AMX SOSTENIBILIDAD
Hacer posible un mundo mejor

américa móvil

Informe de **Sostenibilidad** 2024







Contenidos

0. Nuestro enfoque en la presentación de informes 2
¿Cómo leer este informe?.....3

1. Mensaje del Director 4

2. Haciendo Posible un Mundo Mejor 6
Propósito corporativo, misión, visión y valores 7
Relación con grupos de interés 9
Análisis de materialidad 11
Gestión de riesgos 16
Gobernanza de la sostenibilidad 18
Estrategia de sostenibilidad: objetivos, metas y resultados 21

3. Haciendo Posible un Mejor Planeta 30
Gestión ambiental 31
Gobernanza y estrategia de descarbonización 33
Emisiones y la Trayectoria hacia el Net Zero 36
Energía 39
Economía circular y gestión de residuos 44
Gestión del agua 47
Conservación de la biodiversidad..... 48

4. Haciendo Posible una Mejor Sociedad..... 52
Estrategia: Brecha digital 53
Pilares de la Estrategia 54
Acceso Inclusivo 54
Desarrollo de Capacidades Educativas y Habilidades Digitales 54
Uso Responsable de la Tecnología.....54
Alfabetización digital – Aprende con Claro 55
Acortando la Brecha Digital 57
Conectividad 59
La estrategia en acción 60
Bienestar y Desarrollo de los Empleados 69
Inversión en la Comunidad 69
Contribución Económica 70
Plan de Contingencia y Protocolos de Desastres Naturales 70

5. Haciendo Posible un Mejor Lugar de Trabajo 74
Transformación del Modelo de Gestión del Talento 75
Estrategia de Capital Humano..... 78
Fomentando una fuerza laboral diversa 80
Atracción, desarrollo y gestión del talento..... 83
Bienestar social y cultura organizacional 86
ASUME..... 87
Estructura organizacional, compensaciones y remuneraciones..... 88
Gestión de las relaciones laborales 90
Salud y seguridad ocupacional 91
Transformación digital 94

6. Haciendo Posible un Mejor Entorno Empresarial ... 97
Gobierno Corporativo de América Móvil 98
Ética Corporativa y Cumplimiento 103
Multas y Controversias 108
Seguridad de la Información y Ciberseguridad..... 109
Protección de la Privacidad y Uso Responsable de los Datos de Clientes 112
Cadena de suministro 114
Canales Digitales..... 121
Innovación y desarrollo de productos sostenibles.....124

7. Apéndices..... 133

Carta de verificación externa 221



Nuestro enfoque en la presentación de informes

GRI (2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 3-1)

Este Informe de Sostenibilidad presenta un análisis integral del desempeño de la organización en aspectos ambientales, sociales, de gobernanza y económicos, durante el periodo que abarca del **1 de enero al 31 de diciembre de 2024.** Nuestro objetivo es compartir de manera transparente los avances, los retos y los compromisos asumidos, alineados con nuestra estrategia y respaldados por los estándares internacionales de reporte. La información consolidada en este informe abarca las operaciones en 23 países, agrupadas por regiones para facilitar su análisis y comparación. La cobertura incluye datos de nuestras principales filiales y unidades de negocio, asegurando una visión global de nuestra gestión y resultados.

Para estructurar este documento, seguimos los lineamientos de diversos marcos internacionales que garantizan la comparabilidad, transparencia y relevancia de la información presentada. Entre ellos se encuentran los principios de la ***Global Reporting Initiative (GRI),*** en su opción esencial, y las normas de ***Sustainability Accounting Standards Board (SASB),*** específicas para la industria de servicios de telecomunicaciones. También consideramos las recomendaciones del ***Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD),*** además de ***los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)*** de Naciones Unidas, los ***Principios del Pacto Mundial (UNGC)*** y los estándares de fondos y agencias calificadoras, para asegurar la calidad y precisión del aseguramiento externo.

El proceso de preparación de este informe está basado en la identificación y priorización de temas materiales, resultado de una evaluación participativa que involucra distintas áreas de la organización y nuestros grupos de interés. Una vez establecidos los temas clave, se recopila, valida y analiza la información correspondiente, garantizando la confiabilidad y la coherencia en comparaciones con años anteriores.

