



**PROTOCOLO DE DEBIDA DILIGENCIA A
TERCEROS DE
AMÉRICA MÓVIL, S.A.B. DE C.V. Y SUBSIDIARIAS**

Elaboró y Revisó	Autorizó	Vigente a partir de
ESB	DATM	1 de junio 2023



CONTENIDO

1. Introducción	3
2. Objetivo	4
3. Alcance	4
4. Definiciones	4
5. Lineamientos Generales	8
5.1. Clasificación de la Actividad Relevante - Nivel de Riesgo	9
A. Solicitud, Análisis de Información y Precalificación del Riesgo	9
B. Investigación de Gabinete	10
C. Determinación del Riesgo Preliminar	11
5.2. Resultados del Proceso de Debida Diligencia	11
A. En caso de NO existir de Hallazgos Relevantes	11
B. En caso de SÍ existir Hallazgos Relevantes	12
5.3. Elaboración y Mantenimiento de Expedientes	13
5.4. Actualización de Debida Diligencia	13
6. Supervisión y Verificación de Cumplimiento del Protocolo	14
7. Capacitación y Difusión	14
8. Cooperación y Coordinación	15
9. Sanciones	15
10. Portal de Denuncias	15
11. Dudas y Sugerencias	16



1. Introducción

América Móvil, S.A.B. de C.V., sus subsidiarias y filiales (en adelante “América Móvil” o “la Empresa”) confirman y formalizan su compromiso con los valores y principios de ética empresarial y con la lucha contra la ilegalidad.

Además, la Empresa considera relevante hacer énfasis en que una violación a una legislación en cualquiera de los países en los que América Móvil tiene presencia a través de sus Subsidiarias, puede originar sanciones civiles y penales, las cuales pueden actualizar desde multas hasta penas privativas de libertad.

Por estas razones, América Móvil ha desarrollado un Programa de Integridad y Cumplimiento, que incluye entre otros, un Código de Ética, varias Políticas internas, así como este Protocolo de Debida Diligencia a Terceros (en adelante el “Protocolo”), para prevenir y combatir la Corrupción y asegurar el cumplimiento normativo de la regulación que le sea aplicable a la Empresa.

Ahora bien, reconocemos que para que la Empresa pueda llevar a cabo sus operaciones y actividades cotidianas, se requiere interactuar con Terceros de diversa naturaleza para contratar u otorgar bienes y servicios. Esta interacción en ocasiones puede representar la adquisición de riesgos de diversa índole, (por ejemplo, legales, reputacionales, fiscales, financieros, etc.), derivado de múltiples factores que deben ser conocidos, analizados, clasificados, y en su caso, atendidos por la Empresa.

Por la razón expuesta en el párrafo anterior, es que América Móvil y sus Subsidiarias están convencidas en iniciar y mantener relaciones comerciales únicamente con Terceros que compartan e implementen en sus operaciones y nivel de trato comercial, el cumplimiento irrestricto del marco jurídico aplicable y el apego a los principios éticos que nos identifican. Por ello este Protocolo nos ayuda a:

- Identificar, analizar, evaluar y, en su caso, mitigar el riesgo que implica para la Empresa relacionarse con cada Proveedor, Distribuidor, o en general Tercero, sobre el Cumplimiento y respeto al marco legal de las materias que conforman el Programa de Integridad y Cumplimiento de América Móvil, previo a la contratación; o al inicio de cualquier tipo de relación; o bien durante ésta.
- Generar varios beneficios tanto para la Empresa como para la relación comercial con los Terceros, tales como:
 - La identificación de la existencia o inexistencia de Señales de Alerta o Hallazgos Relevantes respecto de antecedentes contrarios a los principios éticos bajo los cuales se rige la Empresa;
 - La protección de la Empresa, sus accionistas, empleados, administradores, inversionistas y socios comerciales frente a la existencia de alguna contingencia;
 - La creación y fortalecimiento de vínculos comerciales basados en principios éticos, que pueden generar relaciones a largo plazo.



