

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

Programa de Privacidad y Protección de Datos Personales

y Seguridad de la Información - Aplicable para operaciones vinculadas a TELCEL

1. Objeto, alcance y principios

1.1 Objeto. Implementar un programa integral para el tratamiento lícito, controlado e informado de datos personales, así como para gestionar la seguridad y confidencialidad de la información, incluyendo la atención a incidentes y la destrucción/devolución de datos.

1.2 Alcance. Aplica a todo tratamiento realizado por GMOVIL21 (empleados, candidatos, clientes, proveedores y terceros).

1.3 Principios. Licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad.

2. Marco normativo y estándares internos

- LFPDPPP, Reglamento y Lineamientos del Aviso de Privacidad.
- Requerimientos de Debida Diligencia de AMX/TELCEL (Plan F.1 PTR-MX-007-2026).
- Mejores prácticas de seguridad: medidas administrativas, técnicas y físicas; enfoque basado en riesgos.

3. Roles y responsabilidades

Responsable de Protección de Datos Personales (RDP): Diego Gómez Marrón
(diego.gomez@comunicel.com.mx).

Funciones del RDP (enunciativas): mantener inventario de tratamientos; asegurar avisos; atender ARCO; coordinar medidas de seguridad; gestionar incidentes; capacitar; y auditar el programa.

Canal ARCO: diego.gomez@comunicel.com.mx (asunto: "Solicitud ARCO").

4. Inventario de tratamientos y terceros encargados

GMOVIL21 mantiene un inventario de tratamientos que se actualiza al menos anualmente o cuando cambien procesos. Tratamientos declarados por la organización (mínimos):

Proceso	Finalidad principal	Áreas involucradas	Categorías de datos	Base de legitimación
RH - reclutamiento y contratación	Evaluar candidatos, formalizar relación laboral	Recursos Humanos	Identificación, contacto, laborales	Relación laboral / consentimiento cuando aplique
MKT - publicidad	Comunicación de campañas y promoción	Marketing	Contacto y preferencias	Consentimiento / relación comercial

Encargados. Cuando proveedores traten datos por cuenta de GMOVIL21, se formalizará un acuerdo de encargado con obligaciones de confidencialidad, medidas de seguridad, notificación de incidentes y devolución/destrucción al término.

5. Aviso de privacidad

GMOVIL21 emitirá avisos de privacidad (integral o simplificado, según el canal) para informar finalidades, transferencias, medios ARCO y opciones de limitación. Los avisos se pondrán a disposición en: medios electrónicos, documentos de contratación y/o instalaciones (según corresponda).

Cambios al aviso: se comunicarán por los mismos medios de difusión y se conservará evidencia.

6. Ejercicio de derechos ARCO y revocación

6.1 Recepción y validación. Las solicitudes ARCO se reciben en el correo designado. Se valida identidad y representación.

6.2 Procedimiento. Se registra folio; se analiza procedencia; se ejecutan acciones (acceso/rectificación/cancelación/oposición); y se responde en plazos legales.

6.3 Evidencia. Se conserva solicitud, acuse, análisis y respuesta en expediente ARCO.

Formatos en Anexo 2.

7. Seguridad y confidencialidad de la información

GMOVIL21 implementa medidas de seguridad de alto nivel en tres capas:

- Administrativas: políticas, roles, controles de acceso, capacitación, gestión de terceros, cláusulas de confidencialidad.
- Técnicas: contraseñas robustas, autenticación, cifrado cuando aplique, control de dispositivos, respaldos, parches y antivirus.
- Físicas: control de acceso a instalaciones, resguardo de expedientes, áreas restringidas y destrucción segura.

Respaldos. Se realizan respaldos mensuales (mínimo) con prueba de restauración al menos anual.

Evidencia se conserva en el repositorio.

8. Gestión de incidentes y vulneraciones de seguridad

8.1 Definición. Incidente: evento que compromete confidencialidad, integridad o disponibilidad de datos personales o información.

