades, y, por tanto, los impactos que sus operaciones puedan generar a los Derechos Humanos de alguna persona o grupo.

Deben consultarse fuentes de información internas y externas sobre los impactos de la Empresa y la situación de los Derechos Humanos en donde la Empresa opera.

Enunciativamente, deben considerarse las siguientes:

a) Internas:

- Informes con las tendencias de quejas remitidas al Portal de Denuncias.
- Informes con las tendencias de casos judicializados relacionados a las actividades de las Empresas o sus Terceros.
- Información derivada del Protocolo de Debida Diligencia a Terceros.
- Diagnóstico de clima laboral.
- Información resultante de auditorías o cumplimiento de las Políticas de Igualdad y Respeto, Seguridad y Salud, Privacidad y Protección de Datos Personales o Ambiental.
- Información emitida por sindicatos o trabajadores.
- Evaluaciones de impacto ambiental (EIA) y evaluaciones de impacto social y ambiental (EISA), en caso de existir.
- Resultados de inspecciones laborales, de salud y de seguridad.

b) Externas:

- Información obtenida de los ejercicios de vinculación y diálogo con las Partes Interesadas.
- Notas de periódicos de mayor circulación.
- Informes de organizaciones de la sociedad civil.
- Recomendaciones u observaciones de organismos de Derechos Humanos locales, nacionales o internacionales.
- Índices de gobernabilidad o estado de los Derechos Humanos en el país de operación.
- Alerta de género en la zona de operación.

Cada uno de los Impactos Adversos Reales o Potenciales deberán enlistarse en la Matriz de Evaluación de Impactos a Derechos Humanos (Anexo 2), a través de oraciones que describan en formato de hipótesis la situación concreta.





Para cada una de las hipótesis debe determinarse:

1. Tipo de impacto: Identificar la naturaleza del impacto bajo los siguientes criterios:
  - 1.1. Potencial. Cuando la situación que no se ha materializado, pero es previsible o probable que ocurra conforme a la evidencia y contexto de operación de la Empresa.
  - 1.2. Real. Cuando se tiene evidencia de que la situación está ocurriendo.
2. Proceso operativo: Determinar el proceso al interior de la Empresa en donde se genera el impacto, o bien, el área de la Empresa directamente relacionada con la gestión del impacto.
3. Relación de la Empresa con el Impacto Adverso: Determinar la razón por la que el impacto identificado se atribuye a la Empresa, bajo los siguientes criterios:
  - 3.1. Causa. El impacto es causado por las actividades empresariales si en sí mismas son suficientes o bastan para generar dicho impacto, o bien, si el impacto se produce como un resultado directo de ellas.
  - 3.2. Contribución. El impacto es causado por la combinación de las actividades de otras empresas o entidades, incluyendo cuando las actividades de la Empresa generan, facilitan o propician que otra entidad cause el impacto.
  - 3.3. Vinculación. El impacto es causado por una entidad con la que la Empresa mantiene relaciones comerciales, ya sea por los productos, servicios y/u operaciones de dicha entidad; sin embargo, la Empresa no causa o contribuye a que el impacto suceda.
4. Fuente de los impactos. Determinar y nombrar la relación o acción de la Empresa que genera el impacto, por ejemplo: operaciones con un contratista determinado, el proceso de selección de personal, operaciones con una dependencia determinada, entre otros.
5. Derecho Humano afectado. Determinar el Derecho Humano que se impacta. Los Derechos Humanos internacionalmente reconocidos deben consultarse en los tratados, declaraciones, jurisprudencia y otros instrumentos internacionales en la materia debido a su constante actualización, además del Código de Ética de América Móvil y la Política de Derechos Humanos, que contienen información sobre los Derechos Humanos relevantes en las operaciones de la Empresa conforme a su giro.
6. Partes Interesadas afectadas. Identificar y describir a las personas, grupos, comunidades, colectivos o similares que son los titulares de los derechos que son afectados. El análisis de las personas afectadas debe servir para advertir la pertenencia a algún grupo en Situación de Vulnerabilidad debido a su origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, la orientación sexual, el estado civil, entre otras. Algunos ejemplos de Partes Interesadas afectadas son: mujeres trabajadoras, vecinos de una determinada zona de operación, una determinada comunidad indígena, entre otros.