2. Objetivo

El propósito de este Protocolo es proporcionar el marco general de los procedimientos que América Móvil y sus Subsidiarias deben observar para iniciar y/o mantener cualquier tipo de interrelación con algún Tercero, por medio de una oportuna Debida Diligencia con la finalidad de evitar relacionarse con personas o empresas que puedan generar un riesgo muy alto para la América Móvil o sus Subsidiarias en las materias que forman parte del Programa de Integridad y Cumplimiento de América Móvil.

3. Alcance

Este Protocolo es aplicable para todas las Áreas Comerciales de la Empresa que tienen bajo sus funciones y responsabilidad la selección y contratación de cualquier relación con cualquier Tercero, así como la operación cotidiana con éstos.

4. Definiciones

Área Comercial: Se refiere a cualquiera área perteneciente a la Empresa, de naturaleza operativa, de compra de insumos, solicitud de servicios y la que se encarga de vender, promocionar y posicionar los productos y servicios de la Empresa en el mercado, o cualquier otra área que tenga el contacto directo con los Terceros; ya sea en el inicio o durante la relación comercial.

Para efectos de este Protocolo así como de los Términos de Referencia, se entiende que en el Área Comercial convergen todas las áreas que contraten o tengan cualquier tipo de relación con Terceros, tales como: marketing, publicidad, ventas, relaciones públicas, atención al cliente, jurídico, entre otras.

Conflicto de Interés: Es una forma de Corrupción que consiste en una acción que puede estar indebidamente influenciada por un interés personal, familiar o de algún Proveedor. Existe un Conflicto de Interés cuando un Empleado o un Proveedor, guía sus decisiones o actuar en beneficio propio, el cual frecuentemente es de tipo económico o personal, contraponiéndose a la responsabilidad de actuar en beneficio de la Empresa cuando está representándola.

Constancia: Documento físico o electrónico que emiten de manera conjunta, quien condujo o facilitó la Evaluación y quien emitió la Recomendación en el cual se manifiesta que el Tercero Evaluado ha concluido el Procedimiento de Debida Diligencia, cumpliendo con los requisitos exigidos por las políticas de América Móvil, S.A.B. de C.V.

Contrato: Acuerdo entre dos o más personas para crear y transmitir derechos y obligaciones.

Corrupción: En el ámbito público es el abuso del poder para beneficio propio o de la Empresa, se presenta cuando se interactúa con Servidores Públicos o Entidades de Gobierno y se le conoce como Corrupción Pública. En el ámbito de los particulares es

Protocolo Debida Diligencia a Terceros

América Móvil



cuando se llevan a cabo acciones u omisiones encaminadas a obtener algún beneficio indebido para la Empresa, personal o para un Proveedor y se le conoce como Corrupción Privada.

Cosa de Valor: Cualquier tipo de beneficio económico o en especie, mencionando de forma enunciativa pero no limitativa los siguientes: dinero en efectivo o equivalentes de efectivo (títulos valor, vales de despensa, tarjetas de regalo, monederos electrónicos, etc.), préstamos, Regalos, premios, comidas y bebidas, viajes, Gastos de Entretenimiento, Hospitalidad, boletos de avión, descuentos en el precio de bienes o servicios, invitaciones a participar en viajes, ropa, joyas, ofertas o promesas de empleo personales o para Proveedores, cualquier tipo de concesión en un Contrato, producto o servicio así como la posibilidad o acuerdos para adquirir acciones de la compañía o de sus partes relacionadas.

Debida Diligencia o Evaluación: Proceso sistematizado de investigación acerca de elementos generales así como de los antecedentes de una empresa o persona física, accionistas o altos mandos de las empresas, que se realiza con el objeto de identificar, analizar, evaluar y en su caso mitigar, los riesgos reales o potenciales relacionados con las materias que conforman el Programa de Integridad y Cumplimiento de América Móvil. Dicho proceso se realiza de manera previa o posterior a entablar relaciones comerciales y/o firmar un Contrato.

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.

Evaluador Autorizado: Entidad de reconocida por la Oficialía de Cumplimiento de América Móvil que ha demostrado su competencia e imparcialidad para prestar los servicios de facilitación de la Debida Diligencia y que ha pasado por un proceso interno de Autorización.

