

Todos nuestros empleados, sin excepción, reciben una compensación justa y las prestaciones establecidas por la legislación aplicable en los países donde operamos. Adicionalmente, en diversas operaciones ofrecemos beneficios complementarios, entre los que se encuentran seguro de vida, seguro de gastos médicos privados, seguro por incapacidad temporal o permanente, seguro dental, licencia de paternidad pagada, apoyo económico para útiles escolares, precios preferenciales para la adquisición de dispositivos, servicio de transporte hacia y desde los centros de trabajo, apoyo para gastos funerarios y permisos con goce de sueldo por fallecimiento de familiares.

Asimismo, cumplimos con la normatividad aplicable en materia de terminación de la relación laboral, ya sea por despido, retiro o renuncia voluntaria. En las operaciones y regiones donde tenemos presencia, la compensación para hombres y mujeres, sindicalizados y no sindicalizados, se rige por criterios de equidad interna, competitividad externa y no discriminación, en línea con nuestra cultura de igualdad de oportunidades.

América Móvil cuenta con lineamientos y políticas de compensación alineados con la estrategia del negocio, la cultura organizacional y los objetivos de cada subsidiaria. Bajo este enfoque, la compensación se administra de forma estructurada para reconocer el desempeño, la aportación individual y colectiva, y fortalecer la atracción y retención del talento. Durante 2025 continuamos reforzando este marco mediante políticas corporativas de Recursos Humanos orientadas a mantener prácticas de compensación más consistentes, trazables y alineadas con las necesidades del negocio.

En materia de compensación variable, América Móvil mantuvo en 2025 un esquema vinculado al cumplimiento de objetivos estratégicos del negocio. De acuerdo con la Política Corporativa de Compensación Variable Ligada a Resultados, estos esquemas están asociados a indicadores financieros, operativos y de sustentabilidad, y su aplicación depende de la contribución de cada puesto y de las necesidades de cada subsidiaria. La validación del cumplimiento de objetivos corresponde a Planeación Financiera Corporativa y la autorización del pago se realiza conforme a los lineamientos de Recursos Humanos Corporativo y a las políticas locales aplicables. En este contexto, el porcentaje de personal con pago variable se mantuvo en niveles muy similares a los de ejercicios anteriores, ubicándose cercano al 60%, considerando siempre variables de negocio dentro de su determinación.

Nuestras políticas promueven la igualdad, respetan la diversidad y reconocen la capacidad y el potencial de cada persona, asegurando que los puestos sean ocupados por el personal más competente, con igualdad de oportunidades y sin discriminación.

En 2025, el desarrollo del talento se fortaleció mediante una oferta amplia de formación, organizada en grandes frentes de capacitación que contribuyen al desempeño organizacional, la productividad, la transformación digital, la experiencia del cliente, la gestión del talento y el cumplimiento normativo. Esta estrategia formativa permitió atender de manera integral tanto las necesidades técnicas y operativas como las habilidades de liderazgo, comerciales, humanas y de sustentabilidad.

De acuerdo con la información reportada en 2025, la capacitación se concentró en siete grandes ejes: capacitación comercial, atención a clientes y marketing; capacitación corporativa; desarrollo humano; gestión y desarrollo de talento; seguridad, salud en el trabajo y sustentabilidad; capacitación tecnológica y digital; y programas de *upskilling* y *reskilling*. Destacan especialmente los esfuerzos en transformación digital,

telecomunicaciones, normatividad y cumplimiento, liderazgo, bienestar social y atención a clientes, reflejando una visión integral del desarrollo del personal y su alineación con las prioridades estratégicas de la Empresa.

## **1. Programa de Liderazgo y Desarrollo de Talento: impacto en clima, desempeño y productividad**

Durante 2025, los programas de liderazgo, gestión de equipos, *mentoring*, formación y desarrollo de habilidades estratégicas y blandas fortalecieron la capacidad de nuestros líderes y equipos para dirigir personas, coordinar objetivos y elevar el desempeño organizacional. Este frente contribuye directamente a mejorar el clima laboral, la evaluación de desempeño y la productividad, al impulsar una conducción más efectiva, una comunicación más clara y una mayor capacidad de ejecución en todos los niveles de la organización.

## **2. Programa de Desarrollo de Habilidades y Transformación Digital: impacto en productividad y evolución organizacional**

La capacitación tecnológica y digital, junto con los esfuerzos de *upskilling* y *reskilling*, permitió seguir desarrollando competencias clave para responder a los retos de transformación del negocio. Los contenidos en análisis de datos, bases de datos, desarrollo de software, herramientas digitales, seguridad informática, telecomunicaciones y transformación digital fortalecen la capacidad técnica de nuestros colaboradores, favorecen la innovación y contribuyen a una operación más ágil, eficiente y preparada para los cambios del entorno.

## **3. Programa Comercial, Atención a Clientes y Mercadotecnia: impacto en servicio y NPS**

Las acciones de formación en atención a clientes, conocimiento del producto, habilidades de ventas, marketing, servicio y ventas continuaron siendo un componente prioritario en 2025. Este programa fortalece la calidad de la interacción con el cliente, mejora la ejecución comercial y contribuye a una mejor experiencia de servicio. En consecuencia, impacta favorablemente indicadores clave como la satisfacción del cliente y el *Net Promoter Score (NPS)*, al reforzar tanto la capacidad de venta como la orientación al cliente.

## **4. Programa de Cumplimiento, Seguridad, Salud y Sustentabilidad: impacto en cultura organizacional y operación responsable**

Durante 2025 también se mantuvo una fuerte inversión en capacitación corporativa y en programas de seguridad, salud en el trabajo y sustentabilidad. Los cursos relacionados con código de ética, normatividad y cumplimiento, equidad e inclusión, protección civil, prevención de riesgos, seguridad e higiene y sustentabilidad fortalecen una cultura organizacional basada en la integridad, la prevención, el bienestar y la responsabilidad empresarial. Este eje no solo contribuye al cumplimiento regulatorio, sino que también favorece entornos de trabajo más seguros, inclusivos y sostenibles.

Eje de Capacitación	Número de Cursos
Capacitación comercial, atención a clientes y mercadotecnia	1,157
Capacitación corporativa	1,496
Capacitación en desarrollo humano	988
Capacitación en gestión y desarrollo de talento	1,038
Capacitación en seguridad, salud en el trabajo y sustentabilidad	688
Capacitación tecnológica y digital	2,093
<i>Upskilling &amp; Reskilling</i>	77
<b>Total</b>	<b>7,537</b>

### Compromiso con el Bienestar de los Empleados y la Igualdad de Oportunidades

Nuestra empresa promueve el bienestar de sus colaboradores mediante programas y beneficios de maternidad y paternidad alineados con la legislación y regulaciones aplicables en los países donde operamos. Estas medidas buscan apoyar el equilibrio entre la vida laboral y personal, así como favorecer una reincorporación laboral adecuada después de estos periodos. Como resultado, el personal que hace uso de estos beneficios registra una tasa de retorno laboral superior al 90%, lo que refleja la efectividad de nuestras prácticas para fomentar la permanencia, la inclusión y la igualdad de oportunidades.