américa móvil

INFORME DE SUSTENTABILIDAD

2019

CONTENIDO DEL INFORME

ACTUALIZANDO LA SUSTENTABILIDAD

CONECTANDO CON PRINCIPIOS

ACTIVANDO LA SEGURIDAD

COMPARTIENDO DESARROLLO

SUBIENDO LA CALIDAD DE VIDA

ANEXOS

CONTENIDO DEL INFORME

MENSAJE DEL DIRECTOR	3
PERFIL DE LA EMPRESA	5
ACTUALIZANDO LA SUSTENTABILIDAD	15
CONECTANDO CON PRINCIPIOS	35
ACTIVANDO LA SEGURIDAD	65
COMPARTIENDO DESARROLLO	73
SUBIENDO LA CALIDAD DE VIDA	86
ANEXOS	111

ALCANCE DEL INFORME

(102-12, 102-46, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56)

América Móvil ha publicado de manera anual un Informe de Sustentabilidad desde 2010. En él describimos nuestros logros referentes al medioambiente, a nuestros empleados y al desarrollo social de una manera clara y transparente con el fin de mejorar la comunicación con nuestros principales grupos de interés. Este informe incluye los resultados de América Móvil durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019. Fue redactado alineado a los Estándares de Reporte de GRI (*Global Reporting Initiative*), utilizando la opción básica "de acuerdo". A menos que se especifique lo contrario, reportamos información correspondiente a los 25 países donde operamos, los cuales hemos agrupado por región.

El contenido de este informe se basa en nuestras evaluaciones de materialidad, nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, así como la metodología sugerida por el Índice de Sustentabilidad de la Bolsa Mexicana de Valores. Para cumplir con nuestro compromiso de compartir información verdadera y transparente, Ernst & Young verificó varios de los indicadores incluidos en este informe. El alcance de los indicadores que estuvieron sujetos a verificación y el informe emitido por Ernst & Young se pueden encontrar en las secciones Índice de Contenidos GRI y Carta de Verificación Externa.

MENSAJE DEL DIRECTOR

(102-14)

Estamos convencidos de que empoderar a las personas a través de la conectividad, ofreciendo soluciones que permitan a los clientes alcanzar sus propios objetivos, mientras trabajamos en conjunto con nuestra cadena de valor para hacer negocios de una manera ética y amigable con el medio ambiente, es la mejor manera de proveer valor a nuestros grupos de interés y accionistas en el largo plazo.

En América Móvil estamos comprometidos a construir un mejor futuro a través de la conectividad. Por eso, hemos construido redes confiables que promueven el desarrollo económico, la educación, la salud, la cultura, la reducción de los impactos ambientales, la igualdad y la inclusión a través de la innovación y el desarrollo tecnológico. Continuamos invirtiendo para que nuestra infraestructura, productos y servicios permitan la transformación digital que nuestros usuarios requieren, tanto a nivel personal como profesional, para satisfacer sus crecientes necesidades de comunicación.

Nuestra estrategia "Sustentabilidad Inteligente" asegura que nuestra visión de negocio se mantiene a la vanguardia y alineada con las mejores prácticas internacionales. Además, nuestro Comité Ejecutivo de Sustentabilidad Corporativa lidera los esfuerzos hacia la consecución de nuestros Objetivos de Sustentabilidad 2020, de acuerdo con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Continuamos implementando iniciativas corporativas para reducir nuestro impacto ambiental con el fin de contribuir a la mitigación del cambio climático. Por esta razón, nos unimos a los esfuerzos de las Naciones Unidas y GSMA para contribuir a limitar el calentamiento global a 1.5° C hacia el 2030, y convertirnos en carbono neutral para 2050.

Aunado a lo anterior, trabajamos todos los días con nuestros directores, empleados, proveedores, distribuidores y contratistas para promover nuestros valores y principios éticos, a fin de fortalecer la buena reputación que hemos construido a lo largo de nuestra historia y mantener nuestra posición de liderazgo en la industria. Alineamos a nuestra cadena de valor con las mejores prácticas de ética y sustentabilidad a través de nuestra "Política de Integridad Comercial" y el sitio web de capacitación.

Durante 2019, avanzamos en la promoción de nuestras políticas de Diversidad e Inclusión, Derechos Humanos y Anticorrupción. Adicionalmente, hicimos amplias campañas de comunicación y divulgación para promover nuestro Código de Ética y el uso del Portal de Denuncias de América Móvil.

La implementación de las mejores prácticas "*ESG*" dentro de nuestra Empresa ha sido posible gracias a la dedicación de todos nuestros colaboradores, así como de nuestra red de proveedores y distribuidores. Es con su talento, conocimiento, profesionalismo y compromiso que hemos logrado avanzar en el cumplimiento de nuestros objetivos, lo que nos distinguió como la Compañía número uno en el Índice de Sustentabilidad de la Bolsa Mexicana de Valores en 2019 y nos incluyó en el Índice de Sustentabilidad Dow Jones Latinoamérica (*DJSI MILA Pacific Alliance*), el cual reconoce a las empresas líderes en sustentabilidad en la región.

Todavía queda mucho por hacer, pero nos estamos moviendo en la dirección correcta y a buen ritmo. Creemos firmemente que trabajar de manera ética y siendo ambientalmente responsables es la mejor manera de proporcionar valor a nuestros grupos de interés y accionistas en el largo plazo. Nos enfocamos en crear valor al estar a la altura de nuestros valores.

Por último, me gustaría decir que agradecemos la confianza de nuestros accionistas, que nos ha permitido seguir creciendo de forma rentable en un sector altamente competitivo.

Daniel Hajj Aboumrad
CEO de América Móvil

PERFIL DE LA EMPRESA

(102-1, 102-4)

América Móvil ha sido durante muchos años consecutivos la empresa líder en servicios integrados de telecomunicaciones en América Latina, así como la compañía de telecomunicaciones más grande a nivel mundial en términos de accesos totales, excluyendo a China e India. Ofrecemos soluciones innovadoras de comunicación a través de nuestra cartera de servicios de valor agregado y nuestra plataforma de comunicaciones de clase mundial. América Móvil tiene presencia en 25 países en América y Europa.

PRESENCIA DE LA EMPRESA

En América Latina, América Móvil opera bajo nuestras marcas de telecomunicaciones Telcel, Telmex y Claro. En Europa operamos bajo la marca A1 a través de Telekom Austria Group, y en Estados Unidos bajo TracFone. También ofrecemos servicios B2B a través de nuestra división de servicios de marketing y call-centers: CMI, Telvista y BrasilCenter.

Con el fin de hacer frente a los desafíos del nuevo entorno digital, nuestras empresas Claro Enterprise Solutions y Global Hitss desarrollan soluciones integrales que facilitan la productividad, la eficiencia de costos, la eficiencia energética y la conectividad diaria con nuestros clientes. De igual manera, ofrecemos contenidos para diferentes públicos a través de América Móvil Contenido, que incluye Claro Video, Claro Música, Claro Sports, Uno TV, Editorial Contenido, iMúsica, entre otras marcas.

El 24 de enero completamos la adquisición de Telefónica Móviles Guatemala, S.A. Con esta transacción, consolidamos y fortalecemos nuestra posición como uno de los principales proveedores de servicios de telecomunicaciones en Centroamérica para seguir ofreciendo servicios integrados de telecomunicaciones y para proporcionar servicios de nueva generación, incluyendo 5G.

El 18 de diciembre completamos la adquisición del 100% de Nextel Brasil de NII Holdings. Con esta transacción, continuaremos construyendo nuestra posición de mercado consolidando nuestras operaciones como uno de los principales proveedores de servicios de telecomunicaciones en Brasil, fortaleciendo nuestra capacidad de red móvil, portafolio de espectro y posición de mercado en el segmento de pospago, particularmente en las ciudades de São Paulo y Río de Janeiro.

PRINCIPALES MARCAS Y NEGOCIOS EN LOS PAÍSES DONDE OPERAMOS

(102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-6)

- **Principales marcas**
- **Principales negocios**
- **Participación Accionaria**
- **Número de accesos** (en miles)
- **Porcentaje de operación** (millones de accesos)

- **Servicios inalámbricos de voz, datos y de valor agregado**(1)
- **Banda ancha fija de voz, datos y servicios de TI**(2)
- **TV de paga**
- **Servicios de OTT**(3)

(1) Incluye servicios de comunicación por voz y roaming internacional, servicios de interconexión y terminación, SMS, MMS, correo electrónico, navegación móvil, entretenimiento y aplicaciones de juegos.
(2) Incluye llamadas locales, nacionales e internacionales de larga distancia.
(3) Incluye ClaroVideo y ClaroMúsica.
(4) Servicios prestados por filiales no concesionarias.

ESTADOS UNIDOS

TracFone	●	100.00%	20,876	6%

MÉXICO (OFICINAS CORPORATIVAS)

Telcel		100.00%	98,910	28%
Telmex Infinitum	● ● ● (4)	98.80%		
Sección Amarilla		100.00%		
Telvista		90.00%		

CENTROAMÉRICA

Guatemala	Claro	● ● ● ●	99.30%	19,897	6%
El Salvador	Claro	● ● ● ●	95.80%		
Honduras	Claro	● ● ● ●	100.00%		
Nicaragua	Claro	● ● ● ●	99.60%		
Costa Rica	Claro	● ● ● ●	100.00%		
Panamá	Claro	● ● ● ●	100.00%		

REGIÓN ANDINA

Ecuador	Claro	● ● ● ●	100.00%	22,153	6%
Perú	Claro	● ● ● ●	100.00%		

AUSTRIA Y EUROPA DEL ESTE *

Austria	A1	● ● ● ●			
Bielorrusia	A1	● ● ● ●			
Bulgaria	A1	● ● ● ●			
Croacia	A1	● ● ● ●	51.00%	27,439	8%
Macedonia	A1	● ● ●			
Serbia	A1	●			
Eslovenia	A1	● ● ● ●			

** El proceso de homologación de las marcas dentro de A1 Telekom Austria Group que fue aprobado en 2017, continuó en 2019 con el exitoso lanzamiento de la marca A1 en Bielorrusia y Macedonia del Norte. Este proceso concluirá en 2020 con un cambio de denominación de la marca utilizada en Serbia.*

CARIBE

República Dominicana	Claro	● ● ● ●	100.00%	8,772	2%
Puerto Rico	Claro	● ● ● ●	100.00%		

COLOMBIA

Claro		● ● ● ●	99.40%	38,717	11%

BRASIL

Claro		● ● ● ●	98.50%	88,536	25%

CONO SUR

Argentina	Claro	● ● ● ●	100.00%	34,021	9%
	Telmex		100.00%		
Chile	Claro		100.00%		
	Telmex		100.00%		
Paraguay	Claro	● ● ● ●	100.00%		
Uruguay	Claro	● ●	100.00%		

TOTAL

359,323	100%

MILLONES DE ACCESOS

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	**2019**
Móvil	270	289	286*	281	279	276	278
Líneas fijas, banda ancha y TV de paga	69	78	81	83	83	84	81

**Nota: A partir de 2015, tenemos una política de CHURN de prepago para cancelar automáticamente las líneas que no muestran actividad durante un período específico (establecido para cada operación); en consecuencia, a partir de ese mismo año, registramos una disminución en el número de accesos de servicios móviles.*

Al 31 de diciembre de 2019, América Móvil tenía

359 MILLONES DE ACCESOS

278 MILLONES DE SUSCRIPTORES MÓVILES (VOZ Y DATOS), Y 81 MILLONES DE UNIDADES GENERADORAS DE INGRESOS (UGIs[1]).

[1] Las UGIs de los servicios fijos comprenden el número de cuentas fijas de servicios de voz, datos y TV de paga (que incluyen el número de servicios de ambas modalidades de televisión de paga, así como de ciertos otros servicios digitales).

INFRAESTRUCTURA

(203-1)

En América Móvil nos esforzamos continuamente para expandir y mejorar nuestra infraestructura, incorporando tecnología de vanguardia, para ofrecer a nuestros clientes las mejores soluciones de conectividad disponibles en la actualidad.

Nuestros esfuerzos se han centrado en la construcción de la mejor red de fibra óptica de América Latina, con el fin de poder llevar datos y servicios de larga distancia desde Argentina hasta la frontera sur de Estados Unidos[1] y de regreso. Nuestro cable submarino tiene una capacidad de más de 189 mil km, incluyendo el cable submarino AMX-1 con una extensión de 17,500 km que conecta Estados Unidos con Centroamérica y Sudamérica con 11 puntos de anclaje y proporciona conectividad internacional a todas nuestras subsidiarias en estas áreas geográficas. La capacidad de transmisión del cable submarino es de 90 Tbit/segundo.

Cuando opera a plena capacidad, el cable es capaz de procesar más de 1.12 mil millones de llamadas simultáneamente, transmitir 11 millones de canales HD al mismo tiempo y descargar 22 millones de canciones por segundo.

Comprometidos con el crecimiento continuo de nuestra infraestructura para impulsar los servicios de comunicación en el Pacífico Latinoamericano, estamos trabajando en colaboración con Telxius para instalar un nuevo cable submarino. La capacidad inicial del nuevo sistema será de 108 Tbit/segundo, con seis pares de fibras y la latencia más baja de Guatemala a Chile. Esperamos que el cable submarino esté listo para funcionar a finales de 2020. También, contamos con más de 923 mil kilómetros de cable de fibra óptica terrestre. Nuestra red pasa por aproximadamente 79 millones de hogares.

[1] *América Móvil no posee red de telecomunicaciones móviles ni concesiones de espectro móvil en Estados Unidos. En su lugar, compramos tiempo aire a través de acuerdos con proveedores de servicios móviles y revendemos el tiempo aire a nuestros clientes.*

Además, tenemos 256,514 radiobases con tecnologías 2G, 3G, 4G o 4.5G (de las cuales, aproximadamente el 68% tienen capacidad 3G, 4G y 4.5G) en toda América Latina y Europa.

Adicionalmente, continuamos expandiendo nuestra cobertura y mejorando la calidad y velocidad de nuestra red, con una serie de microceldas y soluciones para interiores.

Contamos con 30 centros de datos en 11 países, 18 en América Latina y 12 en Europa, para administrar una serie de soluciones en la nube, por ejemplo, Infraestructura como Servicio ("IAAS"), Software como Servicio ("SAAS"), soluciones de seguridad y comunicaciones unificadas.

Nuestra red de satélites operada por Star One, constituye la red satelital más amplia de América Latina, al cubrir a México, los Estados Unidos, Centroamérica y Sudamérica. Utilizamos estos satélites como fuente de capacidad para el servicio de televisión de paga con tecnología de transmisión directa a los hogares (DTH) Claro TV en Brasil, así como para prestar otros servicios DTH, enlazar sus redes celulares, transmitir señales de video y prestar servicios de redes empresariales. En 2015 y 2016, la Compañía lanzó los satélites el Star One D1 y el Star One C4 para reemplazar dos satélites que contaban con capacidad limitada.

También continuamos trabajando en la habilitación de nuestras funciones de Red Virtual con el objetivo de reemplazar la infraestructura física existente, para mejorar el rendimiento general, así como nuestra disponibilidad, flexibilidad y escalabilidad, al tiempo que nos permite reducir costos y energía y asignar recursos de red bajo demanda. Con todas estas mejoras y esfuerzos, ahora tenemos una red redundante y resiliente con capacidad suficiente para atender cualquier incremento imprevisto de demanda.

Al 31 de diciembre de 2019, invertimos

151,800 MILLONES DE PESOS,

lo que nos permitió aumentar nuestra red, ampliar nuestra capacidad y actualizar nuestros sistemas para operar con la tecnología más moderna.

A través de nuestras plataformas convergentes, ofrecemos productos de voz, vídeo y datos de alta calidad.

INFORME DE SUSTENTABILIDAD 2019

CONTENIDO DEL INFORME

MENSAJE DEL DIRECTOR

PERFIL DE LA EMPRESA

ACTUALIZANDO LA SUSTENTABILIDAD

CONECTANDO CON PRINCIPIOS

ACTIVANDO LA SEGURIDAD

COMPARTIENDO DESARROLLO

SUBIENDO LA CALIDAD DE VIDA

ANEXOS

DESEMPEÑO ECONÓMICO

(201-1)

	2018	2019	
	Millones de Pesos (MXN)	Millones de Pesos (MXN)	Millones de Dólares (USD)
Valor Económico Generado	1,038,208	1,007,348	53,454
Valor Económico Distribuído	983,691	937,034	49,723
Valor Económico Retenido*	54,517	70,313	3,731

** Considerando que el valor económico retenido es igual al beneficio neto anual.*

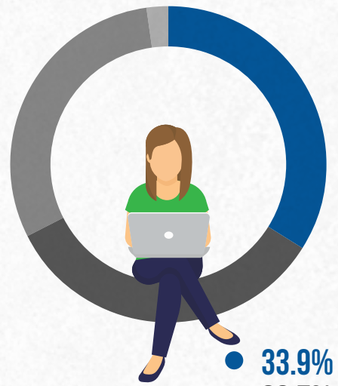
(102-7,102-45)

NOTA: PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE NUESTRO DESEMPEÑO FINANCIERO, DÉ CLIC AQUÍ.

CENTROS DE DATOS:

	2018	2019
Argentina	1	1
Brasil	4	4
Chile	1	1
Colombia	2	3
Ecuador	1	1
México	2	4
Perú	2	2
República Dominicana	2	2
Austria	4	4
Bulgaria	6	6
Bielorrusia	2	2
Total	27	30

PORCENTAJE DE INGRESOS POR SERVICIO[1]:



- 33.9% Paquete Fija[2]
- 33.7% Prepago Móvil
- 30.2% Pospago Móvil
- 2.2% Voz Fija

[1] *No incluye ingresos procedentes de otras empresas de telecomunicaciones, como interconexión y roaming.*
[2] *Incluye banda ancha fija, TV de paga y voz fija, en paquetes de doble y triple play.*

CONTENIDO DEL INFORME
MENSAJE DEL DIRECTOR
PERFIL DE LA EMPRESA
ACTUALIZANDO LA SUSTENTABILIDAD
CONECTANDO CON PRINCIPIOS
ACTIVANDO LA SEGURIDAD
COMPARTIENDO DESARROLLO
SUBIENDO LA CALIDAD DE VIDA
ANEXOS

NUESTRA MISIÓN

Nuestra misión consiste en asegurar que la población de cada uno de los países en donde operamos tenga acceso a productos y servicios de alta calidad con la más avanzada tecnología en telecomunicaciones, para acercar cada día a tantas personas como nos sea posible, generando un impacto positivo en sus vidas.

NUESTRA VISIÓN

Nuestra visión es preservar nuestro liderazgo en la industria de las telecomunicaciones, y seguir siendo un agente de cambio al proporcionar servicios de conectividad y alta tecnología en todos los países en los que operamos. Reafirmamos nuestro compromiso con nuestros clientes, empleados, socios comerciales y accionistas.

NUESTRA ESTRATEGIA

Para lograr nuestra misión implementamos estrategias para seguir siendo líderes en los mercados en los que operamos. Buscamos ofrecer a nuestros clientes productos y servicios innovadores de la más alta calidad y tecnología, por lo cual invertimos en nuestras redes para incrementar su capacidad y cobertura. Asimismo, incorporamos nuevas tecnologías que nos permiten ser más eficientes, cuidar nuestro entorno y mejorar la experiencia de nuestros usuarios.

NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS

(102-16)

Nuestros valores y principios de ética empresarial son las cualidades que nos distinguen y nos orientan. Los ponemos en práctica a diario como eje fundamental de nuestra cultura de excelencia, productividad y liderazgo.

HONESTIDAD

Estamos comprometidos con los más altos estándares éticos. Debemos actuar con honestidad e integridad en todo momento. Conducirnos con integridad genera seguridad y confianza entre nosotros mismos y en las relaciones con nuestros clientes, proveedores y otros socios comerciales. También fomenta el respeto a nuestra organización y nos permite ser exitosos.

CREATIVIDAD EMPRESARIAL

Creemos en la creatividad empresarial como un medio para dotar a la sociedad de elementos suficientes para brindar respuestas a los problemas que aquejan a los países en los que participamos, y la impulsamos en nuestras actividades diarias.

LEGALIDAD

Nuestra actividad se rige por la normatividad aplicable en todos los países en donde operamos. Acatamos y cumplimos con todas esas leyes, reglamentos y demás disposiciones vigentes en cada uno de nuestros mercados. Aspiramos a ser reconocidos como una empresa que opera en todo momento dentro de un marco de legalidad. Acatamos nuestras políticas internas.

DESARROLLO HUMANO

Estamos convencidos del potencial ilimitado de las personas, en su crecimiento personal y profesional. Por eso respetamos y promovemos los derechos humanos en todas nuestras actividades.

PRODUCTIVIDAD

Estamos comprometidos con la calidad y optimización de nuestros procesos productivos mediante el control de nuestros costos y gastos, apegándonos para ello a los más altos estándares de la industria.

AUSTERIDAD

Cuidamos los bienes de nuestra empresa como si fueran propios. Son producto de nuestro trabajo y están comprometidos en beneficio de nuestros clientes y de nuestra sociedad.

RESPETO

Valoramos a todos nuestros empleados, clientes, proveedores y demás socios comerciales; respetamos los derechos humanos y tratamos a todos por igual. No toleramos forma de discriminación alguna y estamos abiertos a distintas culturas, costumbres y creencias, ya que éstas enriquecen a nuestra comunidad corporativa.

OPTIMISMO Y ACTITUD POSITIVA

Estamos convencidos de que una actitud positiva y optimista frente a la adversidad, es clave para solucionar los problemas.

SUSTENTABILIDAD

Nuestro compromiso es ser un agente de cambio que promueve la inclusión, el desarrollo económico y el bienestar en los países en los que operamos, buscando siempre un balance entre los aspectos económicos, sociales y ambientales de nuestras operaciones. Es por ello, que buscamos cumplir con las mejores prácticas nacionales e internacionales en la materia.

NUESTROS OBJETIVOS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- **Incrementar nuestro NPS[1].** Monitoreamos la satisfacción de nuestros clienters utilizando el NPS (*Net Promoter Score*) a fin de mantener y aumentar el nivel de recomendación de nuestros clientes.
- **Mantener nuestras tasas de cancelación (CHURN)[2].** Buscamos mantener la lealtad de los clientes; a través del CHURN identificamos el porcentaje de los usuarios que abandonan nuestros servicios.
- **Mejorar el nivel de calidad de nuestros servicios.** Invertimos constantemente en infraestructura de red mejorando la experiencia de comunicación y navegación móvil.

CRECIMIENTO

- **Incrementar nuestra base de suscriptores.** Creemos que el ofrecer productos y servicios de alta calidad nos permitirá incrementar la base de nuestros suscriptores.
- **Cumplir presupuesto de ingresos por servicio.** Trabajamos constantemente en la identificación de nuevas oportunidades de negocio que mejoren el servicio al cliente con el fin de alcanzar nuestro presupuesto de ingresos.

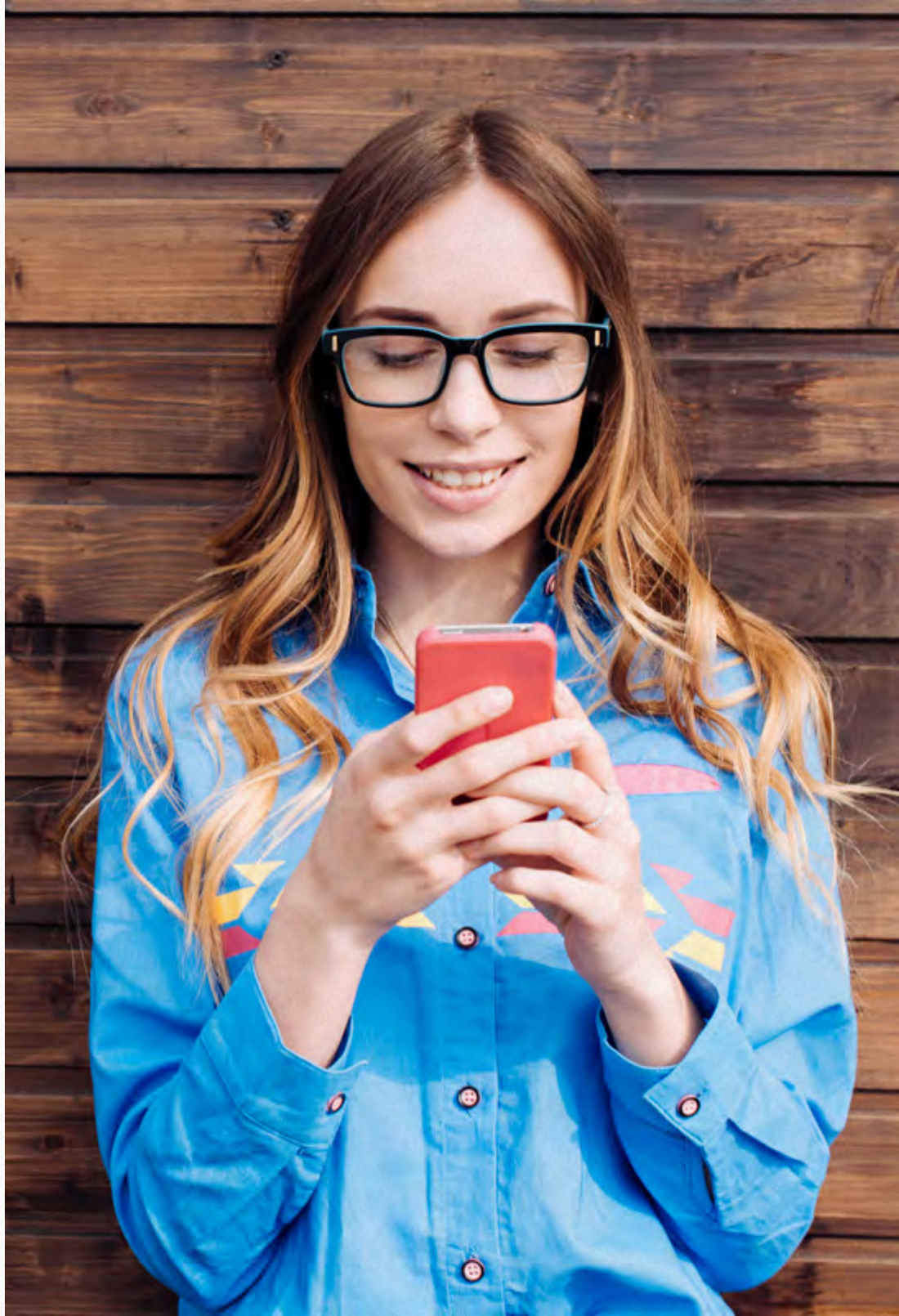
LIDERAZGO

- **Aumentar la cuota de mercado.** Promover el trabajo en equipo en todas las divisiones es clave para mantener e incrementar el liderazgo de mercado que nos ha caracterizado.
- **Implementar nuestra estrategia de transformación digital.** Acelerar la innovación empresarial a través de una plataforma tecnológica que apoya la estandarización de los procesos, así como la mejora en eficiencia y calidad de los mismos, nos permite adaptarnos y anticiparnos a los retos de un mercado en constante cambio.

RENTABILIDAD

- **Incrementar el EBITDA.** Gestionar los recursos de manera eficiente nos permite alcanzar nuestros resultados proyectados cada año.

[1] *Indicador que mide la diferencia entre el total de los suscriptores que recomiendan nuestros servicios y aquellos que no.*
[2] *Tasa de cancelación. La proporción de suscriptores móviles desconectados durante un período determinado con respecto al número de suscriptores al comienzo de ese período.*



EL DESAFÍO

El desafío para nuestra industria es que la realidad está cambiando constantemente, lo que exige una modernización continua de nuestra infraestructura. Por lo tanto, continuaremos enfocando nuestros esfuerzos y recursos a atender este reto.

La evolución tecnológica ha generado un crecimiento exponencial de la conectividad y el tráfico de datos en todo el mundo. Según los datos de Cisco, en 2020 habrá 4,500 millones de usuarios de Internet y 50 mil millones de conexiones. Además, cada vez que se conecta un nuevo dispositivo, como un coche o un televisor, las conexiones potenciales crecerán en otros 50 mil millones, ya que cada objeto tiene la capacidad de interactuar con los demás. Asimismo, en 2022 se espera que haya más de 29 millones de dispositivos conectados en todo el mundo, 18 millones de los cuales estarán asociados con el Internet de las Cosas (IoT).

Es en este nuevo ecosistema digital donde convergen los servicios IoT, los servicios basados en la nube, los servicios de *Big Data*, el análisis de la información, el comercio electrónico, los servicios *Over the Top* (OTT) y la Inteligencia Artificial, entre otros. Para que estos funcionen bien, tienen que estar conectados en todo momento y la latencia debe de ser igual a cero. Por esta razón, es crucial que tengamos suficiente capacidad y la infraestructura necesaria para que nuestra red pueda atender el volumen de transacciones y el tráfico de datos que estos exigen.

Asimismo, nos estamos transformando internamente para atender las nuevas necesidades del mercado, asignando recursos para investigar y desarrollar nuevos procedimientos, áreas y servicios. Para lograrlo, estamos incorporando la Metodología Ágil en algunos de nuestros procesos y equipos de trabajo.

Más allá de eso, estamos trabajando en ampliar nuestra oferta de servicios y soluciones con el fin de continuar el proceso de transformación de una empresa tradicional de telecomunicaciones a una que ofrece sus propios productos y servicios únicos para la nueva era digital.

CONTENIDO DEL INFORME
MENSAJE DEL DIRECTOR
PERFIL DE LA EMPRESA
ACTUALIZANDO LA SUSTENTABILIDAD
CONECTANDO CON PRINCIPIOS
ACTIVANDO LA SEGURIDAD
COMPARTIENDO DESARROLLO
SUBIENDO LA CALIDAD DE VIDA
ANEXOS

ACTUALIZANDO LA SUSTENTABILIDAD

La sustentabilidad es una prioridad para América Móvil. Al incorporar la sustentabilidad en la toma de decisiones estratégicas en nuestras operaciones diarias, estamos seguros de que podemos mantener nuestro liderazgo en el mercado. En 2019, hicimos esfuerzos significativos para implementar nuestra estrategia de sustentabilidad y conseguir un conjunto de objetivos que nos ayudarán a contribuir mejor al desarrollo económico, social y cultural en las comunidades donde tenemos presencia.

Hemos estado trabajando en la actualización de nuestra estrategia de sustentabilidad desde 2017. Nuestro recorrido ha incluido un análisis de materialidad a profundidad, el cual nos ha permitido identificar los temas prioritarios para nuestros grupos de interés, la integración de un Comité Ejecutivo de Sustentabilidad Corporativa, la definición de una estrategia de sustentabilidad, el establecimiento de una primera fase de los objetivos de 2020, y la implementación de iniciativas corporativas a lo largo de todas nuestras operaciones.

La estrategia consta de cuatro pilares:

- **Desarrollo,** dado que los productos y servicios que ofrece América Móvil pueden ser un catalizador relevante de crecimiento personal y promotor de la actividad económica en las comunidades donde operamos.
- **Seguridad,** porque los productos y servicios de América Móvil, así como los proyectos en los que participa, ayudan a mejorar la seguridad de las personas y las comunidades, ya sea directa o indirectamente.
- **Calidad de vida,** considerando que los productos y servicios que ofrece América Móvil ayudan a las personas a disfrutar de más tiempo libre, mejorar su salud y bienestar, y mantenerse más conectadas con sus seres queridos.
- **Principios,** valores y gestión de la Ética en América Móvil aseguran que la Empresa tenga una reputación significativa, que buscamos extender a lo largo de nuestra cadena de valor.

PARA DESARROLLAR LA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD DE AMÉRICA MÓVIL SEGUIMOS VARIOS LINEAMIENTOS Y METODOLOGÍAS, COMO ISO 26000, SA8000, RobecoSAM, GRI Y LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS, ENTRE OTROS.

(102-12)

SUSTENTABILIDAD INTELIGENTE

CONECTANDO CON PRINCIPIOS

La gestión de valores y de la ética de América Móvil asegura que la Empresa tenga una buena reputación. Esto incluye trabajar con nuestros proveedores, distribuidores, contratistas y empleados.

Indicadores relacionados:

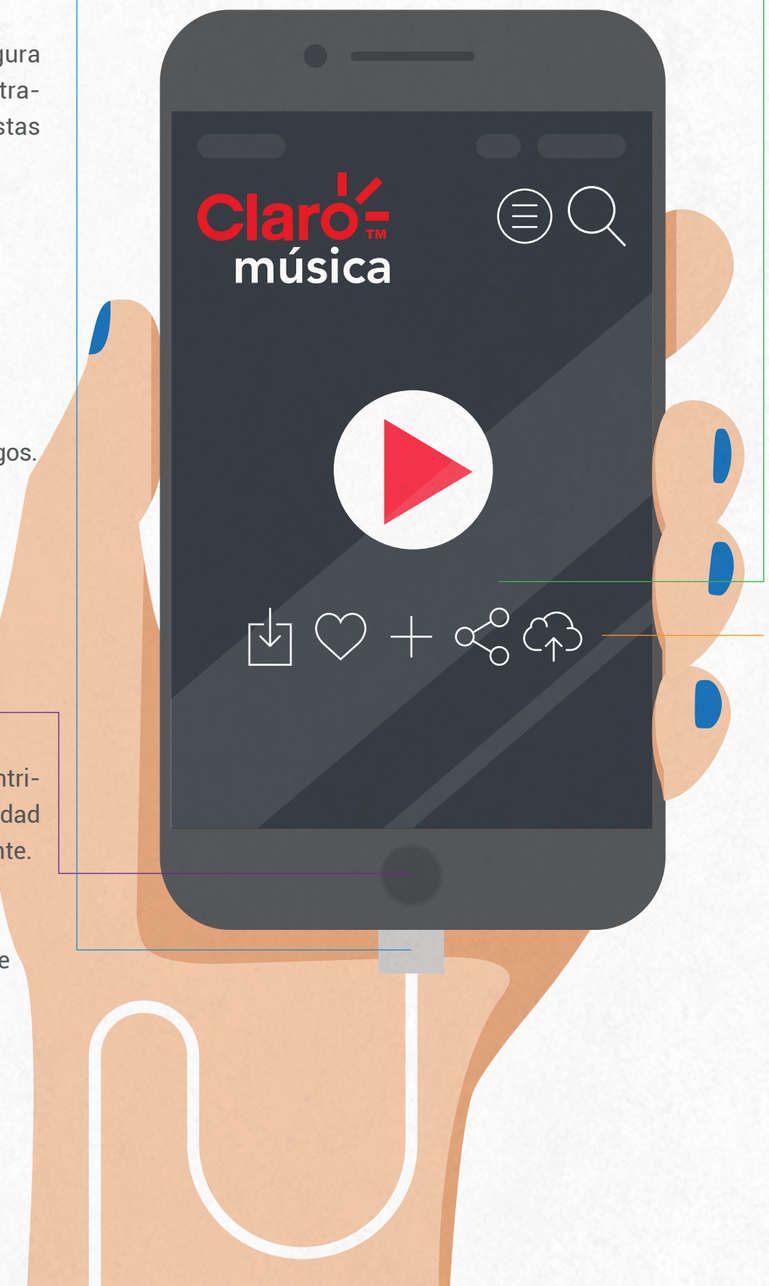
- Ética y el Gobierno Corporativo.
- Desarrollo del talento.
- Atracción y retención de talento.
- Servicio al cliente y satisfacción.
- Promoción de la innovación.
- Gestión de la cadena de valor y minimización de los riesgos.
- Participación de los grupos de interés.
- Relación con asociaciones y organizaciones.
- Clima organizacional.

ACTIVANDO LA SEGURIDAD

Los productos, servicios y proyectos de América Móvil contribuyen a la libertad de expresión y a la mejora de la seguridad de las personas y las comunidades, directa o indirectamente.

Indicadores relacionados:

- Dispositivos y soluciones de seguridad para personas e industrias.
- Seguridad de la información.
- Privacidad de la información y las comunicaciones.
- Respuesta ante emergencias y desastres naturales.



COMPARTIENDO DESARROLLO

Los productos y servicios de América Móvil pueden convertirse en un fuerte conductor y/o catalizador de la actividad económica y el crecimiento personal.

Indicadores relacionados:

- Capacitación a través de aprende.org.
- Reducción de la brecha digital.
- Servicios financieros.
- Promoción del emprendimiento.
- Desarrollo de pequeños proveedores.
- Voluntariado.
- Trabajos locales.

SUBIENDA LA CALIDAD DE VIDA

Los productos, servicios y proyectos de América Móvil ayudan a las personas a tener más tiempo libre, gozar de mejor salud y estar mejor conectados con sus seres queridos.

Indicadores relacionados:

- Menores emisiones.
- Reciclaje.
- Servicios de salud basados en la nube y en dispositivos.
- Proyectos de conectividad en comunidades vulnerables.
- Reducción de las emisiones a través de soluciones digitales.
- Programas de conservación.

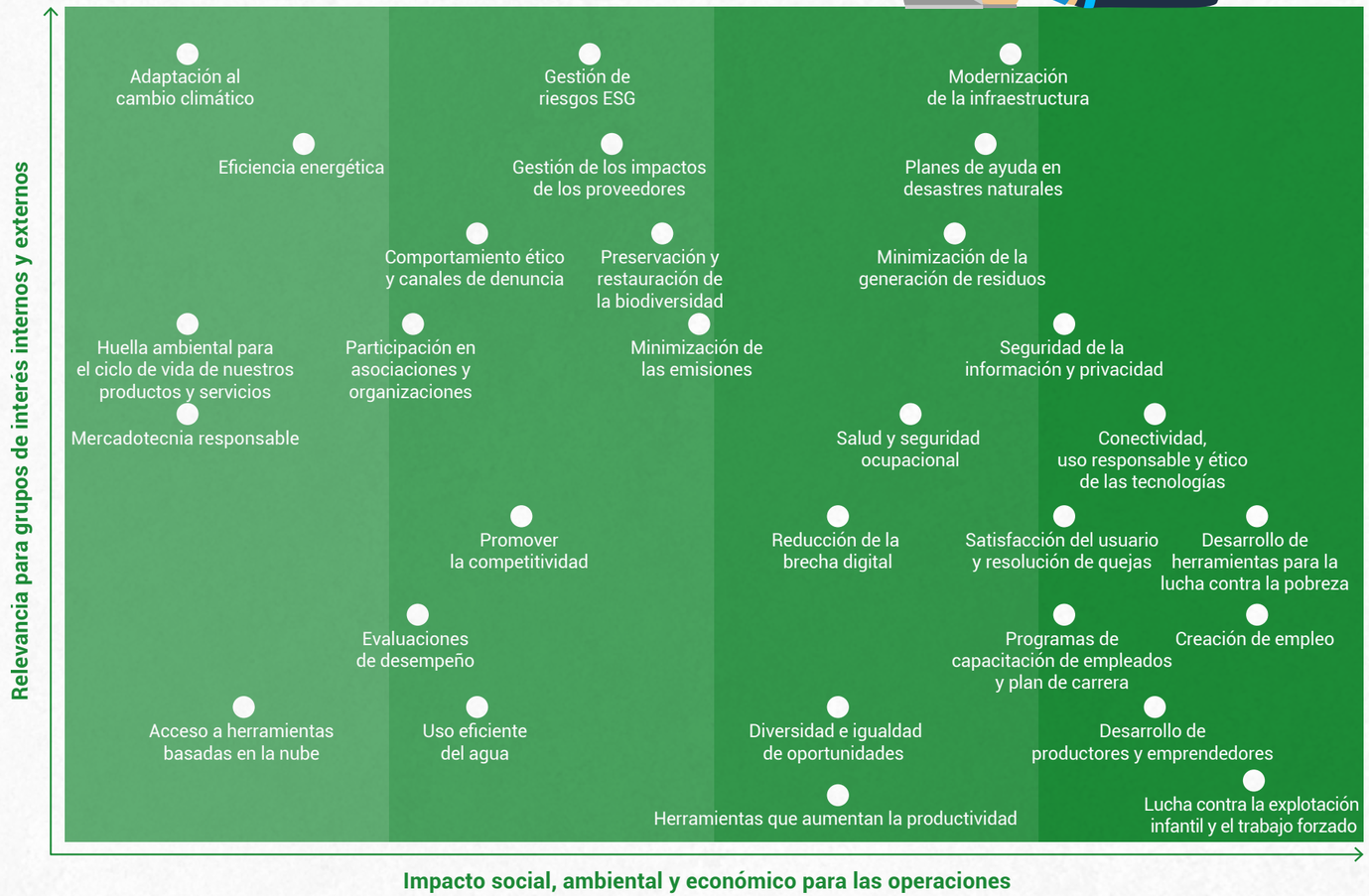
MATERIALIDAD

(102-21, 102-29, 102-31, 102-47)

En 2017 llevamos a cabo una extensa evaluación de la materialidad, en la que participaron nuestros principales grupos de interés en la mayoría de los países donde operamos. Realizamos la evaluación siguiendo la metodología sugerida por las Normas de Presentación de Informes de GRI, basada en dos criterios: la relevancia de los temas de sustentabilidad para todos los grupos de interés y su impacto potencial en cuestiones económicas, sociales y ambientales.

Implementamos la evaluación en cuatro etapas: la primera consistió en diseñar cuidadosamente las encuestas para incluir cuestiones relevantes con respecto a temas sociales, ambientales, económicos y operativos de acuerdo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Durante la segunda etapa, encuestamos a más de 28,500 personas en la mayoría de nuestras operaciones[1], incluyendo a los grupos de interés internos (miembros del Consejo, altos directivos y empleados) y a los grupos de interés externos (academia, ONG, asociaciones, cámaras, autoridades, clientes corporativos, consumidores, comunidades, distribuidores, inversores, prensa y proveedores). La tercera etapa consistió en analizar el impacto con los expertos de América Móvil y los miembros del Comité Operativo de Sustentabilidad, durante la cual analizamos los indicadores más relevantes para nuestras operaciones. La cuarta y última etapa consistió en determinar las cuestiones materiales para América Móvil.

El siguiente gráfico muestra el resultado de nuestra evaluación de materialidad:



[1] *Excepto Brasil. Perú y Austria incorporaron evaluaciones de materialidad realizadas anteriormente empleando la misma metodología.*

GESTIÓN DE RIESGOS

(102-15, 201-2)

El equipo de Sustentabilidad colabora estrechamente con el Área de Cumplimiento, creada formalmente a finales de 2019, con el fin de identificar riesgos y oportunidades, hacer recomendaciones a las áreas responsables dentro de la Compañía y dar seguimiento a la implementación de planes de prevención y mitigación.

La gestión eficaz de riesgos y oportunidades es un elemento central de la estrategia de sustentabilidad de América Móvil. La pronta detección y la gestión de riesgos contribuyen a la resiliencia y el desarrollo del negocio en todas las regiones. Una vez identificados los riesgos potenciales, establecemos medidas a través de mecanismos internos y externos para gestionarlos y mitigarlos. Los equipos de Sustentabilidad y Cumplimiento de América Móvil se aseguran de que los departamentos pertinentes dentro de la Compañía manejen eficazmente los riesgos críticos, empleando herramientas como la autoevaluación y las auditorías internas y externas. El área de Auditoría Interna evalúa los riesgos relacionados con el fraude y la corrupción e identifica los procesos en la Empresa que son susceptibles a ellos.