Familiares: Deberá de entenderse hasta el tercer grado de consanguinidad. Es decir, serán considerados como familiares cercanos, hijos, hijas, cónyuges, padre, madre, abuelos, tíos, sobrinos y primos.

Gobierno: Conjunto de personas y organismos a los que institucionalmente les está confiado el ejercicio del poder político para dirigir, controlar y administrar una división político-administrativa. Incluye a los organismos descentralizados y a las empresas de participación estatal mayoritaria.

Hallazgos: Información relevante documentada, mediante la cual se puede clasificar el grado de riesgo de un Tercero, derivado de alguna práctica no ética o ilegal de conformidad con lo expuesto en el Programa de Integridad y Cumplimiento de América Móvil, así como en una la legislación aplicable.

Intermediarios: Son las personas físicas o morales que actúan en nombre y representación de la Empresa; realizan actividades de operación o comerciales. Los intermediarios pueden ser, por ejemplo: representantes de ventas, agentes aduanales, abogados, gestores, distribuidores, consultores, lobistas, contadores, entre otros. De igual forma incluye a todas las personas que tengan interacciones con entidades de Gobierno o Servidores Públicos y cuyas actividades sean realizadas en nombre de la Empresa.

Protocolo Debida Diligencia a Terceros

América Móvil



Lista Negra: Todo listado en la que se relacionan o identifican nombres de personas físicas o morales con en las que se les vincula con antecedentes violatorios a un marco jurídico o bien a litigios, sentencias, demandas, controversias, multas y sanciones en cualquier materia.

Lista de Vigilancia: Listados de entidades e individuos sancionados, restringidos o buscados por autoridades nacionales o internacionales. Estos listados son emitidos por agencias gubernamentales, organismos reguladores y organismos internacionales.

Nivel de Riesgo: Es la categorización (Bajo, Medio o Alto) con la que se clasifica al Tercero, de acuerdo al riesgo que puede representar al establecer una relación de negocios con la Empresa, de conformidad con los criterios emitidos por la Oficialía de Cumplimiento de América Móvil.

Oficialía de Cumplimiento Regional. Es el área responsable de ejecutar, vigilar y auditar el Programa de Integridad y Cumplimiento de América Móvil, en una región en la que operan Subsidiarias de la Empresa.

Oficialía de Cumplimiento de América Móvil: 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.

Se puede contactar o acceder la Oficialía de Cumplimiento, a través de la siguiente cuenta de correo: yocumplo@americamovil.com

Página de Cumplimiento de América Móvil o Micrositio: Plataforma informática creada o desarrollada por América Móvil, mediante la cual se lleva a cabo la Evaluación o Debida Diligencia, y a la cual se accede mediante la siguiente dirección electrónica: www.complianceamx.com .

PEP (Persona Políticamente Expuesta): Aquellos individuos que cumplen o a quienes se les han confiado funciones públicas prominentes, como por ejemplo los Jefes de Estado o de Gobierno, políticos de alto nivel, funcionarios gubernamentales o judiciales de alto nivel o militares de alto rango, ejecutivos de alto nivel de empresas Estatales, funcionarios de partidos políticos importantes. Comprende organismos descentralizados, empresas de participación estatal mayoritaria, fideicomisos públicos, órganos autónomos y partidos políticos.

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: Se refiere al Código de Ética de América Móvil, así como al conjunto de Políticas y Protocolos desarrollados y supervisados por la Oficialía de Cumplimiento de América Móvil que incluye de forma enunciativa mas no limitativa: (i) la elaboración de políticas y demás lineamientos de la Empresa para dar cumplimiento a la

Protocolo Debida Diligencia a Terceros

América Móvil



legislación vigente; (ii) la identificación, prevención y mitigación de los riesgos operativos y legales con el fin de garantizar un valor en la reputación 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.

Proveedor(es): Cualquier persona física o moral, pública o privada que suministra a la Empresa bienes y/o servicios para el cumplimiento de sus operaciones y objetivos, o bien que formen parte de la cadena de valor de América Móvil o que representen a la Empresa durante una interacción con otro Proveedor, un Gobierno o Servidores Públicos.