*Algunas cifras presentadas en este Informe de Sostenibilidad podrían diferir en una unidad respecto a las indicadas en la carta de aseguramiento independiente. Estas variaciones se deben exclusivamente a ajustes por redondeo en los decimales y no afectan la integridad ni la consistencia de la información reportada.

Para reforzar la transparencia, este reporte ha sido sometido a un proceso de revisión limitada para ciertos indicadores* por parte de Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C., afiliado de una firma miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited (Deloitte), firma especializada en aseguramiento de información no financiera. La carta de verificación, que certifica que la información presentada cumple con nuestros altos estándares de calidad y veracidad, se encuentra al final de este documento.

¿Cómo leer este informe?

Para facilitar la comprensión y el uso efectivo de este reporte, hemos preparado una guía que ayuda a identificar la estrategia, su vinculación con los ODS, programas emblemáticos e historias destacadas:

1. EJES ESTRATÉGICOS

Los pilares de nuestra estrategia de sostenibilidad, los cuales están alineados con los temas prioritarios y con los compromisos corporativos.



2. ODS VINCULADOS AL CAPÍTULO

Objetivos de Desarrollo Sostenible ligados a la Estrategia de Sostenibilidad e información presentada a través del desarrollo del capítulo.



3. PROGRAMAS EMBLEMÁTICOS

Iniciativas y proyectos destacados que reflejan nuestro compromiso concreto y nuestros avances en las áreas clave de sustentabilidad.

PROGRAMA
Espacios de Aprendizaje Digital:

4. HISTORIAS DESTACADAS

Casos de éxito vinculados a los temas relevantes del Informe de Sostenibilidad

Carta del Director General

2024 fue un año de grandes desafíos y transformaciones para América Móvil, en el que reafirmamos nuestra capacidad de adaptación, disciplina financiera y visión de largo plazo. Operamos en un entorno económico global marcado por una alta volatilidad en los mercados financieros, impulsada principalmente por la incertidumbre en torno a la política monetaria de Estados Unidos. Las expectativas cambiantes sobre los recortes de tasas por parte de la Reserva Federal provocaron fuertes movimientos en los rendimientos de los bonos del Tesoro, que cerraron el año cerca de sus niveles más altos. En América Latina, las monedas se depreciaron significativamente frente al dólar, afectadas tanto por factores externos como por eventos políticos locales, como las elecciones en México. En este contexto, mantuvimos una gestión financiera prudente y una operación eficiente que nos permitió preservar la estabilidad de la compañía.

Uno de los hitos más relevantes del año fue la consolidación de nuestras operaciones en Chile. A partir del 31 de octubre comenzamos a consolidar ClaroVTR, lo que nos permitió acelerar la ejecución de un ambicioso plan de transformación que requiere optimizar recursos y avanzar en la modernización de nuestras redes móviles y fijas. Hemos ampliado nuestra cobertura con 1,200 nuevos sitios, iniciado el despliegue de 5G y comenzado la migración de clientes a fibra óptica, tanto a través de nuestra red como mediante acuerdos de capacidad con terceros. Chile se consolida, así como un mercado clave para América Móvil, con un impacto financiero mínimo en nuestra estructura de capital.

En términos operativos y financieros, América Móvil registró un desempeño sólido a pesar del entorno desafiante. Al cierre de diciembre, **superamos los 400 millones de accesos,** con 323 millones de suscriptores móviles y 78 millones de accesos fijos. Nuestros ingresos totales aumentaron 3.3% a tipo de cambio constante, alcanzando los 869 mil millones de pesos, con los ingresos por servicios creciendo 5.5% y el EBITDA 4.7%, hasta 344 mil millones de pesos. El crecimiento en los ingresos por servicios móviles fue de 5.4%, impulsado por un aumento de 6.7% en pospago y de 3.3% en prepago, este último afectado por la desaceleración económica en algunos de nuestros principales mercados. Los ingresos por servicios fijos también mostraron un desempeño favorable, con un crecimiento de 5.6%, destacando el avance de 7.9% en banda ancha y de 10.8% en redes corporativas, mientras que los ingresos por televisión de paga lograron estabilizarse tras varios años de caídas.