Los equipos de Sustentabilidad y Cumplimiento de América Móvil informan trimestralmente a la Alta Dirección, así como al Comité de Auditoría y Prácticas Corporativas del Consejo, que es la entidad de gobierno superior que generalmente supervisa la gestión de riesgos dentro del Grupo. Además, se llevan a cabo reuniones extraordinarias según sea necesario.

Durante 2018 y 2019 realizamos el mayor ejercicio de identificación de riesgos hasta el momento. Identificamos los riesgos potenciales para nuestras operaciones, incluyendo riesgos macroeconómicos, regulatorios, ambientales, de mercado, físicos, sociales y de corrupción, entre otros. La siguiente es una lista de los riesgos más relevantes identificados, en ningún orden en particular.

AUMENTO EN LA TEMPERATURA PROMEDIO O EN LA FRECUENCIA DE EVENTOS DE TEMPERATURA EXTREMA

Los equipos de radiocomunicaciones especifican la temperatura máxima a la que pueden operar. Actualmente, los aires acondicionados se utilizan para cumplir con estas especificaciones. Un aumento en la temperatura promedio significa que se deben utilizar aires acondicionados más potentes, o el período de uso debe ser más largo. Esto implica un mayor consumo de energía, reparaciones y refrigerantes, así como un mayor costo de equipos de aire acondicionado y/o reemplazo de equipos existentes. Durante los últimos dos años hemos estado analizando la tendencia de los costos energéticos y la vida útil y el mantenimiento de los equipos y nuestros centros operativos donde la temperatura puede superar los 50°C. También hemos creado un plan de reemplazo programado para equipos de refrigeración más eficientes junto con un plan operativo en el que se puede aumentar la temperatura de operación del equipo de radiocomunicación.

AUMENTO DEL NÚMERO Y GRAVEDAD DE LOS CICLONES TROPICALES

Los vientos de alta velocidad afectan físicamente la infraestructura de las torres de transmisión, los centros de atención al cliente, las centrales telefónicas y otros edificios. Los daños pueden incluir derrumbes de torres, daños en las antenas y mareas que causan inundaciones locales. Además, las tormentas eléctricas podrían afectar la comunicación por radiofrecuencia y aumentar la necesidad de plantas de emergencia y, en consecuencia, de combustible. También pueden afectar al cableado y a los enlaces. Por otro lado, los huracanes pueden causar escasez de energía o suministros y pueden afectar el acceso a las instalaciones. Durante los últimos años hemos estado desarrollando:

- Un plan de contingencia que contempla una etapa preventiva antes del impacto del fenómeno meteorológico, y describe el proceso de cuando ocurre un fenómeno de este tipo, incluyendo la colaboración con autoridades, proveedores y otros grupos de interés relevantes, incluyendo un plan anti-saqueo.
- Un plan de adaptación para la infraestructura de alta exposición de acuerdo con las directrices rediseñadas.

CAMBIOS INESPERADOS EN LOS LÍMITES DE CONTAMINACIÓN DEL AIRE

La imposición de límites de emisiones de GEI o impuestos a nuestras propias operaciones o a proveedores cruciales puede constituir un problema debido a la cantidad de inversión, la necesidad y complejidad de la capacitación, la falta de nuevas tecnologías y la dificultad de la presentación de informes, ya que cada país tiene métricas y metodologías propias. Actualmente, estamos desarrollando programas y proyectos para reducir el consumo de combustible, principalmente conectando radiobases remotas a la red eléctrica, entre otros proyectos. Hemos estado colaborando con otros miembros de la industria dentro de la GSMA para alentar a los proveedores de la industria de telecomunicaciones a establecer objetivos ambiciosos de reducción de emisiones.

CAMBIOS EN LAS EXPECTATIVAS DE LOS CONSUMIDORES

En los próximos años, la mayoría de los consumidores de América Móvil serán los millennials, considerando tanto la compra de equipos o servicios, como la toma de decisiones en las oficinas de clientes corporativos e inversionistas. Se han realizado muchos estudios sobre los hábitos de consumo de este grupo, y se ha llegado a la conclusión de que basan sus preferencias y lealtad en: sus convicciones, sus valores y en la forma en que las empresas se apegan a esos valores. Estos incluyen los esfuerzos en responsabilidad social que una empresa hace y la percepción que generan en la sociedad.

Por esta razón, el fracaso en los esfuerzos de responsabilidad corporativa en los tres ámbitos ESG -ambiental, social y de gobierno corporativo- puede afectar negativamente la reputación de la Empresa, y por lo tanto disminuir las ventas y la rentabilidad. Nuestra estrategia de **"Sustentabilidad Inteligente"** tiene como objetivo abordar los intereses y necesidades de las nuevas generaciones incluyéndolos en la estrategia de negocio general de la Empresa.

AUMENTO DE LAS DEMANDAS HUMANITARIAS

Existe una creciente demanda de los consumidores para que las empresas de telecomunicaciones abran las comunicaciones de voz, datos y SMS para todas las personas de la zona afectada en casos de emergencia o crisis humanitaria. Además, las autoridades, las instituciones de ayuda y las ONGs piden información y mayor colaboración a fin de tener una respuesta más eficaz ante la emergencia.

Hemos reforzado nuestros protocolos actuales para mejorar nuestra respuesta en el caso de una crisis humanitaria, de modo que rápidamente podamos poner nuestra infraestructura al servicio de la sociedad y de las autoridades. Además, incluimos en nuestros planes de contingencia la importancia de la colaboración con las autoridades para compartir información que permita una logística adecuada y eficiente para la recuperación de la zona afectada.

COMPETENCIA EN LA INDUSTRIA DE LAS TELECOMUNICACIONES

Nuestros negocios se enfrentan a una competencia sustancial. Creemos que la competencia se intensificará en el futuro debido a la entrada de nuevos competidores, el desarrollo de nuevas tecnologías, los productos y servicios así como la convergencia. También esperamos la consolidación de la industria de las telecomunicaciones, ya que estas empresas responden a la necesidad de reducir costos y adquirir espectro adicional. Esta tendencia puede dar lugar a competidores más grandes con mayores recursos financieros, técnicos, promocionales y de otro tipo para competir con nuestros negocios.

Entre otras cosas, nuestros competidores podrían:

- proporcionar mayores subsidios a los teléfonos;
- ofrecer comisiones más altas a los distribuidores;
- proporcionar tiempo aire gratuito u otros servicios (como acceso a Internet);

- ofrecer servicios a costos más bajos a través de paquetes de doble, triple y cuádruple play u otras estrategias de precios;
- ampliar sus redes más rápido; o
- desarrollar e implementar más rápido tecnologías mejoradas, como 5G.

La prioridad de América Móvil siempre ha sido la reducción de costos y eficiencias operativas, así como la inversión continua en infraestructura y desarrollo de capacidades con el fin de asegurar el liderazgo en nuestros mercados, impulsado por servicios de alta calidad, soluciones y precios competitivos. Además, seguimos trabajando para mejorar la experiencia del cliente para mantener e incrementar la preferencia por la marca.

REGULACIONES RELACIONADAS CON OPERADOR DOMINANTE

Nuestros reguladores están autorizados a imponer requisitos específicos en cuanto a las tarifas (incluidas las tarifas de terminación), la calidad del servicio, el acceso a la infraestructura activa o pasiva y la información, entre otras cuestiones, a los operadores que tienen un poder de mercado sustancial. Si las regulaciones de los operadores dominantes se imponen a nuestro negocio en el futuro, es probable que reduzcan nuestra flexibilidad para adoptar políticas de mercado competitivas e imponer requisitos arancelarios específicos u otras regulaciones especiales, como requisitos adicionales en relación con la divulgación de información o la calidad del servicio. Cualquier nueva regulación podría tener un efecto adverso importante en nuestras operaciones.

América Móvil está comprometido a cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables en los países donde operamos.

CAPACIDAD ADICIONAL DE ESPECTRO RADIOELÉCTRICO Y LA ACTUALIZACIÓN DE REDES

El otorgamiento de licencias para el uso del espectro radioeléctrico es esencial para nuestro crecimiento y la ubicación de nuestros servicios móviles, así como para la operación e implementación de nuestras redes, incluidas las redes de nueva generación, como la tecnología 5G LTE, para ofrecer datos mejorados y servicios de de valor agregado. Obtenemos la mayor parte de nuestro espectro radioeléctrico a través de subastas realizadas por gobiernos de los países en los que operamos. La participación en las subastas de espectro en la mayoría de estos países requiere autorización previa del gobierno, y podemos estar sujetos a límites en nuestra capacidad de adquirir espectro adicional. La imposibilidad de adquirir capacidad adicional de espectro radioeléctrico podría afectar nuestra competitividad porque podría resultar en, entre otras cosas, una disminución en la calidad de nuestra red y servicio y en nuestra capacidad de satisfacer las demandas de nuestros clientes.

América Móvil participa en asociaciones de la industria que promueven la asignación de espectro con el fin de mejorar la calidad de los servicios que la industria de las telecomunicaciones puede prestar.

CONCESIONES Y LICENCIAS POR PERIODOS FIJOS

Nuestras concesiones y licencias tienen períodos de vencimiento establecidos, que suelen oscilar entre 5 y 20 años, y generalmente están sujetas a renovación mediante el pago de una tarifa, pero la renovación no está asegurada. La pérdida de, o la falta de renovación, de cualquier concesión, podría tener un impacto importante en nuestro negocio y los resultados de las operaciones. Nuestra capacidad de renovar concesiones y los términos de renovación están sujetos a varios factores fuera de nuestro control, incluyendo el entorno regulatorio y político prevaleciente en el momento de la renovación. Las tarifas se establecen típicamente en el momento de la renovación.

Como condición para la renovación, es posible que debamos aceptar términos y condiciones de servicio nuevos y más estrictos. En algunas de las jurisdicciones donde operamos y bajo ciertas circunstancias, principalmente en relación con los servicios fijos, podemos estar obligados a transferir ciertos activos cubiertos por algunas de nuestras concesiones al gobierno, de conformidad con metodologías de valuación que varían en cada jurisdicción. No se sabe si la reversión de activos se aplicaría alguna vez en muchas de las jurisdicciones en las que operamos y cómo se interpretarían las disposiciones de dicha reversión en la práctica.

CORRUPCIÓN, SOBORNO Y LAVADO DE DINERO

Operamos en múltiples jurisdicciones, muchas de ellas con altos índices de corrupción, y estamos sujetos a marcos regulatorios complejos con mayores actividades de monitoreo a nivel mundial. Contamos con procesos de gobernanza y cumplimiento para prevenir violaciones de las normas y regulaciones legales, contables o de gobierno corporativo. Sin embargo, podemos estar sujetos a violaciones de nuestro Código de Ética, políticas anticorrupción y protocolos de conducta empresarial, y a casos de comportamiento fraudulento, prácticas corruptas y deshonestidad por parte de nuestros empleados, contratistas u otros agentes. El incumplimiento de las leyes aplicables y otros requisitos regulatorios podría dañar nuestra reputación, someternos a multas sustanciales o sanciones y afectar negativamente a nuestro negocio y capacidad de acceder a los mercados financieros. Sin embargo, a través de nuestro Programa de Cumplimiento, implementamos medidas para mitigar mejor dichos impactos.

INTERRUPCIONES DEL SERVICIO Y FALLOS EN EL SISTEMA

Necesitamos continuar proporcionando a nuestros suscriptores un servicio confiable a través de nuestra red. Algunos de los riesgos para nuestra red e infraestructura incluyen los siguientes:

- daños físicos a las líneas de acceso y redes fijas;
- sobretensiones o cortes de energía;
- desastres naturales;
- cambio climático;
- acciones maliciosas, como el robo o el uso indebido de los datos de los clientes;
- limitaciones en el uso de nuestras radiobases;
- defectos de software;
- error humano; y,
- disrupciones fuera de nuestro control.

Las fallas del sistema pueden causar interrupciones en los servicios o una menor capacidad para nuestros clientes, cualquiera de los cuales puede tener un efecto adverso en nuestras operaciones debido, por ejemplo, al aumento de los gastos, la responsabilidad legal potencial, la pérdida de suscriptores existentes y potenciales, la reducción del tráfico de usuarios, la disminución de los ingresos y el daño a nuestra reputación. Hemos instituido medidas para reducir estos riesgos. Sin embargo, no hay garantía de que las medidas que implementemos sean eficaces para prevenir fallos del sistema en todas las circunstancias.

DESARROLLO Y RETENCIÓN DE EMPLEADOS

Muchos de nuestros empleados son miembros de sindicatos con los que llevamos a cabo negociaciones colectivas sobre salarios, beneficios y condiciones de trabajo. Utilizamos metodologías y supuestos actuariales tales como tasa de descuento, aumento salarial y mortalidad, entre otros, para la determinación y valoración de los beneficios a empleados, incluyendo beneficios de jubilación. Evaluamos periódicamente, con el apoyo de especialistas, nuestras metodologías y supuestos actuariales, así como la valoración de los activos relacionados con estos beneficios. Nuestra estrategia de atracción de talento y desarrollo tiene como objetivo atraer el mejor talento y el más diverso posible; de lo contrario, podemos sufrir una fuerte pérdida de competitividad. Nuestra cultura diversa juega un papel importante en el desarrollo de esta estrategia.

INCIDENTES DE CIBERSEGURIDAD Y OTRAS VULNERACIONES A LA RED

Los incidentes de ciberseguridad y otras vulneraciones a la red, planeadas para obtener acceso a información sensible y explotarla al violar los sistemas críticos de las grandes empresas, han ido evolucionando e incrementando tanto en sofisticación como en ocurrencia en los últimos años. La ciberdelincuencia, incluyendo los intentos de sobrecargar nuestros servidores con ataques de denegación de servicio, robo, ingeniería social, *phishing*, *ransomware* o disrupciones similares de acceso no autorizado o de intento de acceso no autorizado a nuestros sistemas podría resultar en la destrucción, mal uso o divulgación de información personal u otros datos confidenciales. Si bien empleamos una serie de medidas para prevenir, detectar y mitigar estos incidentes, no hay garantía de que podamos anticiparlos o prevenirlos adecuadamente. Dado que puede ser difícil detectar o prevenir nuevas formas de incidentes de ciberseguridad, nuestros sistemas y los de nuestros proveedores de servicios externos y de nuestros clientes, podrían ser vulnerables a incidentes de ciberseguridad.

Cualquiera de estas ocurrencias puede afectar de manera importante nuestra reputación, resultados de las operaciones y condición financiera.

ADECUADA GESTIÓN DE DATOS

Procesamos grandes cantidades de información de identificación personal de clientes y empleados y estamos sujetos a diversos requisitos de cumplimiento, seguridad, privacidad, calidad de datos y requisitos regulatorios. La mala gestión de los datos podría dar lugar a la pérdida de datos, investigaciones o sanciones regulatorias, pérdida de reputación y riesgos de ciberseguridad.

Por lo tanto, durante los últimos años la Empresa ha fortalecido su gobernanza de datos a través de la política y procesos de privacidad, incluyendo la implementación de capacitaciones y certificaciones con el objetivo de prevenir tales vulneraciones.

ACTORES CLAVE EN LA CADENA DE VALOR

Confiamos en varios proveedores clave para proporcionarnos teléfonos móviles, equipos de red o servicios, que necesitamos para expandir y operar nuestro negocio. Si estos proveedores no nos proporcionan equipos o servicios a tiempo, podríamos experimentar interrupciones, que podrían tener un efecto adverso en nuestros ingresos y resultados de las operaciones. Además, es posible que no podamos cumplir con las condiciones asociadas a nuestros títulos de concesión. Las acciones gubernamentales, reputacionales o regulatorias impuestas a ciertos proveedores pueden afectarnos. Por ejemplo, el gobierno de los Estados Unidos y el de Canadá, entre otros, están llevando a cabo actualmente un examen regulatorio de ciertos proveedores internacionales de equipos de red y tecnologías para evaluar los riesgos potenciales. Actualmente no podemos predecir el resultado de dichas revisiones, incluidas las posibles restricciones impuestas a nuestros proveedores clave.

Con el fin de poder identificar los riesgos de terceros dentro de la cadena de valor, estamos en el proceso de mapear las partes críticas del negocio en las siguientes categorías: socios comerciales principales, socios comerciales no sustituibles, socios comerciales de componentes críticos, así como socios comerciales con riesgos ambientales, de derechos humanos, de lavado de dinero y/o de corrupción. Además, todos los proveedores, distribuidores y contratistas deben adherirse y firmar nuestra Política de Integridad Comercial para poder hacer negocios con nosotros. Esto nos ayuda a gestionar el riesgo social y ambiental dentro de nuestra cadena de valor.

PREOCUPACIONES SOBRE RIESGOS A LA SALUD

Existen discusiones que plantean que los dispositivos de comunicaciones móviles pudieran representar riesgos para la salud, incluido el cáncer, debido a las emisiones de radiofrecuencia. Se han presentado demandas en los Estados Unidos contra ciertos participantes en la industria móvil alegando varias consecuencias adversas para la salud como resultado del uso del teléfono móvil, y nuestras subsidiarias podrían estar sujetas a litigios similares en el futuro. Las autoridades gubernamentales podrían aumentar la regulación sobre las emisiones electromagnéticas de los teléfonos móviles y las radiobases, lo que podría tener un efecto adverso en nuestro negocio, nuestra reputación, la situación financiera y los resultados de las operaciones. La investigación y los estudios están en curso, hasta la fecha no hay evidencia de tales efectos en la salud, sin embargo, no hay garantía de que otras investigaciones y estudios no demuestren un vínculo entre las emisiones y preocupaciones relacionadas a la salud. Cualquier hallazgo negativo en estos estudios podría afectar negativamente el uso de tecnología móvil y, como resultado, nuestro rendimiento financiero futuro.

La Empresa se compromete a adoptar las recomendaciones y directrices internacionales con respecto a los campos electromagnéticos en todas nuestras tecnologías de conformidad con los niveles aprobados por la Organización Mundial de la Salud.

CONDICIONES ECONÓMICAS, POLÍTICAS Y SOCIALES

Nuestros resultados financieros pueden verse significativamente afectados por las condiciones económicas, políticas y sociales en los mercados donde operamos. Muchos países de América Latina y el Caribe, incluyendo México, Brasil y Argentina, han tenido crisis económicas, políticas y sociales significativas en el pasado, y estos eventos pueden ocurrir de nuevo en el futuro. No podemos predecir si los cambios en las administraciones políticas darán lugar a cambios en la política gubernamental y si esos cambios afectarán a nuestro negocio.

Los factores relacionados con las condiciones económicas, políticas y sociales que podrían afectar nuestro desempeño incluyen:

- influencia gubernamental significativa sobre las economías locales;
- fluctuaciones sustanciales en el crecimiento económico;
- altos niveles de inflación, incluida la hiperinflación;
- cambios en los valores de las divisas;
- controles cambiarios o restricciones a la expatriación de ganancias;
- altas tasas de interés nacionales;
- controles de precios;
- cambios en la economía, los impuestos, el trabajo u otras políticas;
- imposición de barreras comerciales;
- cambios en la ley o la regulación; e
- inestabilidad política, social y económica general.

Las condiciones económicas, políticas y sociales adversas en América Latina, los Estados Unidos, el Caribe o en Europa pueden inhibir la demanda de servicios de telecomunicaciones y crear incertidumbre con respecto a nuestro entorno operativo o pueden afectar nuestra capacidad de renovar nuestras licencias y concesiones, para mantener o aumentar nuestra cuota de mercado o rentabilidad y puede tener un impacto negativo en futuras adquisiciones, lo que podría tener un efecto material adverso en nuestra Empresa.

CAMBIOS EN EL RÉGIMEN FISCAL

Estamos sujetos a regulación fiscal en todos los países donde operamos. Futuras reformas en dicha regulación podrían tener efectos materiales en nuestro negocio.

América Móvil cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables a impuestos en los países donde operamos. América Móvil no utiliza estructuras destinadas a la evasión fiscal.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE RIESGOS, CONSULTE NUESTRO INFORME FINANCIERO 2020 (20-F) DISPONIBLE AQUÍ.

COMITÉ EJECUTIVO DE SUSTENTABILIDAD CORPORATIVA Y GESTIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD

(102-18, 102-19, 102-20, 102-26, 102-32)

En 2018, el Consejo de Administración designó al Comité Ejecutivo de Sustentabilidad Corporativa ("El Comité"). Su principal objetivo es desarrollar, implementar y asegurar la alineación de nuestras operaciones hacia la estrategia de sustentabilidad "Sustentabilidad Inteligente".

El objetivo del Comité es definir las estrategias necesarias para llevar el desempeño de la sustentabilidad de la Empresa al siguiente nivel y supervisar su ejecución. El Comité informa periódicamente al Director General y al Consejo de Administración de la Compañía. Durante 2019, El Comité celebró cuatro sesiones ordinarias y una sesión extraordinaria.

Entre algunas de las responsabilidades del Comité, podemos mencionar las siguientes:

- Identificar problemas materiales.
- Establecer metas a largo plazo e hitos a corto plazo para gestionar los temas considerados prioritarios.
- Diseñar mecanismos para traducir las estrategias y sus objetivos en acciones dentro de las operaciones.
- Asignar partes responsables para alcanzar los objetivos y supervisar el cumplimiento.
- Facilitar el cumplimiento de los objetivos.
- Establecer y apoyar a los Comités Locales de Sustentabilidad para garantizar la gobernanza de las iniciativas de sustentabilidad.

Los miembros del Comité Ejecutivo de Sustentabilidad Corporativa son los siguientes:

- **Mauro Accurso** - Experto en TIC para América Latina (externo)
- **Gustavo Alanis Ortega** - CEO del Centro Mexicano de Derecho Ambiental (externo)
- **Ángel J. Alexander Flores** - Recursos Humanos Internacionales
- **Alejandro Cantú Jiménez** - Director Jurídico y de Asuntos Regulatorios
- **Roxana A. Flores Alexanderson** - Gerente de Sustentabilidad
- **Paula M. García Sabido** - Gerente de Relaciones Institucionales - (Presidente del Comité)
- **Daniela Lecuona Torras** - Subdirectora de Relaciones con Inversionistas
- **José Marcos Linares Colin** - Director Adjunto de Marketing, Cross Media y Contenido
- **Carlota Peón Guerrero** - Consultora Jurídica y Presidente del Comité de Ética
- **Rocío Rojas Ruiz** - Gerente de Sustentabilidad
- **Daniel A. Tapia Mejía** - Oficial de Cumplimiento
- **Marcela Velasco Cámara** - Directora de Marketing Corporativo

CON EL FIN DE INCLUIR LOS PUNTOS DE VISTA DE EXPERTOS FUERA DE NUESTRA OPERACIÓN, DOS CONSEJEROS INDEPENDIENTES PARTICIPAN EN EL COMITÉ.

El Comité incluye los siguientes cargos y sus respectivas responsabilidades:

PRESIDENTE DEL COMITÉ	• Observar y asegurar que el Comité cumpla con sus responsabilidades. • Evaluar el desempeño de todos los miembros del Comité. • Coordinar la asignación de responsabilidades para cada objetivo a los miembros del Comité.
SECRETARIO DEL COMITÉ	• Elaborar el orden del día y las actas de las reuniones ordinarias y extraordinarias del Comité. • Convocar a los directores a las sesiones del Comité, incluidos los miembros externos y/o independientes. • Trabajar como enlace entre el Comité y los invitados externos y/o independientes.
SUPERVISOR DE OBJETIVOS	• Responsable de cumplir con uno o varios objetivos. • Coordinar el desarrollo de planes de trabajo para alcanzar las metas bajo su responsabilidad. • Presentar avances sobre los objetivos al Comité y a otras audiencias.
REPRESENTANTE DE NEGOCIO: DIRECTOR O SUBDIRECTOR DE NEGOCIO O ÁREA	• Responsable de dar línea estratégica con base en acuerdos alcanzados para cada país/operación. Si es necesario, puede convocar una reunión de el Comité, incluyendo a todas las partes involucradas de la Empresa, división o país con el fin de discutir y abordar cuestiones específicas.

OBJETIVOS DE SUSTENTABILIDAD 2020

Cada uno de los miembros internos del Comité eligió liderar los esfuerzos de al menos uno de los nueve temas prioritarios y ha estado trabajando con los equipos correspondientes dentro de la Empresa para implementarlos.

Tema	Objetivos de Sustentabilidad 2020[1]	Progreso hasta 2019
ENERGÍAS RENOVABLES	1. Utilizar el 50% de las fuentes de energía limpia y asumir el compromiso de optimizar las operaciones para minimizar el consumo de energía[2].	94%
CAPITAL HUMANO	2. Evaluar a más del 80% de nuestros colaboradores.	Superado
	3. Mejorar el resultado del clima laboral del 78% a 80%.	99%
EDUCACIÓN	4. Incrementar en un 20% el número de usuarios en las diferentes plataformas de educación del Grupo, manteniendo el promedio de 2.5 cursos por usuario.	95%
SERVICIO AL CLIENTE	5. Incrementar en un 1% el NPS en cada país donde operamos.	Superado
CADENA DE VALOR	6. Alinear al 35% de nuestros proveedores con nuestra Política de Integridad Comercial.	75%
	7. Evaluar al 100% de nuestros proveedores de Tier1[3] en materia de sustentabilidad.	67%
	8. Ofrecer capacitación al 30% de nuestros proveedores locales.	25%
SALUD Y SEGURIDAD	9. Lograr cero fatalidades.	0%

[1] Objetivos de Sustentabilidad 2020 con respecto a 2018.
[2] Considera la energía renovable de la red.
[3] Proveedores Tier 1, son aquellos cuyas órdenes de compra superaron los 50 millones de dólares EE.UU. en 2018.

RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

(102-40, 102-42, 102-43, 102-44)

Hemos identificado nueve grupos de interés de América Móvil con cuales mantenemos una comunicación bidireccional constante. Con el fin de garantizar dicha comunicación, hemos establecido diversos canales de contacto.

ESTE AÑO DESARROLLAMOS UN

PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

QUE NOS PERMITIRÁ ALINEAR LAS ACTIVIDADES DE NUESTRAS SUBSIDIARIAS, REDUCIENDO ASÍ LOS RIESGOS Y FORTALECIENDO NUESTRA LICENCIA SOCIAL PARA OPERAR.

Grupo de Interés	USURIOS	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	INVERSIONISTAS	PROVEEDORES	EMPLEADOS	DISTRIBUIDORES	ASOCIACIONES Y PARTICIPACIÓN EN INDUSTRIA	AUTORIDADES	COMUNIDAD
Canales de Comunicación	• Redes sociales • Investigación de mercado • Atención telefónica / Call Center • Portal de Internet • Chat • Apps en equipos móviles • Módulos de autoasistencia • Buzón de sugerencias • Correo • Blogs • Portal de denuncias • Informe de sustentabilidad	• Comunicación corporativa • Atención telefónica • Correo electrónico • Sala de prensa • Eventos • Reuniones presenciales • Portal de denuncias • Informe de sustentabilidad"	• Eventos y presentaciones • Llamadas de resultados • Reportes financieros y operativos • Portal de Internet • Correo electrónico • Atención telefónica • Reuniones presenciales • Portal de denuncias • Informe de sustentabilidad	• Atención telefónica • Eventos • Reuniones presenciales • Portal de denuncias • Informe de sustentabilidad	• Correo electrónico • Atención telefónica • Revista interna • Manuales y capacitación • Comunicación Interna e Intranet • Encuesta de Clima • Realimentación al desempeño • Portal de denuncias • Informe de sustentabilidad	• Correo electrónico • Atención telefónica • Revistas especializadas • Manuales y capacitación • Publicidad • Encuestas de satisfacción • Portal de denuncias • Informe de sustentabilidad	• Reuniones presenciales • Eventos Especiales • Información compartida por el sector • Portal de denuncias • Informe de sustentabilidad	• Alianzas • Convenios • Reuniones Presenciales • Requerimientos de información • Auditorías • Portal de denuncias • Informe de sustentabilidad	• Programas y eventos de responsabilidad social • Reuniones presenciales • Portal de denuncias • Informe de sustentabilidad
Frecuencia	Continua / Anual	Continua / Anual	Continua / Trimestral / Anual	Continua / Anual	Continua / Mensual / Anual	Continua / Mensual / Anual	Mensual / Anual	Mensual / Anual / Inspecciones inesperadas	Continua / Anual
Principales expectativas	• Calidad en el servicio • Seguimiento a quejas y sugerencias • Cobertura y conectividad • Precios competitivos	• Transparencia y rendición de cuentas • Información oportuna	• Transparencia y rendición de cuentas • Información oportuna • Rentabilidad	• Transparencia y rendición de cuentas • Salud y seguridad • Desarrollo de proveedores	• Codigo de ética • Respeto por los derechos humanos • Salud y seguridad • Sueldos y prestaciones • Capacitación y desarrollo • Transparencia y rendición de cuentas • Información oportuna	• Transparencia y rendición de cuentas • Política de Integridad Comercial • Beneficios comerciales • Capacitación y desarrollo • Salud y Seguridad	• Investigación y desarrollo • Transparencia y rendición de cuentas • Información oportuna • Promoción de mejores prácticas	• Cumplimiento de leyes, reglamentos y normas • Gestión de impuestos y contribuciones • Inversión y generación de empleos	• Inversión en proyectos de desarrollo • Buen vecino • Cuidado del medio ambiente

RELACIÓN CON ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES

(102-12)

Como parte de nuestra estrategia de sustentabilidad a largo plazo, establecimos relación con varias asociaciones y organizaciones que contribuyen a nuestros objetivos de sustentabilidad.

En 2019, ratificamos nuestra adhesión a iniciativas globales estratégicas, tales como:

- **Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas**
- **Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**
- **Ambición empresarial de las Naciones Unidas para 1.5°C - Iniciativa de compromisos y metas basadas en la ciencia**
- **Principios de empoderamiento de ONU Mujeres**
- **Programa "Nos importa" (*We Care*) de GSMA**

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS NACIONES UNIDAS (ODSs)

La Agenda 2030 de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible tiene 17 objetivos con el fin de alinear a los países y las empresas hacia un objetivo en común.

Siendo una de las empresas de telecomunicaciones más importantes del mundo, y conscientes de la importancia de nuestra contribución, América Móvil ha tomado medidas concretas que tienen un impacto positivo en once de estos objetivos.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS NACIONES UNIDAS, HAGA CLIC AQUÍ.

ODS	Proyectos y Acciones de América Móvil con alto impacto en estos objetivos
1 FIN DE LA POBREZA	• Aprende.org, pág. 74
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	• Aprende.org, pág. 74 • Capacítate para el empleo, pág. 74 • Proyecto Internet para todos, pág. 79
5 IGUALDAD DE GÉNERO	• Nuestros colaboradores, pág. 44 • Aprende.org, pág. 74
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	• Beneficios laborales, pág. 48
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	• Canales digitales de atención al cliente, pág. 63 • Investigación y desarrollo, pág. 87 • Infrastructura, pág. 9 • Iniciativas de reducción de emisiones y consumo de energía y combustibles, pág. 101
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	• Accesibilidad, pág. 96 • Proyecto Internet para todos, pág. 79 • Aprende.org, pág. 74
11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	• Voluntariado pág. 80 • Proyectos de desarrollo social, pág. 81 • Apoyo en desastres naturales, pág. 72
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	• Cadena de valor, pág. 57 • Disposición de dispositivos móviles y accesorios, pág. 105
13 ACCIÓN POR EL CLIMA	• Energía renovable, pág. 99 • Iniciativas de reducción de emisiones, consumo de energía y combustibles, pág. 101 • Reparación de equipos eléctricos y electrónicos., pág. 105 • Disposición de dispositivos móviles y accesorios, pág. 105
14 VIDA SUBMARINA	• Conservación de la biodiversidad con la alianza WWF-Fundación Telmex Telcel, pág. 106
15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	• Conservación de la biodiversidad con la alianza WWF-Fundación Telmex Telcel, pág. 106

MEDICIÓN DEL IMPACTO DE LOS ODSs

El siguiente paso en nuestra estrategia es medir el impacto de nuestros programas y su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. La razón principal para hacerlo es ser conscientes del impacto positivo que nuestros programas tienen en la sociedad y el medio ambiente. Mediante el uso de los mismos indicadores que las metas de los ODSs, podemos alinear completamente nuestra estrategia de sustentabilidad con la de las Naciones Unidas.

Con la ayuda de consultores expertos, analizamos los impactos cuantitativos potenciales y específicos de los programas de América Móvil mencionados en la sección anterior. Este ejercicio nos permitió identificar los objetivos en los que es más probable que tengamos un impacto profundo, así como identificar posibles indicadores clave de desempeño alienados con nuestros programas y con las metas de los ODSs. En última instancia, estaremos dispuestos a establecer metas cuantitativas para la contribución de América Móvil a metas específicas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, para que podamos estar entre las primeras organizaciones a nivel mundial en asumir compromisos específicos en términos cuantitativos. Estas dos fases tardías, como se muestra en la siguiente figura, serán llevadas a cabo por el Comité de Sustentabilidad de la Compañía en los años siguientes.

FASE I

ANALIZAR LA CONTRIBUCIÓN DE NUESTROS PROGRAMAS A OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LOS ODSs

FASE II

IDENTIFICAR UN CONJUNTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO CLAVE PARA MEDIR EL IMPACTO DE NUESTROS PROGRAMAS ALINEADOS CON LOS DE LOS OBJETIVOS

FASE III

ESTABLECER METAS CUANTITATIVAS DE LA CONTRIBUCIÓN DE AMÉRICA MÓVIL A LAS METAS DE LOS ODSs EN 2030

Es importante reportar los resultados de la primera fase, ya que en ellos mismos se refleja la manera en que nuestros programas tienen contribuciones claras a objetivos específicos de los ODSs. En la siguiente tabla resumimos solo algunos ejemplos de cómo América Móvil está estableciendo el liderazgo de la integración de los ODSs en nuestra estrategia de sustentabilidad corporativa.

Programas de América Móvil	Metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible
Programa Aprende.org, *Khan Academy*, PruébaT, A1 *Start Up Campus*, Biblioteca Digital Telmex, Aldea Digital de Telcel y Claro...	**4.5** - Eliminar las disparidades de género en la educación y garantizar la igualdad de acceso a todos los niveles educativos y vocacionales para los grupos vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situación de vulnerabilidad.
Alineación de los principios de empoderamiento de ONU Mujeres, Nos Importa, Código de Ética, Sello Equipares...	**5.5** - Garantizar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo en todos los niveles de la toma de decisiones en la vida política, económica y pública.
Programas de formación y desarrollo, Dupla Escola, *Best Buddies*, Capacítate para el Empleo, Aprende.org, *Campus Mobile*...	**8.5** - Para 2030, lograr un empleo pleno y productivo y trabajo decente para todas las mujeres y hombres, incluso para los jóvenes y las personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración por un trabajo igual.
Programas de eficiencia energética, metas e iniciativas de reducción de emisiones, CDP, SBTi, I+D, estrategia de adaptación al cambio climático...	**9.4** - Actualizar las industrias de infraestructura y modernización para hacerlas sostenibles, con una mayor eficiencia en el uso de los recursos y una mayor adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, en donde todos los países toman medidas de acuerdo con sus respectivas capacidades.

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Desde 2016, en América Móvil y nuestras subsidiarias hemos hecho un esfuerzo tangible por cumplir con los Diez Principios del Pacto Mundial y alinear nuestra operación a ellos. Estos Principios y las iniciativas que estamos implementando para abordar cada uno de ellos son:

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE EL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS, VISITE: WWW.UNGLOBALCOMPACT.ORG

Principio	Nuestra iniciativa
1. LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS PROCLAMADOS INTERNACIONALMENTE.	La Política de Derechos Humanos de América Móvil está alineada con la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, la Declaración sobre los principios y derechos fundamentales en el trabajo proclamada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos establecidos por las Naciones Unidas. Además, reconocemos que como proveedor de servicios de telecomunicaciones con operaciones en 25 países podemos ser una influencia constructiva de los derechos humanos en los países donde operamos, por lo que constantemente buscamos maneras de promover el respeto de los derechos humanos de manera consistente con nuestras políticas internas y la legislación aplicable.
2. LAS EMPRESAS DEBEN ASEGURARSE DE NO SER CÓMPLICES DE ABUSOS CONTRA LOS DERECHOS HUMANOS.	A través de la Política de Integridad Comercial de América Móvil evaluamos a nuestros proveedores, distribuidores y contratistas, promoviendo la alineación con el respeto a los derechos humanos en toda nuestra cadena de valor. También incluimos una cláusula de sustentabilidad en los contratos, que establece lo siguiente: El proveedor garantiza que los materiales y/o productos que han sido utilizados directa o indirectamente por subcontratistas en toda la cadena de valor tienen una procedencia legal y sostenible. El proveedor se asegura de que los minerales utilizados en sus productos no provengan de zonas de conflicto o zonas adyacentes y, por lo tanto, su compra no financia conflictos armados o violaciones de derechos humanos. América Móvil puede requerir una prueba de lo anterior en cualquier momento y el proveedor debe ser capaz de demostrar que la procedencia de sus productos excluye las “zonas de conflicto”. El proveedor se asegura de que no viole ningún derecho humano y cuenta con políticas y mecanismos para garantizar que los derechos humanos se respeten en su negocio y en el de sus proveedores. El proveedor se compromete a prevenir y mitigar cualquier impacto negativo en los derechos humanos relacionado con sus actividades, productos o servicios.
3. LAS EMPRESAS DEBEN DEFENDER LA LIBERTAD SINDICAL Y EL RECONOCIMIENTO EFECTIVO DEL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA.	América Móvil tiene una sección tanto en su Código de Ética como en su Política de Derechos Humanos en la que se especifica que no interfiere cuando sus empleados ejercen su libertad de asociación y negociación colectiva. Este principio también está estipulado en la Política de Integridad Comercial de América Móvil que se aplica a nuestros socios comerciales.
4. LAS EMPRESAS DEBEN DEFENDER LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE TRABAJO FORZADO Y OBLIGATORIO.	América Móvil cuenta con una sección tanto en su Código de Ética como en su Política de Derechos Humanos en la que especifica nuestro compromiso de luchar y prevenir todas las formas de trabajo forzado y obligatorio. Este principio también está estipulado en la Política de Integridad Comercial de América Móvil que se aplica a nuestros socios comerciales.
5. LAS EMPRESAS DEBEN DEFENDER LA ABOLICIÓN EFECTIVA DEL TRABAJO INFANTIL.	América Móvil tiene una sección tanto en su Código de Ética como en su Política de Derechos Humanos en la que nos pronunciamos en contra de la explotación infantil y tomamos medidas preventivas. Este principio también está estipulado en la Política de Integridad Comercial de América Móvil que se aplica a nuestros socios comerciales.
6. LAS EMPRESAS DEBEN DEFENDER LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN EN LO QUE RESPECTA AL EMPLEO Y LA OCUPACIÓN.	Tenemos una Política de Inclusión y Diversidad, que busca específicamente establecer los principios, criterios y directrices que aseguran una cultura de inclusión y no discriminación; y que aseguran la igualdad de oportunidades para todas las personas, tanto al inicio de sus carreras, como al desarrollarse dentro de la Empresa.
7. LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR UN ENFOQUE PREVENTIVO DE LOS DESAFÍOS AMBIENTALES.	Desarrollamos la Política Ambiental de América Móvil, para asegurarnos de que llevamos a cabo nuestras operaciones y procesos de toma de decisiones con el más alto sentido de responsabilidad y cuidado del medio ambiente. Además, la Política será aplicable a todos nuestros empleados, proveedores y contratistas.

Principio	Nuestra iniciativa
8. LAS EMPRESAS DEBEN EMPRENDER INICIATIVAS PARA PROMOVER UNA MAYOR RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL.	América Móvil tiene una Política de Integridad Comercial dirigida a todos nuestros socios: nuestros proveedores, distribuidores, clientes, contratistas, consultores, agentes y cualquier persona vinculada a América Móvil o a nuestras subsidiarias a nivel mundial. También incluimos una cláusula de sustentabilidad en los contratos que establece lo siguiente: El proveedor garantiza que cumple con todas las leyes ambientales y regulaciones aplicables a sus operaciones. Además, el proveedor asegura contar con un plan de gestión de residuos para prevenir y tratar los que genera.
9. LAS EMPRESAS DEBEN FOMENTAR EL DESARROLLO Y LA DIFUSIÓN DE TECNOLOGÍAS AMIGABLES CON EL MEDIO AMBIENTE.	Los esfuerzos de América Móvil en el Noveno Principio se reflejan a través de nuestros numerosos programas de eficiencia energética, así como a través de nuestros programas de economía circular, que buscan reducir la cantidad de desechos electrónicos mediante la reutilización de las piezas y componentes de los dispositivos electrónicos que todavía se pueden utilizar, disponiendo adecuadamente aquellos que no pueden ser reciclados.
10. LAS EMPRESAS DEBEN TRABAJAR CONTRA LA CORRUPCIÓN EN TODAS SUS FORMAS, INCLUIDA LA EXTORSIÓN Y EL SOBORNO.	Tenemos una Política Anticorrupción para asegurar que cualquier actividad realizada por o en nombre de nuestra Empresa se base en la ética y los valores que nos caracterizan, condenando la corrupción, el soborno, el fraude o cualquier otro acto ilegal que pueda ocurrir a lo largo de nuestra cadena de valor.

AMBICIÓN EMPRESARIAL DE LAS NACIONES UNIDAS PARA 1.5°C - INICIATIVA DE COMPROMISOS Y METAS BASADAS EN LA CIENCIA

En línea con nuestra estrategia de sustentabilidad y con la intención de seguir sumando acciones para reducir el cambio climático, continuamos implementando iniciativas corporativas para reducir nuestro impacto en el medio ambiente. Por lo que, en agosto de 2019, en colaboración con la ONU y la GSMA, decidimos reforzar el compromiso de América Móvil con la mitigación de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero para limitar el calentamiento global a un máximo de 1.5°C y dirigir nuestros esfuerzos hacia la construcción de una economía carbono neutral del futuro

La Ambición Empresarial para 1.5°C (*Business Ambition for 1.5°C Pledge*) establece que la próxima década es fundamental para controlar y mitigar el cambio climático. El documento sectorial aprobado que aplica a nuestra industria es la "Guía para las empresas de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) que establecen objetivos basados en la ciencia (SBTs)", desarrollado conjuntamente por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), la Iniciativa Mundial de Sustentabilidad Habilitante (GeSI), GSMA y sus miembros, así como la Iniciativa de Metas Basadas en la Ciencia (SBTi), con el propósito de apoyar a las empresas de TIC en el establecimiento de SBTs mediante el uso de un enfoque de contracción absoluta y en consonancia con las vías de des-carbonización descritas en la recomendación de la UIT titulada "Emisiones de GEI trayectorias para el sector de las TIC compatibles con el Acuerdo de París de la CMNUCC", alineadas con el Informe Especial del IPCC sobre 1.5°C y desarrolladas para ser utilizadas como un enfoque sectorial de determinación de objetivos por el SBTi.