Recomendación: Conclusión del Proceso de Evaluación que emite el Oficial de Cumplimiento Regional o de América Móvil, en el que clasifica la relación que un Tercero tiene con la Empresa en función del grado de riesgo determinado y en la que establece un posicionamiento respecto del inicio, continuación o suspensión de una relación con un Tercero; así como en su caso, su sujeción a un Plan de Tratamiento de Riesgos.

Riesgo: Probabilidad de que ocurra un evento no deseado por la Empresa, cuyo el efecto o impacto represente una amenaza y/o vulnerabilidad para la Empresa.

Screening: Investigación de antecedentes en Listas Negras y Listas de Vigilancia. Para los efectos de este Protocolo y los Términos de Referencia, comprende las búsquedas en bases de datos electrónicas consideradas confiables por los Oficiales de Cumplimiento Regionales o el Oficial de Cumplimiento de América Móvil.

Servidor Público (nacional/ extranjero): Es la persona que tiene un cargo Público o es Empleado de una Entidad de Gobierno o cualquier otra unidad descentralizada de este o Empresa del Estado, ya sea electo o designado, representando a cualquier nivel de Gobierno federal, nacional, estatal o municipal; de manera enunciativa y no limitativa, a sus órganos legislativos, ministerios o secretarías, órganos judiciales, agencias de investigación y organismos. Así mismo, cualquier miembro perteneciente a algún partido político o candidato a cualquier puesto de elección popular. También se considera Servidor Público los funcionarios de organismos internacionales públicos (Banco Mundial, las Naciones Unidas, el Fondo Monetario Internacional).

Soborno: Es una forma de Corrupción que consiste en ofrecer, prometer u otorgar, así como exigir o aceptar cualquier beneficio indebido, ya sea en efectivo o en especie, directa o indirectamente a otra persona, con la finalidad de que dicha persona haga o deje de hacer algo para asegurar una ventaja indebida, u obtener, dirigir o retener negocios para una empresa particular.

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; que representen a la Empresa durante



una interacción con otro Tercero, un Gobierno o Servidores Públicos; o bien que se establezca cualquier tipo de relación con la Empresa.

Términos de Referencia. Se refiere al documento denominado “Términos de Referencia para Evaluadores”, emitido por la Oficialía de Cumplimiento de América Móvil, en el cual se establecen las reglas de operación del sistema de Evaluación o Debida Diligencia.

5. Lineamientos Generales

Todo Tercero debe ser evaluado a través de un proceso de Debida Diligencia, por un Evaluador Autorizado, por el Área Comercial de la Empresa o por la Oficialía de Cumplimiento correspondiente. Dicho proceso debe documentarse y desahogarse a través del Micrositio o Página de Cumplimiento de América Móvil.

Es responsabilidad del Área Comercial asegurar que cada Tercero con el que inicie o mantenga cualquier tipo de relación haya obtenido una Recomendación favorable derivado de haber desahogado un Proceso de Debida Diligencia.

Toda Debida Diligencia debe contener los siguientes elementos:

- La determinación del o los bienes o servicio(s) relevantes que el Tercero otorga o presta a la Empresa;
- La identificación y clasificación del Tercero en función del nivel de riesgo;
- El análisis y la evaluación del Tercero considerando la clasificación del nivel de riesgo determinado;
- Las conclusiones y recomendaciones realizadas por el Oficial de Cumplimiento correspondiente, con base únicamente en lo expuesto en el expediente de la evaluación; y
- En su caso, la toma de decisión justificada que realice el Área Comercial respecto del inicio o continuación con la relación comercial con el Tercero evaluado, tomando en consideración la Recomendación del Oficial de Cumplimiento.

La regla general es que todo Tercero debe sujetarse al Proceso de Debida Diligencia y éste se realice a través de un Evaluador Autorizado por la Oficialía de Cumplimiento de América Móvil, en cuyo caso, el costo de dicha revisión es por cuenta del Tercero o prospecto.

En casos específicos y debidamente justificados por el Área Comercial y aceptada por la Oficialía de Cumplimiento respectiva, el Proceso de Debida Diligencia puede ser realizado de manera interna.