### 5.2. Evaluación de Impactos Adversos

La totalidad de las hipótesis identificadas deben ser evaluadas conforme a su Gravedad para los Derechos Humanos; para ello, debe utilizarse la Matriz de Evaluación de Impactos en Derechos Humanos (Anexo 2).

Para cada una de las hipótesis, debe determinarse la Gravedad del Impacto (Real o Potencial) a partir de los siguientes elementos:

1. **Escala.** Determinar la severidad de la afectación en los derechos de las personas, empleando los siguientes criterios:
  - 1.1. **Alto.** Impacto Adverso en el derecho a la vida o a la integridad personal, lo que podría llevar a una reducción significativa en la calidad de vida y/o la duración de esta.
  - 1.2. **Moderado.** Impacto Adverso a un Derecho Humano que compromete la satisfacción de necesidades básicas, o bien, impacto cultural, económico, natural y social a infraestructura o activos o bienes, que se han identificado como altamente valiosos por las personas afectadas.
  - 1.3. **Bajo.** Todos los otros Impactos Adversos.
2. **Magnitud.** Determinar la cantidad de personas susceptibles de ser afectadas y su pertenencia a un grupo poblacional históricamente en Situación de Vulnerabilidad, empleando los siguientes criterios:
  - 2.1. **Alto.** Afectación generalizada a las personas o comunidades en donde la Empresa tiene una relación directa, ya sea de carácter contractual o como resultado de sus operaciones. Deberá tomarse en consideración si las personas afectadas tienen condiciones particulares de vulnerabilidad (por ejemplo, al ser pueblos y comunidades indígenas, adultos mayores, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, mujeres, población LGBTTIQ+), incluyendo si son Empleados de la Empresa o de Terceros.
  - 2.2. **Moderado.** Afectación a comunidades o grupos específicos de personas en el ámbito de operaciones de la Empresa o afectación a un grupo identificable de Empleados de la Empresa, Empleados de Terceros.
  - 2.3. **Bajo.** Afectación aislada sobre uno o varios individuos específicos en el ámbito de operaciones de la Empresa, o una afectación aislada a uno o varios Empleados de la Empresa o Empleados de Terceros.
3. **Remediabilidad.** Determinar el grado de factibilidad de que los Derechos Humanos impactados regresen al estado original en que se encontraban antes de la afectación, empleando los siguientes criterios:
  - 3.1. **Difícil.** Requerimientos técnicos complejos, poca aceptación a remediación por las personas afectadas o inexistencia de un reemplazo viable por la pérdida causada por el impacto.
  - 3.2. **Moderada.** Requerimientos técnicos sencillos al alcance de la Empresa, aceptación por las personas afectadas.
  - 3.3. **Sencilla.** Requerimientos técnicos simples que pueden proveerse por la Empresa, aceptación por las personas afectadas.



Los ejercicios de vinculación y diálogo con las Partes Interesadas potencialmente afectadas permiten a la Empresa recabar información para la clasificación de los Impactos en Derechos Humanos y sus niveles de escala, magnitud y remediabilidad. Por lo tanto, la Empresa deberá incluir medidas de diálogo, evaluaciones a nivel de campo u otras alternativas razonables para obtener información sobre los impactos, de los titulares de derechos, defensores de los Derechos Humanos, sindicatos u organizaciones de la sociedad civil.

La evaluación consiste en una valoración cualitativa de la naturaleza del impacto conforme a su nivel de escala, magnitud y remediabilidad en el contexto concreto en el que puede suceder el impacto, a fin de determinar su Gravedad. Es decir, quien realiza la evaluación debe ponderar las circunstancias del contexto a la par de la naturaleza del impacto para determinar su Gravedad. Deberán clasificarse bajo los siguientes niveles:

1. Bajo
2. Medio
3. Alto

La evaluación de la Gravedad de los impactos debe orientarse a determinar su severidad en la persona susceptible de sufrirlos, no en la Gravedad o probabilidad de afectar a la Empresa en el ámbito legal, financiero o reputacional.