Las trayectorias subsectoriales finales de emisiones de GEI de las TIC fueron desarrolladas de forma congruente con los siguientes lineamientos:

- Escenario IPCC 1.5°C P2 que requiere una reducción de la mitad de las emisiones entre 2015 y 2030.
- Trayectoria SBTi 1.5°C exigiendo una reducción del 42% en 10 años.
- Un escenario de 1.5°C, un enfoque de presupuesto de carbono basado en el sector de las TIC que mantiene una parte fija del consumo total de electricidad (basado en el PTO de la IEA).

Reconociendo la urgencia de tomar cartas en el asunto, América Móvil se une al movimiento global de las empresas líderes alineando sus negocios con el objetivo más ambicioso del Acuerdo de París, para limitar el incremento de la temperatura global a 1.5°C por encima de los niveles preindustriales, a través de las dos opciones que se describen a continuación:

- Objetivos basados en la ciencia a 1.5°C, alineando nuestros objetivos de reducción de emisiones de GEI en todos los ámbitos pertinentes, con escenarios de emisiones de 1.5°C para 2030.
- Compromiso de carbono neutral, estableciendo una meta pública de alcanzar emisiones netas equivalentes a cero a más tardar en 2050, de acuerdo con nuestros objetivos cuantitativos provisionales y en línea con los criterios y recomendaciones de la SBTi.

PRINCIPIOS DE EMPODERAMIENTO DE ONU MUJERES

En línea con nuestro compromiso de promover la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres en el lugar de trabajo, el mercado y la comunidad, nos unimos a la iniciativa Principios de Empoderamiento de ONU Mujeres.

En 2019, firmamos el acuerdo e implementamos nuestro primer autodiagnóstico que nos ayudará a identificar oportunidades de mejora.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE LOS PRINCIPIOS DE EMPODERAMIENTO DE ONU MUJERES, HAGA CLIC AQUÍ.

GSMA Y EL PROGRAMA NOS IMPORTA

América Móvil ha participado activamente en el Programa "Nos Importa" (*We Care*) desde 2012. Este programa está liderado por GSMA (*Groupe Speciale Mobile Association*), que representa los intereses de los operadores de servicios móviles de todo el mundo, incluyendo más de 750 operadores y más de 400 empresas en 219 países.

Las iniciativas del programa "Nos Importa" se alinean con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, permitiendo que la industria móvil se convierta en un catalizador para alcanzar dichos objetivos.

Las iniciativas de este programa y las filiales de América Móvil que participan en cada una de ellas son las siguientes:

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA "NOS IMPORTA" DE GSMA, HAGA CLIC AQUÍ.

[1] *Austria, Croacia y Macedonia.*

Iniciativa	Descripción	Subsidiarias participantes
INCLUSIÓN DIGITAL	Ayudar a conectar a las personas sin acceso a Internet o a la tecnología móvil.	• Argentina • Brasil • Chile • Colombia • Costa Rica • Ecuador • Europa • Guatemala • Honduras • México
PROTECCIÓN INFANTIL	Encontrar maneras de proteger a los niños de contenido inseguro en línea.	• Argentina • Colombia • Europa[1]
CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE	Implementar campañas sobre cómo eliminar ecológicamente los dispositivos móviles y reciclarlos, así como llevar a cabo actividades de reforestación y protección ambiental.	• Argentina • Brasil • Colombia • Costa Rica • República Dominicana • Ecuador • El Salvador • Europa • Guatemala • Honduras • México • Nicaragua • Panamá • Paraguay • Perú • Estados Unidos
RESPUESTA A DESASTRES NATURALES Y CRISIS HUMANITARIAS	Mejorar el acceso a la información y coordinar la ayuda a las personas afectadas por desastres o crisis humanitarias.	• Colombia • Guatemala • México • Perú • Honduras
COMBATE AL ROBO DE DISPOSITIVOS	Desarrollar iniciativas que ayuden a disminuir el número de dispositivos móviles que son robados. La Lista Negra de GSMA es una base de datos de IMEIs de terminales robadas centralizada y administrada por la GSMA, a la cual los operadores pueden conectarse con el fin de cargar o descargar información que luego servirá para denegar el acceso de dispositivos móviles robados a sus redes.	• Argentina • Brasil • Colombia • Costa Rica • República Dominicana • El Salvador • Guatemala • Honduras • México • Nicaragua • Panamá
MUJERES CONECTADAS	Tiene como objetivo reducir la brecha de género en Internet móvil y servicios financieros, en los países de ingresos medio y bajos, y aprovechar importantes oportunidades comerciales y socioeconómicas. Ahora sabemos que cuando las mujeres prosperan, también lo hacen las sociedades, las empresas y las economías.	• Colombia • Chile • República Dominicana • México • Nicaragua • Serbia

INFORME DE SUSTENTABILIDAD 2019

CONTENIDO DEL INFORME

MENSAJE DEL DIRECTOR

PERFIL DE LA EMPRESA

ACTUALIZANDO LA SUSTENTABILIDAD

CONECTANDO CON PRINCIPIOS

ACTIVANDO LA SEGURIDAD

COMPARTIENDO DESARROLLO

SUBIENDO LA CALIDAD DE VIDA

ANEXOS

CONECTANDO CON PRINCIPIOS

En América Móvil, la base de la excelente reputación que tenemos con la sociedad y con nuestros grupos de interés, es que nuestras acciones están basadas en principios. El marco de los principios con los que operamos, nos ha permitido ser sostenibles en el tiempo y en el futuro nos ayudará a mantener la posición del liderazgo que gozamos en la industria.

GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN DE LA ÉTICA

(102-5,102-19,102-22,102-23,102-24, 102-25,102-26)

Nuestras prácticas de gobierno corporativo y gestión de la ética nos sirven como guías para nuestro actuar. Trabajamos constantemente en el fortalecimiento y comunicación de estas prácticas, así como en su homologación a través de nuestras operaciones en todo el mundo, para así consolidarnos como una de las empresas de telecomunicaciones más importantes a nivel global.

GOBIERNO CORPORATIVO

En América Móvil ponemos especial atención y empeño en procurar la solidez de nuestras prácticas de gobierno corporativo, pues estamos convencidos de que son la base de nuestro desarrollo sostenible. Es por eso que actualizamos y mejoramos nuestras políticas constantemente, al tiempo que implementamos nuevas herramientas que nos permiten gestionarlas con éxito. Asimismo, nos adherimos a las mejores prácticas internacionales en gobierno corporativo, las cuales sirven como punto de referencia para nuestros inversionistas y Consejo de Administración en su proceso de toma de decisiones. América Móvil, S.A.B. de C.V. es una Sociedad Anónima Bursátil de Capital Variable constituida bajo las leyes mexicanas. Nuestras acciones cotizan actualmente en México, en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV:AMX) y en Estados Unidos, en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE:AMX/AMOV).

De acuerdo con los reportes de participación accionaria presentados ante la Comisión de Bolsa y Valores de los Estados Unidos (SEC), la siguiente tabla muestra a las personas que al 31 de marzo del 2020, eran propietarias de más del 5.0% de las acciones de cualquier serie del capital social de la Compañía:

Accionista	Número de acciones (millones)	Porcentaje de la serie[1]
Acciones Serie AA:		
Fideicomiso Familiar[2]	10,894	52.9%
Inversora Carso [3]	4,381	21.3%
Carlos Slim Helú	1,879	9.1%
Acciones Serie L:		
Inversora Carso [3]	6,020	13.4%
Fideicomiso Familiar[2]	5,998	13.4%
Carlos Slim Helú	3,072	6.8%
BlackRock, Inc. [4]	2,616	5.8%

[1] Las cifras porcentuales se basan en el número de acciones en circulación al 31 de marzo de 2020.
[2] El Fideicomiso Familiar es un fideicomiso mexicano que posee acciones Serie AA y Serie L en beneficio de los miembros de la Familia Slim. Además de las acciones en poder del Fideicomiso Familiar, los miembros de la Familia Slim, entre ellos Carlos Slim Helú, poseen directamente un total de 3,558 millones de acciones de Serie AA y 9,570 millones de acciones de Serie L que representan el 17.3% y el 21.3%, respectivamente, de cada serie. De acuerdo con los reportes de participación accionaria presentados ante la SEC, ningún miembro de la Familia Slim, excepto Carlos Slim Helú, posee individualmente directamente más del 5.0% de cualquier serie del capital social de la compañía.
[3] La participación de Inversora Carso incluye las acciones pertenecientes a sus subsidiarias. De acuerdo con los reportes de participación accionaria presentados ante la SEC, se puede considerar que Inversora Carso está controlada por la Familia Slim.
[4] De acuerdo con los reportes de participación accionaria presentados ante la SEC.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE LA PARTICIPACIÓN DE AMÉRICA MÓVIL Y SUS PRINCIPALES SUBSIDIARIAS, ASÍ COMO LA ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO Y CÓMO FUNCIONA, REVISE NUESTRO INFORME ANUAL 2019 EN EL FORMULARIO 20-F, QUE ESTÁ DISPONIBLE EN: WWW.AMERICAMOVIL.COM

En América Móvil, nuestras políticas de gobierno corporativo, son supervisadas por nuestro Consejo de Administración. Con ello, aseguramos que el negocio se rija por nuestros principios de ética y transparencia, mientras que el proceso de toma de decisiones esta basado en nuestra misión, visión, valores y filosofía. Nos adherimos a todos los principios de gobernanza, incluyendo a la Junta Directiva, nuestros empleados y todas las partes relacionadas con América Móvil, integradas de los siguientes documentos:

- Los estatutos de América Móvil, S.A.B. de C.V.[1].
- Nuestro Código de Ética[2].
- Nuestras Políticas de Gobierno Corporativo.
- Nuestras Políticas de Control aplicables a las operaciones con acciones y otros valores de AMX[3].
- Las leyes de valores y regulaciones de cada uno de los mercados internacionales en los que cotizan nuestras acciones, incluyendo en México la Ley de Mercado de Valores, la Circular Única de Emisoras, el Reglamento Interior de la Bolsa Mexicana de Valores y el Código de Mejores Prácticas Corporativas publicado por el Consejo Coordinador Empresarial, entre otros.
- Las leyes y reglamentos aplicables de cada país en el que operamos.

En América Móvil, la Asamblea de Accionistas es nuestro máximo órgano de gobierno. Celebramos asambleas ordinarias y extraordinarias y, con el fin de asegurar la asistencia de los miembros, la convocatoria se envía con al menos 15 días de antelación. Se llevan a cabo Asambleas Extraordinarias para abordar temas específicos como reformas a los Estatutos de la Empresa, fusiones o desinversiones, transformación de la estructura legal de la Compañía, y cancelación de la inscripción de sus acciones en la Bolsa Mexicana de Valores o en cualquier otra Bolsa de Valores. Todos los demás asuntos deben abordarse durante las Asambleas Ordinarias de Accionistas. La Asamblea Ordinaria debe celebrarse al menos una vez al año para discutir i) la aprobación de los estados financieros del año anterior; (ii) nombrar consejeros, determinar su remuneración y analizar su independencia; (iii) determinar qué miembros del Consejo de Administración participarán en el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias; (iv) aprobar la suma que la Empresa asignará al programa de recompra de acciones; y v) determinar la forma en que se asignarán los ingresos. Además, cualquier operación que implique el 20% de los activos consolidados de la Compañía o más en un solo año, debe ser aprobada por la Asamblea de Accionistas. Asimismo, la Asamblea supervisa los progresos realizados por el Consejo de Administración, que incluye 11 consejeros seleccionados por los titulares de acciones de la Serie AA y Serie A, como grupo, y por dos miembros del Consejo, que a su vez son seleccionados por los titulares de acciones de la Serie L. Carlos Slim Domit es el Presidente del Consejo de Administración y Patrick Slim Domit es el Vicepresidente; ninguno de ellos ocupa un puesto directivo dentro de la Empresa.

PARA OBTENER INFORMACIÓN MÁS DETALLADA SOBRE LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA, CONSULTE NUESTRO INFORME ANUAL 2019 EN EL FORMULARIO 20-F DISPONIBLE AQUÍ.

[1] Nuestros estatutos están disponibles en: https://www.americamovil.com/Spanish/gobierno-corporativo/estatutos-sociales-vigentes/default.aspx

[2] Nuestro Código de Ética está disponible en: https://www.americamovil.com/Spanish/gobierno-corporativo/codigo-de-etica/default.aspx

[3] Nuestras Políticas de Control están disponibles en: https://www.americamovil.com/Spanish/gobierno-corporativo/polticas-de-control/default.aspx

[4] Los miembros del Consejo de Administración y el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias recibieron aproximadamente $5.3 millones de pesos, mientras que los directivos relevantes recibieron cerca de $70.1 millones de pesos durante el período del informe.

El Consejo de Administración se reunió 6 veces en 2019, con una asistencia promedio del 83%. La asistencia a la última reunión del año, durante la cual se evaluó la eficacia de la Junta, fue del 93%. Para funcionar correctamente, dos comités auxiliares apoyan al Consejo: el Comité Ejecutivo y el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias. El Comité de Auditoría y Prácticas Societarias se reunió 6 veces y tuvo una tasa de asistencia promedio de 79.2% in 2019.

COMITÉ EJECUTIVO

Los miembros actuales son Carlos Slim Domit, Patrick Slim Domit y Daniel Hajj Aboumrad. Este órgano del Consejo de Administración tiene la facultad de aprobar y ofrecer opiniones y alternativas al Consejo de Administración sobre determinadas cuestiones especificadas en los Estatutos de la Empresa.

COMITÉ DE AUDITORÍA Y PRÁCTICAS SOCIETARIAS

Los miembros actuales son Ernesto Vega Velasco, Rafael Moisés Kalach Mizrahi y Pablo Roberto González Guajardo, todos ellos consejeros independientes. Entre sus responsabilidades se encuentran vigilar la gestión, conducción y ejecución de los negocios de la Compañía, para lo cual informa sobre los mecanismos de control y auditoría internos aplicables a la Empresa y a sus subsidiarias. Asimismo, el Comité analiza las operaciones con las partes relacionadas a fin de identificar posibles conflictos de interés. Además, el Comité Ejecutivo de Sustentabilidad Corporativa y el Comité de Ética periódicamente reportan sobre avances en sus actividades al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias. Nuestros accionistas revisan constantemente las funciones que llevan a cabo el Consejo de Administración y sus Comités. La normativa de valores actualmente aplicada y aplicable a nuestra Empresa en México, establece la base sobre la cual el Consejo de Administración está obligado a reportar a los accionistas, las actividades realizadas durante el año fiscal.

De igual manera, América Móvil también está obligada a presentar informes anuales sobre las principales actividades del Consejo de Administración y del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y a la Bolsa Mexicana de Valores, la cual publica los informes en sus páginas de Internet. Nuestra área de Auditoría Interna es responsable de realizar tres auditorías principales: (i) una Auditoría de Gestión de Riesgos que revisa varios procesos operativos, así como la integridad de nuestras operaciones y cómo están funcionando; (ii) una Auditoria de Riesgos Anticorrupción, que garantice que estamos cumpliendo con los requisitos de la Ley Sarbanes-Oxley y asegurar que nuestra información pública financiera sea veraz; y (iii) Auditorías Especiales, cuyo objetivo es ofrecer apoyo a diferentes áreas dentro de la Empresa para revisiones de un proceso o una actividad específica.

POLÍTICA DE DIVERSIDAD PARA DIRECTORES Y PARA EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

OBJETIVO Y ALCANCE

De acuerdo con las mejores prácticas corporativas, en América Móvil promovemos la diversidad y reconocemos el valor que representa el contar con perfiles diferentes ocupando puestos en todas las áreas y niveles de la organización, así como en los órganos de administración.

PRINCIPIOS GENERALES

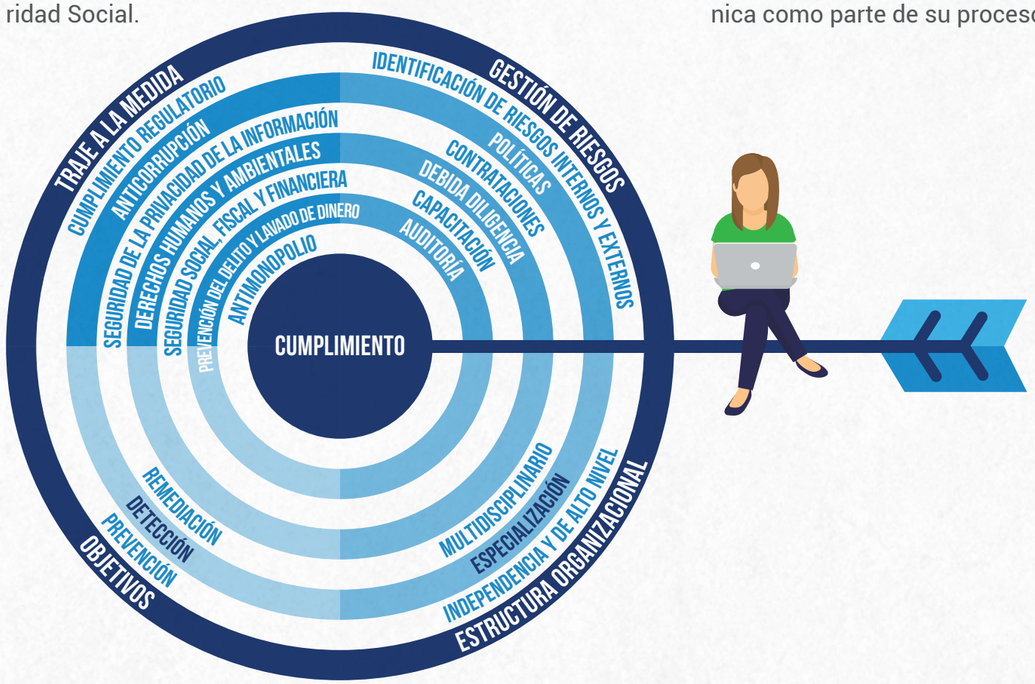
Nuestro organigrama y órganos de administración están compuestos por profesionales de distintas especialidades, historia académica, edad y género, que comparten un fuerte compromiso social y que a la vez reflejan la pluralidad en las opiniones de nuestros grupos de interés en relación con los servicios que la Compañía ofrece. El proceso de selección de los directivos y consejeros de América Móvil se basa en los méritos de cada candidato, teniendo en cuenta la experiencia, independencia y conocimiento que contribuirán a la gestión de la Empresa de una manera óptima y eficaz.

GESTIÓN DE LA ÉTICA, DE LOS DERECHOS HUMANOS Y CUMPLIMIENTO

(102-17, 205-2, 412-2)

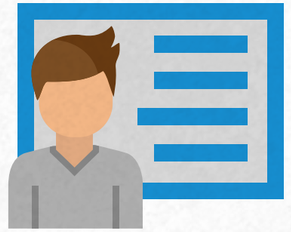
Con el fin de abordar los nuevos retos que la Compañía ha identificado, en 2019 creamos un equipo multidisciplinario compuesto por profesionales de diferentes especialidades y áreas de nuestra organización, incluyendo operaciones, auditoría, tecnologías de la información, legal, entre otros, para integrar una nueva área estratégica que fuese independiente y de alto nivel, cuyo principal objetivo es asegurar el cumplimiento en todas nuestras operaciones y desarrollar una estrategia de gestión de riesgos más integral.

Nuestra área de cumplimiento reportará a la Alta Dirección, trabajando en tres pilares principales: prevención, detección y mitigación de riesgos a través de las subsidiarias. Este año el equipo se enfocó en mejorar nuestras funciones de Privacidad, Anticorrupción, Prevención de Lavado de Dinero y Seguridad Social.



De acuerdo con el Programa de Cumplimiento de América Móvil, actuamos con base en nuestros valores como una parte esencial de nuestra cultura de la integridad. Nuestro Código de Ética sirve como guía para el proceso de toma de decisiones. También establece las siguientes obligaciones para cada empleado de América Móvil: leer y adherirse al Código de Ética, cumplir con sus principios, comportarse de manera ética e informar cualquier desviación del Código.

Con el fin de reforzar y asegurar que todos nuestros colaboradores se familiaricen con el Código, durante 2019, a través de nuestra plataforma de educación en línea Capacítate Carso[1] el 100% tomó el curso sobre el Código de Ética y están en el proceso de adherirse a él. El Código de Ética está disponible para que todos los empleados puedan revisarlo en nuestra página de Internet corporativa. A los nuevos empleados se les comunica como parte de su proceso de inducción.



En 2019, capacitamos al

100% DE NUESTROS EMPLEADOS EN NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA

a través de un curso en línea con un enfoque práctico con casos de estudio específicos.

En el caso de A1 Telekom Austria Group, las sesiones de formación se imparten de manera regular, para grupos específicos, a fin de reforzar la noción de integridad en la cultura corporativa. La capacitación cuenta con un enfoque práctico y estudios de casos específicos para resaltar los temas de cumplimiento. Como resultado, en 2019 4,700 empleados participaron en la capacitación de cumplimiento, dentro de un aula. Además, se completaron más de 21,300 cursos en materia de cumplimiento en línea. Para aclarar dudas, los empleados de A1 Telekom Austria Group pueden ponerse en contacto a través de la línea de ayuda "pregúntame", a través de la cual se resolvieron cerca de 530 preguntas en su totalidad durante ese año.

El Comité de Ética de América Móvil cuenta con un programa continuo de comunicación sobre nuestro Código de Ética. Además, nuestro Portal de Denuncias es una herramienta que nos permite concentrar todas las quejas relacionadas en cualquiera de nuestras operaciones. Con esta iniciativa reafirmamos el compromiso con nuestros valores corporativos y con las mejores prácticas internacionales en esta materia.

[1] *Excluyendo a A1 Telekom Group.*

COMITÉ CORPORATIVO DE ÉTICA

Los miembros del Comité Corporativo de Ética son:

- **Ángel J. Alexander Flores,** Recursos Humanos Internacional
- **Jorge A. Arteaga Castillo,** Subdirector de Auditoría y Aseguramiento de Ingresos
- **Alejandro Cantú Jiménez,** Director Jurídico y de Asuntos Regulatorios
- **Roxana A. Flores Alexanderson,** Gerente de Sustentabilidad
- **Paula M. García Sabido,** Gerente de Relaciones Institucionales y Presidente del Comité de Sustentabilidad
- **Gabriel Juárez Lozano,** Subdirector de Contabilidad y Contraloría
- **Fernando Ocampo Carapia,** Director de Finanzas y Administración
- **Carlota Peón Guerrero,** Consultora Jurídica y Presidente del Comité de Ética
- **Rocio Rojas Ruiz,** Gerente de Sustentabilidad
- **Daniel A. Tapia Mejía,** Oficial de Cumplimiento

El Comité, creado en febrero de 2018, celebra sesiones ordinarias mensuales y realiza informes trimestrales al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias. Durante 2019, el Comité celebró ocho reuniones con un promedio de asistencia del 85%.

Las siguientes son algunas de las principales funciones del Comité de Ética Corporativo:

- Revisar y modificar el Código de Ética.
- Elaborar y revisar las políticas, reglamentos y demás procedimientos internos de la Empresa.
- Revisar los reportes de denuncias presentados por todas las operaciones.
- Discutir temas relevantes que sean recurrentes en las denuncias e implementar acciones para atender dichos temas.
- Dar seguimiento a las investigaciones de las denuncias y aplicar las sanciones correspondientes.
- Consultar a especialistas externos para ciertas investigaciones.
- Supervisar el cumplimiento de políticas internas.
- Coordinar programas de capacitación a empleados para dar a conocer las políticas y demás reglamentación interna, sobre el programa de Cumplimiento.
- Discutir situaciones y preocupaciones en materia de ética, comportamiento organizacional y cultura, así como dar recomendaciones sobre temas incluidos en el Código de Ética y cumplimiento de las políticas y estatutos internos.

Informe de multas significativas[1] *(419-1)*

Durante el año pasado, Claro Perú pagó una multa significativa basada en la falta de cierta información en una oferta especial de 2009. A la fecha, dicha oferta ya no está vigente.

Claro Brasil tuvo dos multas significativas sobre gestión de clientes en 2019. La primera en 2008 relacionada a violaciones al "Registro para el bloqueo de recepción de llamadas de *telemarketing*", y la segunda en 2014 por violaciones al código de protección del consumidor. Para que esto no vuelva a repetirse, se implementaron localmente mejoras operativas y nuevas formas de bloqueo de llamadas de *telemarketing*; mientras que a nivel corporativo se están alineando todas nuestras operaciones a las mejores prácticas internacionales, incluyendo los estándares europeos de protección de la privacidad.

Por último, Brasil también pagó cuatro multas significativas relacionadas con impuestos. Dos de ellas se refieren a la aplicación incorrecta de exenciones fiscales en un producto vendido durante 2013 y 2014; otra se debió a la falta de presentación de una obligación fiscal al Gobierno del Estado de Sao Paulo en 2004; y la última debido a la falta de presentación de contratos inter-compañías de manera oportuna. Claro Brasil ha implementado procesos internos y alineaciones con las áreas involucradas para evitar recurrencias.

El monto promedio de todas estas multas no superó los $480 mil dólares estadounidenses.

[1] Una multa significativa es aquella equivalente o que supera los $100,000 dólares.

PORTAL DE DENUNCIAS

2019 es el segundo año consecutivo en el que contamos con un Portal de Denuncias centralizado disponible para todos nuestros empleados en las 25 operaciones, así como para todos nuestros grupos de interés a nivel global[2], lo cual no permite conocer mejor sus preocupaciones. Las denuncias que pueden presentarse en nuestro Portal de Denuncias son: fraude, generación de información falsa o inadecuada, uso o divulgación de información de carácter restringida o limitada, robo, uso o disposición inadecuada de recursos, soborno, corrupción, conflictos de interés, pagos de gratificaciones ilegales, extorsión, lavado de dinero, u otro tipos de denuncias tales como afectación a la integridad, salud o seguridad de las personas, afectación a la dignidad de las personas, trato desigual o discriminatorio, afectación a la libertad de expresión, violación de datos personales, afectación de otros derechos humanos, generación de daño ambiental, acoso laboral o acoso sexual, entre otros.

[2] El Portal de Denuncias de América Móvil está disponible en https://denuncias.americamovil.com

Todas las denuncias se ingresan por medio del Portal de Denuncias de América Móvil. El denunciante puede optar por permanecer en el anonimato. Cada denuncia genera un número de folio y una contraseña para cada una, con lo cual el denunciante puede consultar el estatus de su denuncia en todo momento. Una vez recibida la denuncia, el administrador corporativo estandariza la información y la libera al administrador de país, al considerar que la información es susceptible de ser evaluada para su procedencia. Una vez recibida la denuncia, por el administrador del país local deberá presentarla al Comité de Ética Local y deberá apoyar al Comité en su gestión y seguimiento hasta la resolución de su procedencia o improcedencia.

En caso que se denuncie un miembro del Comité Local o un ejecutivo de la alta dirección, estas denuncias serán retenidas para su atención por parte del Comité Corporativo de América Móvil que se encargará de resolverla. En caso que se denuncie a alguno de los miembros del Comité Corporativo, el propio Comité o en su defecto al administrador corporativo, la denuncia será redirigida al resto del equipo, que estará a cargo de la investigación correspondiente. El Comité de Ética decidirá si una denuncia es procedente, asignando un plazo y en caso de resultar procedente, determinará medidas correctivas.

Asimismo, hemos estado llevando a cabo campañas locales para informar a los colaboradores sobre el Portal de Denuncias. En muchas de nuestras operaciones, los empleados han recibido capacitación en línea sobre los procedimientos y beneficios de esta herramienta de comunicación.

De enero a diciembre de 2019, recibimos 1,918 quejas de nuestras operaciones a través del Portal[1], 429 están en revisión, 619 se concluyó que eran violatorias al Código de Ética y 870 fueron consideradas no procedentes. Durante 2019, se asignaron un total de 55,255 horas para el proceso de investigaciónde las denuncias presentadas en el Portal de América Móvil. El 5% del total de denuncias se refieren a temas de privacidad de la información y el 0.2% a libertad de expresión.

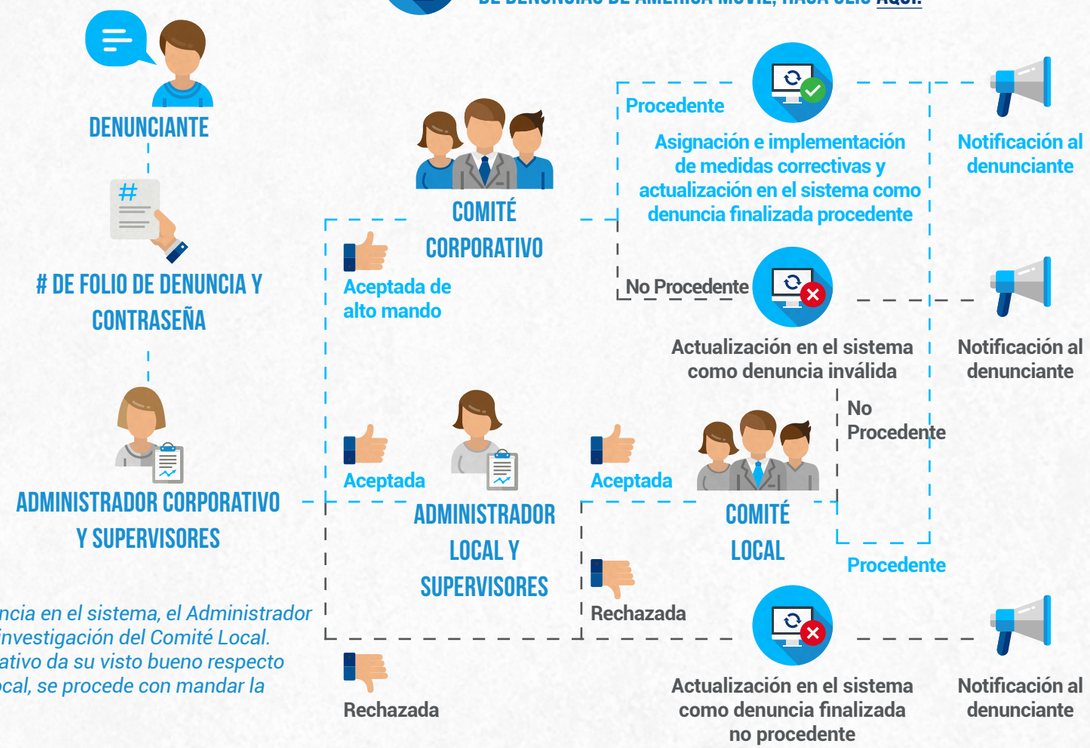
Como medidas correctivas a aquellos empleados involucrados en denuncias por violaciones al Código de Ética de América Móvil, se incluyen programas dirigidos a mejorar el comportamiento, capacitación sobre comportamientos éticos y su monitoreo por parte del área local de Recursos Humanos. Además, se impusieron sanciones disciplinarias, administrativas y verbales, y se implementaron controles en busca de evitar nuevas violaciones al Código.

Debido al éxito de la plataforma, el proceso de investigación y la resolución de los casos, así como a una fuerte campaña de comunicación, esperamos que el número de denuncias siga aumentando mientras reforzamos la cultura del cumplimiento dentro de la Compañía.

PARA OBTENER MAYOR DETALLE SOBRE ESTADÍSTICAS DEL PORTAL DE DENUNCIAS DE AMÉRICA MÓVIL, HAGA CLIC AQUÍ.

PORTAL DE DENUNCIAS DE AMÉRICA MÓVIL

- Generación de denuncia
- Recepción de denuncia
- En revisión por el Comité de Ética Corporativo
- En revisión por el Comité de Ética Local
- Investigación profunda
- Finalización



** Previo a la actualización de la denuncia en el sistema, el Administrador Corporativo supervisa el proceso de investigación del Comité Local. Una vez que el Administrador Corporativo da su visto bueno respecto a la decisión y proceso del Comité Local, se procede con mandar la actualización al sistema.*

[1] *Algunas quejas de las filiales de Telmex, TracFone y Europa aún se reciben a través de sus canales de denuncia. Sin embargo, están incluidos en las cifras reportadas anteriormente.*

POLÍTICAS DE AMÉRICA MÓVIL

(205-2)

En América Móvil actuamos de manera ética y responsable, estamos seguros de que ésta es la manera correcta de conducir nuestro negocio. Nuestro de Código de Ética y Política de Gobierno Corporativo son los lineamientos más importantes en áreas como la integridad del negocio, las prácticas laborales, la salud y seguridad, los derechos humanos, la privacidad y la gestión del medio ambiente.

POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS[1]

Para América Móvil el respeto a los derechos humanos es fundamental, pues estamos convencidos del papel que pueden desempeñar las empresas para promover el cumplimiento de los derechos humanos en todas nuestras operaciones y a lo largo de nuestra cadena de valor. Nuestra Política de Derechos Humanos, se basa en la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, la Declaración de los Derechos Fundamentales del Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y debe ser conocida y aplicada en todas nuestras operaciones. Esta política también está alineada con el Código de Ética de la Compañía así como con los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

POLÍTICA DE INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD[2]

En América Móvil promovemos la diversidad y la inclusión. Nuestra Política de Inclusión y Diversidad tiene como fin establecer los principios, criterios y lineamientos que aseguren una cultura de inclusión laboral y diversidad, garantizando la igualdad de oportunidades para todas las personas, tanto para su ingreso, como para su permanencia y desarrollo dentro de la Empresa.

Un ejemplo del creciente papel que las mujeres están desempeñando en toda nuestra organización es que el Comité de Ética Corporativa y el Comité de Sustentabilidad Corporativa son presididos por mujeres.

POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN[3]

América Móvil tiene el firme compromiso de contribuir en el combate a la corrupción. Nuestra Política Anticorrupción se basa en la legislación aplicable a nuestras operaciones así como las mejores prácticas internacionales. El objetivo de la política es asegurar que todas las actividades realizadas por nuestra Compañía o en su nombre estén alineadas con la ética y los valores por los que somos conocidos, condenando la corrupción, el soborno, el fraude o cualquier otro acto ilegal en toda nuestra cadena de valor.

En la mayoría de los países se implementó una cláusula anticorrupción en todos los contratos firmados con proveedores. Nuestra Política Anticorrupción establece que en América Móvil se prohíbe estrictamente dar o recibir sobornos, directa o indirectamente, en efectivo o en forma de regalos, entretenimiento, viajes, préstamos, honorarios, tiempo de vacaciones, ofertas de trabajo, servicios personales o cualquier otra oferta de valor. Además, nos comprometemos a:

- Adherirnos a las leyes anticorrupción en los países donde operamos;
- Cumplir con todas las leyes y regulaciones de información financiera aplicables;
- Realizar todas las negociaciones, compras y transacciones financieras en cumplimiento con nuestros procedimientos internos y mantener registros que puedan ser revisados en caso de una auditoría;
- Asegurar que todos los pagos que realizamos son exclusivamente por bienes y servicios prestados a nuestra Empresa;
- Adoptar controles internos y denunciar cualquier caso en el que un empleado incurra en un acto de corrupción; y
- Promover prácticas para luchar contra la corrupción en toda nuestra cadena de valor.

En 2019, nuestra alta dirección en México y América Latina asistió a un curso sobre anticorrupción, para sensibilizarlos sobre la importancia de asegurar una cláusula de anticorrupción en cada contrato que se firme con nuestra cadena de valor.

En 2019 diseñamos un programa de formación sobre anticorrupción que se desplegará a través de nuestra plataforma en línea Capacítate Carso y estará a disposición de todos nuestros empleados y de nuestra cadena de valor en 2020.

POLÍTICA DE PUBLICIDAD Y COMUNICACIÓN RESPONSABLE

Actualizamos nuestra Política de Publicidad y Comunicación Responsable con el fin de homologar la comunicación de América Móvil con nuestros grupos de interés, en todas nuestras operaciones a nivel global.

La Política establece que promovemos nuestros productos y servicios a través de estrategias y campañas de mercadotecnia y publicidad responsables, alineadas con nuestros valores y principios corporativos, así como con el marco legal de cada país en el que operamos.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD COMERCIAL[4]

Buscando asegurar que nuestros proveedores, clientes, vendedores, contratistas, consultores, agentes y aquellos que tienen una relación comercial con América Móvil y sus subsidiarias alrededor del mundo, en adelante "socios comerciales", se apeguen a las Políticas de América Móvil, y lleven a cabo negocios con nosotros de manera responsable bajo los principios de integridad, honestidad y transparencia.

Por esta razón, en 2019 solicitamos a todos nuestros socios comerciales que respondieran nuestro Cuestionario de Evaluación y compartieran con nosotros el compromiso de alinear nuestra cadena de valor con las Políticas de América Móvil y bajo los más altos estándares internacionales, incluyendo derechos humanos, prácticas de anticorrupción, derechos laborales, protección del medio ambiente, salud y seguridad, conflictos de interés, entre otros.

[1] NUESTRA POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS ESTÁ DISPONIBLE AQUÍ.
[2] NUESTRA POLÍTICA DE INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD ESTÁ DISPONIBLE AQUÍ.
[3] NUESTRA POLÍTICA DE ANTICORRUPCIÓN ESTÁ DISPONIBLE AQUÍ.
[4] NUESTRA POLÍTICA DE INTEGRIDAD COMERCIAL ESTÁ DISPONIBLE AQUÍ.

MODELO DE CAPITAL HUMANO

Nuestro Modelo de Capital Humano, se enfoca en el desempeño del negocio y en una experiencia positiva para el cliente. Creemos que una de las fortalezas clave de nuestro modelo, se basa en la relativa independencia que proporcionamos a cada una de nuestras subsidiarias para gestionar su propio personal dentro de las políticas y directrices generales de recursos humanos en el Corporativo.

Prosperamos reconociendo que las personas son el centro de nuestra estrategia. Basamos nuestro Modelo de Capital Humano Corporativo en nuestros principios, Código de Ética e Igualdad en Oportunidades de Empleo, Comunicación Interna y Análisis de Capital Humano, Relaciones Laborales y Servicios del Personal. El modelo, siempre toma en cuenta la dignidad, igualdad, el respeto y los derechos humanos, divide las acciones clave en cuatro ámbitos principales:

1) ESTRUCTURAS DE ORGANIZACIÓN Y COMPENSACIONES

Realizamos análisis periódicos de nuestras descripciones de puesto y valor de mercado de los trabajos para alinearlos con los requisitos del negocio. Además, tenemos programas de productividad y bonos por resultados considerando los resultados financieros de las empresas (EBIT).

2) ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL Y NÓMINA

El Departamento Corporativo de Recursos Humanos supervisa la gestión de nóminas y beneficios, indicadores de salud y seguridad y establece directrices generales con respecto a la gestión del personal.

3) DESARROLLO DEL PERSONAL

El Departamento Corporativo de Recursos Humanos, establece directrices e indicadores para evaluaciones de clima organizacional, sistemas de evaluación del desempeño y programas de capacitación y desarrollo, junto con inventarios de recursos humanos para detectar talento. Promovemos la formación personal y profesional de nuestros empleados de acuerdo a las necesidades del puesto. Todas las promociones se basan en el mérito.

4) BIENESTAR SOCIAL

Promovemos el bienestar personal y social de nuestros empleados contribuyendo a su desarrollo integral a través de varios programas de desarrollo humano, especialmente “ASUME”. Este programa tiene como objetivo lograr el desarrollo del individuo impulsando el crecimiento personal y su contribución a su entorno social, centrándose en un crecimiento personal equilibrado basado en los siguientes aspectos: físico, afectivo, social, económico, estético, intelectual, moral y espiritual.

CONTENIDO DEL INFORME

MENSAJE DEL DIRECTOR

PERFIL DE LA EMPRESA

ACTUALIZANDO LA SUSTENTABILIDAD

CONECTANDO CON PRINCIPIOS

ACTIVANDO LA SEGURIDAD

COMPARTIENDO DESARROLLO

SUBIENDO LA CALIDAD DE VIDA

ANEXOS

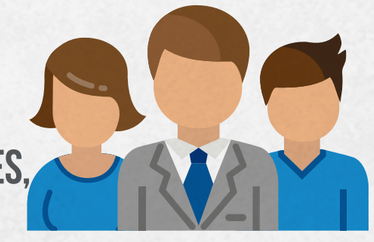
DESARROLLO DE TALENTO

(102-7, 102-8, 102-41, 401-1, 405-1)

En América Móvil estamos convencidos de que el desarrollo de nuestros colaboradores, constituye uno de los pilares estratégicos que impulsan nuestro crecimiento. Atrayendo y reteniendo grandes talentos, nos desarrollamos como un equipo profesional y comprometido.

ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DE TALENTO

Al 31 de diciembre de 2019, la familia de América Móvil incluye:



191,523 EMPLEADOS,

DE LOS CUALES EL 37% SON MUJERES Y EL 63% SON HOMBRES,

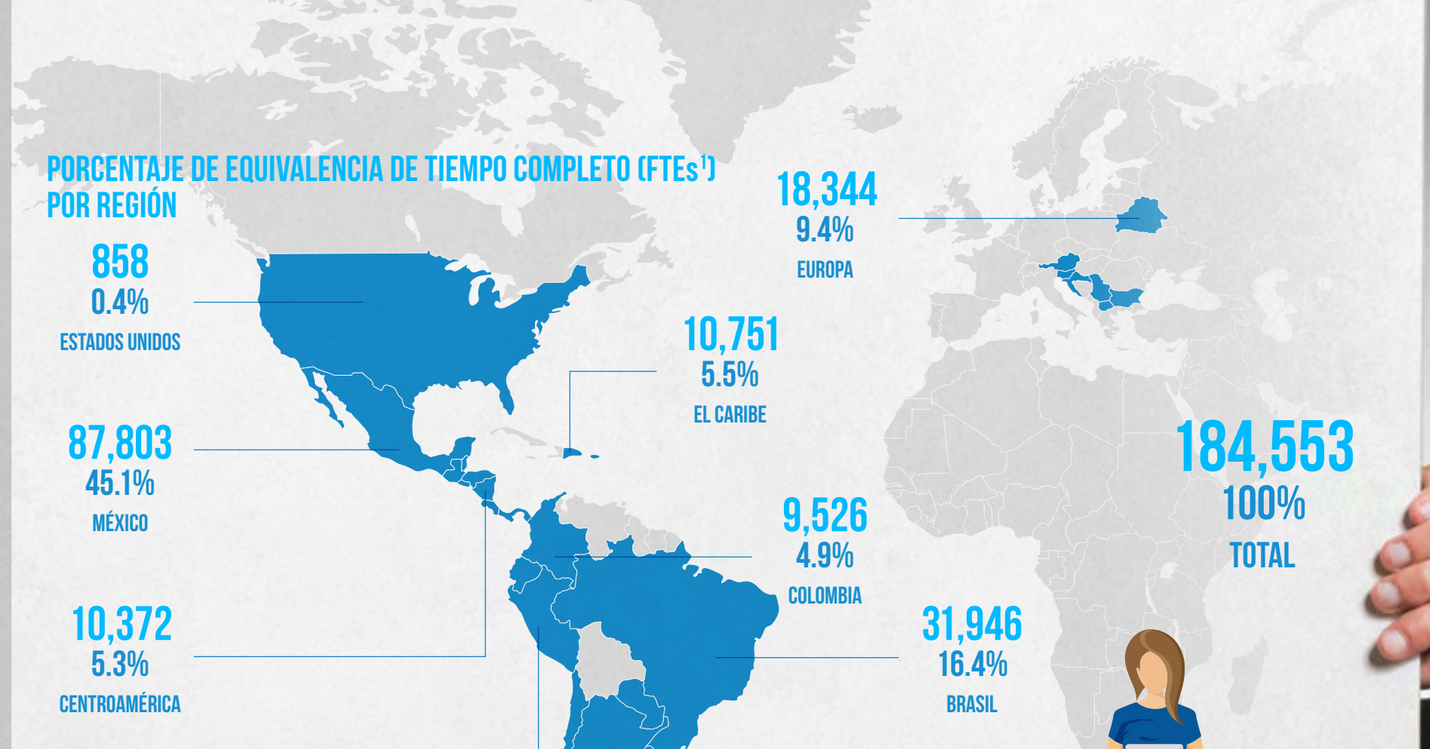
EL 99% SON PUESTOS FIJOS Y SOLO EL 1% SON TEMPORALES.