En caso en la que una Subsidiaria tenga documentado y realice algún tipo de investigación, evaluación o análisis de Terceros en las materias contenidas en el Programa de Integridad y Cumplimiento de América Móvil, dicha evaluación debe sustituirse por la Debida Diligencia expuesta en este Protocolo y las Términos de Referencia.

En caso de que una Subsidiaria realice algún tipo de investigación, evaluación o análisis de Terceros en materias distintas a las contenidas en el Programa de Integridad y



Cumplimiento de América Móvil, la Subsidiaria debe realizar las acciones necesarias a efecto de garantizar que ambas evaluaciones se realicen mediante un solo proceso asegurando el cumplimiento de ambos objetivos de manera eficaz y eficiente.

5.1. Clasificación de la Actividad Relevante - Nivel de Riesgo

América Móvil y sus Subsidiarias reconocen que se relacionan con un vasto número de Terceros, cada uno con actividades que implican un nivel de riesgo diferente, determinado entre otras circunstancias, por su naturaleza, por el tipo de sociedad, ubicación, tipo de bienes o servicios que presta, el grado de cumplimiento a diversos marcos normativos o regulatorios, etc.

En este sentido, América Móvil y sus Subsidiarias han determinado que la manera más eficiente de identificar y controlar el riesgo que implica el involucramiento con las diversas actividades relevantes relacionadas con los Terceros, es a través de la clasificación del riesgo que implica cada actividad relevante. Esta clasificación está determinada mediante las siguientes categorías:

- Riesgo Bajo;
- Riesgo Medio; y
- Riesgo Alto.

Por otro lado, también se reconoce que el hecho de que las actividades relevantes que realicen los Terceros sean consideradas como de riesgo medio o alto no implica necesariamente que no se inicien, se mantengan o necesariamente se suspendan relaciones comerciales con ellos, sino que en estos casos, es necesario hacer una evaluación más detallada para analizar y en su caso establecer medidas mitigadoras que justifiquen el inicio, continuidad y en su caso fortalecimiento de dicha relación comercial.

Para el caso de Terceros con los que la Empresa ya hubiere iniciado una relación de negocio a la fecha del inicio de la vigencia de este Protocolo o cualquiera de sus modificaciones, el Área Comercial debe elaborar de manera conjunta con las Oficinas de Cumplimiento correspondientes y a la de América Móvil el “Programa de Implementación de Debidas Diligencias de Terceros”, con un enfoque basado en riesgos, en el que se observe la metodología categorización y selección de los Terceros cuya actividad relevante será sujeta a evaluación, así como el plazo en que el Área Comercial va a cumplir con la aplicación del Protocolo de Debidas Diligencias al 100% (cien por ciento) de los Terceros con los que se relaciona.

A. Solicitud, Análisis de Información y Precalificación del Riesgo

Para estar en posibilidad de llevar a cabo la clasificación correspondiente, es necesario que el Tercero provea de la información necesaria y suficiente, la cual se obtiene a través del llenado de los siguientes documentos:

- El Formato “Cuestionario de Recopilación de Datos para una Debida Diligencia”, que obra como Anexo “A” en los Términos de Referencia;



- El Formato “Certificado de Cumplimiento Normativo” que obra como Anexo “G” en los Términos de Referencia;
- El Formato de “Carta Declaración” que obra como Anexo “H” en los Términos de Referencia; y
- El Formato de “Declaración de No Conflicto de Intereses” que obra como Anexo “I” en los Términos de Referencia.

Con la información aportada por el Tercero, el Evaluador debe precalificar nivel del riesgo tomando en consideración los criterios específicos y homologados, determinados por la Oficialía de Cumplimiento de América Móvil, en función de la materia evaluada.

B. Investigación de Gabinete

Una vez que se ha identificado y precalificado la actividad relevante realizada por un Tercero, se debe iniciar el procedimiento de Investigación de Gabinete, el cual tiene como finalidad: **i)** confirmar la información obtenida y analizada a que se refiere el numeral anterior, así como; **ii)** realizar una búsqueda en diversos listados y complementar el resultado de la precalificación de cada una de las materias señaladas.