La Empresa deberá adoptar las medidas necesarias para que el personal involucrado en la evaluación de los impactos cuente con formación constante y periódica en materia de Derechos Humanos.

Los mecanismos de participación de los titulares de derechos susceptibles de ser afectados en esta fase facilitan la precisión de la evaluación y fortalece la confianza en las actividades empresariales entre las Partes Interesadas.

Una vez evaluadas todas las hipótesis, la Empresa deberá realizar una priorización entre ellas para atender de forma expedita los impactos que resulten más graves, así como aquellos temas que puedan atenderse de forma inmediata o sencilla.

### 5.3. Gestión del Impacto

Los Impactos Adversos que la Empresa ha identificado deben atenderse a través de medidas adecuadas conforme a su naturaleza y a la posición de la Empresa frente a ellos. Los tipos de respuesta pueden incluir la prevención, eliminación, mitigación o reparación del impacto, como se definen a continuación:

1. **Detener.** Respuesta dirigida a concluir las actividades, procesos o relaciones comerciales generadoras del impacto.
2. **Prevenir.** Respuesta dirigida a modificar las actividades o procesos con la finalidad de establecer medidas de control para evitar que un Impacto Potencial se materialice. Se logra a través del fortalecimiento de las políticas y sistemas de gestión, así como la adopción de acuerdos y alianzas con otras entidades vinculadas al origen del Impacto Potencial.



3. Mitigar. Respuesta dirigida a disminuir la Gravedad del Impacto Adverso. Puede consistir en acciones o modificaciones de procesos por la Empresa y, en algunos casos, con entidades externas. Cuando el impacto esté asociado a un Tercero con el que la Empresa mantiene una relación significativa, pueden establecerse acuerdos para la realización de acciones de mitigación en conjunto.
4. Reparar. Respuesta dirigida a resarcir los impactos negativos que se hayan generado con el objetivo de que, en la medida de lo posible, se restituyan las capacidades de la persona para disfrutar los Derechos Humanos afectados. Esta respuesta requiere la activación del o los procesos de atención mediante el Portal de Denuncias; medidas internas para verificar que, en los procesos, actividades o relaciones generadoras del impacto, no se repliquen situaciones similares en el futuro; desarrollar un plan de remediación; y, en su caso, medidas de cooperación con las instancias judiciales o no judiciales a cargo de la investigación de los hechos.
5. Ejercer influencia. Respuesta dirigida a promover un cambio en la conducta de una entidad con la que la Empresa tiene un vínculo, mediante la generación de alianzas, compartir buenas prácticas, brindar capacitación sobre los sistemas de gestión o fomento de adopción de estándares de Debida Diligencia en Derechos Humanos.

La Empresa deberá usar la evaluación de las hipótesis de impactos para definir un Plan de Acción, siguiendo los criterios que se mencionan a continuación:

1. La Empresa causa el impacto identificado en la hipótesis de impacto.
  - 1.1. Si el Impacto es Potencial, la Empresa deberá prevenir el Impacto Adverso.
  - 1.2. Si el Impacto es Real, la Empresa deberá detener, mitigar, y reparar el Impacto Adverso.
2. La Empresa contribuye al impacto identificado en la hipótesis de impacto.
  - 2.1. Si el Impacto es Potencial, la Empresa deberá prevenir el Impacto Adverso.
  - 2.2. Si el Impacto es Real, la Empresa deberá detener su contribución al impacto o realizar un ejercicio de influencia para mitigarlo, y, dependiendo del nivel de su contribución al impacto, repararlo o contribuir a repararlo.
3. La Empresa se encuentra vinculada con el impacto identificado en la hipótesis de impacto.
  - 3.1. Si el Impacto es Potencial, la Empresa deberá realizar un ejercicio de influencia para impulsar la adopción de medidas de prevención por la entidad que los genere.
  - 3.2. Si el Impacto es Real, la Empresa deberá realizar un ejercicio de influencia para impulsar la adopción de medidas de mitigación o reparación por la entidad que los genere.