Además, 21,398 empleados del total de América Móvil, trabajan en empresas distintas a las de telecomunicaciones.

NUESTROS EMPLEADOS EN 2019:

2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
173,174	191,156	195,475	194,431	191,851	189,448	191,523

PORCENTAJE DE EQUIVALENCIA DE TIEMPO COMPLETO (FTEs[1]) POR REGIÓN



EMPLEADOS EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO (FTEs[1]) POR PAÍS O REGIÓN Y GÉNERO POR TIPO DE CONTRATO

	Contrato Permanente		Contrato temporal	
País / Región	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
México	31,540	55,356	375	532
Brasil	11,082	20,858	4	2
Colombia	4,290	5,237	-	-
Cono Sur	3,350	4,504	43	38
Región Andina	3,096	3,896	13	14
Centroamérica	3,375	6,995	1	1
Estados Unidos	239	324	61	235
El Caribe	4,298	6,229	105	118
Europa	7,091	11,078	66	109
Total	**68,361**	**114,476**	**668**	**1,049**

[1] *Full Time Equivalents*

(401-1)

Nuestros empleados tienen derecho a la libertad de asociación, por lo que pueden decidir ser miembros de un sindicato o participar en negociaciones colectivas de contratos de acuerdo con las leyes laborales aplicables en todos los países donde operamos. A finales de 2019, **el 64% de nuestros empleados estaban sindicalizados[1].**

DESGLOSE DE PUESTOS DE TRABAJO POR GÉNERO Y POSICIÓN DE EMPLEADOS EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO (FTEs[2]) QUE OCUPAN PUESTOS PERMANENTES[3]

Posición	Mujeres	Hombres	Total
Nivel de entrada	9,486	9,882	**19,368**
Empleados sin reportes	47,648	82,339	**129,987**
Empleados con reportes	3,404	8,221	**11,625**
Gerentes de segundo nivel	923	2,432	**3,355**
Gerentes de primer nivel	331	1,088	**1,419**
Ejecutivos	79	375	**454**
Total	**61,872**	**104,337**	**166,209**

PORCENTAJE DE NUEVOS PUESTOS OCUPADOS POR CANDIDATOS INTERNOS[5]

País / Región	Número de nuevas posiciones	Porcentaje cubierto por candidatos internos
México	367	86%
Cono Sur	786	24%
Región Andina	224	29%
Centroamérica	211	82%
Estados Unidos	26	100%
El Caribe	395	83%
Total	**2,009**	**56%**

Para América Móvil es importante mantener una baja rotación de empleados.

EN 2019 NUESTRA TASA DE ROTACIÓN FUE DEL

12.9%[4]

Este año creamos

2,009 NUEVAS POSICIONES

EN TODA LA ORGANIZACIÓN, DE LAS CUALES EL

56% FUERON OCUPADOS POR CANDIDATOS INTERNOS.

[1] El número de trabajadores sindicalizados parece inferior al reportado en 2018, debido a que ampliamos el alcance de las empresas incluidas en nuestra divulgación.
[2] Full Time Equivalent
[3] No incluye empleados equivalentes de tiempo completo de Europa.
[4] Esta figura excluye nuestros Call Centers.
[5] Brasil y Colombia no abrieron ninguna nueva posición en 2019. Esta tabla no incluye la información de Europa.

DIVERSIDAD

(405-1)

La diversidad entre las personas nos enriquece a todos, nos ayuda a entender mejor las necesidades de los diferentes grupos en los mercados en los que operamos, nos permite ampliar nuestras opiniones y perspectivas, y nos da la oportunidad de ser más tolerantes y respetuosos con los diferentes puntos de vista y culturas en un mundo globalizado.

Esta es la razón por la cual en 2019, en línea con nuestro compromiso de promover la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres en el lugar de trabajo, el mercado y la comunidad, nos comprometimos a fomentar los Principios de Empoderamiento de ONU Mujeres hacia la igualdad de oportunidades.

América Móvil reconoce el talento, independientemente del género.

HASTA LA FECHA[1], TENEMOS

34.3% DE MUJERES

EN PUESTOS DIRECTIVOS Y 45% EN PUESTOS DIRECTIVOS CON UN ROL COMERCIAL.

Nivel	Porcentaje de mujeres[1]
Gerentes de primer nivel	35.8%
Ejecutivas	30.9%
Mujeres en posiciones gerenciales con un rol comercial	45.1%

Del total de empleados de tiempo parcial[2] con un puesto permanente dentro de la Compañía, el 45% son mujeres. Esto refleja que ofrecer flexibilidad en el trabajo permite a las mujeres adaptar mejor el resto de sus actividades.

En 2019, 2,276 empleados de América Móvil tienen alguna discapacidad. Dicha cifra ha aumentado gradualmente en comparación con los años anteriores, y se distribuye de la siguiente manera:

- **66%** tiene una discapacidad motora, con Brasil empleando al mayor número de personas con este tipo de condición.
- **8%** tiene una discapacidad visual, con Brasil empleando al mayor número de personas con este tipo de condición.
- **14%** tiene una discapacidad auditiva, con Brasil empleando al mayor número de personas con este tipo de condición.
- **3%** tiene una discapacidad intelectual, con Brasil empleando al mayor número de personas con este tipo de condición.
- **5%** tiene una discapacidad visceral, con Ecuador empleando al mayor número de personas con este tipo de condición.
- **5%** tiene discapacidades múltiples (dos o más de las mencionadas anteriormente), con Guatemala empleando el mayor número de personas con este tipo de condición.

[1] *Telmex no está incluido en este corte.*
[2] *Puestos con jornada laboral menor a 40 horas a la semana.*

BENEFICIOS LABORALES

(102-35, 102-36, 401-2)

Todos nuestros empleados, sin excepción, reciben un salario justo y los beneficios según lo estipulado por las leyes aplicables en los países donde trabajan. Además, ofrecemos beneficios adicionales en algunas de nuestras operaciones, tales como: seguro de vida, seguro de gastos médicos privados, seguro de incapacidad temporal o permanente, seguro dental, licencia parental, ayuda financiera para la compra de útiles escolares, precios preferenciales para adquirir nuestros dispositivos, servicio de transporte hacia y desde nuestros centros de trabajo, ayuda financiera para cubrir los gastos funerarios, y licencia con goce de sueldo en caso de muerte en la familia.

También nos adherimos a las disposiciones de las leyes aplicables con respecto a la baja de empleados, ya sea por despido, jubilación o renuncia voluntaria.

Es importante señalar que en los países y regiones donde operamos[1], la compensación ofrecida tanto a hombres como a mujeres (estén sindicalizados o no) es igual, lo que refleja nuestra cultura de igualdad de género.

Muchas de nuestras operaciones tienen una política interna de licencia por maternidad y paternidad. Algunas de nuestras operaciones ofrecen beneficios adicionales de maternidad y paternidad, por ejemplo, Colombia da un bono de nacimiento y permiten a las nuevas madres tener un descanso de una hora para la lactancia hasta que el bebé cumpla 6 meses de edad. Argentina ofrece un retorno gradual a las actividades después de la licencia de maternidad. En Brasil y Ecuador, por política de maternidad interna ofrecen 60 y 6 días adicionales por licencia de maternidad, respectivamente. Brasil, Nicaragua y Argentina también ofrecen mayores días de licencia de paternidad; 10, 1 y 4 respectivamente. En Perú se otorga un bono paternal a cualquiera de los padres al nacer el niño.

LA TASA DE RETENCIÓN DESPUÉS DE LA LICENCIA DE MATERNIDAD Y PATERNIDAD EN AMÉRICA MÓVIL ES DEL 81%.

[1] *Este análisis excluye a Europa y a los Estados Unidos.*

EVALUACIONES DEL DESEMPEÑO

(404-3)

Cada año llevamos a cabo evaluaciones del desempeño en toda la organización para identificar áreas en las que nuestros empleados pueden demostrar sus habilidades y detectar talentos específicos. Las evaluaciones se llevan a cabo en todos los niveles dentro de la Empresa y analizan el desempeño en competencias como el establecimiento de relaciones productivas en el lugar de trabajo, el enfoque en el servicio al cliente, liderazgo de equipos de trabajo, vocación de servicio, liderazgo, innovación en sustentabilidad, desarrollo de talento y habilidades de comunicación, entre otros.

Muchas de nuestras operaciones llevan a cabo el proceso de evaluación del desempeño empleando la plataforma *Success Factors*; otros países lo hacen con una herramienta desarrollada internamente. Además, en algunas de nuestras operaciones evaluamos el logro de los objetivos y establecemos el rendimiento, crecimiento profesional y personal para cada empleado. Esto nos permite medir la contribución individual para alcanzar los objetivos estratégicos de la Compañía.

El objetivo 2020 de nuestra Estrategia de Sustentabilidad Inteligente establece el objetivo de evaluar a más del 80% de nuestros empleados. Hasta la fecha, hemos superado nuestro objetivo. Continuaremos fortaleciendo nuestra cultura de evaluación continua.

En 2019, el

88%

DE NUESTROS COLABORADORES FUERON EVALUADOS.

[1] *Europa y BCC no están incluidos en las cifras de evaluación del desempeño.*

COLABORADORES QUE RECIBIERON EVALUACIONES DEL DESEMPEÑO POR REGIÓN Y GÉNERO 2019[1]

País / Región	Mujeres	Hombres	% de empleados
México	28,369	49,321	88%
Brasil	7,422	15,533	83%
Colombia	4,224	5,154	98%
Cono Sur	3,257	4,368	94%
Región Andina	2,659	3,379	85%
Centroamérica	3,113	6,561	93%
Estados Unidos	229	312	96%
El Caribe	4,054	5,942	90%
Total	**53,327**	**90,570**	**88%**

CLIMA ORGANIZACIONAL

En América Móvil realizamos encuestas anuales de clima organizacional para entender la percepción que nuestros empleados tienen sobre la Empresa, e identificar cómo cada una de las áreas en nuestras subsidiarias está funcionando con relación a varios temas laborales, como el respeto dentro de los equipos de trabajo o la satisfacción con los beneficios de los empleados, entre otros. De igual manera, la encuesta nos permite tener una idea muy específica de cuáles deben ser nuestros objetivos de mejora y, en base a esto, diseñar planes de acción específicos para cada área que incluya aquellos elementos donde se detecten oportunidades de mejora o cuando sea necesario, nos permite identificar mejores prácticas.

Desde 2011, hemos aplicado cada año en todas nuestras operaciones la encuesta de clima organizacional. Uno de los objetivos 2020 de nuestra estrategia de sustentabilidad es mejorar el resultado de nuestra encuesta de clima laboral de la satisfacción actual del 78% al 80%, y aumentar el nivel de participación del 87% al 89%.

En 2019, más del 90% de nuestros colaboradores en el Grupo participaron, con una puntuación del 79.75%. Continuamos fortaleciendo nuestros esfuerzos para comunicar e involucrar a nuestros empleados en el proceso de evaluación de nuestro entorno de trabajo con el fin de alcanzar nuestro objetivo 2020.

CAPACITACIÓN

(404-1, 404-2)

En América Móvil hacemos un esfuerzo constante para impulsar el desarrollo de nuestros colaboradores. Un componente clave de este esfuerzo es ofrecer una capacitación continua, tanto en línea como presencial, en todas las áreas y en todos los niveles.

Uno de los objetivos de estos cursos de capacitación es actualizar a nuestros empleados sobre las nuevas soluciones de telecomunicaciones que ofrecemos a nuestros clientes, en respuesta a la nueva era del mundo digital en el que vivimos hoy. Durante 2019, algunos de los cursos que ofrecimos fueron:

CAPACITACIONES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

1. Introducción a la Transformación Digital
2. Fundamentos de la nube
3. Fundamentos de la red
4. Introducción a las TI
5. Introducción a la programación
6. Ciberseguridad
7. Identidad en la Web
8. Soporte técnico
9. Fundamentos del desarrollo de aplicaciones web
10. Manejo de plataformas
11. Análisis de datos
12. Desarrollo de IoT
13. Implementación en la nube
14. Entornos virtuales de aprendizaje

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR POSICIÓN DE EQUIVALENTE DE TIEMPO COMPLETO (FTEs[1])

Posición	Promedio de horas de entrenamiento
Nivel de entrada / Posición sin reportes 5% empleados con menor compensación	73
Personal sin reportes	31
Personal con reportes	45
Gerente de 2o nivel	27
Gerente de 1er nivel	40
Ejecutivo	18
Total	**37**

[1] *Full Time Equivalents*

144,956 EMPLEADOS[2]

EN AMÉRICA MÓVIL, TOMARON

6,025,590

HORAS DE CAPACITACIÓN

EN DIVERSOS TEMAS. EN CONSECUENCIA,

EL 84% DE NUESTROS EMPLEADOS PARTICIPARON EN AL MENOS UN CURSO DE FORMACIÓN.

[2] *Europa y BCC no están incluidas en las figuras de capacitación.*

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO POR POSICIÓN DE EMPLEADOS EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO (FTEs[1])

Posición	Promedio de horas de capacitación FTEs femeninas	Promedio de horas de capacitación FTEs masculinos
Nivel de entrada / Posición sin reportes 5% empleados con menor compensación	69	76
Personal sin reportes	30	31
Personal con reportes	53	42
Gerente de 2o nivel	23	28
Gerente de 1er nivel	44	39
Ejecutivo	21	17
Total	**37**	**36**

HORAS DE CAPACITACIÓN POR REGIÓN Y GÉNERO 2019

País / Región	Total de horas de capacitación de empleadas	Total de horas de capacitación de empleados
México	979,458	2,054,068
Brasil	73,462	112,304
Colombia	125,468	166,326
Cono Sur	88,777	149,805
Región Andina	176,160	211,235
Centroamérica	169,186	290,151
El Caribe	675,057	730,753
Estados Unidos	9,483	13,898
Total	**2,297,051**	**3,728,539**

[1] *Full Time Equivalents*

Nuestras operaciones realizan su propio proceso de detección de necesidades de formación (DNC) para que los programas de capacitación y desarrollo en los que participan nuestros colaboradores aborden necesidades específicas en cada operación. Los siguientes son algunos de los programas de capacitación implementados en la Empresa:

- Programas para el desarrollo de habilidades gerenciales, incluyendo la capacitación de equipos de alto rendimiento, gestión de proyectos y programas de coaching.
- Capacitación tecnológica.
- Desarrollo habilidades gerenciales.
- Programas de desarrollo humano, como comunicación, negociación y talleres de competencias interpersonales.
- Desarrollo de competencias como creatividad e innovación, así como metodologías ágiles.

Las siguientes son algunas de nuestras mejores prácticas en el desarrollo del talento:

Global Hitss tiene una plataforma corporativa de e-learning con cursos de desarrollo técnico y humano, cuyo propósito es promover el aprendizaje activo en Global Hitss con disponibilidad 24/7.

También cuenta con un área de capacitación, que gestiona la identificación de necesidades específicas de capacitación, así como las alternativas de acuerdo con la operación. Esta área cuenta con un procedimiento certificado, documentado por una norma internacional de calidad (ISO 9001:2015, ISO 27001:2013).

EN PERÚ

DISEÑAMOS E IMPLEMENTAMOS UN PROGRAMA DE FORMACIÓN VIRTUAL

para los Centros de Cuidado Claro, llegando a más de

1,400 EMPLEADOS.

En **Colombia**, como parte de la Escuela de Liderazgo Integral, implementamos los programas integrales de mapeo y comunicación, y el programa de gestión del cambio. También consolidamos la oferta única que pone el portal de Capacítate Carso al alcance de todos.

En **Guatemala**, contamos con el programa de la Universidad Claro, donde se ofrecen dos Maestrías, una en Marketing -con 22 estudiantes- y otra en Project Management -con 25 estudiantes-, así como una licenciatura en Administración de Empresas, especializada en Telecomunicaciones, o en Ventas y Servicio -con 250 estudiantes-.

En **El Salvador**, ofrecemos un programa de certificación de Contratistas Técnicos, que busca certificar a los trabajadores de todos los contratistas, evaluando los conocimientos y habilidades requeridos para instalar los servicios residenciales.

En **Chile**, dentro de la estrategia de Transformación Digital y Evolución Tecnológica, desarrollamos un plan en línea y presencial enfocado en ayudar a nuestros empleados a modernizarse y capitalizar la transformación digital. Este año también desarrollamos 30 cursos de formación equivalentes a 462 horas. Esto nos permitió capacitar a 85 de nuestros especialistas en el área técnica. Asimismo, desarrollamos 11 cursos en línea donde más de 370 empleados asistieron a 3 de ellos en promedio.

MEJORA CONTINUA

(404-2)

En América Móvil nos preocupamos especialmente por la implementación de procesos y mecanismos de mejora continua. Por lo tanto, ofrecemos formación regular a nuestros empleados sobre estos temas.

Entre nuestras certificaciones podemos mencionar SCRUM, diferentes certificaciones ISO, Lean Six Sigma, Certificaciones en Java y Oracle y *Agile Certified Practitioner*.

Además, con el fin de mantenernos al día con los continuos cambios en el mercado, estamos incorporando la Metodología Ágil en algunos de nuestros procesos de trabajo y equipos. Esto nos permite ser más eficientes y efectivos en el desarrollo de nuevos productos y servicios. Por ejemplo, en **Telcel** hemos identificado cuatro procesos clave de gestión en los que hemos aplicado principios ágiles, lo que nos permite responder mejor a nuevas expectativas.

LA FILOSOFÍA ÁGIL DE TELCEL

PRINCIPIOS ÁGILES

1. COMUNICACIÓN EFICAZ
SOBRE ACUERDOS A LARGO PLAZO

2. SERVICIOS FUNCIONALES
SOBRE DOCUMENTACIÓN EXCESIVA

3. LA EXPERIENCIA DE LOS CLIENTES
EN EL ACUERDO CONTRACTUAL

4. RESPUESTA AL CAMBIO
EN EL PLAN GENERAL

1. **Mejorar la experiencia de los clientes**
2. **Trabajo colaborativo**
3. **Entrega de MVP***
4. **Aceptar cambios**
5. **Convertir las soluciones en ecosistemas**
6. **Mejora continua**
7. **Adaptar la mejor tecnología a Telcel**

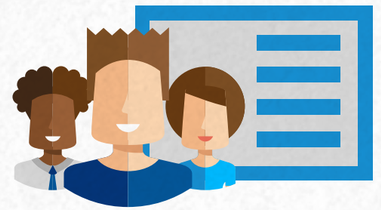
* **"Producto Mínimo Viable"**
(Minimum Viable Product)

Como resultado de nuestros esfuerzos de mejora continua, en **Ecuador** pudimos aumentar los pagos de facturas mediante la inclusión de un botón de pago en la aplicación. En 2019, se cobraron $3.3 millones de dólares a través de un método de pago CF; para 2020 nuestro objetivo es implementar este método para otras formas de pago. Además, al implementar la experiencia Wi-Fi en la tienda, proporcionamos a los clientes información adicional que complementa la visión 360 y potencia la gestión comercial de las ventas en la tienda.

En 2019, más de

46,000

EMPLEADOS EN TODO EL MUNDO



RECIBIERON CAPACITACIÓN FORMAL SOBRE DIFERENTES TEMAS RELACIONADOS CON LA MEJORA CONTINUA CON UNA INVERSIÓN DE $133 MILLONES DE PESOS[1].

Además, la ventaja transformadora de la estrategia de experiencia del cliente en **Centroamérica** llevó a:

- Implementar un ciclo de *design thinking* para mejorar los procesos.
- Desarrollar cinco *product journeys*: móvil de prepago, móvil pospago, línea fija residencial, banda ancha, TV digital y TV satelital.
- Desarrollar seis *sub-journeys* en el proceso de pago, generando ideas para resolver cada una de las quejas las fases correspondientes.
- Definir y compartir ideas viables a nivel regional.
- Definir y diseñar ideas alineadas a nivel regional.

CAPACÍTATE CARSO

El objetivo de la plataforma Capacítate Carso es capacitar y desarrollar continuamente a nuestros empleados. Mediante el uso de esta plataforma, los empleados pueden ver los cursos que se les han asignado en función de su perfil de puesto, el tiempo restante para finalizarlos, así como los cursos que ya han completado.

Por otro lado, la plataforma permite al equipo a cargo de los programas de formación obtener información estadística, desde la información particular sobre un empleado determinado, hasta datos generales sobre una filial o grupo específico. El equipo también podrá compartir cursos ofrecidos en una sola operación al resto del Grupo, fomentando así el intercambio de buenas prácticas en toda la Empresa.

EN ECUADOR, EL NÚMERO DE CURSOS OFRECIDOS EN LÍNEA AUMENTÓ UN 32%,
y diez cursos fueron diseñados y habilitados en la plataforma Capacítate Carso. Con esto, los empleados pudieron completar

10,410 CURSOS EN LA PLATAFORMA.

[1] *Estas cifras no incluyen las operaciones de Europa, BCC, Argentina, Uruguay, Paraguay y Claro Enterprise Solutions.*

CERTIFICACIONES[1]

TELCEL

1. ISO/IEC 27001
2. ISO 9001
3. ISO/IEC 20000-1
4. Distintivo ESR

TELMEX

1. Distintivo ESR
2. Calidad Ambiental Nivel de Desempeño 1 (PROFEPA)
3. Calidad Ambiental Nivel de Desempeño 2 (PROFEPA)
4. ISO 14001
5. Distintivo Ambiental Oro (UNAM)
6. ISO/IEC 27001
7. ISO/IEC 27017
8. ISO/IEC 27018
9. *Gold Partner*-Cisco
10. *Gold Partner*-Teldat
11. Avaya Diamante
12. Revendedor autorizado -Juniper
13. *Cisco Cloud and Manage Service Master*
14. *SAP in Cloud and Infraestructure Operations*
15. Socio de VMWare
16. Microsoft *Gold Partner Data Center*
17. Microsoft *Gold Partner Cloud*
18. Microsoft *Gold Partner Small and Midmarket Solutions*
19. Microsoft *Gold Cloud Productivity*
20. Oracle *Gold Partner*
21. SAP *in HANA Operations*
22. SAP *in Hosting Operations*
23. SAP *in Operations Control Center for Application Operations*
24. ISO/IEC 20000-1
25. ISO 9001
26. ISO 22301
27. PCI DSS
28. ISO/IEC 38500
29. Reporte Tipo II ISAE 3402 /SOC 1
30. Nivel V HSHA-WCQA (ICREA 5)
31. Dictamen NFPA75

GLOBAL HITSS

1. ISO 27001
2. ISO 9001

TELVISTA

1. ISO 9001
2. SPC 2 TYPE II
3. PCI DSS 3.2.1

BRASIL

1. ISO 27001
2. ISO 17025
3. ISO 14001

COLOMBIA

1. ISO 27001
2. ISO 9001
3. CEEDA
4. SAP *in Infrastructure Operations*
5. SAP *in HANA Operations*
6. ISO/IEC 20000-1
7. Nivel V HSHA WCQA
8. RUC
9. Equidad laboral - Ministerio de Trabajo y el Ministerio Presidencial de Equidad para la Mujer, con el apoyo técnico del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)

COSTA RICA

1. Esencial Costa Rica

ECUADOR

1. OHSAS 18001
2. ISO 9001
3. TIER III

PERÚ

1. ISO/IEC 27001
2. ISO 9001

REPÚBLICA DOMINICANA

1. Igualdad RD - Igualdad de Género (Ministerio de la República Dominicana y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo)
2. *Great Place to Work*
3. Operador Económico Autorizado - Tipo de operador Nivel Certificado (OEA) 1

CHILE

1. ISO 20000
2. PCI DSS 3.2
3. Cisco *Gold Partner*
4. SAP *in Cloud and Infraestructure Operations*
5. SAP *in Certified Hosting Operations*
6. ISO/IEC 20000-1
7. SOC 1 TYPE II
8. Certificación del modelo de prevención del delito
9. ISO 27001
10. TIER *Design*
11. TIER *Facility*

URUGUAY

1. Certificado UNIT de Sistema de Gestión de la Calidad

PARAGUAY

1. ISO 14001
2. ISO 9001

TRACFONE - ESTADOS UNIDOS

1. PCI DSS v3.2.1 *Merchant Level* 1
2. Certificación HITRUST CSF en el Marco de Ciberseguridad NIST

[1] *El alcance de las certificaciones enlistadas anteriormente, en muchos casos abarca únicamente los procesos/operación específicos del país y no necesariamente toda la operación. Si necesita información específica de cobertura y alcance sobre certificaciones por país u operación, póngase en contacto con* contacto-rse@americamovil.com

AUSTRIA

1. ISO 9001
2. *BGF (Gütesiegen Berufliche Gesundheitsförderung)*
3. ISO 14001
4. ISO 5001
5. EMAS
6. ISO 27001
7. *Eco Datacenter*
8. ISO 20000-1
9. ISO 37001
10. ISO 19600

BIELORRUSIA

1. ISO 9001
2. ISO/IEC 27001
3. PCI DSS
4. ISO 37001
5. ISO 19600

BULGARIA

1. ISO 14001
2. OHSAS 18001
3. ISO/IEC 20000-1
4. ISO/IEC 27001
5. ISO 9001
6. *Cisco Gold Partner*
7. ISO 37001
8. ISO 19600

CROACIA

1. ISO 9001
2. OHSAS 18001
3. ISO 14001
4. ISO/IEC 27001
5. ISO 22301
6. ISO 37001
7. ISO 19600

MACEDONIA

1. ISO 9001
2. ISO 45001
3. ISO 14001
4. ISO/IEC 27001
5. ISO 22301
6. ISO/IEC 20000-1
7. ISO 37001
8. ISO 19600

SERBIA

1. ISO 14001
2. ISO 37001
3. ISO 19600

ESLOVENIA

1. ISO 14001
2. EMAS
3. ISO/IEC 27001
4. ISO 37001
5. ISO 19600

SALUD Y SEGURIDAD

(403-9, 403-10)

Cuidar la salud y seguridad de nuestros empleados y contratistas en sus actividades diarias, así como la de los proveedores, distribuidores y clientes que visitan nuestras instalaciones, es uno de nuestros principales objetivos estratégicos para asegurar un ambiente de trabajo seguro y saludable.

Esta es la razón por la que, más allá del cumplimiento de las leyes y regulaciones locales aplicables, estamos fomentando una cultura de salud y seguridad dentro de nuestras operaciones respaldada por sistemas de gestión, para así minimizar el riesgo de accidentes y para prevenir lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo.

El liderazgo y el compromiso de nuestro equipo directivo ha sido fundamental para avanzar hacia la alineación y certificación de todas nuestras operaciones bajo la norma ISO: 45001. Este estándar ha demostrado ser una buena práctica adoptada por miles de organizaciones en todo el mundo. Además, la certificación proporciona confianza a nuestros clientes e inversionistas de que nuestra empresa no sólo cuida de nuestros empleados y los trabajadores de nuestros aliados en nuestra cadena de valor, sino que también tiene en cuenta la productividad y la mejora continua de nuestros procesos, mientras desarrollamos servicios y soluciones innovadoras para nuestros clientes.

Además, evaluamos el desempeño de nuestra empresa en Salud y Seguridad en tres campos principales:

1. Proporcionar un lugar saludable y seguro para trabajar.
   - Eliminar fuentes o eventos que podrían causar lesiones o afectar la salud.
   - Identificar riesgos, junto con su probabilidad y gravedad.
   - Definir accidentes o incidentes relacionados con el trabajo.

2. Prevenir lesiones y accidentes.
   - Definir lesiones relacionadas con el trabajo a través de un examen físico, de condición mental o cognitivo.
   - Alinear los lineamientos de seguridad a lo largo de la organización.

3. Evitar la disminución de las condiciones de salud de los empleados.
   - Definir el desgaste físico progresivo general de los trabajadores, condición de salud mental o cognitiva, durante su vida laboral.

NUESTRA TASA DE AUSENTISMO[1] EN 2019 PARA TODAS NUESTRAS OPERACIONES FUE DE 0.00037%.

- Promover el monitoreo constante de la salud de los empleados para detectar inconsistencias en una etapa temprana.
- Establecer procesos para garantizar que el lugar de trabajo sea seguro y que las funciones se han asignado adecuadamente.

Además, buscamos identificar riesgos y/o peligros que podrían ser impulsados por cambios en las tendencias con el fin de implementar mejoras en nuestros procesos. También estamos capacitando a brigadistas en cada centro de trabajo para proporcionar apoyo en caso de emergencia (incendio, terremotos, inundaciones, evacuación y primera respuesta, entre otros escenarios).

FATALIDADES

Durante 2019 tuvimos dos incidentes de trabajo en alturas que resultaron en la pérdida de un empleado de Telmex y un contratista de Telmex. La Empresa está reforzando las políticas de salud y seguridad en todas nuestras operaciones con respecto a los requisitos obligatorios de capacitación y equipos, así como las campañas de prevención de riesgos para evitar accidentes futuros.

[1] *Esta tasa de ausentismo excluye a Europa, Colombia, Estados Unidos y Ecuador.*

LESIONES Y ENFERMEDADES RELACIONADAS CON EL TRABAJO EN 2019[1]

	Número de lesiones		Casos de enfermedades relacionadas con el trabajo[2]	
País / Región	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
México	381	1,049	1	2
Brasil	27	124	-	-
Colombia	69	44	3	1
Cono Sur	21	12	-	-
Región Andina	8	1	-	-
Centroamérica	16	53	-	-
Región del Caribe	53	89	77	119
Estados Unidos	-	-	-	-
Total	**575**	**1,372**	**81**	**122**

Además de los programas corporativos y lineamientos de nuestras filiales, implementamos medidas en nuestras operaciones encaminadas a mejorar la salud y seguridad de nuestros empleados y clientes que visitan nuestras instalaciones. Entre las medidas y resultados más relevantes se encuentran los siguientes:

76% de nuestras operaciones cuentan con programas de ergonomía en el trabajo, como la adaptación de áreas con el fin de reducir los riesgos y lesiones laborales. Por ejemplo, **Colombia** cuenta con un sistema de vigilancia epidemiológica musculoesquelética para identificar, evaluar e intervenir factores de riesgo biomecánicos en el trabajo en las áreas de negocio móviles y fijas.

Por otro lado, en el **76%** de nuestras filiales tienen programas para manejo del estrés. Algunas de las operaciones como **Colombia**, **El Salvador** y **Argentina** ofrecieron a los empleados capacitación, pláticas, talleres y material para identificar y manejar situaciones estresantes.

Alrededor del **88%** de las operaciones de la Empresa tienen programas de salud y/o nutrición, en los que se ofrecieron principalmente programas para cuidar la dieta de nuestros empleados y promover hábitos saludables que mejoren su calidad de vida.

El **76%** de los países capacitó a brigadistas en los lugares de trabajo para la evacuación y atención de emergencias.

[1] Estas cifras excluyen BCC, Uruguay, Paraguay, Claro Enterprise Solutions y Europa.
[2] Una enfermedad laboral es cualquier enfermedad cuya causa sea atribuible al entorno laboral o a las condiciones de las actividades laborales y excluye todas las demás enfermedades generales, como la gripe.

El **72%** de las operaciones capacitaron a los empleados sobre los protocolos de emergencia de la Empresa y se llevaron a cabo talleres para que los empleados pudieran reaccionar de manera oportuna y apropiada ante situaciones de riesgo y emergencia.

Más del **76%** de las operaciones proporcionaron programas de gestión de riesgos eléctricos y de trabajo en alturas para minimizar los riesgos y accidentes de los empleados. Por lo tanto, se proporcionaron exámenes médicos regulares, junto con capacitación sobre cómo realizar de forma segura el trabajo en alturas y el uso adecuado del equipo de protección.

En el **80%** de las operaciones se llevaron a cabo talleres de sensibilización y educación vial.

El **76%** de las operaciones de América Móvil ofrecen programas de seguridad e higiene.

76% de las operaciones tiene otros programas que buscan mejorar las condiciones de trabajo de nuestros empleados. Algunos de ellos son la certificación empresarial segura de **Telvista** y la prevención de caídas en **Colombia**.

Colombia destaca por los programas de salud y seguridad implementados en 2019:

Programa de Ergonomía (Sistema de Evaluación Musculoesquelética), este programa tiene como objetivo la prevención a través de la identificación, evaluación e intervención de factores de riesgo biomecánicos en la Unidad de Negocio Móvil y en la Unidad de Negocio Fija. Las diferentes actividades del programa incluyen conceptos de posición, comités, eficacia del cumplimiento del programa, inspecciones y capacitación.

El **Programa de Salud y Nutrición** (Yo cuido de ti, tú cuidas de ti mismo) tiene como objetivo proporcionar herramientas de prevención e información para priorizar los riesgos de salud en nuestros empleados como las condiciones respiratorias, musculoesqueléticas e infecciosas en nuestros centros de atención al cliente (CACs), a través de la formación sobre hábitos saludables y la promoción de la actividad física.

El **Programa Estratégico de Seguridad Vial,** tiene como objetivo reducir la frecuencia y gravedad de los accidentes de tráfico. En 2019, los casos incapacitantes se redujeron en ocho y los días de incapacidad se redujeron en 56% (680 días menos), en comparación con 2018, como resultado de la intervención en el factor humano y los medios de transporte (vehículos seguros). La cobertura fue de 1,010 empleados capacitados de un total de 1,150 programados, en 16 ciudades.

GESTIÓN DE LA CADENA DE VALOR

(102-9, 204-1, 308-1, 408-1, 409-1, 414-1, 414-2)

Cada uno de los eslabones de la cadena de valor de América Móvil es de vital importancia y el resultado de la conjunción final de todos sus elementos es lo que nos ayuda a ofrecer una experiencia del cliente de alta calidad. Es por ello que mantenemos estrechos lazos comerciales con todos los principales proveedores de la industria de las telecomunicaciones para ofrecer el mejor servicio con los mejores productos, tecnologías y dispositivos, a todas las unidades de servicio móvil para mercados residenciales y comerciales.

Al 31 de diciembre de 2019, teníamos contratos con más de 38 mil proveedores y más de 5 mil distribuidores en todo el mundo.

Nuestra relación con los proveedores se basa en un modelo estratégico centralizado que nos permite lograr economías de escala y sinergias para nuestras filiales. Del mismo modo, contamos con proveedores estratégicos en todos los países para abordar problemas locales, particularmente en términos de mantenimiento de red, plataformas de servicio al cliente y *Call Centers*.

APOYO A LA CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES Y RELACIONES LABORALES

SOLUCIÓN INTEGRAL

Garantizar el cumplimiento y la alineación con nuestro Código de Ética en la cadena de valor

REGISTRO, PRESELECCIÓN Y SELECCIÓN

Basado en el nivel de riesgo

GESTIÓN DE CONTRATISTAS

Salud, Seguridad y Medio Ambiente en el trabajo

EVALUACIONES DE RENDIMIENTO

- Calidad
- Seguridad
- Entrega
- Planificación
- Cumplimiento
- Otros

BÚSQUEDA EN EL MERCADO Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

PROCESO DE ASIGNACIÓN Y CONTRATOS

EJECUCIÓN Y GESTIÓN DE CONTRATOS

OPERACIÓN COMERCIAL Y CIERRE

CICLO CONTINUO

Interacción de varias áreas en diferentes momentos del proceso

PORCENTAJE DE PROVEEDORES LOCALES[1]

(204-1)

País	% de proveedores locales
México - Telcel	94%
México - Telmex	94%
Global Hitss	95%
México - Telvista	98%
Brasil	97%
Colombia	90%
Guatemala	67%
Costa Rica	64%
El Salvador	80%
Honduras	57%
Nicaragua	77%
Panamá	63%
Argentina	93%
Paraguay	85%
Uruguay	91%
Chile	90%
Perú	93%
Ecuador	94%
Puerto Rico	66%
República Dominicana	74%
Estados Unidos - TracFone	94%
Estados Unidos - Claro Enterprise Solutions	88%
Austria	87%
Bielorrusia	97%
Bulgaria	89%
Croacia	81%
Macedonia	79%
Serbia	83%
Eslovenia	81%
Total	**85%**

[1] En América Móvil, consideramos como proveedor local a aquel que opera en el mismo país en donde adquirimos sus productos y servicios.
[2] No incluye Telmex, AMCO, República Dominicana, TracFone, Bielorrusia, Bulgaria, Croacia, Macedonia, Serbia, Eslovenia, BCC y Claro Enterprise Solutions.

Este año continuamos desarrollando el programa global para identificar a nuestros principales proveedores directos e indirectos. El objetivo de este programa es desarrollar planes que nos permitan minimizar los riesgos en toda nuestra cadena de valor. Las evaluaciones de proveedores se basaron en los siguientes criterios:

1. Identificación de Proveedores Críticos por Suministro: Son aquellos proveedores activos que resultan críticos desde el punto de vista de nuestro negocio. Es decir, por los bienes o servicios que suministran a la empresa, ya sea:
   - Proveedor de bienes / servicios al usuario: es aquél proveedor de bienes (teléfonos, tabletas, dispositivos, accesorios, módems, etc.) o servicios (instalación, atención, operación, mantenimiento) para clientes/usuarios finales.
   - Proveedor No Sustituible: es aquél que no puede ser remplazado por otro fácilmente.
   - Proveedor de Componentes Críticos: es aquél socio comercial que provee bienes o servicios fundamentales para la continuidad de las operaciones.
   - Agencias de Cabildeo o Gestión con Terceros y/o Constructoras: aquellos que llevan a cabo actividades o relacionamiento con autoridades, comunidades, organismos de la sociedad civil, entre otros en representación de la empresa, por lo que podrían generar riesgos importantes, principalmente en materia de corrupción.
2. Críticos por prácticas de manejo interno del proveedor: Son aquellos proveedores activos que, al no incorporar las mejores prácticas en materia de derechos humanos, cuidado del medio ambiente y prevención de lavado de dinero, podrían constituir un riesgo a la reputación de nuestra empresa.
   - **a.** Proveedores de alto riesgo en materia de derechos humanos.
     - Salud y seguridad.
     - Laboral.
     - Privacidad de las Comunicaciones.
     - Zonas de Conflicto
   - **b.** Proveedores de alto riesgo en materia de medio ambiente.
     - Agua.
     - Emisiones.
     - Residuos.
     - Biodiversidad.
   - **c.** Proveedores de alto riesgo en materia de Lavado de Dinero y financiamiento de actividades ilegales: son aquellos cuya operación geográfica se encuentra en los países de las listas GAFI.

Como parte de nuestro compromiso de contribuir a las economías de los países donde operamos, en promedio más del

85%

DE NUESTROS PROVEEDORES SON LOCALES,

Y EN ALGUNAS OPERACIONES EL PORCENTAJE SUPERA AL 90%.

Del número total de proveedores evaluados en 2019[2], se identificó el 31% como críticos por suministro, de los cuales 19% nos provee un bien o servicio que tiene un contacto directo con el cliente, 3% son proveedores no sustituibles, 5% son proveedores de componentes críticos, el 1% son proveedores que tienen contacto con nuestros grupos de interés en representación de la Empresa y un 4% cae en más de una de las categorías anteriores. Por otro lado, alrededor del 10% fueron identificados como críticos por sus prácticas de manejo interno, de los cuales el 3% tiene áreas de oportunidad en la gestión de derechos humanos un 1% en el cuidado al medio ambiente y un 6% relacionado con riesgos de corrupción.

En términos de nuestra cadena de valor, hemos establecido tres objetivos de sustentabilidad 2020 dentro de nuestra estrategia de **"Sustentabilidad Inteligente"**, definida de la siguiente manera:

1. **Alinear al 35% de nuestros proveedores con nuestra Política de Integridad Comercial.**
   Hasta la fecha, el 26% de nuestros proveedores y el 35% de nuestros distribuidores se han adherido a nuestra Política.
2. **Evaluar al 100% de nuestros proveedores Tier 1[1] en materia de sustentabilidad.**
   A finales de 2019, alcanzamos el 67% del progreso hacia lograr este objetivo.
3. **Ofrecer capacitación al 30% de nuestros proveedores locales.**
   Este año, desarrollamos una herramienta en línea, similar a la plataforma Capacítate Carso, con el fin de proporcionar capacitación integral a nuestros aliados (proveedores, distribuidores y contratistas) en todas nuestras subsidiarias en América Latina, y ofrecimos capacitación a los gerentes relevantes en cada operación.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD COMERCIAL

Se espera que los proveedores, clientes, distribuidores, socios comerciales, contratistas, consultores, agentes y aquellos que hacen negocios con entidades de América Móvil en todo el mundo (en adelante socios comerciales), sigan las Políticas de América Móvil y lleven a cabo negocios con integridad, honestidad y transparencia. Por esta razón, solicitamos que todos nuestros socios comerciales respondan nuestro cuestionario de autoevaluación y se comprometan a alinearse con las políticas de América Móvil.

Durante 2019, se les solicitó al 100% de nuestros principales proveedores y distribuidores a alinearse con esta Política, y la adhesión es un requisito obligatorio para los nuevos socios comerciales. Este año también desarrollamos un manual para los equipos legales de nuestras subsidiarias, sobre la implementación de la Política de Integridad Comercial.

[1] *Proveedor Tier1 es aquel cuyos pedidos de compra superaron los 50 millones de dólares en 2018.*

CLÁUSULA DE SUSTENTABILIDAD EN LOS CONTRATOS DE PROVEEDORES

Desde hace varios años hemos incluido una cláusula de sustentabilidad en nuestros contratos de proveedores que abordan temas como la gestión ambiental, la protección de los derechos humanos y laborales de sus empleados, así como la legalidad de los insumos que utilizan para fabricar sus productos, asegurando que sus materiales no se obtengan de zonas de conflicto. Actualmente, más del 85% de nuestros proveedores de dispositivos móviles a nivel mundial han firmado contratos, incluida nuestra cláusula de sustentabilidad.