Para realizar esta investigación, la Evaluadora debe utilizar la metodología creada por la Oficialía de Cumplimiento de América Móvil, para estos efectos.

De ser necesario, el Oficial de Cumplimiento correspondiente puede solicitar al Evaluador que se llevan a cabo actividades o diligencias adicionales para poder identificar, aclarar o analizar con mayor detalle la existencia o inexistencia de algún Hallazgo Relevante, y en su caso tener mejores elementos para entender y determinar el grado de riesgo de la actividad que realiza un Tercero.

Las actividades o diligencias adicionales deben realizarse a costa del Evaluado y caso de que el Tercero a no asuma el costo o los términos y condiciones expuestos en este Protocolo, el Oficial de Cumplimiento de América Móvil y/o el Oficial de Cumplimiento correspondiente, así como el Área Comercial y en su caso la Dirección General de la Subsidiaria decidirán de manera justificada las acciones que se tomarán al respecto.

A través de la Investigación de Gabinete la Evaluadora recopila y analiza información comercial pública del Evaluado a efecto de:

- Corroborar su existencia física y legal;
- Identificar al Beneficiario Final o Beneficiario Controlador del Tercero;
- Obtener referencias, antecedentes y datos de procesos administrativos o judiciales que pudieran dar indicio de la existencia de un riesgo, tanto de la Empresa, sus accionistas; el Beneficiario Controlador y de sus Directivos Generales;
- Corroborar la existencia, aplicación y grado de madurez de los programas de integridad, códigos de ética o códigos de conducta, así como Políticas en las materias relevantes con los que cuente el Tercero; y la correspondencia de éstas con el Programa de Integridad y Cumplimiento de América Móvil; y
- Conocer la reputación pública con la que goza en el medio.



C. Determinación del Riesgo Preliminar

Con la Precalificación realizada y del resultado de la Investigación de Gabinete, el Evaluador debe emitir un “Reporte Preliminar de Debida Diligencia a Terceros”, que tiene el objetivo de determinar y justificar el grado de riesgo de las actividades relevantes de manera preliminar, de acuerdo con las siguientes categorías:

- Riesgo Bajo;
- Riesgo Medio; y
- Riesgo Alto.

Una vez emitido el “Reporte Preliminar de Debida Diligencia a Terceros”, la Evaluadora debe enviarlo, a través del Micrositio, al Oficial de Cumplimiento que corresponda a efecto de que éste pueda hacer los comentarios que considere pertinentes; así como al Área Comercial relevante para su conocimiento.

5.2. Resultados del Proceso de Debida Diligencia

A. En caso de NO existir de Hallazgos Relevantes

Cuando la Evaluadora determine en el “Reporte Preliminar de Debida Diligencia a Terceros” que NO existen Hallazgos Relevantes y por tanto la Actividad Relevante que realiza el sea clasificada como de Riesgo Bajo, la Evaluadora debe emitir el Proyecto de Recomendación en este sentido, de acuerdo con el procedimiento detallado en los Términos de Referencia, y enviar el Proyecto al Oficial de Cumplimiento correspondiente a través del Micrositio. El Área Comercial correspondiente tiene acceso en todo momento a este documento.

Si el Oficial de Cumplimiento correspondiente está de acuerdo con la información y el sentido de los documentos señalados en el párrafo anterior, debe emitir la Recomendación Definitiva y solicitar al Evaluador que elabore la “Constancia de Cumplimiento” utilizando el formato que obra en los Términos de Referencia.

La Constancia debe estar firmada cuando menos por el representante legal de la Evaluadora que desahogó el procedimiento de Evaluación y por el Oficial de Cumplimiento correspondiente que la autorizó y entregarse al Evaluado.

Una vez que el proceso de Debida Diligencia se ha completado satisfactoriamente y que las autorizaciones necesarias hayan sido obtenidas, la Dirección Jurídica y el Área Operativa o Comercial deben revisar que el Contrato con el Tercero incluya cláusulas de Cumplimiento que se señalan en los Términos de Referencia.