Nuestra utilidad de operación alcanzó los 180 mil millones de pesos, 7.3% superior a la del año anterior. Sin embargo, la utilidad neta fue de 28.3 mil millones de pesos, una disminución de 62.8% anual, debido principalmente al aumento en el costo integral de financiamiento, que ascendió a 112.1 mil millones de pesos, más de la mitad de los cuales correspondieron a pérdidas cambiarias, derivadas de la depreciación del peso mexicano frente al dólar.

Nuestra deuda neta cerró el año en 485 mil millones de pesos (excluyendo arrendamientos), equivalente a 1.44 veces el EBITDA de los últimos doce meses, dentro del rango establecido por nuestro Consejo de Administración.

Realizamos inversiones en nuestras redes por 130.8 mil millones de pesos. Lanzamos servicios 5G en Colombia, Argentina y Uruguay —con lo que ya operamos redes de última generación en 14 países— y continuamos con el despliegue de fibra óptica, para alcanzar una cobertura total de 118 millones de hogares con fibra a la casa en nuestra región.

Distribuimos 50.9 mil millones de pesos a nuestros accionistas. Recompramos 22.7 mil millones de pesos en acciones, un incremento del 59% respecto al año anterior, y pagamos un dividendo de 48 centavos por acción, 4.3% más que un año atrás.

En materia de sostenibilidad, me complace compartir los siguientes avances:

- En agosto, **MSCI ESG Ratings elevó nuestra calificación de "BBB" a "A",** destacando los avances logrados en nuestras prácticas de ciberseguridad, políticas de privacidad de datos y mejoras en gobierno corporativo. Esta es la tercera mejora consecutiva en nuestra calificación por parte de MSCI en los últimos tres años.

- El 1º de febrero realizamos una **nueva emisión etiquetada bajo nuestro Programa Global de Notas en Pesos.** Se trató de un bono sustentable a diez años con una tasa de 10.30%, por un monto de 20 mil millones de pesos. Aunque los inversionistas locales siguen siendo el grupo predominante, cerca de un tercio de esta emisión fue colocada con inversionistas internacionales, lo que refleja la confianza global en nuestra estrategia. Los recursos obtenidos han sido destinados a proyectos con impacto ambiental y social, incluyendo la reducción del consumo energético mediante la modernización de nuestra red, así como iniciativas de ampliación de cobertura, verificados con un periodo de retroactividad de 18 meses.

- **Publicamos nuestro Plan de Transición Climática,** que establece una hoja de ruta clara hacia la descarbonización de nuestras operaciones y la adopción de tecnologías más limpias. En 2024, aumentamos el uso de energía renovable a 42%, redujimos nuestras emisiones de Alcance 1 y 2

en 11% respecto al año anterior y en 29% respecto al año base. A pesar del fuerte crecimiento del tráfico en nuestra red, logramos una disminución de nuestra intensidad de carbono de 74% frente al año base

- **Lanzamos el portal "Aprende con Claro",** una iniciativa clave para cerrar la brecha digital mediante el acceso gratuito a contenidos educativos y herramientas tecnológicas. En 2024, nuestros programas de conectividad beneficiaron a más de 1.4 millones de personas en América Latina e involucraron más de 85,000 horas de voluntariado de nuestros colaboradores.

- **Llevamos a cabo una transformación estructural en nuestro modelo de gestión de capital humano con enfoque ASLG,** fortaleciendo la coordinación entre el corporativo y nuestras subsidiarias. Esto permitió compartir mejores prácticas, fomentar una cultura de aprendizaje continuo y consolidar una organización más cohesionada y ágil.

- **Publicamos nuestro primer Reporte de Gobierno Corporativo,** convirtiéndonos en la primera empresa mexicana en presentar un informe de este tipo. Este documento consolida nuestro modelo de gobierno y refleja nuestro compromiso con la ética, la diversidad, la sostenibilidad y la gestión de riesgos, en línea con los más altos estándares internacionales.