La cláusula establece lo siguiente:
Los proveedores se aseguran de que los materiales y/o productos que han sido utilizados directa o indirectamente por cualquier subcontratista en toda la cadena de valor son de origen legal y sostenible. Los proveedores se aseguran de que los materiales utilizados para fabricar sus productos no se originen en zonas de conflicto o zonas adyacentes a ellos, y que, en consecuencia, no están financiando conflictos armados o violaciones de los derechos humanos. América Móvil puede en cualquier momento solicitar prueba de esto y los proveedores deben ser capaces de proporcionar evidencia de que la procedencia de sus productos excluye las "zonas de conflicto".

Los proveedores se aseguran de que no contribuyen a violaciones de los derechos humanos en sus operaciones y de que cuentan con políticas y mecanismos legítimos para garantizar que los derechos humanos se respeten en sus propios negocios y en los de sus proveedores. Los proveedores se comprometen a prevenir y mitigar cualquier impacto negativo en los derechos humanos resultante de sus actos, productos o servicios.

Los proveedores se aseguran de que se adhieren a todas las leyes y regulaciones aplicables en sus operaciones. Además, los proveedores garantizan que tienen un plan para prevenir y gestionar de forma centralizada los residuos que generan.

MODELO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS DE TERCEROS: CASO COLOMBIA

Desde 2010, nuestro equipo en Colombia ha desarrollado el modelo de evaluación de la cadena de valor a partir de un enfoque de evaluación de riesgos financieros hacia un modelo maduro de habilitación de proveedores, evaluando el 100% de nuestros proveedores sobre la base de 88 criterios, incluyendo los siguientes:

- Programas de responsabilidad social
- Plan de bienestar
- Inclusión laboral de población vulnerable
- Certificación ISO 9001:2015
- Trabajadores extranjeros
- Pagos de nómina y seguridad social
- Modalidad de contratación
- Consulta de antecedentes de empleados
- Exámenes médicos
- Libertad de asociación
- Certificación ISO 14001
- Matriz de aspectos y criterios medioambientales
- Infraestructura física, planta y equipo
- Implementación 5G-SST
- Política de Seguridad Vial
- Política de Alcohol y Drogas
- Certificación de Trabajo en Alturas
- Dotaciones
- Brigadas de Emergencia
- Plan de continuidad del negocio
- Indicadores financieros
- Ley 550/1116
- Embargo
- PEPs
- Financiación del Terrorismo y Prevención del Lavado de Dinero
- Anticorrupción
- Auditorías
- Código de ética

Reconociendo las diferencias en el tipo, el tamaño y la criticidad de nuestros aliados, basamos nuestra estrategia en la segmentación de todos nuestros terceros de acuerdo con el monto de nuestro presupuesto de compras, asignado a los terceros, y la identificación de proveedores críticos (aquellos que tienen contacto directo nuestros consumidores finales y aquellos proveedores no reemplazables). En consecuencia, la profundidad y periodicidad de la evaluación a la que está sujeto cada aliado depende de su clasificación.

Nuestra evaluación tiene dos fases: un primer filtro que evalúa la anticorrupción, el lavado de dinero y la lucha contra el terrorismo para determinar si son adecuados para ser incluidos en nuestra cadena de valor; y una segunda etapa de evaluación realizada por un tercero basada en la metodología de Claro Colombia. Esta evaluación es válida por un año, y aquellos aliados que no han actualizado su evaluación no son elegibles para nuevos proyectos.

Por último, cerramos el ciclo participando en la Alianza PAR, un esfuerzo conjunto de varias instituciones públicas y privadas que tienen como objetivo alinear a los proveedores locales con las mejores prácticas internacionales. La alianza proporciona capacitación y seguimiento a nuestros proveedores en temas materiales clave para nuestra empresa, e incluimos los indicadores relevantes de GRI, SAM y Pacto Mundial en los criterios de evaluación para nuestras licitaciones, con el fin de contribuir al desarrollo de cadenas de valor competitivas y sostenibles en la región. Continuamos trabajando para homologar prácticas de cadena de valor en todas nuestras operaciones, tomando en consideración la experiencia de Claro Colombia y de nuestras subsidiarias europeas.

DESARROLLO DE LA CADENA DE VALOR

En 2019, en colaboración con la Fundación Carlos Slim, desarrollamos una plataforma de formación disponible para los socios comerciales de América Móvil, (proveedores, distribuidores y contratistas), así como cursos para desarrollar cadenas de valor más competitivas y sostenibles de acuerdo con las diferentes necesidades del negocio.

El personal de las filiales que asignará los cursos para nuestros socios comerciales fue capacitado en la gestión de la plataforma. Además, se está completando la información de los proveedores para enviar invitaciones de capacitación.

El primer curso que se ofrece a nuestros socios comerciales es nuestra capacitación en línea con respecto a los principios incluidos en nuestro Código de Ética. Los cursos estarán disponibles para todos los empleados de nuestros aliados, y en especial para los relacionados con la prestación de productos o servicios a nuestra Empresa.

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

En línea con la continua transformación tecnológica, América Móvil está evolucionando para asegurar la preferencia de nuestros consumidores ofreciéndoles una experiencia memorable basada en sus necesidades particulares. El año pasado centramos nuestros esfuerzos para transformarnos de ser una empresa que ofrece un servicio al cliente a una que conecta con las experiencias del usuario, colocando a nuestro cliente en el centro de nuestra estrategia.

Ofrecemos a nuestros clientes productos y servicios que son confiables, flexibles, innovadores, atractivos y con una mayor cobertura, promoviendo una comunicación abierta y un proceso de mejora continúa con el fin de satisfacer sus necesidades de comunicación y tecnología.

Durante 2019, continuamos adaptando nuestros procesos internos para crear un sistema interconectado a nivel de operación para que podamos ofrecer una experiencia del cliente única. Actualizamos constantemente los requerimientos tecnológicos que nos permitirán hacer frente al crecimiento exponencial en el tráfico de datos, descargas de videos, uso de dispositivos inteligentes y servicios basados en la nube, así como el Internet de las cosas.

Estamos donde nuestros clientes lo necesiten y les proporcionamos servicio a través de su canal de preferencia.

Canales de de atención asistida	Canales de autoatención
Centros de Atención al Cliente (CAC)	IVR virtual
Agente IVR	IVR visual
Chat	Chatbot virtual
	USSDs
	Redes sociales
	Aplicación
	Web

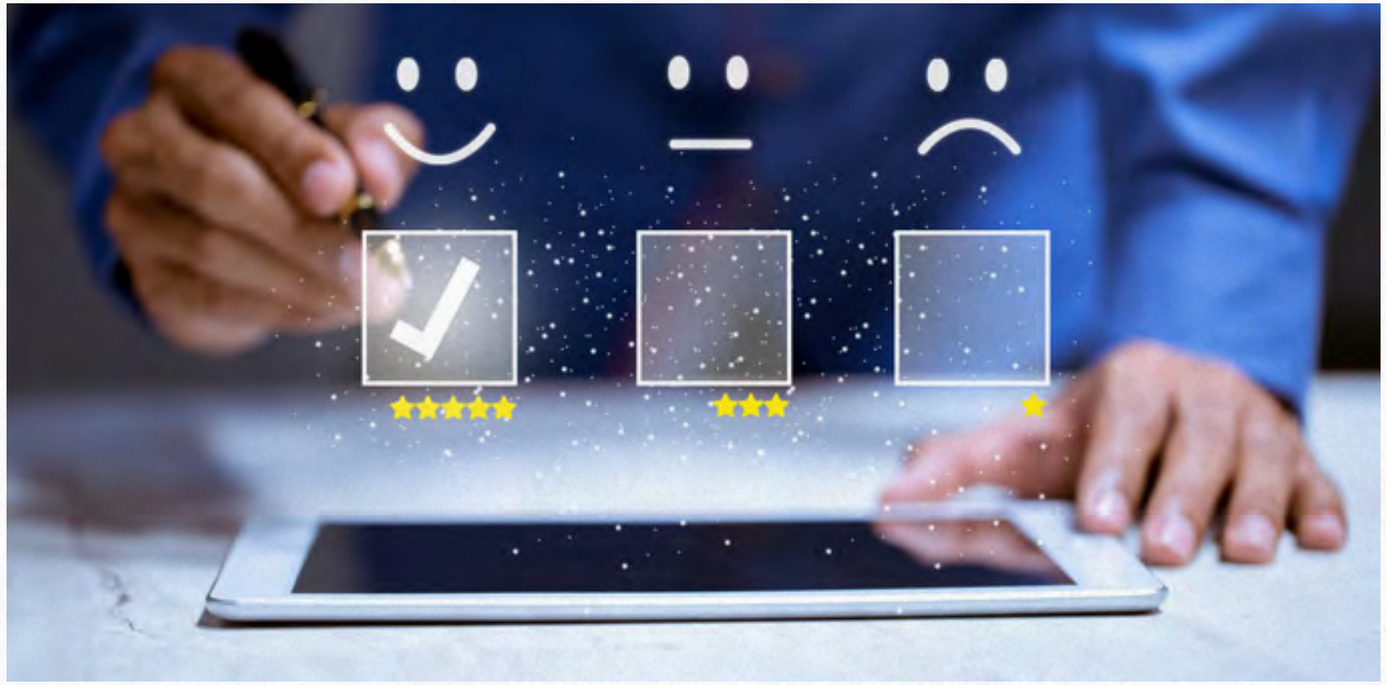
Hoy casi el

88%

DE LAS TRANSACCIONES

SE REALIZAN A TRAVÉS DE CANALES DE AUTOGESTIÓN,

abordando así la tendencia en el comportamiento del consumidor hacia el autoservicio, mientras que el 12% se lleva a cabo en canales de servicio asistido, incluyendo nuestros Centros de Atención al Cliente y nuestros *Call Centers*.



PORCENTAJE DE SERVICIO POR CANAL[1]

País / Región	Canales de atención asistida	Canales de autoatención
México	195,725,645	1,653,284,690
Brasil	292,642,985	363,124,990
Colombia	52,422,917	1,091,883,052
Cono Sur	41,176,822	616,995,891
Región Andina	35,817,601	775,063,503
Centroamérica	16,359,053	117,994,288
El Caribe	17,945,591	85,325,251
Estados Unidos	47,430,064	448,073,230
Europa	62,815,779	699,608,472
Total	**762,336,458**	**5,851,353,367**

En América Móvil trabajamos para mejorar la experiencia de nuestros clientes. Entre las iniciativas que seguimos llevando a cabo este año, destaca el acuerdo sobre todas las operaciones para evolucionar nuestro enfoque de Servicio al Cliente a Experiencia del Cliente a través de dos enfoques: (1) evaluar la satisfacción del cliente integrando componentes de *Big Data Analytics* e Inteligencia Artificial, de modo que, con esta información, cada país/operación podrá desarrollar estrategias para mejorar la experiencia del cliente. (2) Teniendo en cuenta que todos los mercados son diferentes y que muchas de las estrategias para abordar mejor al cliente son locales, decidimos establecer una métrica alineada para medir la satisfacción del cliente entre los países/operaciones que podrían ayudarnos a identificar la efectividad de las estrategias que cada operación pone en marcha. Esta métrica es el indicador Net Promoter Score (NPS). Al centrarnos en el cliente y analizar su comportamiento, nos permite identificar la causa raíz de lo que no funciona, evitando que ocurran malas experiencias o resolviendo problemas de antemano.

[1] *Estas cifras excluyen BCC, Claro Enterprise Solutions, Global Hitss, AMCO, OPITEL y AMOV.*

Para evaluar el NPS, en 2019 realizamos más de 330 mil encuestas en nuestras operaciones latinoamericanas, dándonos así la posibilidad de entender mejor si la experiencia del usuario en sus diferentes dispositivos está de acuerdo con sus expectativas. Adicionalmente, medimos cómo el uso de las aplicaciones y su interacción con nuestros canales afectan positivamente la lealtad del cliente.

Para medir el NPS preguntamos a nuestros clientes qué tan probable sería que recomendaran nuestro servicio, basado en su propia experiencia. Los siguientes son algunos ejemplos de las respuestas positivas que obtuvimos en comparación con nuestros competidores locales en algunas de nuestras operaciones:

NPS MÓVIL	Colombia	República Dominicana	Argentina	El Salvador	Chile
NPS móvil	57	46	36	45	51
NPS vs. 1er competidor	28	21	17	32	38

NPS FIJO	Chile	Ecuador	Argentina	República Dominicana	Perú
NPS fijo	53	31	36	34	2
NPS vs. 1er competidor	23	9	17	22	-9

Nuestro objetivo de sustentabilidad para 2020, establecido como parte de nuestra estrategia de **"Sustentabilidad Inteligente"**, es aumentar en un promedio de 1% el NPS para cada país donde operamos. Para 2019 el NPS para América Móvil es de 40 puntos que representa un aumento positivo de 9 puntos frente al año anterior.

Dado que el objetivo planteado fue superado, decidimos plantearnos un objetivo más ambicioso que consiste en superar el NPS de los competidores y aumentar la brecha. Para lograr esto, continuamos nuestros esfuerzos para ofrecer una experiencia de cliente más completa y enfocada a sus necesidades y expectativas.

Nuestros mejores NPS de marca son:

NPS DE MARCA	República Dominicana	Colombia	Argentina	El Salvador	Honduras
NPS de marca	40	41	38	37	37
NPS de marca vs. 1er competidor	15	27	26	26	29

Telcel:

Implementamos la iniciativa *"Telcel Fingerprint"* para canales de servicio al cliente, como CACs y proveedores. A través de esta iniciativa evitamos el robo de identidad mediante la inclusión de datos y validación de huellas dactilares de acuerdo con los documentos de identidad oficiales para nuevos clientes. También les proporcionamos la posibilidad de incluir huellas dactilares y datos de terceros designados y autorizados por los titulares legítimos para realizar transacciones con la Empresa en su representación. Estas acciones nos ayudan a proporcionar una mayor transparencia y rendición de cuentas a nuestros clientes con respecto a los procesos de cobro y pago de autoservicio, al tiempo que reducen el número de quejas en aclaraciones de saldo.

CANALES DIGITALES

América Móvil tiene un área cuyo objetivo es asegurar que nuestros clientes tengan una experiencia completa y satisfactoria en un entorno digital. Esta área está constantemente monitoreando nuestros sitios web comerciales y creando soluciones para gestionarlos, al mismo tiempo que implementa procesos innovadores de servicio al cliente digital que nos ayudan a mejorar y simplificar la vida de nuestros suscriptores.

Sus principales objetivos incluyen la implementación de arquitecturas web funcionales, la digitalización y automatización de procesos centrados en las necesidades de los consumidores, la generación de ahorros para toda la Empresa y la innovación en soluciones digitales.

Con nuestros canales digitales, hoy nuestros clientes pueden: ver todo nuestro catálogo de productos y servicios, comparar planes y precios, monitorear sus niveles de consumo, expresar su nivel de satisfacción, pagar facturas, aumentar el crédito en sus líneas de prepago, obtener respuestas a sus preguntas en nuestra sección de preguntas frecuentes y chatear con nuestros asesores.

En respuesta a la era digital, todas las herramientas de servicio de América Móvil están orientadas a crear una experiencia más simple y eficiente para nuestros clientes. En consecuencia, el 100% de nuestras operaciones tienen un sitio web, Facebook, Twitter, Instagram; el 96% de nuestras operaciones de telecomunicaciones ofrecen canales de autoatención, el 88% a través de aplicaciones de autoservicio: Mi Claro/Mi Telcel/ My A1/TracFone Wireless My Account/Mi Telmex; y el resto de ellos a través de una versión web. Más del 50% de los países ofrecen servicio al cliente a través de WhatsApp, mientras que Macedonia, Bielorrusia y Bulgaria utilizan VIBER, una aplicación similar a WhatsApp.

En **Colombia**, los servicios chatbot y WhatsApp ahora están disponibles, logrando una interacción homogénea y unificada a través del diseño de menús interactivos, acciones transaccionales y atención personalizada.

El 80% de nuestras operaciones tienen una tienda en línea. Adicionalmente, buscamos continuar el proceso de automatización que tenemos en marcha integrando diferentes iniciativas como:

- Integración de opciones de entrega, por ejemplo entrega en la tienda.
- Integración de varias opciones de pago, por ejemplo, el pago contra entrega.
- Aumento de la oferta de productos, tales como: IoT, *wearables*, accesorios, entre otros.
- Integración de la portabilidad del cliente, un proceso que antes era exclusivo del canal offline.

El número de transacciones realizadas a través de nuestros canales digitales ha aumentado de manera importante en los últimos años. Hoy en día, más de

2,000 MILLONES

DE OPERACIONES DE GESTIÓN Y APOYO

SE REALIZAN A TRAVÉS DE CANALES DIGITALES.

También tenemos un administrador de contenido web centralizado que es administrado localmente por cada operación. Actualmente, más de 300 de nuestros empleados trabajan de forma remota en esta plataforma, estandarizando así la forma en que estos sitios web se ven, se comportan y evolucionan.

Colombia: Implementación simplificada del modelo de servicio. En nuestro constante interés por modificar y enriquecer, los procesos operativos que afectan directamente la relación con el consumidor, encontramos la oportunidad de desarrollar uno de los proyectos más importantes en términos de experiencia del cliente. El Proyecto de Modelo de Atención Simplificada (MAS) tiene como objetivo principal poner a disposición de nuestros clientes todas las opciones posibles de autoservicio en canales digitales, de forma gratuita, a disposición de todo el mundo para resolver solicitudes en tiempo real de forma ágil y oportuna. A través del proyecto, se realizaron más de 90 desarrollos en los diferentes canales digitales (App, portal de Internet, IVR y USSDs). Estas son sólo algunas de las muchas transacciones o consultas que nuestros clientes tienen disponibles hoy en día:

- Consulta y revisión de facturas de meses actuales y anteriores.
- Lista de pagos realizados a lo largo del tiempo.
- Nuestros clientes de prepago tienen el detalle del uso de sus recargas.
- Detalle del financiamiento de equipos celulares.
- Hacer configuraciones fácilmente para resolver problemas de Internet y TV en casa.

Implementación de la plataforma del Club Claro. En la aplicación Mi Claro, integramos el portal Claro Club para ofrecer beneficios y experiencias a nuestros usuarios, incluyendo:

- Más de 85 alianzas con establecimientos comerciales, entregando más de 350 mil cupones con descuentos y más de 14,000 invitaciones a eventos propios o patrocinados.

En 2019, nuestra aplicación de autoservicio Mi Claro implementó 230 nuevas funcionalidades y mejoras a la experiencia del usuario, obteniendo una calificación por encima de cuatro estrellas en Play Store y App Store y acumuló más de 12 millones de descargas.

Actualmente, nuestros clientes tienen acceso a diferentes tipos de transacciones a través de este canal. Entre las más populares se encuentran: acceso al comercio electrónico, activación de *roaming*, pago de facturas de servicios de pospago, recarga de paquetes de líneas de prepago, detalle de estados de cuenta de consumo, planes de información, visitas técnicas, transferencia de servicios fijos, personalización de la red Wi-Fi y actualización de contraseñas, entre otros servicios.

El comercio electrónico implementó tres nuevos flujos de ventas en procesos 100% automatizados. El proceso de financiamiento de teléfonos celulares a través de su factura ya está disponible para el cliente final. Con la digitalización de estos procesos de comercio electrónico experimentamos un crecimiento del canal de 2.8 veces en términos de ventas de dispositivos móviles y tecnología en comparación con el año anterior.

Además, mejoramos las opciones de respuesta de audio (IVR) para las operaciones de servicios y ventas, identificando las consultas más frecuentes de los clientes en el menú, los minutos de regalo a otros números y la recarga pre-pagada con tarjeta de crédito implementando la opción de transferir una llamada directamente a un consultor especializado en la primera etapa. Por lo tanto, ofrecemos un menú de cliente empresarial simplificado.

Publicamos la geolocalización de 1,163 sitios web de agentes de ventas, por lo que nuestros clientes pueden ubicar mejor dónde comprar nuestros productos y servicios desde cualquier parte del país con conexión a Internet.

Según el informe SIC, Claro Colombia es el operador de telecomunicaciones con el menor número de quejas y reclamaciones por número de usuarios, ya que implementamos la forma "SIC Facilita" durante el 2019.

Los USSDs representan el

53%

DE LAS TRANSACCIONES DE AUTOSERVICIO,

las aplicaciones están en segundo lugar con el 24%, el IVR virtual está en tercer lugar con el 12%. Otros canales de autoservicio empleados por nuestros clientes incluyen IVR visual, Chat con un agente, Chatbot virtual y Redes.

Argentina y Uruguay: Desplegaron un modelo de atención incluyente en todos los centros de ventas a nivel nacional, a través de un servicio de traductor de lenguaje de señas con el fin de ayudar a las personas sordomudas o con discapacidad auditiva. Con estas acciones, Claro Argentina fue el primer operador en el país en brindar un servicio de asistencia incluyente.

Chile: Sernac-Subtel reconoció a Claro Chile como la empresa que resuelve mejor las consultas de los clientes. Además, se incrementó el ISN de la Compañía en un 16% en comparación con el año anterior. Adicionalmente, Claro Chile obtuvo el primer lugar en mejora continua por ALCO.

Telmex: Amatech obtuvo el precio nacional "Excelencia en la Experiencia del Cliente y Centros de Contacto" para los centros de contacto, por el Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT).

En la 14ª edición de Premios, Amatech ganó por la "Mejor Estrategia de Servicio a Clientes" por demostrar la capacidad de nuestro personal y la organización para impactar positivamente la satisfacción de nuestros clientes.

Global Hitss: Junto con Telcel y Telmex, Global Hitss patrocinó el evento "SAP NOW" para compartir conocimientos y herramientas innovadoras, mostrando la alianza de estas tres empresas bajo la marca América Móvil como integradora de soluciones de SAP que acompaña al cliente durante todo el proceso, ofreciendo un único punto de contacto.

ACTIVANDO LA SEGURIDAD

La seguridad se ha convertido en una de las principales prioridades para la sociedad, los gobiernos y las personas en general. Las nuevas tendencias tecnológicas y la forma en que interactuamos ahora con ellas son las razones por las que nos enfocamos en cuestiones de seguridad. Es por ello, que en América Móvil trabajamos constantemente para que las soluciones y servicios que ofrecemos no solo permitan que las personas se sientan más seguras al usarlos, sino que también nos ayuden a estar un paso adelante y contribuir a la seguridad general de las sociedades donde operamos.

CONTENIDO DEL INFORME
MENSAJE DEL DIRECTOR
PERFIL DE LA EMPRESA
ACTUALIZANDO LA SUSTENTABILIDAD
CONECTANDO CON PRINCIPIOS
ACTIVANDO LA SEGURIDAD
COMPARTIENDO DESARROLLO
SUBIENDO LA CALIDAD DE VIDA
ANEXOS

América Móvil cuenta con una estrategia de seguridad integral que incluye la ciberseguridad y la privacidad de datos y comunicaciones, basada en tres pilares principales:

Integridad: La información personal debe permanecer completa y exacta, para lo cual estableceremos las medidas correspondientes.

Disponibilidad: La información debe estar disponible para sus propietarios o usuarios autorizados en el momento preciso en que la necesitan.

Confidencialidad: Los datos personales serán utilizados exclusivamente por personal autorizado que tenga la justificación necesaria para utilizarlos.

ESTRATEGIA DE SEGURIDAD DE AMÉRICA MÓVIL

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Evaluamos y actualizamos constantemente nuestra Estrategia de Seguridad de la Información, ya que la seguridad de la información es crucial para nuestras operaciones. Su propósito es proteger la infraestructura de América Móvil, así como la confidencialidad, integridad y disponibilidad de toda la información que administramos. Nuestra estrategia se basa en la prevención, la mejora continua y el intercambio de buenas prácticas entre todas las empresas del Grupo.

Contamos con una Política General de Seguridad de la Información, que proporciona lineamientos para que cada operación establezca su marco de seguridad local, así como para asegurar la comunicación efectiva de estas políticas a todos los empleados.

Contamos con un Comité Ejecutivo de Seguridad de la Información Corporativa que supervisa la implementación de nuestra Estrategia de Seguridad de la Información. Las principales funciones de este Comité son:

- Identificar los principales riesgos para el negocio centrados en la operación y nuestros servicios, así como en el entorno tecnológico.
- Desarrollar y gestionar la estrategia de seguridad mediante la creación y el monitoreo del Plan Estratégico de Seguridad de la Información.
- Gestionar y asignar los presupuestos corporativos y locales para seguridad de la información.
- Determinar las acciones prioritarias frente a una amenaza actual o futura.

Los miembros de este Comité son:

- **Ángel Alija Guerrero,** Director de Operaciones Móviles
- **Jorge Arteaga Castillo,** Subdirector de Auditoría
- **José Gilberto Fragoso Gómez,** Gerente de Seguridad de la Información
- **Carlos García Moreno,** Director de Finanzas
- **Paula M. García Sabido,** Gerente de Relaciones Institucionales
- **Macario Lopez Albarrán,** Director de Operación y Mantenimiento
- **Daniel Tapia Mejía,** Oficial de Cumplimiento
- **Oscar Von Hauske Solís,** Director de Operaciones Fijas

También contamos con un Comité de Gestión de Seguridad de la Información Corporativa, que se reúne una vez al mes y está a cargo de operar la Estrategia de Seguridad de la Información de América Móvil en todas las operaciones.

Las funciones de este Comité incluyen las siguientes:

- Adoptar las políticas y los procedimientos de seguridad de la información.
- Establecer estrategias para cumplir con las pautas que contribuyen a aumentar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los recursos de información.
- Implementar mecanismos que contribuyan a cumplir con las mejores prácticas para proteger los recursos de información.
- Coordinar la evaluación y ejecución de proyectos que apoyen las actividades relacionadas con la seguridad de la información.
- Supervisar los planes de comunicación de los lineamientos de seguridad.
- Analizar los incidentes relacionados con la seguridad para determinar soluciones y acciones preventivas.
- Evaluar la infraestructura nueva y existente que soporta los procesos de negocio críticos.
- Coordinar los comités de cada una de nuestras operaciones.
- Supervisar las medidas de mejora en los incidentes reportados por las operaciones.
- Apoyar a otras áreas en el proceso de cumplir con los lineamientos de seguridad de la información.
- Coordinar y asegurar que todos los esfuerzos, recursos, herramientas, controles y monitoreos son consistentes con el aseguramiento de la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.
- Informar al Director General de cualquier incidente que pueda comprometer información crítica, así como el impacto potencial y planes de mitigación.

Este año ofrecimos capacitación en temas de seguridad de la información a más de

128,000

empleados y a más de

47,000

externos en todo el Grupo América Móvil[1].

Además, cada filial tiene su propio Comité Local de Seguridad de la Información. Estos comités interdisciplinarios incluyen a empleados de diferentes áreas (TI, ingeniería, finanzas, operación y mantenimiento, entre otros), y están presididos por los jefes locales de seguridad de la información. Además, cada operación tiene un ejecutivo de nivel C responsable de revisar la Estrategia de Ciberseguridad. Cada país determina un Plan Estratégico de Seguridad de la Información, actualizado anual o semestralmente.

Como parte de estos planes estratégicos, cada una de nuestras operaciones tiene un plan anual de concientización e iniciativas de comunicación para garantizar que la información esté disponible para todos los empleados. En 2019 ofrecimos cursos en línea y presenciales y mantuvimos una comunicación constante a través de correo electrónico, Intranet y protectores de pantalla en computadoras corporativas con respecto a los siguientes temas:

1. Protección de datos personales
2. *Phishing*, *malware*, control de acceso, virus, fraude, *pill* y respuesta a incidentes
3. Correos sospechosos
4. Contraseña segura
5. Navegación por Internet de forma segura y responsable
6. Confidencialidad de la información
7. Escritorio limpio
8. Políticas de privacidad de la información

[1] *Estas cifras excluyen a BCC, Claro Enterprise Solutions, OPITEL y AMOV.*

CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRIVACIDAD REALIZADAS EN 2019 POR PAÍS O REGIÓN[1]

Tema	México	Brasil	Colombia	Argentina, Paraguay, Uruguay	Chile	Ecuador	Perú	Centroamérica	República Dominicana	Puerto Rico
Ciberseguridad	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○
IoT	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○
Gestión de riesgos	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○
Casos de control de accesos	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○
Contraseña segura	●	●			○	○		○		○
Protección de datos personales	●	●		○						
Identificación y gestión de la información confidencial	●	●				○		○		
Escritorio seguro / Espacio virtual / Equipo informático	●	●			○	○		○		
Phishing / Robo de identidad / Ingeniería social / Redes sociales	●	●		○	○	○	○			
Identificación y gestión de incidentes relacionados con la seguridad	●	●								
Seguridad de dispositivos móviles				○		○			○	○
Malware / Ransomware	●			○	○	○				
Credenciales visibles		●								
Uso de software original		●								
Políticas de seguridad				○	○			○		
Seguridad física					○			○		
Correo electrónico					○	○		○		
Prevención de fraude / Navegación gratuita					○	○				
Decálogo de seguridad						○				
Buenos hábitos en línea						○				
Trabajo remoto seguro						○				
Redes inalámbricas						○				
Confidencialidad de la información								○		
Uso adecuado de computadoras fuera de la Empresa								○		
Aplicaciones inseguras										○
APIS y microservicios										○
Lista de comprobación de seguridad en el desarrollo de aplicaciones web										○

[1] *Estas cifras excluyen a BCC, Claro Enterprise Solutions, OPITEL y AMOV.*

Para estar al día en las tendencias más recientes, al menos una vez al año organizamos el Simposio de Seguridad de América Móvil. En 2019 tuvo lugar en la Ciudad de México del 21 al 25 de mayo, al que asistieron 29 jefes de Seguridad de la Información de nuestras subsidiarias en Argentina, Brasil, Centroamérica, Colombia, Ecuador, Puerto Rico, República Dominicana, Chile, Perú, Estados Unidos y México. Los temas tratados fueron las tendencias de seguridad de la información, el Internet de las cosas, estándares, desafíos, oportunidades, la transformación digital y los controles de acceso.

A través de nuestra estrategia, gestionamos la seguridad de la información dentro de nuestra empresa salvaguardando de manera eficiente datos importantes, tanto financieros como confidenciales, y minimizando el riesgo de acceso ilegal o no permitido por parte de terceros. Con el fin de asegurar la correcta implementación de nuestra estrategia y el Sistema de Gestión de la Seguridad ISO 27001, hemos establecido un mecanismo de comunicación entre las operaciones, el cual nos permite gestionar nuestras necesidades y enviar alertas de manera oportuna.

ACTUALMENTE,
44% DE NUESTRAS OPERACIONES ESTÁN CERTIFICADAS EN LA NORMA ISO 27001,
MIENTRAS QUE EL RESTO CONTINÚA TRABAJANDO PARA OBTENER LA CERTIFICACIÓN.

Nuestras operaciones actualmente certificadas en ISO 27001 son:

- **En México:** el Proceso de Protección de Datos Personales de Telcel; los Centros de Operación de Red (NOC) en Scitum; así como Telmex y el Servicio de Co-ubicación del Datacenter Triara.
- **En Brasil:** el Centro de Operaciones de Seguridad.
- **En Colombia:** el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), Gestión de la Seguridad, Colocación, Seguridad de correo electrónico para clientes corporativos, Datacenter Triara y Claro Operación de línea fija.
- **En Chile:** Servicio de Colocación Claro Chile.
- **En Europa:** A1 Digital en Austria, Bulgaria, Macedonia, Croacia y Eslovenia.

Todos nuestros procesos de operaciones están alineados con la norma ISO 27001 y otras normas internacionales que garantizan el correcto funcionamiento de las actividades. También contamos con otras certificaciones como PCI DSS, SOC 1 Tipo II, SOC 2 Tipo II, Nivel V HSHA-WCQA y Eco-Data Centers , por mencionar algunos de ellos.

El 64% de nuestras operaciones cuentan con un equipo de inteligencia para hacer frente a posibles amenazas cibernéticas. Por ejemplo, en Argentina, Uruguay y Paraguay contamos con equipos integrados por socios internos y externos, mientras que en Puerto Rico contamos con un equipo externo. Mientras tanto, el área de ciberseguridad de TracFone cuenta con un equipo especializado en diferentes tecnologías responsable de detectar posibles riesgos cibernéticos.

Entre muchos de los logros en materia de seguridad de la información conseguidos por nuestras subsidiarias durante este año, podemos mencionar que **Claro Brasil** estableció un canal oficial para los informes relativos a correos electrónicos sospechosos, mientras que en Centroamérica implementamos una herramienta que proporciona una mayor visibilidad de las amenazas de *malware* que podrían afectar a los usuarios finales para que puedan ser detectadas de manera oportuna. Nuestra subsidiaria en Puerto Rico adquirió e implementó el Sistema Automatizado de Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información (SIRP).

TANTO HPE COMO ARUBA NETWORKS RECONOCIERON A TELMEX COMO
EL MEJOR PROVEEDOR DE SERVICIOS EN AMÉRICA LATINA
DEBIDO A SU ALTA CALIDAD Y TECNOLOGÍA DE VANGUARDIA.

Debido a los sistemas de seguridad de alto nivel y soluciones entregadas a nuestros clientes, los Datacenters Triara en Monterrey y Querétaro recibieron la Certificación ICREA de 5o Nivel por el 13º año consecutivo.

Durante 2019, no tuvimos incidentes que derivaran en sanciones en ninguna de nuestras operaciones debido a los continuos esfuerzos de prevención realizados por nuestras áreas de Seguridad de la Información.

GESTIÓN DE LA PRIVACIDAD

La protección de los datos personales y la privacidad en las comunicaciones constituyen uno de los principales desafíos para las empresas de telecomunicaciones. En América Móvil prestamos especial atención a estos temas. Contamos con una Política de Privacidad[1], la cual establece las pautas para la protección de datos personales, así como la privacidad en las comunicaciones.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Hemos establecido las pautas necesarias para el uso adecuado de la información personal y las medidas de seguridad físicas, técnicas y administrativas que todas nuestras operaciones, empleados, subcontratistas y terceros autorizados deben cumplir. Esta información está disponible para el propietario o para los usuarios autorizados siempre que sea necesario.

Todas nuestras operaciones trabajan constantemente en la mejora de su gestión de la privacidad. Por ejemplo:

En **Claro Colombia** supervisamos a nuestras empresas aliadas que gestionan datos personales de los usuarios, quienes deben remitir pruebas de su propia política de protección de datos personales. En este país se completaron dos capacitaciones en temas de privacidad, una para todos los empleados y otra para empleados específicos que manejan datos personales. Asimismo, se elaboró una matriz de riesgo de datos personales con el propósito de implementar controles que puedan garantizar la protección y el seguimiento de los datos personales de nuestros clientes.

La Asociación de Derechos Digitales reconoció a **Claro Chile** como la empresa que mejor protege los datos personales de sus clientes.

En **A1 Telekom Austria** lanzamos la aplicación "*Greenlight*", la cual apoya la seguridad y la privacidad mediante el diseño, optimización de la aprobación y seguimiento de los cambios relevantes y proyectos de seguridad.

En **Centroamérica** establecimos un protocolo para el mapeo de identidad en todas las aplicaciones a las que el usuario puede acceder, mientras monitoreamos los cinco procesos de operación críticos utilizando la tecnología *Data Lost Prevention* (DLP).

En 2019, **Telcel** modificó su Aviso de Privacidad, reforzando nuestro compromiso de tratar los datos personales de nuestros clientes de una manera justa y transparente. Este Aviso de Privacidad sigue las mejores prácticas internacionales en privacidad y las leyes aplicables, garantizando que nuestros clientes tengan, en todo momento, el poder de decidir sobre sus propios datos personales.

Con el fin de asegurar que los empleados de América Móvil cumplan estrictamente con los lineamientos de esta política, llevamos a cabo campañas de comunicación y concientización continuas para asegurar una comprensión integral de nuestra política.

Nuestras operaciones cuentan con lineamientos de seguridad de la información y protección de datos personales. Frente a la innovación continua en la industria, trabajamos para enriquecerlas y estandarizarlas con el fin de mantener la confianza de nuestros usuarios respecto al manejo de su información personal.

[1] NUESTRA POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES ESTÁ DISPONIBLE AQUÍ.

CONTENIDO DEL INFORME
MENSAJE DEL DIRECTOR
PERFIL DE LA EMPRESA
ACTUALIZANDO LA SUSTENTABILIDAD
CONECTANDO CON PRINCIPIOS
ACTIVANDO LA SEGURIDAD
COMPARTIENDO DESARROLLO
SUBIENDO LA CALIDAD DE VIDA
ANEXOS

PRIVACIDAD EN LAS COMUNICACIONES

Nuestros protocolos de privacidad en las comunicaciones son fundamentales para mantener la confianza de nuestros clientes y asegurar el cumplimiento de la regulación aplicable.

En América Móvil estamos comprometidos con la protección de los derechos y la libertad de expresión. Por esta razón, nuestras políticas prohíben la interferencia en las comunicaciones de nuestros clientes, así como escuchar, manipular o monitorear las conversaciones, y la interferencia en la transmisión de datos o la revelación de su existencia o contenido.

Sólo se permite la entrega de información a las autoridades competentes en los casos que la legislación exija y/o requiera y conforme a los requisitos establecidos por legislación aplicable en cada una de las operaciones que integran el Grupo. Para dar cumplimiento a estos requerimientos, en América Móvil se han definido procedimientos estrictos en materia de seguridad, así como criterios específicos para la verificación de validez de cada solicitud que se recibe por parte de la autoridad.

RESPUESTA ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA

Nos preparamos constantemente para contingencias y desastres naturales mediante el desarrollo de protocolos de respuesta ante situaciones de emergencia, así como planes de continuidad y recuperación del negocio, que nos permiten anticipar y restablecer los servicios afectados tan pronto como sea posible.

Este año fortalecimos nuestros protocolos de gestión en momentos de crisis, así como los lineamientos corporativos de continuidad del negocio, con el fin de alinear nuestras operaciones hacia las mejores prácticas internacionales a fin de estar preparados ante cualquier eventualidad.

EVENTOS PREDECIBLES	
METEOROLÓGICOS	Huracanes
CUMBRES	Visitas presidenciales
SOCIALES	Elecciones, embotellamientos, manifestaciones, descontento social

EVENTOS IMPREDECIBLES	
GEOLÓGICOS	Erupciones de volcanes, sismos
TECNOLÓGICOS	Incendios, explosiones, riesgos químicos
METEOROLÓGICOS	Tormentas, tornados, inundaciones
OTROS	Vandalismo, terrorismo, crisis humanitarias

Además, participamos en la iniciativa de la GSMA y colaboramos con las autoridades y otras empresas de nuestra industria para compartir mejores prácticas y fortalecer nuestros protocolos de respuesta ante emergencias. A fin de estar preparados y listos para enfrentar contingencias y desastres, clasificamos los eventos como predecibles o impredecibles.

Contamos con protocolos para responder a incidentes causados por fenómenos naturales que ayudan a minimizar los daños a nuestra infraestructura causados por eventos meteorológicos de gran magnitud, a la vez que nos aseguramos de contar con los recursos humanos y materiales necesarios para restablecer el servicio lo antes posible.

Aplicamos estos protocolos en todas las áreas susceptibles a enfrentar fenómenos naturales. Los planes incluyen medidas preventivas y correctivas.

COMPARTIENDO DESARROLLO

(203-2)

Uno de los principales objetivos de América Móvil es promover el desarrollo social dentro de las comunidades en donde operamos. Estamos convencidos de que encontrar una solución a la pobreza mundial es clave para el crecimiento económico, el progreso y el desarrollo social. Nuestro deber es seguir siendo un catalizador del desarrollo y la inclusión en los países donde tenemos presencia, contribuyendo a la construcción de un mundo mejor, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

**En 2019,
América Móvil invirtió casi**

10.3 MILLONES DE DÓLARES

**EN CIUDADANÍA CORPORATIVA Y CONTRIBUCIONES FILANTRÓPICAS,
DE LOS CUALES EL 22% FUE DONADO EN ESPECIE.**

PROGRAMA APRENDE

En América Móvil estamos comprometidos a utilizar nuestra tecnología y recursos para reducir la brecha digital y ayudar a transformar la vida de las personas.

A través del programa **Aprende.org**, en colaboración con la Fundación Carlos Slim, contribuimos a la eliminación de barreras a la educación y la capacitación en todo el mundo, ofreciendo contenidos y herramientas educativas de alta calidad a todas las personas con acceso a conectividad, independientemente de su edad, género, ubicación, ingresos o formación educativa.

Aprende.org es una plataforma digital gratuita que favorece la inclusión, al poner a disposición de sus 8,840 suscriptores cursos de capacitación laboral, así como contenidos culturales y educativos en español, desde nivel preescolar hasta maestría, de prestigiosas universidades como MIT, Harvard, Berkeley, la UNAM y la Sorbona, entre otros, gracias a las asociaciones que hemos establecido con Coursera, Udacity y EDX.

Se puede acceder a la plataforma a través de la aplicación móvil Aprende y la página web www.aprende.org. América Móvil también contribuye en acercar la plataforma a un mayor número de usuarios mediante la entrega de teléfonos inteligentes a habitantes de comunidades vecinas a nuestras operaciones que no tienen la capacidad económica para adquirir uno. Asimismo, ofrecemos navegación gratuita en la plataforma a través de nuestras redes en México, Panamá y República Dominicana.

Estamos seguros de que, a través de la educación, podemos promover el desarrollo en las comunidades donde operamos. En consecuencia, nuestro objetivo para 2020 establecido en nuestra estrategia de **"Sustentabilidad Inteligente"**, es aumentar en un 20% el número de usuarios de nuestras plataformas de aprendizaje, manteniendo un promedio de al menos 2.5 cursos por usuario.

Esto incluye, entre otros, las plataformas Aprende, **Capacítate para el Empleo**, **PruébaT** y ***Khan Academy***. Para lograr este objetivo, continuamos nuestros esfuerzos de comunicación y divulgación para llevar esta herramienta a las poblaciones más vulnerables.

CAPACÍTATE PARA EL EMPLEO

La plataforma Aprende incluye una sección titulada **Capacítate para el Empleo** que ofrece cursos virtuales para todas las personas que deseen obtener capacitación gratuita en varios oficios de diferentes sectores productivos, independientemente de su nivel educativo o experiencia profesional previa.

Esta iniciativa de la Fundación Carlos Slim ha permitido a empleados y miembros de la sociedad aumentar su base de conocimientos en diversas áreas.

Entre los principales logros de nuestras subsidiarias con respecto este programa, podemos mencionar:

Guatemala: En el centro educativo Maranatha los jóvenes son acompañados por un mentor durante 4 meses para ayudarles a completar diferentes capacitaciones en la plataforma, incluyendo oficios y clases de inglés. Posteriormente reciben asesoría para ayudarles a encontrar un trabajo o ser emprendedores.

Este año,

50 JÓVENES

PARTICIPARON EN ESTE PROGRAMA.