La Empresa, al elegir la respuesta a los Impactos Adversos, deberá considerar la influencia que ejerce sobre la entidad que genera el impacto, la importancia de la relación para la Empresa, la Gravedad del impacto, y si la terminación de la relación comercial con la entidad resultaría en la generación de consecuencias negativas para los Derechos Humanos.



La Empresa deberá documentar en la Matriz de evaluación de Impactos a Derechos Humanos (Anexo 2) el tipo de respuesta que dará a los impactos priorizados. Asimismo, deberá diseñar un Plan de Acción en Derechos Humanos empleando el formato previsto en el Anexo 3.

Un Plan de Acción en Derechos Humanos constituye una hoja de ruta para que la Empresa pueda cumplir con la respuesta elegida para abordar el impacto identificado. Un Plan de Acción deberá contener cuando menos los siguientes elementos:

1. Objetivo general. Consiste en una oración precisa y medible que contiene la meta que debe alcanzarse para abordar el Impacto en Derechos Humanos conforme al tipo de respuesta elegida por la Empresa.
2. Fecha de elaboración y de término. Consisten en las fechas de adopción del Plan de Acción y la expectativa de ser cumplida.
3. Acciones. Consiste en la descripción de las actividades concretas que deben ejecutarse para alcanzar el objetivo general.
4. Área responsable. Cada acción planeada deberá ser asignada a un área responsable para su implementación. Debe vigilarse que el área responsable para cada línea cuente con las atribuciones adecuadas para la ejecución de la línea.
5. Estado de implementación. Debe indicarse si alguna de las acciones ya está en marcha dentro de la Empresa, y en su caso el nivel de avance que tiene.
6. Indicadores. Debe describirse el tipo de datos que serán utilizados para medir o evaluar el cumplimiento del objetivo general. Pueden incluirse indicadores cualitativos y cuantitativos.
7. Frecuencia de monitoreo. Debe establecerse una periodicidad para la autoevaluación de cada uno de los indicadores.

El diseño del Plan de Acción deberá hacerse en conjunto con los responsables de las áreas operativas responsables, asegurándose de comprender las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que la Empresa enfrenta para la ejecución del Plan de Acción.

En la elección de los objetivos y acciones debe verificarse la compatibilidad con otros procesos de gestión que la Empresa tiene en marcha, por ejemplo, en materia de trabajo, seguridad, igualdad, gestión de Terceros, entre otros. El objetivo es promover que las acciones emprendidas en conjunto sean pertinentes para aminorar la Gravedad del impacto a Derechos Humanos.

La Empresa deberá proporcionar recursos financieros y humanos suficientes para la ejecución de las acciones planeadas.

El Consejo de Administración de la Empresa deberá considerar los Planes de Acción en Derechos Humanos en la toma de decisiones de los proyectos y actividades futuras.



### 5.4. Monitoreo

La fase de monitoreo tiene como objetivo hacer un seguimiento regular de la implementación y de la eficacia de los Planes de Acción frente al Impacto de Derechos Humanos. Esta supervisión constante debe llevar a realizar modificaciones necesarias a las acciones planeadas, cuando existan situaciones o información superviniente que requiera un cambio en la estrategia por la Empresa.

El monitoreo debe incluir la revisión de los indicadores establecidos en los Planes de Acción e información obtenida de la vinculación que se realice con grupos de interés, incluidas las personas susceptibles de ser afectadas.

La Empresa debe realizar evaluaciones periódicas de sus relaciones comerciales para asegurarse de que se estén aplicando las medidas de mitigación o para confirmar que se hayan evitado o reducido los impactos negativos, cuando estos estén dentro de la acción de un aliado o entidad con la que mantiene una relación comercial.

El monitoreo debe soportarse con la documentación pertinente por cuando menos dos años, la cual será susceptible de auditoría.

### 5.5. Comunicación

La fase de comunicación consiste en diseñar mecanismos para informar a las personas afectadas la manera en la que se atenderá un Impacto Adverso, así como poder demostrar las respuestas que la Empresa dará a los impactos a Derechos Humanos.