- Finalmente, **realizamos por primera vez el ejercicio de Doble Materialidad.** Con la ayuda de herramientas de Inteligencia Artificial logramos identificar con mayor precisión los temas que generan un impacto significativo tanto en nuestra operación como en nuestros grupos de interés. Los resultados confirmaron la relevancia de áreas clave como la estrategia de cero emisiones, la privacidad y seguridad de los datos, la gestión energética y la innovación tecnológica. Este estudio nos brinda una base sólida para seguir dando forma a nuestra estrategia de sostenibilidad, asegurando que nuestras acciones generen valor a largo plazo para la compañía, la sociedad y el medio ambiente.

Quiero agradecer de manera muy especial a todas y todos los colaboradores de América Móvil, cuyo talento, compromiso y profesionalismo hicieron posible cada uno de los logros alcanzados en 2024. Su capacidad para adaptarse, innovar y trabajar en equipo ha sido fundamental para avanzar en nuestros objetivos estratégicos y responder con solidez a los desafíos del entorno. A nuestros inversionistas, clientes y comunidades, les reitero nuestro compromiso de seguir generando valor sostenible, operando con responsabilidad y construyendo una empresa cada vez más fuerte, eficiente e inclusiva. Miramos hacia el futuro con confianza, enfocados en seguir transformando positivamente la vida de millones de personas y en hacer posible un mundo mejor a través de la conectividad y la tecnología.



Daniel Hajj Aboumrad
Director General de América Móvil

HACIENDO POSIBLE
UN MUNDO MEJOR



ODS ABORDADOS 3 4 5 7 8 9 10 11 12 13 15 16 17

OBJETIVOS LIGADOS A LA ESTRATEGIA

Haciendo posible un mundo mejor

GRI (2-22)

PROPÓSITO

En América Móvil, creemos que la conectividad no solo une a las personas, sino que transforma vidas, impulsa el desarrollo económico y sociedades más inclusivas. Nuestro propósito es empoderar a las comunidades mediante el acceso universal a la tecnología, derribando barreras digitales y abriendo oportunidades para millones de personas. Esta convicción guía cada aspecto de nuestra operación, desde la expansión de redes móviles de última generación hasta programas de alfabetización digital y colaboración con actores clave para promover una conectividad inclusiva.

Operamos bajo una visión de largo plazo que integra la sostenibilidad como eje central de nuestro modelo de negocio. Impulsamos la transformación digital de sectores estratégicos mediante tecnologías de punta y beneficiándonos del desarrollo de inteligencia artificial (IA), que no solo mejoran la eficiencia operativa, sino que también habilitan soluciones para enfrentar desafíos ambientales y sociales.

Estas herramientas nos permiten optimizar el uso de recursos, reducir emisiones y contribuir a una infraestructura más resiliente y sostenible.

Nuestro compromiso va más allá de la tecnología: se refleja en una cultura corporativa basada en la ética, la igualdad de oportunidades, la eficiencia y el bienestar de las personas. A través de una gobernanza sólida, un enfoque estratégico en eficiencia energética y una visión centrada en el desarrollo humano, trabajamos para asegurar que cada conexión tenga un impacto positivo en la vida de las personas, el desarrollo en los países donde tenemos presencia y en el futuro del planeta.

Hacer posible un mundo mejor no es solo una aspiración: es la manera en que integramos la innovación, la sostenibilidad y la responsabilidad en cada decisión que tomamos. Porque donde hay conexión, hay desarrollo. Y donde hay desarrollo con propósito, hay transformación sostenible.



Misión, visión y valores

GRI (2-23)

NUESTRA MISIÓN

Brindamos los mejores servicios y experiencia al cliente a través de las más avanzadas soluciones de comunicación, tecnologías de la información y contenido digital para acercar a las personas, acelerar el desarrollo de la región y promover la igualdad de oportunidades entre las personas.

NUESTRA VISIÓN

Consolidarnos como un agente de cambio al proporcionar servicios de conectividad y alta tecnología; preservando nuestro liderazgo en la industria de las telecomunicaciones y reafirmando nuestro compromiso con nuestros grupos de interés para hacer posible un mundo mejor.

NUESTROS VALORES

1 EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Estamos comprometidos a fortalecer la relación con nuestros clientes, quienes son el núcleo de nuestro negocio, promoviendo, escuchando y entendiendo sus necesidades para brindar soluciones que generen la mejor experiencia de servicio y su plena satisfacción.