Colombia: **"Claro por Colombia"** posicionó a la plataforma **Capacítate para el Empleo** como una solución basada en la tecnología para los problemas de cobertura y acceso a la capacitación para el empleo y el emprendimiento. Esto ha permitido que todos los colombianos (especialmente aquellos en condición de vulnerabilidad) puedan acceder a contenidos de calidad desde cualquier parte del país para ser capacitados, certificados y mejorar su perfil ocupacional.

En 2019,

ESTE PROGRAMA BENEFICIÓ A MÁS DE

322 MIL PERSONAS

QUE PARTICIPARON EN MÁS DE 1 MILLÓN DE CURSOS.

Ecuador: El programa **"Capacítate con Claro"** fue lanzado en febrero de 2016 como parte de la plataforma de programas y esfuerzos dirigidos a ofrecer a los ecuatorianos más oportunidades de desarrollo y bienestar basadas en el aprendizaje.

Durante 2019,

ESTE PROGRAMA BENEFICIÓ A

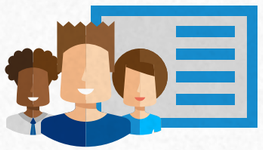
583,604 PERSONAS.

El Salvador: Con la ayuda de la Fundación Gloria de Kriete y el Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (Insaforp),

295,221 SALVADOREÑOS

OBTUVIERON CAPACITACIÓN EN DIFERENTES CURSOS DE LA PLATAFORMA.

Panamá: En asociación con la Fundación Hazme Brillar,



este año

4,205 PERSONAS

FUERON ENTRENADAS SOBRE EL USO DE LA PLATAFORMA.

PRUÉBA T

El programa **PruébaT** está incluido en la plataforma Aprende. Su objetivo es ofrecer experiencias de aprendizaje para profesores, estudiantes y padres de familia de forma gratuita. El enfoque del programa es fortalecer el conocimiento y las capacidades que son indispensables para la vida.

Esta sección incluye herramientas que permiten a la comunidad educativa familiarizarse con la prueba PISA, una prueba reconocida internacionalmente desarrollada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). Su objetivo es evaluar la base de conocimientos de los jóvenes de todo el mundo e incorporar habilidades esenciales para su participación en la sociedad, con especial énfasis en las matemáticas, el lenguaje y las ciencias. La prueba se aplica cada tres años, rotando el énfasis en cada una de estas áreas.

Buscando fortalecer la excelencia académica y la calidad de la educación en **Colombia**, en 2019, a través de una alianza entre el Ministerio Nacional de Educación y la Fundación Carlos Slim con el apoyo del programa **"Claro por Colombia"**, implementamos la estrategia **"Evaluar para Avanzar"** que incluye la aplicación de la prueba "Supérate con el Saber" a través de la plataforma **"Prueba T"**. Bajo esta iniciativa en 2019, se registraron más de 289 mil estudiantes y más de 167 mil evaluaciones.

Gracias a la Fundación Carlos Slim fue posible ofrecer una herramienta gratuita, por lo que los estudiantes de 3º, 5º, 7º, 9º y 11º de primaria fueron evaluados en temas como: matemáticas, literatura, educación ambiental, lengua inglesa, ciudadanía, ciencias naturales y sociales.

Con esta iniciativa, registramos a más de 289 mil estudiantes de 4 mil instituciones educativas en toda Colombia, los cuales realizaron cerca de 167 mil pruebas. Más de 400 niños y adolescentes de 37 ciudades participaron en las semifinales.

Todas las iniciativas para promover el uso de la plataforma PruébaT beneficiaron a más de

930 MIL PERSONAS.

ESTO REPRESENTA UN INCREMENTO DEL 51% DE LOS USUARIOS EN COMPARACIÓN CON LOS RESULTADOS DEL AÑO ANTERIOR.

KHAN ACADEMY

Gracias a la asociación entre Fundación Carlos Slim y Khan Academy, pudimos traducir al español los contenidos de esta plataforma en un esfuerzo por proporcionar acceso a un número más amplio de usuarios en la región.

Khan Academy es una plataforma educativa que ofrece varios recursos educativos a través de videos que los suscriptores pueden ver para fortalecer sus habilidades de aprendizaje, independientemente de su educación previa. La plataforma otorga acceso a información sobre diferentes temas en los niveles de educación básica, intermedia y superior.

GIRA NACIONAL APRENDE 2019

Este año realizamos la tercera gira nacional Aprende por México, visitando comunidades de bajos ingresos en Tuxtla, Tijuana, Orizaba, Monterrey, León, Hermosillo, Guadalajara, Chihuahua y Ciudad de México. Durante el recorrido proporcionamos teléfonos inteligentes a más de 5,000 personas que de otra manera no habrían sido capaces de adquirir, y les brindamos capacitación en el uso de los dispositivos y la plataforma.

Tres años después de la primera gira, Fundación Carlos Slim y Fundación Telmex Telcel continúan acercando la tecnología a las personas, permitiéndoles tener acceso a contenidos educativos de clase mundial a través de la plataforma Aprende.org, ofreciéndoles capacitación laboral y la posibilidad de obtener certificados de estudio oficiales, lo que a su vez podrá proporcionarles mejores oportunidades en la vida. Aunado a lo anterior, la plataforma ofrece ofertas de empleo para las personas graduadas.

Este año también se realizó una gira por la región norte, sureste y pacífico de Nicaragua.

CON LA AYUDA DE MUCHAS ORGANIZACIONES DIFERENTES, CERCA DE

52 MIL PERSONAS,

RECIBIERON CAPACITACIÓN EN LA PLATAFORMA APRENDE Y SUS USOS.

RESULTADOS APRENDE.ORG[1]

Programas	Total de usuarios	% de Mujeres	% de Hombres	Países / Territorios	Hits	Cursos/ Lecciones /Clases impartidas	Variedad de cursos	Variedad de clases/Video-lecciones adaptadas FCS	Escuelas / Colegios registrados
Capacítate para el empleo	4,168,778	46.79%	53.21%	194	417,150,448	16,299,170	329	-	-
Aprende	1,750,278	46.85%	53.15%	184	112,189,732	-	4,500	-	-
PruébaT[1]	4,625,628	42.21%	38.47%	173	122,685,314	30,622,418	-	14,782	33,306
Khan Academy	15,101,269	61.12%	38.88%	188	208,651,213	26,458,325	-	4,896	-
Aprende Total	**25,645,953**			**194**	**860,676,707**	**73,379,913**		**19,678**	**33,306**
Promedio de cursos por usuario	**2.9**								

[1] *En el caso de PruébaT, el 19.38% de los usuarios no registraron género.*

REDUCCIÓN DE LA BRECHA DIGITAL

En América Móvil estamos constantemente trabajando en iniciativas y proyectos que contribuyan a reducir la brecha digital en los países y comunidades donde operamos. Las regiones de América Latina y el Caribe se enfrentan a considerables desafíos en términos de adopción, uso, asequibilidad y acceso a las tecnologías de la información.

La era de transformación digital que nos ha tocado presenciar tiene repercusiones en la forma en que vivimos y realizamos nuestras actividades, tanto personales como profesionales. Esto incluye nuestras acciones del día a día, como las transacciones bancarias en línea y el cumplimiento de requisitos gubernamentales importantes, como el pago de impuestos.

En consecuencia, las personas sin acceso a Internet o a un teléfono inteligente se quedan rezagadas. A medida que los avances tecnológicos sigan penetrando en nuestras vidas, la brecha digital seguirá creciendo.

Como empresa de telecomunicaciones, nosotros podemos desempeñar un papel para ayudar a reducir la brecha digital. Por esta razón, en América Móvil destinamos recursos para contribuir a esta causa.

A lo largo de toda la Empresa invertimos en diferentes actividades que ayuden a acercar el Internet a todos e incluir en la era digital a los ancianos, niños de familias de bajos ingresos, personas en lugares remotos y personas con discapacidades, entre otros grupos vulnerables. Las actividades llevadas a cabo este año incluyen talleres sobre educación y sensibilización sobre la seguridad en Internet, la gestión ambiental y el uso de las redes sociales, entre otros.

Las siguientes son las actividades más relevantes que realizamos durante 2019:

- En **México**, en colaboración con Fundación Carlos Slim y Fundación Telmex-Telcel, desarrollamos el **"Programa Reconectados"** con el fin de incluir a personas de la tercera edad en el mundo digital, enseñándoles a utilizar la tecnología para mantenerse conectados y mejorar su bienestar. En 2019, viajamos a 11 ciudades en nueve estados de la República Mexicana con el "Programa Reconectados". Este año llegamos a más de 1,000 personas mayores y le dimos a cada una de ellas un teléfono inteligente con la aplicación Aprende.org instalada. Desde el inicio del programa hemos contribuido para enriquecer la vida de 7,000 personas mayores. Jóvenes estudiantes colaboran con nosotros para capacitar a las personas en los diferentes usos de su nuevo teléfono, así como la aplicación, haciendo hincapié en programas relacionados con la salud, la cultura, temas académicos, pasatiempos y formación laboral.

- La **"Biblioteca Digital Telmex"** es una iniciativa educativa integral gratuita dotada de tecnología de punta, a través de la cual establecemos un puente en el proceso de enseñanza-aprendizaje mediante actividades creativas de clase mundial para el desarrollo de niños, jóvenes y adultos, lo que les permite sobresalir en su desempeño académico y profesional. La Biblioteca Digital Telmex proporciona equipos y acceso a Internet en escuelas y espacios públicos orientados a la educación, ofreciendo también el préstamo de equipos de cómputo para ser utilizados en actividades de alfabetización digital local, capacitación laboral, desarrollo humano y emprendimiento con el uso de tecnologías. Gracias a este programa, más de un millón de usuarios han sido beneficiados.

En agosto de 2019, **Telmex** instaló **"Bibliotecas Digitales"** en2 4 centros de migración en México, ubicadas en los municipios de Acayucan, Veracruz; Tenosique, Tabasco; Ciudad Juárez, Chihuahua; y Tapachula, Chiapas. El objetivo de estas bibliotecas es acercar la tecnología y la educación a este grupo vulnerable. El número de beneficiarios fue de 3,351 personas, en su mayoría niños.

- **"Pueblos Digitales"** de **Claro** en **Costa Rica** es uno de nuestros proyectos más importantes en este país. Estas actividades de sensibilización tienen como objetivo reducir la brecha digital y aumentar la alfabetización digital en el país. Se organizaron más de 30 Aldeas Digitales en el área Metropolitana y en zonas rurales donde Claro es el único operador disponible. Durante estos eventos, el proyecto ofrece talleres relacionados con la tecnología, así como conferencias y la oportunidad de participar en áreas de experiencia. Esto permite a los participantes aprender conceptos básicos de Internet, usos productivos y capacitación sobre cómo afrontar el considerable impacto de las redes sociales y la tecnología. Además, los participantes tienen la oportunidad de experimentar con la realidad virtual y aumentada. Gracias a este proyecto, cerca de 7,000 personas fueron beneficiadas este año.

- En **Europa**, la iniciativa de alfabetización de los medios de comunicación **"A1 Internet para todos"** está ayudando a los niños, jóvenes, adultos y personas de la tercera edad a participar activamente y beneficiarse personalmente de la transformación digital que se está expandiendo cada vez más a nuevos ámbitos de la economía y la sociedad. Desde el inicio del programa en 2011, han sido beneficiadas más de 191,200 personas.

- En **Chile** contamos con el programa **"Aula Móvil"**, el cual viaja por todo el país apoyando a los sectores más vulnerables al ofrecer alfabetización digital a personas de bajos ingresos. Este año llegamos a 1,200 personas.

- También en **Chile**, el programa de **"Inclusión Digital para Personas Mayores"** crea laboratorios digitales con computadoras conectadas a Internet donde se capacita a personas mayores en el uso del ecosistema digital, beneficiando a más de 400 personas.

- En **Brasil** contamos con el programa **"Nave de Conocimiento"** (*Naves do Conhecimento*), el cual promueve el acceso a Internet en comunidades altamente vulnerables en el municipio de Río de Janeiro, promoviendo la inclusión, la educación y la responsabilidad cívica a través de la tecnología, beneficiando a cerca de 124.000 personas.

- En **Honduras** contamos con el programa **"Internet es Todos-Conexión al mundo"**, a través del cual proporcionamos acceso de banda ancha a Internet en instalaciones educativas, incluyendo escuelas públicas, academias y bibliotecas, así como centros comunitarios y centros públicos de acceso remoto. Gracias a este proyecto, este año beneficiamos a más de 74,500 personas.

- Desde el año 2000, **Claro Guatemala**, en alianza con Fundamex, la Embajada de México, y el Club del Rotario, brinda conectividad a Internet al Centro Educativo Rotario Benito Juárez, el cual ofrece educación para niños con alto coeficiente intelectual en situación de pobreza. Este proyecto beneficia a 312 niños.

- En **México** contamos con la plataforma **"Académica"**, alojada por **Telmex**, la cual reúne contenidos educativos de prestigiosas instituciones internacionales, trabajando con ellas para compartir los conocimientos y hacer los contenidos accesibles a aquellos que deseen aprender y desarrollar su potencial.

- La **"Aldea Digital Iztapalapa" TELMEX Telcel** es un programa destinado a reducir la brecha digital. Durante 2019, la Aldea Digital Iztapalapa acercó a la comunidad a las nuevas tecnologías de una manera lúdica para promover su desarrollo económico, social y humano, lo que contribuye a mejorar su calidad de vida, beneficiando a más de 174 mil personas.

- En **Paraguay** hemos establecido **"24 Telecentros Claro"** en todo el país. Se trata de centros digitales en instituciones de educación pública donde se capacita a personas de bajos recursos en el uso de Internet y en plataformas como "Capacítate para el Empleo", beneficiando a más de 7.000 personas.

- En **Ecuador** se inauguró el primer **"Infocentro"** en la Isla Galápagos, donde 5mil personas de la comunidad tienen acceso a tecnologías de información y comunicación con conectividad satelital a través de la red de **Claro**.

- En **Argentina**, más de 250 empleados se ofrecieron como voluntarios en el **"Claro+ VOS por los chicos"**, el cual beneficia a jóvenes estudiantes de comunidades de bajos ingresos proporcionándoles conectividad.

VOLUNTARIADO Y PROYECTOS DE DESARROLLO

En América Móvil hacemos un esfuerzo significativo para contribuir al desarrollo de la sociedad y de nuestras comunidades. Lo logramos por medio de iniciativas propias o uniendo esfuerzos con varias organizaciones, instituciones gubernamentales y asociaciones.

Seleccionamos las iniciativas con mucho detenimiento, teniendo en cuenta su impacto potencial, el número de personas que participarán y los beneficios que aportarán.

VOLUNTARIADO

En 2019, contamos con la participación de

10,589 VOLUNTARIOS,

25% MÁS QUE EN 2018,

DE LOS CUALES EL 63% PARTICIPÓ EN DIFERENTES ESFUERZOS DURANTE SU JORNADA LABORAL.

Invertimos un total de

48,648 HORAS

EN LOS ESFUERZOS DE VOLUNTARIADO, DE LOS CUALES EL 37% SE LLEVARON A CABO DURANTE LA JORNADA LABORAL NORMAL.

En **México**, **Telmex** cuenta con una importante red de voluntarios, que incluye tanto a empleados activos como jubilados, así como familiares. En 2019, 4,591 voluntarios de Telmex donaron 38,672 horas a diferentes proyectos sociales.

Las actividades de voluntariado de **"Claro por Colombia"** se llevan a cabo con la participación de los empleados de **Claro** y **Global Hitss** y sus familias. Este año, 366 voluntarios participaron en 16 actividades, donando 2,219 horas de su tiempo y beneficiando a 4,113 personas.

En 2019 relanzamos el programa **Conexión Voluntaria** en **Claro Brasil**, el cual da a los empleados más autonomía para el trabajo voluntario. A través de una plataforma en línea, los voluntarios pueden participar en acciones presenciales y virtuales. Además, las organizaciones no gubernamentales de todo el país pueden registrar sus requerimientos directamente en la plataforma.

El programa tiene dos pilares principales:

- **"Juntos Somos Uno"**, el cual consta de acciones colectivas que movilizan a un gran número de voluntarios en esfuerzos conjuntos. Organizados en comités, los voluntarios trabajan en fechas predefinidas o en situaciones de emergencia.

- **"Contigo"**, el cual consiste en acciones individuales. A través de la plataforma, los voluntarios crean sus perfiles, describen sus habilidades y explican su disponibilidad y la audiencia con la que se identifican. Por otro lado, las instituciones enumeran las actividades para las que necesitan ayuda.

PROYECTOS DE DESARROLLO SOCIAL

(413-1)

En América Móvil buscamos tener un impacto positivo en las comunidades donde operamos. Por esta razón, llevamos a cabo varios programas sociales y apoyamos a organizaciones e instituciones que implementan proyectos cuyos objetivos están alineados con los nuestros.

Algunos de los programas y proyectos más relevantes que llevamos a cabo a lo largo del año son:

MÉXICO:

- En **Telmex** llevamos a cabo varios programas para patrocinar y contribuir al desarrollo de niños y personas mayores en condiciones vulnerables, como **"Sonrisas" Telmex**, sesiones de narración y lectura de libros, visitas a orfanatos, actividades de acompañamiento en hogares de migrantes, la **"Campaña por un México sin Hambre"**, colectas de alimentos, reforestaciones, la colecta permanente para el Fondo de la Cruz Roja, y colectas de regalos para ser distribuidos en orfanatos y hospitales infantiles, entre otros. Todos estos programas beneficiaron a más de 20 mil personas.

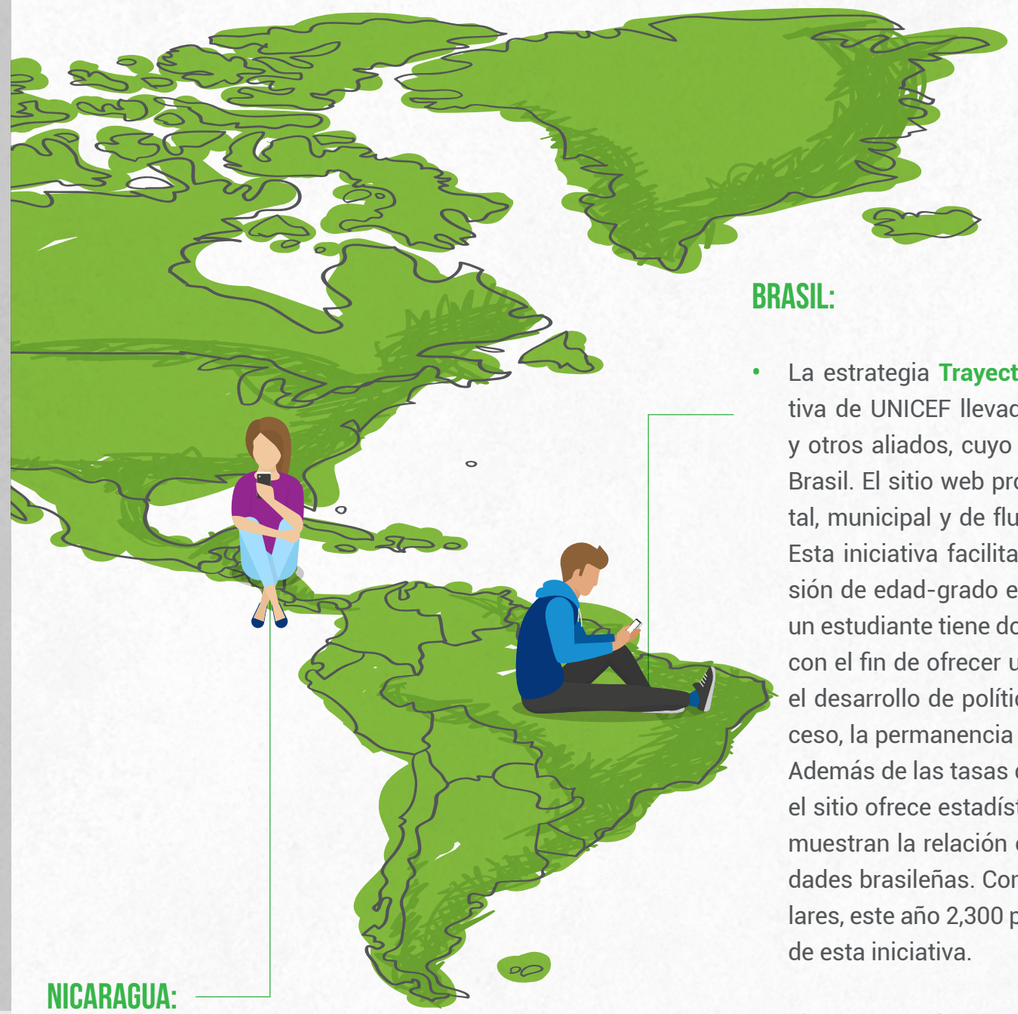
- **Telmex** y **Telcel** apoyan cada año la recaudación de fondos para el **Teletón**, a través del cual se apoya a niñas, niños y adolescentes que tienen una discapacidad, cáncer o autismo. Con este programa beneficiamos a más de 38 mil personas, donando más de 5 millones de dólares.

- En el marco de la conmemoración del **"Día Nacional de Donación de Órganos y Tejidos"**, **Telmex** llevó a cabo varias actividades a nivel nacional para crear conciencia e informar a la población mexicana sobre la importancia de la donación de órganos. Visitamos 52 ubicaciones, repartimos más de 4 mil cintas verdes a los empleados, más de 15,600 personas recibieron información sobre la donación de órganos y 171 voluntarios contribuyeron con esta iniciativa.

- A través de la **"Iniciativa (Red)"**, contribuimos a la lucha contra la transmisión vertical del VIH de madre a hijo, con el objetivo de reducirla a cero en los próximos años. Cuando el programa comenzó en 2011, nacían 1,200 bebés al día con VIH. Hoy en día, esta cifra se ha reducido a 400.

COLOMBIA:

- **"Amigos del Alma"** es un proyecto realizado en colaboración con la Fundación Mejores Amigos desde 2014. Su objetivo es diseñar estrategias orientadas a crear espacios de inclusión social y laboral para personas con discapacidades cognitivas. Actualmente, tres de estos jóvenes están realizando el trabajo de Auxiliares de Servicio al Cliente en algunos de nuestros Centros de Atención y Ventas (CAV) en Bogotá. Cada cliente que ha sido atendido por un Amigo del Alma ha quedado satisfecho con el servicio y reconoce que en **Claro** creemos en el potencial de las personas con discapacidades y les damos la oportunidad de desarrollarse.



BRASIL:

- La estrategia **Trayectorias de Éxito Escolar** es una iniciativa de UNICEF llevada a cabo junto con el **Instituto Claro** y otros aliados, cuyo fin es reducir la deserción escolar en Brasil. El sitio web proporciona información nacional, estatal, municipal y de flujo escolar tomada del Censo Escolar. Esta iniciativa facilita un diagnóstico integral de la distorsión de edad-grado en el país y ayuda a identificar cuándo un estudiante tiene dos o más años de rezago en la escuela, con el fin de ofrecer un conjunto de recomendaciones para el desarrollo de políticas educativas que promuevan el acceso, la permanencia y el aprendizaje de estos estudiantes. Además de las tasas de deserción escolar y de reprobación, el sitio ofrece estadísticas por género, raza y ubicación que muestran la relación entre el atraso escolar y las desigualdades brasileñas. Con una inversión de más de 250 mil dólares, este año 2,300 personas se beneficiaron directamente de esta iniciativa.

- El programa de **"Escuela Dual"** (*Dupla Escola*) es una iniciativa que ofrece educación secundaria integrada con el curso técnico y vocacional en telecomunicaciones para estudiantes en Río de Janeiro. Este programa forma jóvenes técnicos en telecomunicaciones que más tarde son empleados por **Claro Brasil**. Actualmente hay más de cien jóvenes inscritos en este programa.

- El objetivo del **"Programa de Conexión Educativa"** (*Educonexo*) es transformar la educación brasileña mediante la adopción de la tecnología y la actualización de la infraestructura de las escuelas públicas municipales. En las escuelas conectadas a la televisión de paga y al servicio de banda ancha se ofrecen cursos de formación para profesores sobre el uso de las tecnologías digitales en el aula. Este año se vieron beneficiados más de 12,700 profesores y estudiantes. Desde el inicio del programa en 2011, más de 2,200 maestros han sido capacitados y más de 63,800 estudiantes han sido beneficiados.

- **"Campus Móvil"** es un proyecto destinado a promover la educación, la innovación y el espíritu emprendedor en jóvenes universitarios que deseen crear, desarrollar e iniciar proyectos con impacto social. Los participantes seleccionados son asesorados constantemente por especialistas en innovación que les ayudan a mejorar sus proyectos. También participan en un evento de telecomunicaciones en Sao Paulo que cuenta con un maratón de programación, conferencias y talleres impartidos por expertos. Este programa ha beneficiado a más de 600 jóvenes, los cuales han desarrollado 217 proyectos en todo el país.

- Por tercer año consecutivo, el **Instituto Claro** ratificó nuestro apoyo a la recaudación de fondos para el **Teletón** (*Associação de Apoio a Criança Deficiente, AACD*) en Brasil, el cual beneficia a niños con discapacidad, donando R$200,000.

NICARAGUA:

- **Claro Nicaragua** está contribuyendo activamente al proyecto **"*Teen Smart International*"**, el cual proporciona educación gratuita en temas de salud, inteligencia emocional, prevención de abuso sexual y acoso, así como asesoría en línea, a jóvenes de 10 a 24 años, a través de la plataforma educativa jovensalud.net. Durante este año, más de 400 jóvenes se beneficiaron a través de este programa.

REPÚBLICA DOMINICANA:

- Colaboramos en el Congreso Internacional de Educación 2019 titulado **"Aprendo"**. Esta es la actividad anual más importante en términos de contribución a las políticas educativas y a la actualización de la agenda pública de educación. Se ha celebrado ininterrumpidamente durante 21 años, lo que lo convierte en el evento más influyente en su especialidad en la República Dominicana y el Caribe. 1,600 profesores participaron en la edición de este año.

CROACIA:

- **A1** desarrolló una **"Aplicación de protección en Internet para los padres de familia"** y organizó un evento para crear conciencia sobre las amenazas que los niños enfrentan en línea. La aplicación fue lanzada en marzo de 2019, seguida de una campaña de comunicación.

MACEDONIA:

- Por segundo año consecutivo se desarrolló el programa **"Internet Seguro"**, alcanzando a más de 1,000 estudiantes de 4º grado y educándolos sobre el uso seguro de Internet y la protección de datos.

ESLOVENIA:

- A través del proyecto **"Entre líneas"** (*Med Vrsticami*), 23 mil cuadernos fueron regalados por **A1 Eslovenia**, en el que la literatura de alta calidad está escondida en todas las líneas del cuaderno, motivando a los eslovenos a leer al menos unas pocas líneas al día.

PROGRAMA DE CONCIENTIZACIÓN VIAL

Una de las principales preocupaciones de América Móvil es la alta incidencia de accidentes viales relacionados con los distractores. En respuesta a esto, cada año implementamos iniciativas que contribuyen a crear conciencia sobre este problema.

En **México** hemos participado durante los últimos 7 años en la iniciativa **"Pilotos por la Seguridad Vial"** en colaboración con Fundación Carlos Slim y otras instituciones públicas y privadas. Hasta la fecha, se han impartido cerca de 552 conferencias sobre una cultura de seguridad vial a más de 145 mil estudiantes.

Este año, los principales personajes de "Mickey: Aventuras sobre Ruedas" -el show de Disney Junior-, acompañados por los pilotos latinoamericanos y europeos Abraham Calderón, Rubén Pardo, Benito Guerra y Memo Rojas -miembros de la Escudería Telmex Telcel-, continúan sensibilizando a los niños y padres de familia sobre las señales de tráfico con un toque de diversión y humor.

En **Costa Rica** llevamos a cabo el programa **"¡Ring, ring, pum!"**, dirigido a niños de 4 a 10 años. En la Aldea Digital del Museo del Niño establecimos un pabellón dedicado a la Seguridad Vial. Este es uno de los temas más importantes en Costa Rica, ya que una de las causas de muerte violenta más frecuente se debe a los accidentes de tráfico. Por lo tanto, nos asociamos con empresas y entidades gubernamentales que realizan campañas de seguridad vial en este evento, donde enseñamos a niñas, niños, adolescentes, profesores y familias en general, sobre el uso seguro de los automóviles, la importancia de no beber alcohol, así como el uso correcto de dispositivos móviles mientras conducen un vehículo.

La Zona de Seguridad contó con diferentes stands con simuladores de vehículos y motocicletas y visores de realidad virtual que imitaban la conducción con diferentes grados de alcohol; una ciudad con diferentes señales de tráfico para que los participantes aprendan mientras juegan; y el "Espectáculo de Clarín", donde enseñamos a los niños la canción de la campaña y regalamos cuadernos para dibujar y folletos con información. También había una cabina de fotos de temática de tráfico y diferentes botargas de la marca se tomaron fotos con los niños.

PROMOCIÓN DEL EMPRENDIMIENTO Y LA INNOVACIÓN EN LA COMUNIDAD

Uno de los enfoques de América Móvil para contribuir al desarrollo de las comunidades es apoyar a las instituciones y organismos destinados a promover el emprendimiento y la innovación a través del apoyo a los proyectos más vanguardistas en telecomunicaciones, servicios y el uso de tecnologías móviles.

En **Brasil** llevamos a cabo el proyecto **"Rinobot"** en colaboración con la Universidad Federal de Juiz de Fora. El objetivo de esta iniciativa es promover la innovación y las nuevas tecnologías a través del desarrollo de proyectos de robótica.

En **México** colaboramos con el proyecto **"Comunidades de Conocimiento"**, el cual acerca a entidades públicas y privadas con asociaciones civiles con experiencia en un tema de interés para la comunidad, principalmente innovación, emprendimiento, desarrollo tecnológico y herramientas digitales. Gracias a este proyecto, **TELMEXhub** se involucró con 459 comunidades y se beneficiaron más de 178 mil personas a través de canales digitales y más de 322 mil en el sitio.

"A1 Start-up Campus" permite integrar la innovación externa en nuestra organización mediante la cooperación con start-ups y apoyando el ecosistema de la Comunidad Económica Europea (CEE) de start-ups. El **programa de co-creación de A1** da vida a la combinación del impulso innovador interno con la generación de ideas externas. El programa fue lanzado en la primavera de 2019 con un llamado al ecosistema de start-ups para resolver los desafíos particulares identificados por la empresa en las siguientes áreas: (1) Niños y Padres en el Mundo Digital, (2) Nuevas Soluciones Basadas en Big Data, (3) Automatización Cognitiva, (4) Automatización de Mercadotecnia en línea y (5) Servicios de Seguridad. 240 start-ups participaron en un proceso de selección de varias etapas. Durante un campamento de innovación de tres días, empleados de varias áreas de la empresa trabajaron con 10 start-ups para desarrollar soluciones, de las cuales cuatro fueron implementadas.

Asimismo, **Telmex México** ha puesto a disposición de los institutos de educación su sitio web **"Académica"**, estableciendo más de 500 acuerdos con Escuelas Secundarias, Universidades y Centros Internacionales de Investigación para ofrecer un espacio que fomente la creación, capacitación y desarrollo. El sitio web ofrece más de 160 cursos en línea a través de los cuales más de 424,900 profesores y estudiantes han recibido formación. Además, en este programa colaboramos con una biblioteca digital que nos permite alojar contenido gratuito como tesis, revistas y documentos de investigación, ofreciendo más de 400 mil materiales educativos a los más de 400 mil suscriptores del sitio web.

En **Nicaragua** se llevó a cabo el **"Hub Regional Inversiones de Impacto"**, donde diferentes organizaciones y un total de 100 inversionistas y emprendedores participaron en varias actividades destinadas a promover el emprendimiento social.

En **Europa**, este año lanzamos el programa **"A1 Coding Labs for Kids"**, el cual consiste en un evento de una semana donde los niños y jóvenes tienen la oportunidad de crear sus propios juegos de computadora por primera vez, utilizando los lenguajes de programación scratch y python. A los niños también se les enseñan los conceptos básicos de la robótica y utilizan bloques LEGO para construir una serie de modelos, que luego dan vida usando el lenguaje de programación. En 2019, los A1 Coding Labs dieron a más de 50 niños y jóvenes una visión del complejo y fascinante mundo de la programación.

SUBIENDO LA CALIDAD DE VIDA

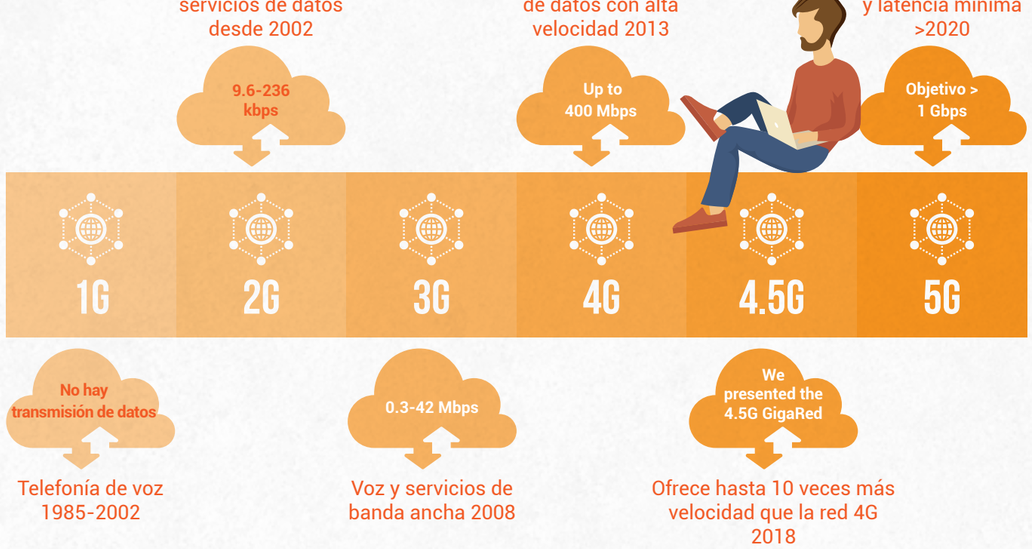
En América Móvil trabajamos constantemente para empoderar a nuestros clientes y consumidores a través de la conectividad y la innovación, permitiéndoles aprovechar los beneficios de un mundo cada vez más digital. En consecuencia, centramos nuestros esfuerzos en ofrecer productos y servicios de última generación que influyan directamente en la calidad de vida de nuestros clientes y de la sociedad en general.

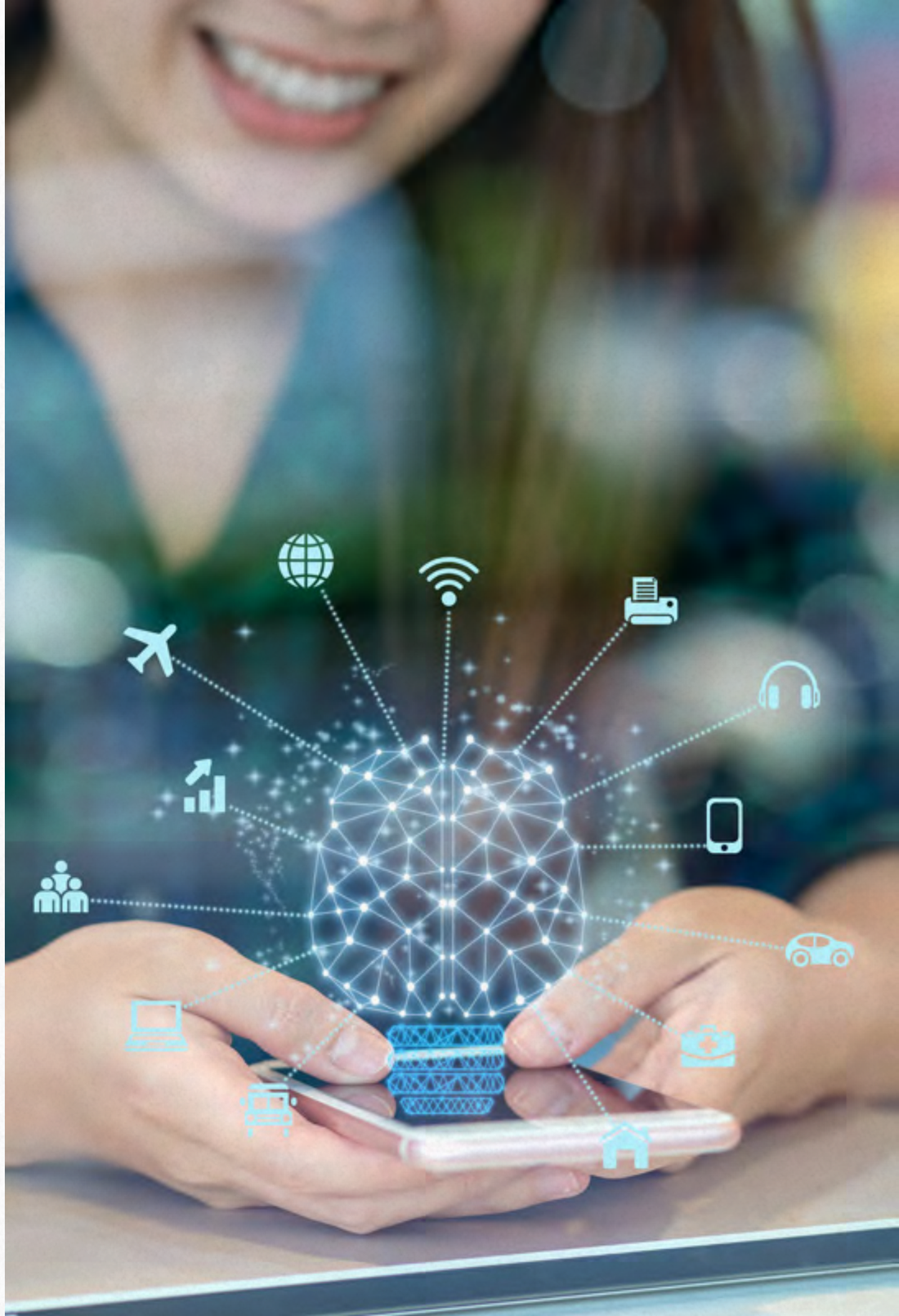
INNOVACIÓN

Actualmente el mundo está viviendo una era de transformación digital, la cual exige una mejor conectividad entre las personas y los dispositivos. Esta transformación, ofrece a los usuarios mayores beneficios en su vida personal y profesional.

Para estar a la altura del reto que nos plantea dicha transformación, en América Móvil invertimos constantemente en la modernización de nuestra infraestructura, capacidad, productos y servicios Estas inversiones nos permiten estar mejor preparados para abordar los futuros requisitos de las tecnologías de comunicación, como la red 5G, el Internet de las cosas (IoT), servicios basados en la nube o inteligencia artificial, entre otros.

UNA MIRADA RÁPIDA A LAS TECNOLOGÍAS DE COMUNICACIÓN MÓVILES





TRANSFORMACIÓN DIGITAL

En América Móvil, nuestra estrategia considera al usuario como centro del negocio y por ello, constantemente buscamos asegurar que tenga una experiencia positiva con nuestras marcas.

Para lograrlo, estamos incorporando la Metodología Ágil en muchos de nuestros equipos y procesos de trabajo en varias de nuestras operaciones. Esta metodología se basa en promover la interacción entre equipos multifuncionales, facilitando una colaboración constante y centrándose en satisfacer las necesidades del usuario final. Agilizando así los tiempos de respuesta y haciendo el proceso de planeación más flexible y adaptable a medida que avanza el proyecto.

Por lo tanto, desarrollamos un proceso piloto, el cual tiene como objetivo lograr lo siguiente:

A través de la Metodología Ágil estamos logrando lo siguiente:

- Soluciones prácticas para mejorar la calidad de vida de los usuarios;
- Mejora de la agilidad dentro de los procesos de la Empresa;
- Resultados positivos, tangibles e inmediatos para el usuario;
- Mejora de nuestra gestión de proyectos;
- Productos innovadores ad hoc con el uso de la tecnología;
- Aumento de la productividad y la rendición de cuentas;
- Empoderamiento de los empleados hacia la toma de decisiones; y,
- Enfoque en "adaptación al cambio", incluyendo indicadores de desempeño para la mejora continua.

Todas nuestras subsidiarias están trabajando en innovación y mejora continua y han logrado avances importantes, entre los que destacan:

Claro Colombia

Desde 2019 hemos promovido procesos de innovación en diferentes áreas con el despliegue de la **metodología SIT** (*Sistematic Inventive Thinking*), a través de 30 facilitadores capacitados en la materia. El apoyo se da a través de sesiones SIT centradas en el desarrollo y mejora de productos y servicios cada vez más eficientes. Las sesiones consisten diseñar una solución para resolver áreas de oportunidad, que han sido previamente identificadas por la dirección, por ejemplo, la ausencia de un producto o el descontento de un cliente con respecto a un producto o servicio. La dinámica para el proceso de innovación es:

1. Identificación del problema por parte de la dirección;
2. Elección de dos facilitadores que llevarán a cabo las sesiones SIT;
3. Análisis de la oportunidad de negocio;
4. Desarrollo de la sesión en grupos de 6 personas; y,
5. Informe de resultados de la sesión a la gerencia para su priorización.

Esta metodología ha sido aplicada en los siguientes proyectos:

- **Claro *Gaming*** es una plataforma dirigida a los amantes de los videojuegos (móvil, PC, consola e Internet fijo) que incluye juegos, torneos, contenido multimedia especializado, métodos de pago alternativos para compras en el juego, paquetes de Internet de banda ancha con una velocidad más rápida y una solución de reducción de latencia para mejorar la experiencia de juego. El servicio Claro Gaming está activo para los suscriptores de Claro, al entrar a la aplicación "Mi Claro".

- **Claro *Gamers*** es una solución para suscribirse a más de 800 juegos que incluye 200 de los más importantes del mercado.

- **Claro *Gaming Package*** mejora la velocidad de carga y descarga, y es una solución dirigida a jugadores de PC o consola incluyendo los servicios de banda ancha de Claro.

- **Mundo *Gamer*** un servicio para usuarios que disfrutan de contenidos deportivos electrónicos. En ese segmento, Claro ofrecerá: torneos *e-Sports*, premios dedicados a la comunidad y servicios de difusión especializados.

- ***Haste*** es un servicio de suscripción (integrado en la factura de banda ancha residencial) desarrollado entre Claro, Ericsson y *Haste* que busca estabilizar la latencia (para lograr un juego más eficiente). La solución utiliza inteligencia de red en tiempo real a través de un software que utiliza inteligencia artificial, para conocer las mejores rutas con el fin de enviar paquetes de información y así mejorar la conectividad durante el juego.

- **Aplicaciones Gratuitas Beta** es un depósito de aplicaciones que los usuarios de prepago pueden utilizar de manera gratuita, ya que el costo de los megas es patrocinado por diferentes marcas. Durante la fase piloto participaron marcas como: enlaU, Beats, DIDI, Grin, Lime, Cabify, Civico, Merqueo y otras. Las aplicaciones estarán disponibles en la sección de "Aplicaciones gratuitas" dentro de la aplicación **"Mi Claro"**. El usuario puede navegar con costo cero, siempre y cuando acceda a ellas a través "Aplicaciones gratuitas".