Los mecanismos de comunicación deben ser apropiados para las personas a las que estén dirigidos. La Empresa deberá decidir sobre el uso de medios digitales, impresos, reuniones u otro tipo de medidas que permitan dar a conocer la información de forma sencilla, oportuna y culturalmente sensible y accesible.

La información de la Evaluación de Impactos a Derechos Humanos, así como del monitoreo de los planes de mitigación y/o remediación, proporcionarán información útil para el desarrollo de informes de sustentabilidad o no financieros de la Empresa.

En todo momento la información proporcionada deberá proteger la identidad de las personas potencialmente afectadas, las situaciones que puedan poner en riesgo de represalia a alguna persona y los procesos comerciales de carácter confidencial.

## 6. Periodicidad

La Empresa deberá realizar el proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos cada dos años. Cuando la Empresa realice cambios significativos a su modelo de negocio, procesos de abastecimiento, amplíe sus operaciones o reestructure sus actividades, deberá realizar procesos de Debida Diligencia en Derechos Humanos dirigidos a conocer e integrar los posibles Impactos a Derechos Humanos en la toma de decisiones relacionadas a ese nuevo proyecto.



### 7. Gobernanza

La Empresa debe establecer canales internos de intercambio de información dirigidos a compartir con el personal relevante y directivos el tipo de impactos a Derechos Humanos que pueden ocurrir en su área, así como las acciones que se esperan para prevenir que sucedan.

La Empresa debe contar con un plan de formación y difusión sobre la Debita Diligencia en Derechos Humanos u otros procesos dirigidos a gestionar los impactos a Derechos Humanos, e incorporar el respeto a los Derechos Humanos en la toma de decisiones en todos los niveles.

Las Direcciones, Gerencias y Áreas Operativas tienen la responsabilidad de reportar los cambios o coyunturas que puedan afectar la gestión de los Impactos en Derechos Humanos o agravar los Impactos Adversos.

El Consejo de Administración de la Empresa debe recibir un reporte de los impactos a Derechos Humanos y el estado de implementación de los Planes de Acción.

### 8. Supervisión y Verificación de Cumplimiento del Protocolo

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 este Protocolo y evaluar periódicamente su eficacia en todas las Subsidiarias y líneas de negocio de América Móvil.

La Oficialía de Cumplimiento también es responsable de evaluar periódicamente su Programa de Integridad y Cumplimiento que comprende entre otros, una serie de medidas que tienen por objetivo prevenir la transgresión a los Derechos Humanos. Así mismo, es la responsable de brindar orientación a los Empleados respecto de este Protocolo, a través del correo electrónico [yocumplo@americamovil.com](mailto:yocumplo@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 el presente Protocolo y reportar cualquier acto que vaya en contra del mismo a través del Portal de Denuncias <https://denuncias.americamovil.com/>.



### **9. Capacitación y Difusión**

Para nosotros es muy importante comprender y poner en práctica lo descrito en este Protocolo 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.

### **10. Cooperación y Coordinación**

La Oficialía de Cumplimiento es responsable de generar y homologar en la medida de lo posible, este Protocolo respecto de las Subsidiarias. 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 a los Derechos Humanos, autorizada por la Oficialía de Cumplimiento, considerando los riesgos y las obligaciones específicas de cada país.

De igual manera, las Subsidiarias deben asegurarse que cuenten 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 proteger y respetar los Derechos Humanos, y en su caso contar con los elementos necesarios para remediar en caso de inobservancia.

### **11. Sanciones**

Las sanciones por incumplimiento de este Protocolo, tanto para los Empleados como para los Terceros, podrán ser de tipo administrativo, laboral o incluso penal, dependiendo de 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 Protocolo, sin perjuicio de que dicho incumplimiento pueda ser sancionado en adición por la legislación aplicable y autoridades competentes.





### 12. Portal de Denuncias

Para denunciar cualquier incumplimiento a este Protocolo 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, a la Oficialía de Cumplimiento o a través del Portal de Denuncias, cualquier conducta que viole este Protocolo 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 disciplinarias 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.

