

GMOVIL 21, S.A. DE C.V.

Política de Derechos Humanos y *Protocolo de Prevención y Atención del Acoso - Aplicable para operaciones vinculadas a TELCEL*

1. Declaración de compromiso

GMOVIL21 respeta y promueve los derechos humanos reconocidos en la Constitución, leyes mexicanas y estándares internacionales. Se prohíbe cualquier forma de discriminación, violencia, acoso u hostigamiento. GMOVIL21 manifiesta que conoce, asume y se compromete a cumplir y poner en práctica los principios y lineamientos de la Política de Derechos Humanos de América Móvil, en el marco de su relación con TELCEL.

2. Alcance

Aplica a toda persona que labore o represente a GMOVIL21, así como a proveedores y contratistas en actividades vinculadas a TELCEL.

3. Marco de referencia (enunciativo)

- Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la ONU (UNGP).
- Convenios fundamentales de la OIT (no trabajo infantil, no trabajo forzoso, no discriminación, libertad de asociación).
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Ley Federal del Trabajo; Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Lineamientos AMX/TELCEL de Debida Diligencia (Plan F.1 PTR-MX-007-2026).

4. Compromisos y estándares de conducta

4.1 No discriminación e igualdad de oportunidades

Se garantiza igualdad de oportunidades sin distinción por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, salud, religión, opiniones, preferencias o cualquier otra condición protegida por ley. Las decisiones laborales se basan en mérito y necesidades del puesto.

4.2 Cero tolerancia al acoso y hostigamiento

Se prohíbe el acoso y el hostigamiento en cualquiera de sus manifestaciones. Se implementa el Protocolo del Capítulo 7.

4.3 Trabajo infantil y trabajo forzoso

Se prohíbe el trabajo infantil y cualquier forma de trabajo forzoso o trata. Se verificará edad mínima legal en procesos de contratación.

4.4 Condiciones de trabajo justas y dignas

GMOVIL21 cumple con obligaciones laborales, de seguridad social y de salud y seguridad en el trabajo. Se promueve el bienestar y balance razonable.

4.5 Privacidad y protección de datos personales

Se respeta la privacidad. El tratamiento de datos personales se rige por el Programa de Privacidad de GMOVIL21.

4.6 Cadena de suministro responsable

Se fomentará que proveedores y contratistas respeten derechos humanos. Para proveedores críticos se podrá requerir: aceptación de políticas, cláusulas contractuales, y evidencia de prácticas (p.ej., no discriminación, no trabajo infantil, SST).

5. Debida diligencia en derechos humanos

GMOVIL21 realizará, al menos anualmente, una evaluación de riesgos de derechos humanos en sus operaciones y cadena de valor vinculadas a TELCEL. La evaluación incluirá: identificación de riesgos, priorización, acciones de mitigación, y seguimiento con indicadores.

6. Mecanismo de quejas y denuncias

Se habilitan canales para reportar vulneraciones a derechos humanos o faltas éticas: (i) línea interna +52 33 3809 1001; y (ii) Portal de Denuncias AMX <https://denuncias.americamovil.com/>. Las denuncias pueden ser anónimas en el Portal. Se prohíben represalias.

7. Protocolo de Prevención y Atención del Acoso y Hostigamiento

7.1 Objetivo y definiciones

Este protocolo establece medidas preventivas, de recepción, investigación y resolución de casos de acoso u hostigamiento laboral o sexual.

7.2 Medidas preventivas

- Difusión anual del presente protocolo y del Código de Ética.
- Capacitación anual en prevención de acoso, respeto y trato digno.
- Mensajes de liderazgo: tolerancia cero y protección a denunciantes.
- Señalización de canales de denuncia (línea interna y Portal AMX).

7.3 Recepción de quejas

La queja puede presentarse por escrito o verbalmente ante: Responsable de Ética (propietario del documento), Recursos Humanos o mediante los canales de denuncia. Se otorgará acuse con folio y se brindará información de apoyo a la persona denunciante.

7.4 Investigación

- Designación de un equipo investigador con imparcialidad y confidencialidad (mínimo 2 personas).
- Entrevistas a denunciante, denunciado y testigos; recopilación de evidencia (mensajes, correos, CCTV si aplica).
- Medidas cautelares para proteger a las personas involucradas (cambio de turno, separación temporal, no contacto).
- Plazo objetivo interno para conclusión: 30 días naturales, salvo complejidad.

7.5 Resolución y medidas

Con base en el estándar de evidencia disponible, se determinarán medidas correctivas: capacitación, amonestación, rescisión o terminación contractual, y/o canalización a autoridad cuando proceda. Se documentará resolución y se comunicará a las partes, resguardando datos personales.

7.6 Cierre, seguimiento y registro

Se integrará expediente con: queja, entrevistas, evidencia, resolución, medidas y seguimiento. El propietario del documento reportará estadísticas agregadas (sin datos personales) al Director General al menos una vez al año.

8. Capacitación

Para cumplimiento con TELCEL, se proporcionará evidencia de que el personal clave y directamente involucrado ha acreditado el curso del Código de Ética de América Móvil, y formación interna en derechos humanos y prevención de acoso.

Curso / tema	Población objetivo	Frecuencia	Evidencia
Código de Ética de América Móvil	Personal clave y directamente involucrado	Anual	Constancia
Derechos humanos, no discriminación y prevención de acoso	Todo el personal	Anual	Lista de asistencia / evaluación

Repositorio de evidencias: comunicelmatrix@hotmail.com.

Anexos

Anexo 1. Formato de queja (extracto)

Campo	Detalle
Nombre (opcional)	
Contacto para seguimiento (opcional)	
Hechos (fecha, lugar, descripción)	
Personas involucradas	
Evidencia disponible	

Anexo 2. Matriz de cumplimiento - PTR-MX-007-2026 (extracto aplicable)

Requisito del Plan F.1	Sección del documento	Evidencia	Responsable	Frecuencia
5.a Manifestación por escrito de compromiso con Política de Derechos Humanos AMX.	Sección 1	Carta/manifestación y política vigente	Jesús Plascencia Jaidar	Anual
5.b Evidencia de curso del Código de Ética de América Móvil.	Sección 8	Constancias	Beatríz Alicia Vázquez Becerra	Anual