Para el caso de que exista una razón jurídica o de negocio que justifique la no inclusión de las cláusulas señaladas, deberá elaborarse un documento que explique las razones de esta situación, así como las medidas adoptadas para gestionar el riesgo específico. Este documento debe estar firmado por las Áreas involucradas en la toma de esta decisión, incluyendo el Oficial de Cumplimiento que corresponda y anexarse en el expediente del Tercero.



No debe iniciarse o mantener una relación comercial, ni deben realizarse solicitudes, pedidos u órdenes de compra o prestación de servicios a Terceros si dicha relación comercial: **i)** no está formalizada a través de la firma de un contrato con las cláusulas que se comentan en el párrafo anterior; y **ii)** no ha obtenido la Constancia respectiva, derivada del Proceso de Debida Diligencia.

B. En caso de SÍ existir Hallazgos Relevantes

Cuando la Evaluadora determine en el “Reporte Preliminar de Debida Diligencia a Terceros” que SÍ existen Hallazgos Relevantes y por tanto las actividades relevantes que presta el Evaluado deban ser clasificadas de Riesgo MEDIO o ALTO, la Evaluadora debe hacer del conocimiento al Oficial de Cumplimiento correspondiente a través del Micrositio, de acuerdo con el procedimiento detallado en los Términos de Referencia. El Área Comercial correspondiente tiene acceso en todo momento a este documento.

Una vez que el Oficial de Cumplimiento correspondiente manifieste estar de acuerdo con el contenido de dicho Reporte, la Evaluadora debe hacer del conocimiento del Evaluado la existencia de los “Hallazgos Relevantes” a efecto de que el Evaluado pueda realizar los comentarios, aclaraciones o rectificaciones que considere pertinentes, así como aportar la información que considere relevante.

Una vez que el Evaluado realice las manifestaciones, aclaraciones o aporte la información pertinente; o bien, transcurra el plazo que se señalan en los Términos de Referencia sin que el Evaluado se hubiera pronunciado al respecto, la Evaluadora debe emitir el Proyecto de Recomendación, de acuerdo con el procedimiento detallado en los Términos de Referencia, y enviar el Proyecto al Oficial de Cumplimiento correspondiente a través del Micrositio. El Área Comercial correspondiente tiene acceso en todo momento a este documento.

El Oficial de Cumplimiento, debe revisar el contenido del Proyecto señalado en el párrafo anterior, y si está de acuerdo con la información exhibida y la manera en que está expuesta, debe redactar sus Conclusiones debidamente justificadas, a manera de Recomendación la cual se debe emitir en el siguiente sentido:

- Es conveniente iniciar o continuar una relación comercial con el Tercero; o bien,
- Es conveniente iniciar o continuar una relación comercial con el Tercero adoptando medidas de mitigación y en su caso proponer un Plan de Tratamiento de Riesgo; o por el contrario,
- Se debe suspender o no iniciar la relación comercial existente.

En caso de que sea necesario llevar a cabo un procedimiento de Debida Diligencia adicional, éste se llevará a cabo a través del Evaluador Autorizado y el costo de dicha debe ser solventado por el Tercero. En caso de que el Tercero no asuma el costo o los términos y condiciones expuestos en este Protocolo, el Oficial de Cumplimiento de América Móvil y/o el Oficial de Cumplimiento correspondiente, así como, el Área Comercial y en su caso la Dirección General de la Subsidiaria decidirán de manera justificada las acciones que se tomarán al respecto.



Para el caso en que la Oficialía de Cumplimiento correspondiente y el Área Comercial consideren la pertinencia de un Plan de Tratamiento de Riesgos a efecto de continuar con la relación comercial mitigando el riesgo especificado, será obligación del Oficial de Cumplimiento correspondiente proponer y acordar los alcances de dicho “Plan de Tratamiento de Riesgo”.

En caso de que el desahogo o cumplimiento del Plan de Tratamiento de Riesgo implique un costo, éste debe ser asumido por el Tercero. En caso de que el Tercero no asuma el costo o los términos y condiciones expuestos en este Protocolo, el Oficial de Cumplimiento de América Móvil y/o el Oficial de Cumplimiento correspondiente, así como el Área Comercial y en su caso la Dirección General de la Subsidiaria decidirán de manera justificada las acciones que se tomarán al respecto.