- ***Guardian Kids*** es una solución que busca evitar la pornografía infantil, utilizando un algoritmo de inteligencia artificial que detecta el porcentaje de piel y zonas erógenas. En caso de detectar anomalías, envía un aviso a través de una imagen borrosa a los padres del niño. Al cierre del 2019, contaba con alrededor de 30 mil usuarios registrados.

Austria

Casos de uso 5G. **A1** está ofreciendo tecnologías para generar soluciones de comunicación orientadas al cliente, con el apoyo de centros de investigación y proyectos conjuntos con instituciones nacionales e internacionales. En alianza con 5G *Playground Carinthia*, **A1** ofrece a establecimientos educativos y de investigación, empresas y start-ups, la oportunidad de probar en vivo, productos y aplicaciones en torno al 5G y el Internet de las cosas, y desarrollarlos hasta el punto de madurez del mercado.

A1 Telekom – Innovación, UWE Ideas. De manera interna, **A1** cuenta con un programa de gestión de ideas llamado **UWE Ideas** (*User Wissen's Einfach*), que significa "el usuario simplemente lo sabe" en el que cada empleado puede contribuir de manera valiosa a la mejora de procesos en la Empresa a través de una plataforma digital en alguno de los siguientes temas: 1) reducción de costos; 2) aumento en ventas; 3) mejora de la experiencia del cliente, y 4) optimización de procesos. El objetivo es mejorar el desempeño de **A1** de una manera más eficiente. En segunda instancia, las áreas responsables analizan la idea y si es viable, se implementan.

Bulgaria

Hemos implementado un mecanismo de líneas de soporte a nivel nacional que incluye llamadas gratuitas para personas con discapacidad. Asimismo, instauramos ***A1 Guard*** como una aplicación especial que busca proteger a personas mayores y vulnerables de llamadas fraudulentas.

Ecuador

Creamos un Servicio de Internet Asequible de 5MB por $9.99 dólares para promover la adopción de Internet en grupos de vulnerables en las ciudades de Guayaquil, Quito, Ibarra, Machala y Manta. El proceso de innovación se basa en 3 elementos: *Design Thinking*, *Lean Start-up* y Desarrollo Ágil. Empleamos este esquema de trabajo para la creación y el diseño de nuevos productos y servicios con un alto nivel de incertidumbre. El proceso Lean Start-up es fundamental para reducir esa incertidumbre e incluye los siguientes pasos: Desarrollo de la idea; Diseño de modelos de negocio; Validación con el cliente; Diseño MVP (Producto Mínimo Viable), y Desarrollo Ágil. Durante los 2 años anteriores, hemos logrado ahorros de al menos 1 millón de dólares en costos, gracias a la aplicación *Lean Start-up*.

INFORME DE SUSTENTABILIDAD 2019

CONTENIDO DEL INFORME

MENSAJE DEL DIRECTOR

PERFIL DE LA EMPRESA

ACTUALIZANDO LA SUSTENTABILIDAD

CONECTANDO CON PRINCIPIOS

ACTIVANDO LA SEGURIDAD

COMPARTIENDO DESARROLLO

SUBIENDO LA CALIDAD DE VIDA

ANEXOS

INTERNET DE LAS COSAS (IOT)

Cada día se presentan nuevos avances tecnológicos que cambian constantemente nuestras vidas de maneras inimaginables. Hoy, la forma en la que nos comunicamos, adquirimos cosas, utilizamos transporte, e incluso cómo trabajamos, también ha cambiado. Para hacer frente a estos cambios, las ciudades han tenido que modernizarse y mejorar sus redes de telecomunicaciones.

Esta nueva era digital nos ha transformado en una sociedad transaccional en la que todos los procesos y actividades económicas y sociales se han ido automatizando gradualmente. Cada día las tecnologías que facilitan nuestras actividades se encuentran más al alcance de todos.

Mediante el uso de un dispositivo móvil, ahora podemos llevar a cabo una serie de tareas que hace un tiempo eran impensables, como la entrega de alimentos en la puerta de nuestras casas, realizar nuestras compras del supermercado desde casa, pedir transporte a través de una aplicación, monitorear nuestra salud, y compartir datos con nuestro médico sin tener que visitar su oficina. Estos son solo algunos ejemplos de las muchas cosas que podemos hacer desde nuestros teléfonos inteligentes.

Hace tan sólo cinco años no habríamos podido hacer ninguna de estas cosas, pero hoy no podemos vivir sin ellas. De la misma manera en la que hemos sido testigos de estos avances tecnológicos durante los últimos años, veremos aún mayores progresos en el futuro próximo con respecto a las tecnologías destinadas a mejorar nuestras ciudades y facilitar nuestra vida cotidiana. Por nuestra parte, para que nuestra industria sea capaz de acompañar a las ciudades y a las personas en esta era de transformación digital, debemos ser capaces de desarrollar nuevos servicios y soluciones digitales.

Del 4 al 6 de junio de 2019 se llevó a cabo una nueva edición del simposio Mobile360 Latinoamérica en México, para el cual América Móvil fue una vez más el Patrocinador Anfitrión. Durante este encuentro, el debate y las discusiones se llevaron a cabo alrededor de los desafíos, oportunidades, tendencias, cambios y avances a los que se enfrenta nuestra industria gracias a la evolución tecnológica y a la creciente demanda de una transformación digital en todas las ciudades del mundo.

En América Móvil nos esforzamos por contribuir a la evolución que la transformación digital tomará en América Latina. El objetivo es lograr el desarrollo dentro de nuestras naciones, reducir la brecha digital y tener un impacto en el logro de una mejor calidad de vida para los habitantes de la región, ofreciéndoles soluciones inteligentes que proporcionarán mayor seguridad, comodidad y productividad.

FACILITANDO LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL, LA EFICIENCIA Y LA SUSTENTABILIDAD

El cambio climático y las emisiones de gases de efecto invernadero se han convertido en el mayor desafío de nuestros tiempos. Mientras en América Móvil hacemos nuestra parte al interior como individuos y como empresa, creemos que también contamos con el potencial de facilitar que millones de clientes en todas las industrias logren operaciones más eficientes y sostenibles utilizando innovadoras tecnologías de la información.

En América Móvil, cada año crece más del 30% el número de conexiones para dispositivos de Internet de las cosas (IoT), así como las comunicaciones de máquina a máquina (M2M). Hoy, gracias a las aplicaciones de IoT, la transmisión de datos en tiempo real por medio de sensores remotos, contribuye a una toma proactiva de decisiones, en prácticamente todas las industrias que van desde transporte, manufactura, agricultura, atención médica hasta ciudades, edificios, energía y servicios inteligentes.

Los requerimientos de servicios de telecomunicaciones e infraestructura están evolucionando al tiempo que surgen nuevos casos de uso y más industrias implementan tecnologías de IoT. En los primeros días, las soluciones M2M simplemente utilizaban una tarjeta SIM en un teléfono móvil adaptado para transmitir datos del sensor a través de SMS. Esto ha cambiado drásticamente desde entonces. Hoy en día, los dispositivos IoT se diseñan de acuerdo a su propósito y se fabrican por millones a través de complejos procesos logísticos y cadenas de suministro globales. Al ser los datos el principal medio de transmisión, la seguridad de la información es una de nuestras preocupaciones más grandes.

ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE CONECTIVIDAD PARA PROVEEDORES LOCALES Y GLOBALES DE SOLUCIONES IOT Y FABRICANTES DE EQUIPOS ORIGINALES (OEM[1])

América Móvil proporciona servicios de conectividad administrada para proveedores de soluciones y fabricantes de productos conectados, como automóviles conectados, soluciones de seguimiento de flotillas y activos, medidores inteligentes, sensores ambientales y muchos más. Los servicios de conectividad administrada, se basan en la infraestructura 2G, 3G y 4G existente de los operadores de redes móviles, pero éstos proporcionan muchas más funcionalidades para administrar de forma segura la conectividad y automatizar el ciclo de vida de un producto conectado, desde el proceso de fabricación hasta la activación, el monitoreo continuo y la terminación.

En 2019, América Móvil comenzó el despliegue de la arquitectura de su HUB IoT, que permite a sus clientes de IoT acceder y utilizar la red de cualquier subsidiaria dentro del territorio de América Móvil bajo una Plataforma unificada de Gestión de Conectividad y un punto de integración único. Al utilizar tecnologías eSIM (tarjeta SIM virtual) que permiten el uso remoto de un dispositivo en cualquier país después de su manufactura, con lo cual los productores de conductos profesionales tiene la posibilidad usar un mismo lote de SIMs para que pueda ser utilizada en cualquier país.

Para los fabricantes de productos conectados y los proveedores de soluciones IoT, lo anterior significa que pueden crear un producto para el mercado global y asignarle el perfil de comunicación adecuado de cada país una vez que el producto es importado y vendido en su mercado de destino. Esto simplifica enormemente la cadena de suministro y reduce los costos derivados específicos de cada dispositivo.

Junto con la infraestructura tecnológica, América Móvil ha implementado una unidad de negocio global de IoT. Con soluciones a la medida y procesos simplificados multinacionales de IoT, los clientes ahora pueden recibir servicios y soporte para todos los países dentro del territorio de América Móvil a partir de un único punto de contacto.

[1] *OEM Original Equipment Manufacturer, son fabricantes de equipo original de IoT.*

CONTENIDO DEL INFORME
MENSAJE DEL DIRECTOR
PERFIL DE LA EMPRESA
ACTUALIZANDO LA SUSTENTABILIDAD
CONECTANDO CON PRINCIPIOS
ACTIVANDO LA SEGURIDAD
COMPARTIENDO DESARROLLO
SUBIENDO LA CALIDAD DE VIDA
ANEXOS

LTE PRIVADA PERMITE CASOS DE USO DE IOT EN ÁREAS REMOTAS, EN ALTAMAR E INCLUSO BAJO TIERRA

A lo largo de 2019, América Móvil ha participado en una serie de proyectos para redes LTE privadas. En situaciones donde el uso de la infraestructura de red pública no es adecuado o las redes públicas no están disponibles, América Móvil colocó una red privada que se basa en infraestructura total o parcialmente dedicada a un cliente específico.

Las áreas de aplicación son la minería subterránea, plataformas de perforación en altamar o áreas agrícolas remotas donde las redes públicas no llegan. Las redes *LTE* privadas también se utilizan en escenarios donde los criterios de seguridad y calidad requieren una configuración de componentes de red personalizada o dedicada, como centrales eléctricas o instalaciones de fabricación sensibles.

Los clientes con redes *LTE* privadas cuentan con todos los beneficios de una estándar global, como la disponibilidad de equipos de red, dispositivos de bajo costo y personal capacitado, así como una configuración de red totalmente dedicada, personalizada y optimizada para las necesidades de los clientes.

América Móvil proporciona redes *LTE* privadas, que son adaptadas a las necesidades del cliente y se ofrecen a través de soluciones llave en mano, desde la planificación, implementación y operación de la red, hasta aplicaciones de *IoT* totalmente integradas, que se ejecutan sobre nuestra red.

Con las redes LTE privadas, América Móvil permite a sus clientes monitorear continuamente sus instalaciones y activos, así como optimizarlos para una mayor eficiencia y sustentabilidad.

CONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURA PARA UN FUTURO SOSTENIBLE

En 2019, América Móvil implementó la siguiente generación de redes de amplia cobertura y bajo consumo de energía (LPWAN) para dispositivos IoT: *NB-IoT* y *LTE-M*. Estas tecnologías permitirán a los dispositivos operen con un muy bajo consumo de energía, una mejor recepción de red y, lo que es más importante, a costos mucho más bajos. LPWAN habilitará una nueva categoría de dispositivos que impulsará aún más el crecimiento de las conexiones de IoT. En 2019 se llevaron a cabo las primeras pruebas no comerciales y el lanzamiento comercial completo se realizará en 2020 y 2021.

SERVICIOS DE SALUD

Los servicios de salud se encuentran entre las áreas en las que la tecnología y las telecomunicaciones pueden tener un impacto importante en la calidad de vida de las personas. Siendo conscientes de ello, en América Móvil asignamos recursos a proyectos que permitirán a las personas de las comunidades donde operamos disfrutar de estos beneficios.

En **Colombia** implementamos **"MiDoctor"**, la cual es una solución de telemedicina para asistencia médica virtual, donde los doctores brindan consejos médicos las 24 horas del día a los clientes de **Claro Colombia**.

En **Austria**, la **"Red de Datos Médicos"** (*Medical Data Network*) conecta en tiempo real a médicos, hospitales, laboratorios y otras instituciones médicas compartiendo entre sí, información actualizada. Este programa proporciona infraestructura para algunas áreas del sistema austriaco a través de tarjetas electrónicas. La "*terminal e-care*", -cama de hospital multimedia-, ayuda al hospital con varios procesos de atención médica para el personal de enfermería. Actualmente, las farmacias austriacas están interconectadas y la prescripción médica electrónica (*e-medication*), garantizan la seguridad del paciente en la toma segura de sus medicamentos, y proporcionan una mayor visibilidad de los medicamentos prescritos y entregados.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE ESTE PROGRAMA, VISITE EL SIGUIENTE SITIO WEB:
HTTPS://WWW.SALUD.CARLOSSLIM.ORG/INNOVACION/VACUNOLOGIA/

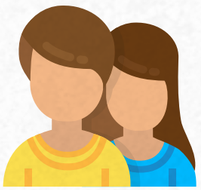
SIIVAC

En **México** hemos estado trabajando con la Fundación Carlos Slim para promover el uso del **"Sistema Integral de Información en Vacunas SIIVAC"**. Este sistema digital ayuda a las personas que están aplicando las vacunas, a identificar y monitorear el historial de vacunación de los niños en el país.

El sistema incluye una capacidad de vigilancia de los síntomas, que consiste en una recopilación, análisis e interpretación continua y sistemática de los datos relacionados con la enfermedad, con el fin de evaluar la salud de la población e identificar un brote o epidemia y así, poder intervenir de manera oportuna.

En diciembre de 2019, SIIVAC tenía registros de más de

2 MILLONES DE NIÑOS



menores de cinco años, operando en más de

3,500 UNIDADES DE SALUD CON MÁS DE 7 MIL PERSONAS ENCARGADAS DE APLICAR LAS VACUNAS.

También cuenta con información detallada sobre más de

17,400 MILLONES DE DOSIS DE VACUNAS QUE HAN SIDO APLICADAS.

El **SIIVAC** incluye:

- Una **"Cartilla Electrónica de Vacunación"** (CEV) que recopila, administra y monitorea la adhesión de cada niño al Programa Nacional de Vacunación e incluye la información en el Sistema Nacional de Salud. También gestiona la aplicación **"Protégelos"**, cuyo objetivo es integrar en el CEV todas las vacunas ofrecidas por el sector sanitario privado en México. El CEV se ha implementado en 18 estados en el país.

- La aplicación gratuita **"VacunAcción"**, cuyo objetivo es ofrecer información adecuada y suficiente sobre vacunas, permite a los padres tomar decisiones informadas en este sentido y controlar el calendario de vacunas de sus hijos desde sus teléfonos.

CASALUD

El objetivo de la **"Estrategia CASALUD"**, creada por la Fundación Carlos Slim, es abordar uno de los principales problemas de salud pública en México, particularmente entre la población de bajos ingresos, identificando de manera oportuna enfermedades crónicas, incluyendo diabetes, hipertensión y obesidad. Lo cual se logra mediante reingeniería de los procesos de servicios de salud de primer nivel y la prevención.

Deloitte, GSMA y la Broadband Comission, han reconocido la estrategia CASALUD como uno de los principales modelos innovadores en la detección de enfermedades crónicas en todo el mundo. Actualmente, el programa se implementa en los 32 estados de la República Mexicana, operando en más de 12,400 unidades de salud de primer contacto y monitoreando a más de 1.7 millones de pacientes diagnosticados con una enfermedad crónica.

La **"Estrategia de Prevención Proactiva MIDO"** se centra en las personas y se apoya en una serie de soluciones de salud digital desarrolladas por la Fundación Carlos Slim para la detección oportuna y evalúa, de manera sistemática e integral, riesgos como la obesidad, hipertensión arterial, la diabetes y enfermedades renales. También ayuda a identificar a los pacientes antes de que se enfermen, ya que basa su evaluación proactiva en un enfoque preventivo. Incluye:

- **El módulo MIDO y Plataforma digital MIDOv4.0** opera a través de módulos instalados en unidades de salud y lugares públicos para detectar enfermedades crónicas con la ayuda de algoritmos inteligentes que identifican factores de riesgo y ofrece retroalimentación inmediata, ya sea en persona o a través de medios digitales.

- **Sistema de información MIDO v4.0.** Esta innovadora plataforma digital se ha enriquecido con elementos de Big Data para identificar hasta 21 diferentes perfiles de riesgo a través de respuestas obtenidas en un cuestionario y mediciones básicas de salud.

- **MIDO en la Escuela** es un algoritmo específico utilizado para detectar factores de riesgo y estado nutricional en niños mayores de 5 años.

- **MIDO Embarazo** ofrece la valoración en mujeres embarazadas que están en riesgo de desarrollar presión arterial alta, aumento excesivo de peso, o diabetes durante el periodo de gestación, mediante el empleo de una serie de herramientas y sofisticados algoritmos.

Varias herramientas tecnológicas apoyan la Estrategia CASALUD:

- La **"Cédula de Estructura de Unidades de Salud y UNEMES"** es una plataforma en línea que permite conocer el estado de una infraestructura de unidad de salud para manejo de enfermedades crónicas.

- **"PIEENSO Plataforma Interactiva de Educación En Salud Online"** dirigida al personal de salud (médicos, enfermeros, promotores, etc.) para que puedan actualizar sus conocimientos y mejorar la calidad de la atención que brindan a la población. La oferta académica consta de diplomados en temas específicos como la salud materna y perinatal, enfermedades crónicas, vacunación, cáncer femenino y la genómica. A la fecha contamos con más de 86 mil graduados, incluyendo médicos, enfermeras, trabajadores sociales, promotores y otros miembros del equipo de salud en México y varios países de América Latina.

- La Plataforma en línea **"AbastoNET"** tiene como objetivo monitorear la disponibilidad de medicamentos e insumos de laboratorio. Esto se logra mediante el monitoreo diario sobre recetas que no se han abastecido y pruebas de laboratorio que no se pudieron realizar, así como la emisión de informes automáticos sobre escasez de estos.

- El **"Portafolio Digital de Salud"** es una compilación interactiva de herramientas de apoyo que refuerzan el trabajo realizado por los profesionales de la salud y mejoran la calidad de la atención. Incluye una selección de guías de práctica clínica y un historial médico electrónico portátil y un Vademecum. Está disponible en versión web, así como para su descarga como una aplicación para Android.

- **"REVISO"** (Reunión Virtual de Seguimiento de la Operación) tiene como objetivo fortalecer la forma en que la Secretaría de Salud gestiona el sistema de salud. Las medidas incluyen promover la coordinación y la comunicación con y dentro de los sistemas de salud públicos; estandarizar y automatizar el funcionamiento del programa y sus procesos; compartir las mejores prácticas tanto en el funcionamiento como en la gestión; formación continua y comunicación.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE LA ESTRATEGIA CASALUD, VISITE EL SIGUIENTE SITIO WEB:
HTTPS://WWW.SALUD.CARLOSSLIM.ORG/INNOVACION/CASALUD/

ACCESIBILIDAD

Proveer información accesible a personas con discapacidad, es un derecho humano establecido en la Convención de 2008 de los Derechos de las Personas con Discapacidad firmada por 173 países. Dado que la inclusión es una prioridad para América Móvil, cada año hacemos un esfuerzo para hacer que nuestros canales de comunicación sean cada vez, más accesibles para todos.

Según la Organización Mundial de la Salud[1] (OMS), alrededor de 1,000 millones de personas o el 15% de la población mundial tiene algún tipo de discapacidad. Esto los convierte en la minoría más grande del mundo. Como informa el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el 80% de las personas con discapacidad viven en países en vías de desarrollo. Además, el 20% de la población más pobre del mundo tiene algún tipo de discapacidad, según estimaciones del Banco Mundial.

El Internet, las tecnologías de la información y las comunicaciones, se han consolidado como una herramienta eficaz para ayudar a las personas con discapacidad a disfrutar de sus derechos humanos y libertades básicas. Las tecnologías de apoyo y de asistencia funcionan como un medio para equilibrar las oportunidades de las personas con discapacidad.

Estamos convencidos de que la conectividad genera empoderamiento y ayuda a reducir la desigualdad en el ingreso. Por esta razón, trabajamos constantemente en el desarrollo de sitios de Internet accesibles para todos.

Participamos en la Iniciativa de Accesibilidad Web cuyo objetivo es desarrollar estrategias, directrices y recursos que ayuden a implementar sitios de Internet accesibles para personas con discapacidades auditivas, cognitivas, neurológicas, físicas, visuales o del lenguaje, a través de tecnologías de asistencia.

La iniciativa fue lanzada por el World Wide Web Consortium (W3C), una comunidad internacional que desarrolla estándares abiertos para asegurar el crecimiento a largo plazo del Internet.

La iniciativa también beneficia a las personas de la tercera edad, a las personas con capacidades reducidas temporalmente, o a las personas con conexión de baja velocidad a Internet o que viven en zonas remotas.

Nos aseguramos de que todo el mundo pueda tener acceso al contenido publicado en nuestros sitios de Internet, americamovil.com, telcel.com y telmex.com. La accesibilidad web implica que las personas con discapacidad, los adultos mayores y/o las personas que no están familiarizadas con el Internet puedan navegar por estos sitios con la misma eficacia que el resto de la población.

[1] PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN VISITE EL SIGUIENTE SITIO WEB: HTTPS://WWW.UN.ORG/DEVELOPMENT/DESA/DISABILITIES/RESOURCES/FACTSHEET-ON-PERSONS-WITH-DISABILITIES.HTML

CONTENIDO DEL INFORME
MENSAJE DEL DIRECTOR
PERFIL DE LA EMPRESA
ACTUALIZANDO LA SUSTENTABILIDAD
CONECTANDO CON PRINCIPIOS
ACTIVANDO LA SEGURIDAD
COMPARTIENDO DESARROLLO
SUBIENDO LA CALIDAD DE VIDA
ANEXOS

Los sitios de Internet telcel.com y telmex.com cumplen o superan los requisitos establecidos por las Directrices de Accesibilidad al Contenido Web 2.0 Nivel AA, certificados por un verificador externo. Seguimos trabajando para alcanzar el mismo nivel en el resto de los sitios de Internet en nuestras filiales.

Nuestros sitios web incluyen las siguientes características:

- Acceso por medio del teclado a links que lleven al contenido principal de cada página.
- Es posible cambiar el tamaño del texto de cada página.
- Todas las imágenes utilizadas pueden ser reemplazadas por un texto explicativo.
- Se han utilizado encabezados para representar la estructura de la página.
- Todos los hipervínculos se presentan de manera diferenciada y son explicativos por sí mismos.
- Se ha implementado un mecanismo alternativo en caso de que un dispositivo no pueda correr Java Script u otro script de nuestra página.
- Nos hemos asegurado de que el color del texto y del fondo sean contrastantes para facilitar la lectura.
- Hemos utilizado el estilo de página en cascada (Cascading Style Sheet) para controlar la presentación de páginas.

CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

En América Móvil operamos y tomamos decisiones con el más alto sentido de responsabilidad hacia el medioambiente. Es por eso que consideramos de gran importancia el desarrollo de políticas y procedimientos que nos permitan enmarcar y canalizar todos los esfuerzos hacia el mismo objetivo: ser siempre lo más eco-eficientes posible, bajo un enfoque de mejora continua.

Estamos comprometidos a cumplir con los estándares ambientales y las regulaciones aplicables en todas nuestras operaciones. También compartimos las mejores prácticas en regulación ambiental en toda la organización.

Nuestro objetivo es empoderar a las personas a través de la conectividad y trabajar constantemente, dentro de la Empresa y junto con nuestra cadena de valor, para garantizar que somos eco-eficientes y que operamos de manera respetuosa con el medioambiente.

Para lograrlo, centramos nuestros esfuerzos en dos ejes principales:

1. Minimizar la huella ambiental de nuestras operaciones, servicios y productos a lo largo de todo su ciclo de vida.

2. Compensar nuestras externalidades ambientales para que la huella de la Empresa se acerque cada vez más a cero.

Nuestro compromiso con esta estrategia se centra en tres frentes fundamentales: protección y conservación de los ecosistemas, preparación para el cambio climático, y la promoción de una economía circular. Asimismo, los fundamentos de la política son la formación y promoción de una cultura de protección del medioambiente con todos nuestros grupos de interés, y el desarrollo de sistemas robustos de gestión ambiental, con objetivos claros y ambiciosos a corto, mediano y largo plazo.

ENERGÍA

(302-1)

La industria de las telecomunicaciones es un sector de alto consumo energético. Por esta razón uno de nuestros mayores esfuerzos de gestión ambiental consiste en hacer que nuestras operaciones sean más eco-eficientes en términos energéticos cada año.

Uno de nuestros objetivos de sustentabilidad para el año 2020, incluido en nuestra estrategia de **"Sustentabilidad Inteligente"**, es que el 50% de la energía que utilizamos provenga de fuentes limpias, así como promover la eficiencia en las operaciones, buscando minimizar el consumo de energía. Para lograrlo, seguiremos implementando proyectos que han dado buenos resultados en esta materia, mientras que introducimos nuevos proyectos de alto impacto en términos de energía.

Durante 2019, nuestro consumo de energía en todas nuestras operaciones fue de 6.2 millones de megavatios/hora (MWh).

ENERGÍAS RENOVABLES

Con el fin de lograr nuestro objetivo de operar de una manera más eco-eficiente, una de nuestras iniciativas más importantes es utilizar fuentes de energía renovables, principalmente eólicas y solares. Durante 2019, el 20% de nuestras subsidiarias sostuvieron Contratos de Compra de Energía y/o autogeneraron energía renovable.

CONSUMO DE COMBUSTIBLE

Asimismo, utilizamos diferentes combustibles para abastecer nuestra flota de automóviles y centrales eléctricas con el fin de permitir que nuestras estaciones base ofrezcan conectividad a los consumidores en zonas remotas sin acceso a la electricidad. Durante 2019 consumimos más de 54 millones de litros de gasolina, 48 millones de litros de diésel y 369 mil litros de biodiesel. Además, dado que algunas de nuestras operaciones requieren gas LP, etanol y gas natural, en 2019 consumimos más de 774 mil litros de gas LP, 5.4 millones de litros de bioetanol y 1.3 metros cúbicos de gas natural.

DESDE 2014, NUESTRA SUBSIDIARIA EN AUSTRIA OPERA LA TOTALIDAD DE SU RED SIENDO

100% CARBONO NEUTRAL.

A1 TELEKOM AUSTRIA OPERA DOS GRANDES GRANJAS FOTOVOLTAICAS PROPIAS. UNA EN BIELORRUSIA, LA CUAL HA PRODUCIDO MÁS DE

27 MILLONES DE KWH

por año desde 2016, y una en Austria, la cual ha producido

125.000 KWH

de electricidad al año desde 2013.

CONSUMO DE ENERGÍA POR PAÍS O REGIÓN

País / Región	Consumo de energía MWH Consumidos
México	2,319,492
Brasil	1,379,276
Colombia	430,472
Cono Sur	469,088
Región Andina	233,771
Centroamérica	382,472
El Caribe	258,289
Estados Unidos	8,642
Europa	714,388
Total	**6,195,890**

CONSUMO DE COMBUSTIBLE POR REGIÓN O PAÍS

País / Región	Gasolina (lts)	Diésel (lts)	Biodiesel (lts)	Gas LP (lts)	Bioetanol (lts)	Fuelóleo (lts)	GNC (m^3)	Gas Natural (m^3)
México	43,163,648	6,603,630	0	460,290	0	0	0	0
Brasil	5,169,891	1,024,403	0	0	5,427,151	0	0	1
Colombia	138,569	10,502,459	0	0	0	0	0	0
Cono Sur	376,158	2,566,287	0	0	0	0	0	3,000
Región Andina	571,127	2,129,346	0	11,659	0	0	0	0
Centroamérica	1,159,566	7,502,621	0	0	0	0	0	0
El Caribe	3,151,775	11,072,588	0	116,075	0	0	0	0
Estados Unidos	5,716	0	0	0	0	0	0	13,581
Europa	633,493	6,901,758	369,238	186,476	24,166	161,267	4,487	1,352,475
Total	**54,369,941**	**48,303,092**	**369,238**	**774,500**	**5,451,317**	**161,267**	**4,487**	**1,369,057**

EMISIONES

(305-1, 305-2, 305-3)

Constantemente monitoreamos las emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero de nuestras operaciones con el fin de desarrollar proyectos que nos permitan mitigarlas y cada año, ser más eco-eficientes y respetuosos con el medioambiente.

Durante 2019, nuestras emisiones totales de gases de efecto invernadero sumaron 8,437,814 toneladas de CO_2e, prácticamente alcanzando nuestro objetivo de 600 mil toneladas de CO_2e de emisiones directas de efecto invernadero de alcance 1 y 2.5 millones de toneladas de CO_2e de emisiones indirectas de efecto invernadero de alcance 2, incluyendo el alcance y la metodología actualizadas del 2019.

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO POR PAÍS O REGIÓN

País / Región	Emisiones Directas Alcance 1 (Ton CO_2e)	Emisiones Indirectas Alcance 2 (Ton CO_2e)	Emisiones Alcance 3 (Ton CO_2e)	Fuera de los alcances	Emisiones totales (Ton CO_2e)
México	184,600	1,118,410	1,770,849	0	3,073,859
Brasil	41,008	549,598	207,284	8,233	806,123
Colombia	33,818	57,960	516,293	0	608,071
Cono Sur	13,783	205,145	454,900	0	673,828
Región Andina	27,076	163,044	219,892	0	410,011
Centroamérica	34,273	88,537	314,965	0	437,776
El Caribe	232,742	109,936	294,813	0	637,491
Estados Unidos	39	3,733	1,299,574	0	1,303,347
Europa	24,948	193,222	268,189	939	487,297
Total	**592,287**	**2,489,586**	**5,346,759**	**9,172**	**8,437,804**

SUMÁNDONOS AL COMPROMISO AMBICIÓN EMPRESARIAL DE LAS NACIONES UNIDAS PARA 1.5°C

Este año, América Móvil se unió al compromiso de Ambición Empresarial de las Naciones Unidas para 1.5°C de las Naciones Unidas, (*UN Business Ambition for 1.5°C*) ratificando así nuestro compromiso con la reducción de nuestras emisiones de gases efecto invernadero (GEI) durante la próxima década, lo cual es fundamental para contribuir a controlar y mitigar el cambio climático en nuestro planeta.

Siguiendo con este compromiso, nos unimos al grupo de trabajo de Acción Climática de la GSMA para desarrollar la "Guía de las empresas TIC para desarrollar los objetivos basados en ciencia en línea con la ruta de descarbonización de 1.5 °C, en asociación con otras instituciones como la UIT (*International Telecommunications Union*), GeSI (*Global Enabling Sustainability Initiative*) y SBTi (*Science Based Target Initiative*). Asimismo, trabajamos en el nuestro propio Objetivo Basado en la Ciencia (*Science Based Target SBT*) hacia el 2030, alineada con los lineamientos aprobados para la industria.

Con el fin de considerar 2019 como nuestro año base, incrementamos el alcance de nuestros cálculos para incluir otros negocios de América Móvil que no se habían incluido previamente en nuestros reportes.

Asimismo, trabajamos junto con consultores para desarrollar un cálculo más preciso de nuestra huella.

- **7%** **Emisiones de alcance 1**
  (emisiones directas – consumo de combustible y anticongelantes).
- **30%** **Emisiones de alcance 2**
  (emisiones indirectas – consumo de electricidad).
- **63%** **Emisiones de alcance 3**
  (producidas fuera de nuestro control, pero como parte de nuestra cadena de valor).

Como resultado de esto, América Móvil se compromete a

REDUCIR SUS EMISIONES DE GEI DE ALCANCE 1 Y 2 EN UN 52%,

ASÍ COMO NUESTRAS EMISIONES ABSOLUTAS DE GEI DE ALCANCE 3 EN UN 13.5% PARA 2030, CON RESPECTO A LOS NIVELES DE 2019.

Desarrollaremos una estrategia de reducción de emisiones GEI que considere: promover la colaboración de la industria para alinear a socios comunes en nuestra cadena de valor, sensibilizar y comprometernos con nuestros clientes, distribuidores y proveedores locales, así como continuar identificando junto con nuestros equipos de operaciones en todas las subsidiarias las oportunidades de reducción y eficiencias para lograr estos objetivos.

INICIATIVAS PARA REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES, EL CONSUMO DE ENERGÍA Y EL CONSUMO DE COMBUSTIBLE

(302-4, 302-5)

Nuestras filiales llevan a cabo varias iniciativas considerando las necesidades específicas de su operación. Este año trabajamos en las siguientes:

México

Telcel reemplazó motores de generación de energía eléctrica por gas, reduciendo emisiones de carbono de manera sustancial.

Durante 2019 continuamos fortaleciendo nuestra plataforma Paperless, integrando seis nuevos procedimientos, incluyendo **Telmex** a la plataforma y permitiendo la firma digital en contratos corporativos.

En **Telmex** sustituimos 650 vehículos, reduciendo más de 467mil litros de gasolina por 200 mil litros de diésel.

Desarrollamos un proyecto para optimizar áreas y equipos en plantas, buscando reducir el consumo energético adaptando el equipo de ventilación y refrigeración a través del uso de aire libre que optimiza el aire acondicionado en equipos al mejorar las condiciones térmicas.

Reducimos el consumo energético en nuestras 50 plantas eléctricas de mayor consumo a través de diversas acciones.

Colombia

En 2019 implementamos el suministro e instalación de sistemas de energía fotovoltaica híbridos, que permiten reducir las horas de funcionamiento de las plantas de respaldo, así como su mantenimiento y el volumen de consumo de combustible en las radiobases que operan las 24 horas del día a través de plantas de emergencia, reduciendo así el CO_2e.

Para contrarrestar el impacto ambiental negativo del combustible utilizado en el suministro de energía, la empresa comenzó en 2019 la instalación de 19 sistemas de energía híbrida que combinan la fuente solar fotovoltaica con plantas eléctricas.

Además, logramos un ahorro de 9.8 millones de hojas de papel al año, reduciendo la cantidad en 24%.

Europa

A1 Telekom Austria Group utiliza conceptos logísticos innovadores así como videoconferencias e implementa soluciones digitales que permiten formas de trabajo flexible y móvil en un intento por reducir el número de kilómetros recorridos por su flota de vehículos. También utiliza modelos de propulsión sustentables como vehículos eléctricos, híbridos y de gas.

El Grupo se ha fijado el objetivo de aumentar la eficiencia energética en un 80% hacia el 2030 con respecto al 2019. Este año, la eficiencia energética ha aumentado casi 8%. Además, tenemos el objetivo de convertirnos en carbono neutral para el 2030 al reducir nuestra huella de carbono y migrar gradualmente hacia fuentes de energía renovables.

Asimismo, en septiembre de 2019 decidimos ampliar a otros lugares en Austria el proyecto piloto "*intercambios telefónicos eco-eficientes*", el cual ha estado en curso desde 2017. También utilizamos la succión de punto de acceso como una tecnología de refrigeración de bajo consumo, así como bombas de calor para cubrir los requisitos de calor de cinco intercambios telefónicos. Los sistemas fotovoltaicos también se implementaron en diez intercambios telefónicos ejemplares para aumentar aún más los aumentos de eficiencia energética, lo que resultó en un ahorro energético potencial de hasta el 30%.

República Dominicana

Estamos evaluando un proyecto para la instalación de una solución con cabinas de energía para el encendido del generador, reduciendo el consumo del combustible utilizado para generar electricidad en plantas de emergencia en sitios móviles.

Reemplazamos el equipo de aire acondicionado por equipos de alta eficiencia y eliminamos el refrigerante freón R-22.

Perú

A lo largo de este año desarrollamos un plan de eficiencia eléctrica en nueve radiobases. Continuaremos este proyecto hasta 2020. Además, en algunas de ellas aumentamos la temperatura de los equipos de 23°C a 27°C para reducir el tiempo de operación de los aires acondicionados.

Centroamérica

En **Costa Rica** contribuimos al proyecto de limpieza de playas en Guacalillo, la cual presenta graves problemas de contaminación. Además, más de 350 empleados de Claro Costa Rica se ofrecieron como voluntarios en un proyecto de reforestación de la reserva forestal de Quebradillas.

En **Panamá** renovamos el 6% de nuestra flotilla de diésel y el 9% de nuestra flotilla de gasolina. De igual manera, compramos vehículos eficientes para nuestra fuerza de ventas. En **Honduras** renovamos el 20% de nuestra flotilla diésel.

En **Nicaragua** renovamos baterías de celdas solares en 13 sitios.

En **Guatemala** continuamos optimizando el 70% del uso de baterías para ahorrar combustible en los sitios.

Brasil

Cambiamos los gases refrigerantes R-22 y R-410 por opciones más ecológicas en todas las tiendas independientes, reduciendo también la necesidad de compresión y uso de energía.

RIESGOS Y OPORTUNIDADES RELACIONADOS CON EL CAMBIO CLIMÁTICO

América Móvil toma muy seriamente el cambio climático, por ello, más allá de identificar los riesgos, hacemos compromisos para atenderlos de manera adecuada a fin de minimizar la severidad y la probabilidad de que sucedan.

Más allá de los riesgos que ya se abordaron en la sección de "Actualización de la Sustentabilidad", retomamos los riesgos relacionados con el cambio climático y complementamos nuestro análisis incluyendo la identificación de oportunidades, de acuerdo con las recomendaciones de "*Task Force on Climate-related Financial Disclosures*" (TCFD).

RIESGOS RELACIONADOS CON EL CAMBIO CLIMÁTICO

Riesgo	Gestión a corto plazo	Implicaciones a largo plazo
PRECIOS DEL CARBONO	En algunas regiones donde operamos ya se han implementado impuestos al carbono. Existen varios escenarios que predicen que las restricciones y/o impuestos al carbono, podrían incrementar en diversas regiones o países. Estamos monitoreando en las regiones que operamos la posibilidad de imposición de nuevos impuestos o incremento en los actuales y tomamos previsiones para que podamos mitigar el impacto económico tanto como sea posible.	La Empresa está trabajando en una estrategia de largo plazo para reducir sus emisiones al mínimo posible fin de reducir riesgos.
REGULACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EXISTENTES	La implementación de regulaciones, más restrictivas sobre bienes y servicios existentes podrían tener un impacto económico importante para la Empresa, especialmente si esto resulta de manera imprevista o se cuenta con poco tiempo de transición. Al igual que el riesgo anterior, estamos constantemente monitoreando los posibles cambios en las regulaciones para estar preparados en tanto como sea posible. Estamos trabajando a lo largo de la industria para cubrir estas posibles reformas regulatorias.	Esperamos una regulación más rigurosa en materia de eficiencia, intensidad en el uso de recursos, así como la gestión del ciclo de vida de los productos. Trabajamos de la mano de la industria, cadena de valor, nuestros pares y organizaciones para abordar estos problemas con el fin de proporcionar soluciones por encima de las expectativas de los grupos de interés y estar un paso por delante de las regulaciones.
AUMENTO DEL COSTO DE LAS MATERIAS PRIMAS	Las principales materias primas de América Móvil son la electricidad y los combustibles. Los precios de la electricidad generadas por combustible y del combustible en sí mismo, muestran una tendencia al alza. La estrategia de la Empresa es minimizar el consumo combustible o materiales derivados de combustibles, cuando esto sea económicamente viable. Por otro lado, el incremento en materias primas puede afectar el precio de los dispositivos tecnológicos utilizados en nuestras operaciones.	La mayor parte del combustible que consumimos se utiliza en radiobases remotas que no se pueden conectarse a la red eléctrica. En un futuro próximo, esperamos tener dos opciones para proveer de energía a estas radiobases: 1) que la expansión de la red eléctrica alcance a esos sitios o 2) que podamos generar energía renovable por fuentes económicas y confiables en estos sitios. En relación a un posible incremento en el precio de las materias primas del dispositivo, esto podría reducir la capacidad de compra en nuestros consumidores en algunas de las regiones donde operamos. Continuaremos trabajando junto con nuestra cadena de valor para promover una economía circular y de manera particular fomentando el reciclaje y el reúso de los materiales de dispositivos electrónicos desechados.

Riesgo	Gestión a corto plazo	Implicaciones a largo plazo
CAMBIO EN LAS PREFERENCIAS DE LOS CONSUMIDORES	Esperamos que nuestros grupos de interés pongan mayor atención en los impactos sociales y ambientales de los productos y servicios que adquieren. En América Móvil estamos constantemente actualizando nuestro análisis de materialidad buscando mantener la preferencia de nuestros usuarios, al satisfacer las expectativas de nuestros grupos de interés.	El cambio climático podría agudizar las expectativas sociales y medioambientales de nuestros grupos de interés. La estrategia de sustentabilidad de la Empresa hacia 2030 aborda estas preocupaciones, a fin de que podamos convertir dicho riesgo en una oportunidad.
EVENTOS CLIMÁTICOS EXTREMOS	Este riesgo así como nuestra estrategia de mitigación lo cubrimos en la sección anterior. Debido a la ubicación de algunas de nuestras operaciones, los fenómenos meteorológicos extremos pueden tener impactos financieros serios para el Empresa en términos de daños a la infraestructura física y los precios de los seguros.	Más allá de nuestros planes de contingencia, nos encontramos trabajando en una evaluación vulnerabilidad sobre eventos físicos de cambio climático en las regiones donde operamos. Esto nos ayudará a identificar las operaciones más propensas a sufrir eventos meteorológicos extremos, para que así podamos generar análisis de vulnerabilidad e impacto a nivel de activos.
AUMENTO DE LA TEMPERATURA PROMEDIO	El aumento en la temperatura promedio del planeta, podría tener dos consecuencias para las operaciones de la Empresa: 1) para el funcionamiento regular de nuestro equipo, cubierto en las secciones anteriores; y 2) para nuestra fuerza de laboral. Ambos podrían tener un impacto financiero en nuestras operaciones.	Nuestro equipo requerirá más aire acondicionado para mantenerse por debajo de su temperatura máxima de operación, lo que resulta en mayores costos en equipos de aire acondicionado, mantenimiento y operación. Un aumento drástico en la temperatura promedio en algunas de nuestras regiones, podría restringir las horas de trabajo para aquellos trabajadores en campo. Mantener la seguridad de nuestros empleados es una prioridad, por lo que puede ser necesario considerar el impacto de las ondas de calor, aumento de temperaturas medias, exposición UV y otras condiciones de exposición, en la planificación de trabajos de mantenimiento de rabiobases y otras rutinas de instalación.