De igual forma, es importante dejar en claro que ninguna disposición en este Protocolo 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 correo electrónico de denuncias, y enviará a los Comités de Ética de cada Subsidiaria, las denuncias correspondientes para su debida investigación.

### 13. Dudas y Comentarios

Si tienes alguna duda relacionada con este Protocolo o algún comentario o sugerencia, escríbenos al correo electrónico [yocumplo@americamovil.com](mailto:yocumplo@americamovil.com)



**Anexo 1. Derechos Humanos Internacionalmente Reconocidos**

El siguiente cuadro<sup>1</sup> incluye una lista de los Derechos Humanos internacionalmente reconocidos conforme a la Carta Internacional de los Derechos Humanos, y que pueden ser considerados para efectos de la identificación y evaluación de impactos a Derechos Humanos:

<b>Derechos humanos internacionalmente reconocidos</b>		
Derecho a la vida	Prohibición de la esclavitud, servidumbre y de los trabajos forzosos u obligatorios	Prohibición de la tortura y de las penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes
Derecho a la igualdad y a la no discriminación	Derecho a un recurso judicial efectivo	Prohibición de la detención arbitraria
Derecho al reconocimiento de la personalidad jurídica	Derecho al debido proceso y a las garantías judiciales	Derecho a la privacidad y prohibición de injerencias arbitrarias
Derecho de acceso a la justicia	Derecho al asilo	Derecho a la nacionalidad
Derecho a la libre circulación y a la elección de residencia	Derecho a la propiedad <i>(individual y colectiva)</i>	Libertad de pensamiento, de conciencia y de religión
Derecho a formar una familia	Libertad de reunión y de asociación pacíficas	Derechos políticos <i>(derecho a votar y ser votado, y a participar en los asuntos públicos)</i>
Libertad de opinión y de expresión	Derecho al trabajo	Derecho a condiciones equitativas y satisfactorias en el trabajo
Derecho a la seguridad social	Derecho a la salud	Derecho a la alimentación
Libertad sindical	Derecho a la educación	Derechos culturales
Derecho a la vivienda	Derecho a un medio ambiente sano	
Derecho al agua	Derecho a la igualdad ante la ley	
Derecho a la libertad y seguridad personales		

La lista presentada es indicativa. Sin embargo, para la identificación y evaluación de Impactos en Derechos Humanos, deberán considerarse otras fuentes normativas o interpretativas que amplían o especifican los alcances de cada uno de los Derechos Humanos ante circunstancias concretas o frente a grupos en Situación de Vulnerabilidad.

<sup>1</sup> Humberto Cantú Rivera, *Guía sobre Debida Diligencia en Derechos Humanos Para Pequeñas y Medianas Empresas*, IIDH, 2022, p. 26



Otras fuentes relevantes de Derechos Humanos son las que se mencionan a continuación:

- Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Protocolo Adicional a la Convención Americana en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer.
- Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.
- Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial.
- Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer.
- Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Convención internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares.
- Convención Internacional para la protección de todas las personas contra las desapariciones forzadas.
- Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.
- Protocolo facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la venta de niños, la prostitución infantil y la utilización de niños en la pornografía.



**Anexo 2. Matriz de Evaluación de Impactos a Derechos Humanos**

Hipótesis de impacto	Tipo de impacto	Proceso operativo	Relación de la Empresa con el impacto	Fuente del impacto	Derecho humano afectado	Partes interesadas afectadas	Gravedad del impacto			Evaluación del impacto	Plan de Acción
							Magnitud	Escala	Remediabilidad		



**Anexo 3. Formato de Plan de Acción en Derechos Humanos**

Plan de Acción en Derechos Humanos				
<b>Título</b>				
<b>Objetivo general</b>				
<b>Fecha de elaboración</b>		<b>Fecha de término</b>		
Acciones				
No.	Acciones	Área Responsable	Estado de implementación	Observaciones
1				
2				
3				
4				
Indicadores				
No.	Descripción	Frecuencia de monitoreo		
1				
2				
3				
4				