8.2 Clasificación y contención (estándar). En un máximo de 72 horas internas se realizará evaluación inicial, contención y preservación de evidencia.

8.3 Notificación. Cuando el incidente implique afectación significativa a los titulares, se les notificará sin dilación, señalando naturaleza del incidente, datos comprometidos, medidas implementadas y recomendaciones. Cuando proceda, se documentará la comunicación a autoridad competente.

8.4 Registro. Todo incidente se registra en bitácora (Anexo 3) y se implementan acciones correctivas y preventivas.

9. Política de destrucción o devolución de datos

Al concluir la finalidad o la relación contractual, GMOVIL21 destruirá o devolverá datos personales conforme a: (i) calendario de conservación; (ii) obligaciones legales; y (iii) requerimientos de TELCEL, cuando aplique. La destrucción será segura (triturado, borrado seguro, eliminación certificada).

10. Transferencias y comunicaciones

Transferencias. Se identificarán y documentarán transferencias a terceros, informándolas en el aviso de privacidad cuando proceda. Las transferencias deberán contar con base legal y medidas de seguridad.

Para TELCEL, se observarán instrucciones contractuales específicas.

11. Capacitación y concientización (TELCEL)

Se proporcionará evidencia de acreditación de cursos requeridos por TELCEL, como mínimo:

Curso / tema	Población objetivo	Frecuencia	Evidencia
Protección de Datos Personales de TELCEL	Personal clave y directamente involucrado	Anual y a la inducción	Constancia / captura de plataforma
Introducción a la Seguridad de la Información	Personal clave y directamente involucrado	Anual	Constancia / evaluación

Repositorio de evidencias: comunicelmatrix@hotmail.com.

12. Auditoría, revisión y mejora continua

El programa se audita al menos anualmente: revisión de inventario, controles, incidentes, ARCO, acuerdos de encargado y cumplimiento de medidas. Se documentan hallazgos y acciones correctivas.

Anexos

Anexo 1. Política de seguridad y confidencialidad (extracto)

- Clasificación de información: pública, interna, confidencial y restringida.
- Principio de mínimo privilegio y necesidad de saber.
- Prohibición de uso de correos personales para información restringida, salvo autorización documentada.
- Gestión de dispositivos y almacenamiento: inventario y control de accesos.

Anexo 2. Formatos ARCO (extracto)

Formato de solicitud ARCO - datos del titular, derecho ejercido, descripción, medios de respuesta, anexos de identificación.

Anexo 3. Bitácora de incidentes (formato)

Folio	Fecha/hora	Descripción	Datos involucrados	Impacto	Acción de contención	Notificación	Cierre

Anexo 4. Matriz de cumplimiento - PTR-MX-007-2026 (extracto aplicable)

Requisito del Plan F.1	Sección del documento	Evidencia	Responsable	Frecuencia
3.a Política/Programa de Privacidad o Sistema de Gestión de Datos Personales.	Secciones 1 a 6	Documento vigente; inventario	Diego Gómez Marrón	Anual
3.b Política de Seguridad y Confidencialidad de la Información.	Sección 7; Anexo 1	Política y controles	Diego Gómez Marrón	Anual
3.c Política de Atención a Incidentes y Vulneraciones.	Sección 8; Anexo 3	Bitácora y reportes	Diego Gómez Marrón	Continuo
3.d Política de Destrucción o Devolución de Datos.	Sección 9	Actas de destrucción/devolución	Diego Gómez Marrón	Según evento
3.e Aviso de Privacidad conforme a LFPDPPP.	Sección 5	Aviso integral/simplificado	Diego Gómez Marrón	Anual
3.f Medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas.	Sección 7	Evidencia de implementación	Diego Gómez Marrón	Continuo
3.g Evidencia de cursos TELCEL (Datos Personales y Seguridad de la Información).	Sección 11	Constancias	Diego Gómez Marrón	Anual