OPORTUNIDADES RELACIONADAS CON EL CAMBIO CLIMÁTICO

Uso del reciclaje. Nos enorgullece ser un actor importante en la recuperación del uso final, de los productos que vendemos, fomentado una economía circular en colaboración con la cadena de valor. Por ello desarrollamos campañas de comunicación y divulgación cada año para fomentar una cultura de reciclaje de residuos electrónicos. Esperamos que esta cultura continúe en aumento de modo que podamos seguir capitalizando estas prácticas en términos de reputación.

Uso de fuentes de energía con menores factores de emisión. La mayor parte de las emisiones de América Móvil provienen del consumo de energía eléctrica (emisiones de Alcance 2), la aparición de fuentes de energía con menores factores de emisión representa una gran oportunidad financiera, de reputación y de resiliencia para la Empresa. Las fuentes de energía renovables han demostrado no sólo ser una fuente más limpia, sino también una fuente más confiable. Además, representan una oportunidad para abordar la problemática de abastecimiento de energía de radiobases en zonas remotas a través de la micro generación y la generación in situ.

Incentivos de apoyo en Política Pública. Existen varias organizaciones o gobiernos que ofrecen incentivos para que las empresas migren a sistemas de producción más limpios y/o proveedores de energía más limpios. Esperamos que este tipo de incentivos continúe en aumento, y con ello podríamos capitalizar la oportunidad de incrementar la cobertura de nuestra red en sitios remotos.

Uso de nuevas tecnologías. Dada la naturaleza de las operaciones de la Empresa, América Móvil siempre emplea tecnología de vanguardia. Una tecnología más confiable, eficiente y respetuosa con el medio ambiente podría beneficiar en gran medida a la Empresa, por ello buscamos constantemente desarrollarla o identificarla en el mercado.

Desarrollo y/o expansión de productos y servicios de bajas emisiones. Esto podría representar una de las mayores oportunidades para la Empresa, ya que recientemente los productos y servicios de alta tecnología dependen cada vez más en la conectividad y del Internet como su plataforma. La industria de las telecomunicaciones podría desempeñar un papel potencial en la solución del cambio climático, ya que permite a otras industrias cumplir con sus objetivos de reducción a través de soluciones de conectividad. América Móvil ya se encuentra capitalizando esta oportunidad a través de dos estrategias: 1) proporcionando una conexión de cobertura rápida, confiable y mayor alcance dentro de nuestros mercados; y 2) nuestras áreas de Relación con el Cliente y Servicios de Valor Agregado que desarrollan soluciones B2B (*Business to Business*).

RESIDUOS

(306-2, 301-3)

Con el fin de reducir nuestra huella ambiental, en América Móvil trabajamos constantemente en proyectos que nos ayudan a mejorar la forma en que disponemos de los residuos que generamos. Todos estos proyectos se centran en la reutilización, el reciclaje y el confinamiento controlado de residuos que luego pueden ser recuperados.

En 2019, reutilizamos 3,247[1] toneladas de residuos tecnológicos desechados a través de diferentes proveedores. Asimismo, generamos 5,679[2] toneladas de residuos peligrosos, que eliminamos de acuerdo con la normativa de los países donde se generaron dichos residuos.

Hay un aumento de más de 2.6 toneladas de residuos (alrededor del 12%) en comparación con el año anterior debido principalmente a la integración de los datos de Telvista en México y TracFone en Estados Unidos.

Aunado a esto, la modernización y el mantenimiento de la red contribuyeron al aumento de residuos en 2019. Asimismo, la renovación de algunos de los sitios administrativos incrementó también los residuos de muebles y equipos.

Por su parte, Ecuador reportó una mejora significativa en el control y manejo de residuos, especialmente en su almacén.

Puerto Rico reportó un uso poco frecuente de baterías en el último trimestre de 2017 y durante 2018, debido al huracán María que azotó la isla en septiembre de 2017.

RESIDUOS NO PELIGROSOS POR MÉTODO DE ELIMINACIÓN POR PAÍS O REGIÓN

País / Región	Reciclado (Ton)	Reutilizado (Ton)	Relleno Sanitario (Ton)	Incinerado (Ton)	Total 2019
México	3,927	168	1,280	-	5,376
Brasil	1,931	-	-	-	1,931
Colombia	2,245	-	946	1	3,192
Cono Sur[3]	2,539	1	294	-	2,847[4]
Región Andina	649	-	-	88	736
Centroamérica	1,571	-	42	-	1,613
El Caribe	3,247	-	539	-	3,786
Estados Unidos	530	-	107	-	637
Europa	2,730	-	800	1,061	4,591
Total	**19,370**	**169**	**4,007**	**1,150**	**24,708**

[1] En 2018 se identificó una desviación en la suma de los residuos tecnológicos desechados a través de diferentes proveedores, la cifra correcta es de 4,260 toneladas.
[2] Se identificó una desviación en la suma de residuos peligrosos en 2018, la cifra correcta es de 4,601 toneladas.

Asimismo, en la República Dominicana, en 2019, se llevó a cabo una alianza con empresas autorizadas, permitiendo que 116,150 toneladas de baterías tuvieran una segunda vida útil, asegurando así que este material no terminara en rellenos sanitarios. Además, Telmex en México reportó 5,990 litros de aceite lubricante que fueron reciclados.
[3] Se identificó una desviación en la suma de residuos no peligrosos para Cono Sur en 2018, la cifra correcta es de 3,054 toneladas.
[4] El total incluye 12.5 toneladas de residuos desechados mediante confinamiento.

PROMOVIENDO UNA ECONOMÍA CIRCULAR A TRAVÉS DE LA CORRECTA DISPOSICIÓN DE TELÉFONOS MÓVILES Y ACCESORIOS

América Móvil ocupa una posición estratégica dado que somos el vínculo entre las empresas fabricantes de dispositivos móviles y los consumidores finales, lo que conlleva una gran responsabilidad.

Es por ello, que buscando fomentar una economía circular, ofrecemos a nuestros consumidores medios a través de los cuales puedan disponer correctamente de los dispositivos que ya no utilizan, mismos que se envían a empresas especializadas u organizaciones que reutilizan la mayor parte de los componentes y disponen adecuadamente cualquier material que no pueda ser reciclado o reutilizado, contribuyendo a la economía circular.

Las siguientes son algunas de las iniciativas llevadas a cabo por nuestras filiales:

México

Durante 2019, dentro del **"Programa Verde"** de GSMA y ANATEL, Telcel reunió más de 59,800 dispositivos y más de 320 mil toneladas de accesorios a través de más de 500 contenedores que hemos colocado en nuestras tiendas y oficinas corporativas; para que nuestros clientes y empleados puedan disponer adecuadamente de sus viejos teléfonos celulares y otros dispositivos electrónicos usados. Dos veces al año, la Empresa lleva a cabo campañas de sensibilización en las redes sociales para fortalecer la cultura del reciclaje y para alentar a todos nuestros grupos de interés a unir esfuerzos para lograr una economía circular.

Colombia

Desde 2009, en Colombia contamos con el **"Proceso de Logística Inversa"**, el cual incluye la recuperación y re-manufactura de equipos, fomentando una economía circular. A través de este proyecto, ahorramos aproximadamente 492,000 metros cúbicos de agua, que es equivalente a 197 albercas olímpicas. Además, evitamos la producción de 809.5 toneladas de residuos de equipos eléctricos y electrónicos aumentando así la vida útil de distintos materiales.

Costa Rica

Con el Programa **"Una Nueva Sabana"** sensibilizamos a los empleados de **Claro Costa Rica** sobre la importancia de la gestión integral de los residuos, específicamente en la etapa de la disposición final. Además, en el área de Lima de Cartago, como parte del Día de la Tierra y el Día Ambiental, trabajamos con varios sectores de la sociedad, identificando la contaminación de residuos, para recolectar y disponer adecuadamente. En esta iniciativa participaron más de 15 mil personas entre empleados, sus familias y la población en general.

República Dominicana

Buscando promover la economía circular, en República Dominicana desarrollamos un proyecto a través del cual recolectamos equipos electrónicos en nuestras tiendas y los canalizamos con empresas que puedan reutilizar, reciclar y disponer adecuadamente los componentes de los equipos.

Europa

Nuestras filiales en **Austria** y **Bulgaria** reutilizan los dispositivos que son devueltos por los usuarios, que siguen siendo funcionales y se encuentran tecnológicamente equipados para su reutilización. En Bulgaria, aproximadamente 10 mil dispositivos al mes son restaurados para darles un segundo uso alargando así su ciclo de vida.

Para 2030, el **Grupo A1 Telekom Austria** tiene como objetivo impulsar una economía circular en la empresa y acopiar alrededor de 50 mil dispositivos obsoletos cada año para su reciclaje. Solo en 2019 acopiamos 64,500 dispositivos en Europa.

Perú

Desde 2010, a través de nuestro **Proyecto Yo Reciclo, Yo Soy Claro** hemos acopiado más de 178 toneladas de residuos para su posterior reutilización y reciclaje, promoviendo la conciencia en nuestra sociedad sobre el cuidado del medioambiente y la correcta eliminación de Residuos de Equipos Eléctricos y Electrónicos (RAEE).

Como resultado de todas estas iniciativas,

100%

DE LOS RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS EN BRASIL FUERON RECICLADOS, 97% EN CENTROAMÉRICA Y 89% EN EL CONO SUR.

AGUA

Aun cuando el agua como insumo, no es un asunto material para nuestra operación, buscamos usarla de manera responsable. En América Móvil utilizamos agua principalmente para consumo humano, pero en algunos casos la utilizamos para sistemas de refrigeración de centros de datos, donde utilizamos sistemas de ciclo cerrado de alta eficiencia. América Móvil consume 4.5 millones de metros cúbicos de agua. Todas las descargas de agua de la Empresa cumplieron con las regulaciones de las regiones donde operamos.

BIODIVERSIDAD

(304-2, 304-3)

Uno de los pilares de nuestra Política Ambiental es la protección y conservación de los ecosistemas, por ello hemos establecido alianzas con gobiernos locales y asociaciones cuyos objetivos están alineados con los nuestros. Como empresa de telecomunicaciones, somos capaces de generar un impacto positivo en el medio ambiente mediante la integración de tecnologías móviles en la protección de las especies.

Este año, se invirtieron más de

88 MIL DÓLARES

EN LOS DIFERENTES PROGRAMAS DE BIODIVERSIDAD Y CONSERVACIÓN QUE LLEVA A CABO LA ALIANZA WWF – FUNDACIÓN TELMEX TELCEL

DANDO COMO RESULTADO NUMEROSOS BENEFICIOS

SOCIALES Y AMBIENTALES, GENERACIÓN DE NUEVAS OPORTUNIDADES DE EMPLEO, EDUCACIÓN AMBIENTAL, ECOTURISMO, REFORESTACIÓN Y COHESIÓN COMUNITARIA, ENTRE OTROS.

Alianza WWF | FUNDACIÓN TELMEX telcel

PROGRAMA DE CONSERVACIÓN PARA LA MARIPOSA MONARCA

Alianza WWF | FUNDACIÓN TELMEX telcel

Desde 2003, la **Alianza WWF – Fundación TELMEX -TELCEL** ha implementado un **"Programa de Conservación para la Mariposa Monarca"** cuyo objetivo es preservar esta especie en México, incluyendo su migración e hibernación. El programa ha tenido éxito, entre otras cosas, en la erradicación de la tala clandestina, la creación de negocios comunitarios sostenibles, la protección y restauración de los bosques, el desarrollo de una estrategia económica que proporciona a las comunidades oportunidades de negocio alternativas vinculadas a la conservación forestal, y la publicación de artículos científicos considerados como la base técnica para la gestión de la Reserva.

Durante 2019, registramos una disminución del 25.4% en la degradación del bosque en la zona central de la biosfera de la mariposa monarca, en comparación con 2018.

Como parte del programa de concientización ambiental de la Alianza, más de mil voluntarios de Telcel, WWF y sus familiares, provenientes de Puebla, Querétaro, Guadalajara, Morelia, León y Ciudad de México, plantaron 15 mil árboles en la Reserva de la Mariposa Monarca.

Los principales logros del programa incluyen:

- Establecimiento de 3 módulos para la transformación sostenible de la madera, cuya capacidad de tala es de 3,000 metros cúbicos. Estos módulos producen 6 millones de pesos para las comunidades agrícolas que los poseen.
- Establecimiento de una red de 31 módulos que producen setas y un módulo que procesa más de 25 mil bolsas de sustrato inoculado, cuyos beneficios alcanzan los 2.6 millones de pesos para la familia productora.
- Fortalecimiento de las actividades turísticas.
- Proporción de equipo y capacitación para las brigadas comunitarias para el monitoreo ambiental de más de 43,600 hectáreas de bosques en la Región Monarca.
- Sensibilización de más de 40 mil personas a través de la educación ambiental.

La **Alianza WWF – Fundación TELMEX -TELCEL** organizó un día de reforestación, en el que participaron los empleados y familiares de América Móvil, así como la comunidad y los habitantes de El Rosario.

Este programa se ha llevado a cabo durante 16 años. Durante este tiempo, más de 13,500 hectáreas han sido reforestadas con casi 15 millones de árboles, de los cuales casi 12 millones provienen de los 13 invernaderos apoyados por **Telcel**.

Desde el inicio del programa, más de

13,500 HECTÁREAS HAN SIDO REFORESTADAS CON CASI

15 MILLONES DE ÁRBOLES

QUE FUERON PRODUCIDOS EN LOS 13 INVERNADEROS COMUNITARIOS.

Este programa también tiene como objetivo crear conciencia sobre la importancia de los bosques en nuestro país, los cuales proporcionan múltiples servicios ambientales, tales como agua y oxígeno, así como alojamiento para la mariposa monarca, pero también benefician a otras especies, incluyendo anfibios, reptiles, 132 especies de aves, 56 mamíferos y 423 tipos de plantas.

PROGRAMA DE PROTECCIÓN DE JAGUARES

Durante 15 años hemos llevado a cabo el **"Programa de Protección de Jaguares"** en asociación con la Alianza Nacional para la Conservación de Jaguares y la **Alianza WWF – Fundación TELMEX -TELCEL**. El objetivo del programa es promover y patrocinar proyectos que contribuyan a la política ambiental y establezcan un vínculo entre los diferentes sectores de la sociedad para asegurar la preservación de los jaguares, sus presas y sus hábitats en México.

En 2019, cuatro jaguares, dos machos y dos hembras, fueron capturados y rastreados en la Laguna Om, lo que nos permite estudiar las diferencias en su comportamiento.

Además, este año colocamos por primera vez trampas en los árboles para analizar la biodiversidad arbórea en Laguna Om, lo que nos permitió registrar especies que no se habían visto antes, como la comadreja y el oso hormiguero.

Desde el inicio del Programa hemos logrado:

- Creación de RESJAGUAR y construcción del primer sitio en Oaxaca destinado a la rehabilitación y mantenimiento temporal de jaguares para su posible liberación.
- Desarrollo de la Estrategia de Conservación del Jaguar de WWF, la cual busca asegurar una red de paisajes prioritarios que garanticen la permanencia y recuperación de los jaguares, sus hábitats y los servicios ecosistémicos que prestan. Hasta la fecha se han identificado 57 corredores biológicos en todo México, que son esenciales para mantener la conectividad entre las poblaciones de jaguares.
- Desarrollo de la Conservación Asegurada Estándares para Jaguares JAGS+, donde un grupo de expertos en conservación de jaguares reflejan las mejores prácticas para la gestión y conservación de las áreas críticas donde habitan estas especies, así como el mantenimiento, aseguramiento y recuperación de poblaciones de jaguares.
- Se realizaron dos censos de jaguares en México, lo que nos permitió estimar una población de aproximadamente 4.800 individuos adultos, lo que demuestra que a pesar del continuo cambio en el paisaje mexicano, grandes áreas forestales con grandes poblaciones de jaguares aún se conservan.
- Organizamos el Foro Mexicano del Jaguar en el Siglo XXI, así como el Simposio Internacional de Ecología y Conservación de Jaguar y Otros Felinos Neotropicales con el fin de evaluar la situación del jaguar en América.
- Integración de la Alianza Latinoamericana para la Conservación del Jaguar para facilitar el vínculo entre estrategias que garanticen la conservación de estas especies, sus presas y su hábitat.

Alianza WWF | FUNDACIÓN TELMEX telcel

CONSERVACIÓN DE ESPECIES MARINAS EN EL MAR DE CORTÉS

Alianza WWF | FUNDACIÓN TELMEX telcel

En 2019 celebramos el undécimo aniversario del **"Programa de Conservación de Especies Marinas Prioritarias en el Mar de Cortés"**. Este programa, en el que colaboramos con la **Alianza WWF – Fundación TELMEX TELCEL**, es el único en el Golfo de California que se centra en 15 especies marinas que están en peligro de extinción, divididas en tres grandes grupos: ballenas, tortugas marinas y tiburones.

El trabajo realizado en el marco de este programa incluye la integración de expertos y líderes de grupo en investigación y conservación, promoviendo la ciencia en la región y el manejo adecuado de las especies y sus hábitats, a través de tres pilares estratégicos: ciencia e investigación, conservación y gestión, y educación ambiental y comunicación.

En 2019 pudimos identificar una disminución del 16% en las lesiones causadas por barcos de avistamiento de tiburones ballena en la Bahía de La Paz, en comparación con 2017, cuando la **Alianza WWF – Fundación TELMEX TELCEL** implementó una estrategia para abordar esta situación. Este proyecto utilizó por primera vez la tecnología celular proporcionada por **Telcel** para regular la observación de especies amenazadas en el Golfo de California, que incluyó monitoreo en tiempo real con tecnología GPS en todos las embarcaciones de proveedores de servicios turísticos de avistamiento de ballenas, y capacitación para capitanes y guías, entre otras medidas. El proyecto demostró ser fácilmente replicable en otras áreas como la Riviera Maya o Riviera Nayarit, así como para proteger otras especies dentro del Mar de Cortés, como la ballena jorobada.

Entre los logros más relevantes desde el inicio del programa se encuentran:

- El establecimiento del primer grupo de tiburones mexicanos marcados para investigación. Hasta la fecha, se han marcado 158 tiburones blancos de 12 especies diferentes, se han colocado 36 estaciones en el noroeste de México, identificado fotográficamente a 147 tiburones blancos junto con 512 tiburones ballena, marcado acústicamente a 58 individuos, marcado acústicamente a 18 tiburones toro en el Parque Nacional Cabo Pulmo, e identificado a 15 rayas gigantes; y marcado satelitalmente a 8 tortugas carey.
- La creación de un refugio para el tiburón ballena en la Bahía de La Paz.
- La protección de 200 km de playa de anidación en Los Cabos.
- La implementación del primer estudio del cambio climático en sitios de anidación utilizando 156 termosensores en 12 playas de anidación.

PROGRAMA LA NATURALEZA EN TU ESCUELA

Este exitoso programa de la **Alianza WWF – Fundación TELMEX TELCEL** ha estado operando desde 2014. Su objetivo es crear conciencia entre los estudiantes mexicanos sobre la necesidad de proteger las especies vulnerables y sus hábitats. Después de una presentación hecha por los científicos y el portavoz de la Alianza, se solicita a los estudiantes que creen una obra de arte colaborativa. Las piezas más representativas son expuestas en el Museo Soumaya y se invita a los estudiantes más destacados a visitar programas de investigación en campo.

Alianza WWF | FUNDACIÓN TELMEX telcel

Cada edición del programa, en colaboración con personal especializado en tecnología, comunicación y educación ambiental, diseñamos y publicamos los siguientes materiales digitales e impresos:

- Un micrositio para exhibir las obras de arte y el proceso de votación en la página de Internet: lanaturalezanosllama.com.
- El documento “Para saber más”, así como un panfleto con información sobre la especie.
- Un catálogo de arte de la exposición en el Museo Soumaya con fotografías e información del curador sobre las obras de arte.
- Una guía para maestros con competencias académicas, secuencias y metodología didáctica.
- Una guía del estudiante, que incluye los mismos elementos que la guía del maestro más un formato de autoevaluación y modelo de colaboración.
- Un inserto con las especificaciones de cada ilustración.
- Una presentación para la sesión de exhibición.
- Videos ilustrativos para la presentación.
- Videos de invitación, documentales y un video de memoria de cada etapa.
- Una guía de viajero para las expediciones.

La edición 2019 del programa se llamó **“Planeta Monarca”**, y tuvo como foco la importancia de proteger a la Mariposa Monarca y sus bosques. Se visitaron 26 estados del país con la colaboración de más de 27 mil estudiantes de 309 escuelas. Este año, el portal de Internet que aloja el programa, recibió más de 16 millones de interacciones en una semana.

Los ganadores de la edición 2019 del Programa fueron:

Lia Fernanda Vázquez Martínez, Leydi María Santos Santiago, Alba Nury Cedillo Trejo, Maidelin Getsemani Mora Conde y Lisette Ximena Vázquez Cruz, del Colegio La Salle Veracruz, con su obra titulada “México Monarca”.

CONTENIDO DEL INFORME
MENSAJE DEL DIRECTOR
PERFIL DE LA EMPRESA
ACTUALIZANDO LA SUSTENTABILIDAD
CONECTANDO CON PRINCIPIOS
ACTIVANDO LA SEGURIDAD
COMPARTIENDO DESARROLLO
SUBIENDO LA CALIDAD DE VIDA
ANEXOS

ANEXOS

INFORMACIÓN Y CONTACTO

Si desea compartirnos su opinión sobre lo presentado en este informe, ponemos a su disposición los siguientes canales de comunicación:

Correo electrónico: contacto-rse@americamovil.com
Teléfono: +52 (55) 2581 3700 ext. 1097
Página web: http://www.americamovil.com

ASOCIACIONES EN LAS QUE PARTICIPAMOS

(102-13)

Formamos parte de asociaciones y organismos, nacionales e internacionales, que apoyan la industria de la que somos parte o benefician de algún modo a la sociedad.

AMÉRICA MÓVIL
Groupe Speciale Mobile Association (GSMA)
United Nations Global Compact (UN Global Compact)
International Telecommunication Union (ITU)
5G Américas
Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones (ASIET)

A1 TELEKOM AUSTRIA GROUP
5GAA – 5G Automotive Association e. V.
Next Generation Mobile Networks Alliance
respACT
ETNO
GSM Memorandum of Understanding
UN Global Compact

AUSTRIA
klimaaktiv mobil project partner
United Nations Global Compact (UN Global Compact)
Electromobility model region Vienna
Code of Conduct on Data Centres Energy Efficiency
respACT
klimaaktiv partner

ARGENTINA
Cámara de Comercio Argentina Mexicana (CCAM)
Cámara de Informática y Comunicaciones de Argentina (CICOMRA)
Cámara Argentina de Internet (CABASE)
Cámara de Comercio de los Estados Unidos en Argentina (AMCHAM)
Cámara de Sociedades
Cámara Argentina de Comercio Electrónico (CACE)
Groupe Speciale Mobile Association (GSMA)
Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones (ASIET)
Cámara Argentina de Comercio

BRASIL
Associação Brasileira de TV por Assinatura
Associação Brasileira de Recursos Telecom
Associação Nacional de Operadores de Celulares
Conselho de Desenvolvimento Econômico e Social
Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal (SindiTeleBrasil)
Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (GIFE)

BULGARIA
United Nations Global Compact (UN Global Compact)
Bulgarian Red Cross
Bulgarian Charities Aid Foundation
Bulgarian Donors' Forum
CSR Academy

CHILE
Asociación de empresas de telefonía móvil (ATELMO)
ICARE
Cámara de Integración Chileno Mexicana (CICMEX)
Asociación de Exportadores y Manufacturas (ASEXMA)
Sofofa (Sociedad de Fomento Fabril)
Acceso TV

COLOMBIA
Asociación de Exportadores y Manufacturas (ASEXMA)
Andesco
Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones (CCIT)
Cámara de Comercio Colombo Mexicana
Asociación de Empresarios de Colombia (ANDI)
Asociación de la Industria Móvil de Colombia – ASOMOVIL
Groupe Speciale Mobile Association (GSMA)
Cámara de Comercio Colombo Americana – AMCHAM
Cámara de Comercio Electrónico

COSTA RICA
Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación
Cámara de Infocomunicación y Tecnología
Alianza de Empresas para el Desarrollo
Cámara de Comercio Americana Costarricense
Cámara de Industria y Comercio Costa Rica –México

CROACIA
United Nations Global Compact (UN Global Compact)

REPÚBLICA DOMINICANA
Acción Empresarial por la Educación (EDUCA)
Acción Pro Educación y Cultura (APEC)
Asociación de Comerciantes e Industriales de Santiago (ACIS)
Asociación Dominicana de Empresas FINTECH (ADOFINTECH)
Asociación de Empresas Industriales de Herrera (AEIH)
Asociación de Industrias de la Región Norte (AIREN)
Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD)
Asociación Dominicana de Constructores y Promotores de la Vivienda (ACOPROVI)
Asociación Dominicana de Empresas de Exportación (ADOEXPO)
Asociación Dominicana de Empresas de Inversión Extranjera (ASIEX)
Asociación Hoteles y Turismo de la República Dominicana (ASONAHORES)
Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios (ANJE)
Asociación Nacional de Usuarios No Regulados (ANUNR)
Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana (AMCHAM)
Cámara de Comercio Dominico Mexicana (CADOMEX)
Cámara de Comercio y Producción de la Vega, Inc.
Cámara de Comercio y Producción de Santiago (CCPS)
Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo (CCPSD)
Cámara Dominicana de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (CAMARATIC)
Confederación Patronal de la República Dominicana (COPARDOM)
Consejo Nacional Empresa Privada (CONEP)
Fundación Dominicana de Desarrollo, Inc. (FDD)
Fundación Institucionalidad y Justicia (FINJUS)
Red Nacional de Apoyo Empresarial a la Protección Ambiental (ECORED)

ECUADOR
Cámara de Comercio de Quito
Cámara de Comercio de Guayaquil
Cámara Binacional de Comercio Ecuador – México
Cámara de Industrias de Guayaquil
Cámara Ecuatoriano Británica de Guayaquil
Asociación de Empresas de Telecomunicaciones (ASETEL)

EL SALVADOR
Cámara Americana de Comercio de El Salvador
Asociación Nacional de la Empresa
Cámara de Comercio e Industria de El Salvador
Cámara Salvadoreña de Telecomunicaciones

GUATEMALA
Cámara de Comercio e Industria Guatemalteco Mexicana (CAMEX)
Cámara de Comercio de Guatemala (CCG)
Gremial de Telecomunicaciones
Cámara de Industria de Guatemala (CIG)
Fundación de Empresarios Mexicanos (FUNDAMEX)

HONDURAS
Cámara de Comercio e Industrias de Siguatepeque
Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa
Cámara de Comercio e Industrias de Puerto Cortes
Cámara de Comercio e Industrias de Progreso Yoro
Cámara de Comercio e Industrias de Roatan
Cámara de Comercio e Industrias de Tela

MÉXICO
Consejo Coordinador Empresarial (CCE)
Asociación Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL)
Telecom CIDE
Asociación de Internet MX

NICARAGUA
Cámara de Comercio y Servicios de Nicaragua
Cámara Minera de Nicaragua
Cámara de Urbanizadores de Nicaragua
Cámara de Comercio Americana de Nicaragua (AMCHAM)
Unión Nicaragüense de Responsabilidad Social Empresarial (UNIRSE)
Cámara Empresarial Mexicana Nicaragüense
Cámara Nicaragüense de Internet y Telecomunicaciones

PANAMÁ
Cámara de Comercio Industrias y Agricultura de Panamá
Cámara de Comercio Industrias y Agricultura de Chiriqui
Cámara de Comercio Veraguas

PARAGUAY
Cámara de Operadores Móviles del Paraguay (COMPy)
Centro de Regulación, Normas y Estudios de la Comunicación (CERNECO)
Cámara de Anunciantes del Paraguay (CAP)
Federación de la Producción, la Industria y el Comercio (FEPRINCO)

PERÚ
Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (AFIN)
Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEXPERÚ)
Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA)
Consejo Nacional de Autorregulación Publicitaria (CO¬NARP)
Asociación de Buenos Empleadores (ABE)
Groupe Speciale Mobile Association (GSMA)
Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM)

PUERTO RICO
Asociación de Industriales
Asociación de Ejecutivos de Ventas y Mercadeo
Cámara de Comercio de Puerto Rico
Alianza de Proveedores de Telecomunicaciones
Centro Unido de Detallistas
Puerto Rico Hotel and Tourism Association
Asociación de Condóminos y Acceso Controlado

ESLOVENIA
Founder of the independent Si.voda Fund
United Nations Global Compact (UN Global Compact)
Forum EMS
Green Network

URUGUAY
Cámara Uruguaya de Tecnologías de la Información

UNITED STATES
Democratic Attorney General Association (DAGA)
Democratic Governors Association (DGA)
Democratic Legislative Campaign Committee (DLCC)
Republican Attorney General Association (RAGA)
Republican Governors Association (RGA)
Republican Legislative Campaign Committee (RLCC)
Republican Lieutenant Governors Association (RLGA)
National Lifeline Association (NaLA)
The Wireless Association (CTIA)

SERBIA
United Nations Global Compact (UN Global Compact)
Co-founder of the Business Leaders Forum Serbia, the first alliance of socially responsible companies in the Republic of Serbia

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

(102-55)

Indicador	Descripción	Página	Referencia
	GRI 102: CONTENIDOS GENERALES, 2016		
102-1	Nombre de la organización	5, 7	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	7	
102-3	Ubicación de la sede	7	
102-4	Ubicación de las operaciones	5, 7	
102-5	Propiedad y forma jurídica	36	
102-6	Mercados servidos	7	
102-7	Tamaño de la organización	10, 44	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	45	
102-9	Cadena de suministro	57	
102-10	Cambios sugnificativos en la organización y su cadena de suministro		No hubo cambios significativos en la cadena de valor
102-12	Iniciativas externas	2, 16, 29	
102-13	Afiliación a asociaciones	112	
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3	
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	19	
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	12	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	39	
102-18	Estructura de gobernanza	25	Adicional, puede consultar la Forma 20F en: https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2019/ar/2019-20F-SP.pdf
102-19	Delegación de autoridad	25, 36	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	25	
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	18	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	36	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	36	Adicional, puede consultar la Forma 20F en: https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2019/ar/2019-20F-SP.pdf
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	36	Adicional, puede consultar la Forma 20F en: https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2019/ar/2019-20F-SP.pdf
102-25	Conflictos de intrés	36	Adicional, puede consultar la Forma 20F en: https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2019/ar/2019-20F-SP.pdf

Indicador	Descripción	Página	Referencia
	GRI 102: CONTENIDOS GENERALES, 2016		
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	25, 36	
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	18	
102-31	Evaluación de temas económicos,ambientles y sociales	18	
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		
102-35	Políticas de remuneración	48	Adicional, puede consultar la Forma 20F en: https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2019/ar/2019-20F-SP.pdf
102-36	Proceso para determinar la remuneración	48	Adicional, puede consultar la Forma 20F en: https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2019/ar/2019-20F-SP.pdf
102-40	Lista de grupos de interés	28	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	44	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	28	
102-43	Enfoque para la particiáción de los grupos de interés	28	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	28	
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	10	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	2	
102-47	Lista de temas materiales	18	
102-48	Reexpresión de la información	2	
102-49	Cambios en la elaboración del informe	2	
102-50	Periodo objeto del informe	2	
102-51	Fecha del último informe	2	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	2	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	2	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	2	
102-55	Índice de contenidos GRI	115	
102-56	Verificación Externa	2, 119	

Indicador	Descripción	Página	Referencia
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO, 2016			
201-1	Valor económico directo generados y distribuido	10	
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	19	
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS, 2016			
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	9	
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	73	
GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN, 2016			
204-1	Proportion of spending on local suppliers	57, 58	
GRI 2015: ANTICORRUPCIÓN, 2016			
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	39, 42	
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL, 2016			
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		Adicional, puede consultar la Forma 20F en: https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2019/ar/2019-20F-SP.pdf
GRI 301: MATERIALES, 2016			
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	104	
GRI 302: ENERGÍA, 2016			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	99	Adicional, ver el anexo sobre la revisión independiente
302-4	Reducción del consumo energético	101	
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	101	
GRI 304: BIODIVERSIDAD, 2016			
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	106	
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	106	
GRI 305: EMISIONES, 2016			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	100	Adicional, ver el anexo sobre la revisión independiente
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	100	Adicional, ver el anexo sobre la revisión independiente
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	100	
GRI 306: RESIDUOS, 2020			
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	104	Adicional, ver el anexo sobre la revisión independiente
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL, 2016			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		No se reportan multa significativas en temas ambientales

CONTENIDO DEL INFORME
MENSAJE DEL DIRECTOR
PERFIL DE LA EMPRESA
ACTUALIZANDO LA SUSTENTABILIDAD
CONECTANDO CON PRINCIPIOS
ACTIVANDO LA SEGURIDAD
COMPARTIENDO DESARROLLO
SUBIENDO LA CALIDAD DE VIDA
ANEXOS

Indicador	Descripción	Página	Referencia
GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES, 2016			
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	57	
GRI 401: EMPLEO, 2016			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	44, 46	
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parical o temporales	48	
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO, 2018			
403-9	Lesiones por accidente laboral	55	Adicional, ver el anexo sobre la revisión independiente
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	55	Adicional, ver el anexo sobre la revisión independiente
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA, 2016			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	50	Adicional, ver el anexo sobre la revisión independiente
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	50, 53	
404-3	Porcentaje de empelados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	49	
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, 2016			
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	44, 47	
GRI 408: TRABAJO INFANTIL, 2016			
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	57	
GRI 409: TRABAJO FORZOSO Y OBLIGATORIO, 2016			
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	57	
GRI 412:EVAUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS, 2016			
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	39	
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES, 2016			
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	81	
GRI 414:EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES, 2016			
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	57	
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	57	
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO, 2016			
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativa en los ámbito social y económico	40	
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN			
	Países que cuentan con Certificado en Sistema de Gestión de Seguridad	54, 69	

MATERIALIDAD FINANCIERA:

JUNTA DE NORMAS DE CONTABILIDAD DE SUSTENTABILIDAD (SASB POR SUS SIGLAS EN INGLÉS)

América Móvil cubre los temas más relevantes para las partes interesadas de la compañía, como se explica a detalle en la sección de materialidad de este informe. Sin embargo, esta sección cubre específicamente la alineación con la Materialidad Financiera de los Servicios de Telecomunicaciones de SASB y sus métricas contables, como se explica en la siguiente tabla.

Materialidad Financiera de los Servicios de Telecomunicaciones (SASB)		
Dimensión	**Tema Material**	**Métrica Contable**
Medio Ambiente	Gestión de Energía	El consumo de energía es una de los temas más importantes para América Móvil. Todos los indicadores relevantes, como eficiencia energética, energía renovable y otros se describen en la subsección Energía dentro de este informe en la sección Compartiendo el Desarrollo.
Capital Social	Privacidad de la Información	Las prácticas de privacidad de los usuarios y las comunicaciones se explican de forma general en nuestro Código de Ética y en nuestra Política de Privacidad. Para cumplir con la regulación local aplicable, los avisos de publicidad responsable y privacidad de datos de los usuarios varían en cada una de nuestras operaciones. Todas ellas están accesibles al público en general. La información referente a indicadores de litigios se encuentra en la subsección Reporte de Multas Significativas dentro de este informe en la sección Conectando con Principios.
	Seguridad de la Información	Todos los indicadores relevantes de ciberseguridad se detallan en la sección Activando la Seguridad de este informe.
Modelo de Negocios e Innovación	Gestión de Productos al Final de su Vida Útil	Todos los indicadores relevantes de residuos se encuentran reportados en la subsección Residuos dentro de este informe en la sección Compartiendo el Desarrollo. De igual manera, se reportan las mejores prácticas de acopio de dispositivos móviles al final de su vida útil.
Liderazgo y Gobernanza	Conductas Competitivas e Internet Abierto	No hubo pérdidas económicas como resultado de procedimientos legales asociados con regulaciones de conductas anticompetitivas en el año reportado. No hay diferencia entre la velocidad promedio real de descarga sostenida de contenido propio o comercialmente asociado y la del contenido no asociado. América Móvil considera la conectividad como un catalizador del desarrollo, el acceso a conocimiento, productividad y la mejora en la calidad de vida de la sociedad en general. Esto se muestra en todos los programas desarrollados y/o implementados por la Empresa, de acuerdo a este Informe.

CARTA DE VERIFICACIÓN

(102-56)

EY
Construyendo un mejor entorno de negocios

Av. Ejército Nacional 843-B
Antara Polanco
11520 Mexico, D.F.

Tel: +55 5283 1300
Fax: +55 5283 1392
ey.com/mx

Informe de Verificación Limitada Independiente

Al Consejo de Administración de América Móvil S.A.B de C.V.:

Alcance del trabajo

Hemos efectuado una verificación limitada independiente de los contenidos de información e indicadores de desempeño en el Anexo A y presentados en el Informe de sustentabilidad (el "Informe") de América Móvil S.A.B de C.V ("América Móvil" o la "compañía") correspondiente al ejercicio 2019, basados en los criterios de reporte establecidos por los Estándares GRI, (los "Criterios").

La preparación del Informe es responsabilidad de la Administración de América Móvil. Asimismo, la Administración de América Móvil también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo, de la definición del alcance del Informe y de la gestión y control de los sistemas de información que hayan proporcionado, así como la información reportada.

Nuestro trabajo ha sido efectuado de acuerdo con el Estándar Internacional para Trabajos de Aseguramiento ISAE 3000, emitido por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) del International Federation of Accountants (IFAC). Este estándar exige que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales y que cumplamos las exigencias éticas, incluyendo las de independencia incluidas en el Código Ético del International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA).

Estándares y procedimientos de verificación

Los procedimientos de verificación efectuados se centraron en lo siguiente:

- Entrevistas con las personas responsables de la información para el entendimiento de las actividades realizadas y los procesos utilizados para la recopilación de información.
- Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe de acuerdo con lo señalado en los Estándares GRI.
- Entendimiento de los procesos utilizados para la compilación y consolidación de los datos cuantitativos y cualitativos, así como la trazabilidad de estos.
- Revisión de la documentación soporte, por medio de análisis.
- Re-cálculos, así como muestreos para tener mayor certidumbre de los indicadores reportados.

Cabe mencionar que el alcance de esta revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por lo tanto, la seguridad proporcionada también es menor. El presente Informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Conclusiones

Basado en nuestro trabajo descrito en este informe, nada ha llamado la atención que nos haga creer que los contenidos de información e indicadores de desempeño seleccionados no se presentan, en todos los aspectos materiales, en conformidad con los criterios prestablecidos.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés del Consejo de Administración de América Móvil S.A.B de C.V., de acuerdo con los términos de nuestra Carta Compromiso.

Mancera, S.C.

Integrante de Ernst & Young Global Limited

Saúl García Arreguín

Socio

Ciudad de México a 26 de junio de 2020

Anexo A: Anexo de los contenidos de información verificados

Indicadores de desempeño

GRI / IP	Nombre del contenido o indicador	Cobertura de la información[1]	Alcance del cumplimiento del contenido GRI (Incisos)	Información reportada	Unidad
IP[2]	Consumo energético dentro de la organización	México	c.	2,320,555	MWh de energía eléctrica
				43,163,648	Litros de gasolina
				6,603,630	Litros de Diésel
				460,291	Litros de gas L.P.
		Brasil		1,379,276	MWh de energía eléctrica
				5,169,891	Litros de gasolina
				1,024,403	Litros de Diésel
				5,427,151	Litros de bioetanol
				1	m^3 de gas natural
		Colombia		430,472	MWh de energía eléctrica
				138,569	Litros de gasolina
				10,502,459	Litros de Diésel
IP[2]	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	México	a.	184,600	Toneladas de CO_2 equivalente
		Brasil		41,008	Toneladas de CO_2 equivalente
		Colombia		33,818	Toneladas de CO_2 equivalente
IP[2]	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	México	b, c.	1,118,410	Toneladas de CO_2 equivalente
		Brasil		549,598	Toneladas de CO_2 equivalente

[1].La cobertura de la información revisada correspondió a las operaciones de Telmex y Telcel en México y a Claro para Brasil y Colombia.
[2] indicador propio de América Móvil basado en GRI.

GRI / IP	Nombre del contenido o indicador	Cobertura de la información[1]	Alcance del cumplimiento del contenido GRI (Incisos)	Información reportada	Unidad
		Colombia		57,960	Toneladas de CO_2 equivalente
IP[3]	Residuos por tipo y método de eliminación[4]	México	b.	3,927	Toneladas generadas de residuos reciclados
				168	Toneladas generadas de residuos reutilizados
		Brasil		1,931	Toneladas generadas de residuos reciclados
		Colombia		2,245	Toneladas generadas de residuos reciclados
				0.7	Toneladas generadas de residuos incinerados
				946	Toneladas generadas de residuos relleno sanitario
IP[3]	Número de accidentes y enfermedades ocupacionales por género[5]	México	-	1,027	Número total de accidentes (hombres)
				360	Número total de accidentes (mujeres)
				1	Número total de enfermedades (hombres)
				1	Número total de enfermedades (mujeres)
		Brasil		124	Número total de accidentes (hombres)
				27	Número total de accidentes (mujeres)
				0	Número total de enfermedades (hombres)
				0	Número total de enfermedades (mujeres)
		Colombia		44	Número total de accidentes (hombres)
				69	Número total de accidentes (mujeres)
				1	Número total de enfermedades (hombres)
				3	Número total de enfermedades (mujeres)
404-1	Total de horas de formación al año por categoría de empleado y sexo	México, Brasil, Colombia	a.	367,319	Horas de capacitación para nivel de entrada / puesto sin mando (hombres)
				194,453	Horas de capacitación para nivel de entrada / puesto sin mando (mujeres)
				1,539,773	Horas de capacitación para personal sin mando (hombres)
				792,779	Horas de capacitación para personal sin mando (mujeres)
				208,620	Horas de capacitación para personal con mando (hombres)

[3] Indicador propio de América Móvil basado en GRI.
[4] Se revisó la cifra de generación de residuos peligrosos correspondiente a México, Brasil y Colombia (**2,839** toneladas)
[5] Accidentes y enfermedades que causaron días perdidos.

GRI / IP	Nombre del contenido o indicador	Cobertura de la información[1]	Alcance del cumplimiento del contenido GRI (Incisos)	Información reportada	Unidad
				87,033	Horas de capacitación para personal con mando (mujeres)
				36,392	Horas de capacitación para gerente de 1er nivel (hombres)
				10,588	Horas de capacitación para gerente de 1er nivel (mujeres)
				31,543	Horas de capacitación para gerente de 2° nivel (hombres)
				9,791	Horas de capacitación para gerente de 2° nivel (mujeres)
				3,603	Horas de capacitación para ejecutivo (hombres)
				808	Horas de capacitación para ejecutivo (mujeres)
IP[6]	Multas por incidentes de ciberseguridad	México, Brasil, Colombia	-	0	Número de multas recibidas por incidentes de ciberseguridad

6 Indicador propio de América Móvil.

América Móvil

INFORME DE SUSTENTABILIDAD

2019