5.3. Elaboración y Mantenimiento de Expedientes

El Área Comercial son responsables de asegurar que cada Tercero con el que inicie o mantenga una relación comercial cuente con un expediente, que contenga cuando menos con la siguiente información mínima y vigente:

- i. El “Reporte Preliminar de Debida Diligencia a Terceros”.
- ii. En su caso, el “Reporte de Debida Diligencia. Comentarios de Terceros”.
- iii. La “Recomendación del Oficial de Cumplimiento”.
- iv. La Constancia debidamente firmada por el Oficial de Cumplimiento correspondiente y por el Representante Legal de la Empresa Evaluadora, en el que obre el hecho de haber culminado con el proceso de Debida Diligencia correspondiente y su vigencia.
- v. En su caso, el Plan de Tratamiento de Riesgos.
- vi. En su caso, el desahogo o cumplimiento del Plan de Tratamiento de Riesgos.
- vii. La “Carta Declaración”.
- viii. La “Declaración de No Conflicto de Intereses”.
- ix. Copia del Contrato que justifique la relación contractual entre la Empresa y el Tercero, en el que se observen las cláusulas de aseguramiento de cumplimiento normativo y en su caso la potestad de realizar auditorías a Terceros para verificar el cumplimiento.

El tiempo de resguardo del expediente debe incluir el periodo de la relación de negocio y 10 años más a partir de la conclusión del mismo y pueden ser resguardado de manera electrónica en la Página de Cumplimiento de América Móvil.

Los expedientes de los Terceros se consideran de uso estrictamente confidencial, en términos del marco jurídico aplicable, por lo que debe salvaguardarse adecuadamente y su contenido no puede ser divulgado.

5.4. Actualización de Debida Diligencia

El proceso de Debida Diligencia y el expediente del Tercero debe actualizarse siguiendo los siguientes criterios:



- Respecto de Terceros clasificados con un Nivel de Riesgo Bajo, el Área Comercial, debe hacerla cada 3 (tres) años o previo a la renovación, modificación o novación de un Contrato.
- Respecto de Terceros clasificados con un Nivel Riesgo Medio o Alto, el Área Comercial, debe hacerla cada año o previo a la renovación, modificación o novación de un Contrato.

En caso de que exista cualquier situación de hecho que modifique o pudiera modificar la clasificación del Nivel de Riesgo de un Tercero con el que se tenga una relación de negocio, el Área Comercial debe solicitar la realización de un nuevo proceso de Debida Diligencia de acuerdo al Nivel de Riesgo identificado y tanto la razón del inicio del proceso como de su resultado debe documentarse y anexarse en el expediente del Tercero.

6. Supervisión y Verificación de Cumplimiento del Protocolo

La Oficialía de Cumplimiento y Auditoría Interna se encargarán de supervisar, vigilar y en su caso auditar el debido cumplimiento de las disposiciones señaladas en este Protocolo y evaluarán periódicamente su eficacia para realizar las actualizaciones necesarias para su óptimo funcionamiento.

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 actos de Corrupción.

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/>.

7. 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.



8. 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 los temas regulatorios que sean aplicables en las relaciones específicas con sus Proveedores y Terceros en el marco de la naturaleza comercial y considerando los riesgos y las obligaciones específicas impuestas en cada país.

De igual manera, las Subsidiarias deben asegurarse 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 Protocolos de Debida Diligencia a Terceros.

9. 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 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 este Protocolo, sin perjuicio de que dicho incumplimiento pueda ser sancionado en adición por la legislación aplicable y las autoridades competentes.

10. Portal de Denuncias

Para denunciar cualquier incumplimiento a este Protocolo 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 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 correo electrónico de denuncias, y enviará a los Comités de Ética de cada subsidiaria, las denuncias correspondientes para su debida investigación.

11. Dudas y Sugerencias

Si tienes alguna duda relacionada con este Protocolo o algún comentario o sugerencia, escríbenos al correo electrónico yocumplo@americamovil.com