2 INNOVACIÓN

Promovemos un ambiente de desafío y flexibilidad al cambio, fomentamos el diálogo continuo y la construcción colectiva de nuevas ideas y soluciones que nos permitan ser mejores, asumiendo riesgos de manera consciente y considerando los errores como una oportunidad para aprender.



3 PERSONAS / DESARROLLO HUMANO

Desarrollamos el potencial y honramos la dignidad de las personas en un ambiente de aprendizaje, donde el respeto, la colaboración, el buen desempeño, la diversidad, la igualdad y la inclusión son fundamentales. Promovemos el crecimiento de las personas a través del desafío, la capacitación, la orientación y el empoderamiento en la toma de decisiones.

4 SOSTENIBILIDAD

Nuestro compromiso es ser un agente de cambio que promueva la inclusión, el desarrollo económico y el bienestar en la región, buscando siempre el equilibrio entre los ámbitos económicos, sociales y ambientales de nuestras operaciones. Por lo tanto, estamos comprometidos a mejorar en todos los aspectos para beneficiar a nuestros colaboradores, clientes, proveedores, accionistas y otros grupos de interés.

5 INTEGRIDAD

Cumplimos cabalmente con las leyes, reglamentos y principios éticos que rigen nuestras actividades. Estamos convencidos de que la transparencia y la honestidad generan seguridad y confianza, y también valoramos la congruencia entre lo que decimos y lo que hacemos.

6 EFICIENCIA

Mantener la austeridad en tiempos de prosperidad, para mantener la solidez en tiempos de crisis. Asimismo, cuidamos los activos de nuestra empresa como si fueran nuestros. Optimizamos nuestros procesos controlando nuestros costos y gastos, apegados a los más altos estándares de calidad de la industria.

7 COLABORACIÓN

Fomentamos la participación de todos para contribuir activamente a la realización de nuestros objetivos, aportando perspectivas, así como escuchando y valorando las ideas de los demás. Combinamos nuestro talento, experiencia y habilidades para lograr mejores resultados.

RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

GRI (2-29)

Diálogo estratégico para crear valor compartido

En América Móvil asumimos el compromiso de mantener una relación cercana y transparente con nuestros grupos de interés y las comunidades donde operamos. Promovemos un diálogo abierto y continuo que nos permite identificar sus expectativas, así como las oportunidades y desafíos compartidos, bajo los siguientes criterios:



CONSULTA Y DIÁLOGO:

Facilitamos espacios de escucha activa que nutren nuestro análisis de materialidad y nos permiten anticipar riesgos sociales, regulatorios o reputacionales.

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN:

Compartimos de manera proactiva datos relevantes sobre nuestras operaciones, su desempeño, los factores de riesgo asociados a nuestro negocio y políticas para facilitar la comprensión de nuestro enfoque empresarial.

COLABORACIÓN ESTRATÉGICA:

Establecemos alianzas con actores clave autoridades, industria, sociedad civil, academia para generar soluciones compartidas y mitigar riesgos sistémicos.

COMUNICACIÓN CONTINUA:

Recogemos y analizamos de forma sistemática la retroalimentación de nuestros grupos de interés para fortalecer nuestra estrategia, gestionar riesgos emergentes y ajustar nuestras acciones.

Contamos con lineamientos específicos de relacionamiento, disponibles públicamente en **nuestra plataforma Sostenibilidad 360, que proporcionan una guía clara para la gestión efectiva y coherente de nuestras relaciones institucionales y públicas a nivel regional.** Estos lineamientos son aplicados transversalmente en nuestras operaciones y contribuyen a reducir la exposición a riesgos regulatorios, reputacionales y sociales.

Cada responsable en los países donde operamos reporta mensualmente al área corporativa correspondiente bajo una metodología estandarizada. Este reporte incluye la evaluación de riesgos relacionados con actores clave, niveles de vulnerabilidad y urgencia, así como los respectivos planes de acción para transferir, mitigar o gestionar dichos riesgos. Este sistema estructurado permite una toma de decisiones informada, oportuna y alineada con nuestros valores corporativos.

Todas nuestras interacciones se realizan en estricto cumplimiento de la legislación local, nuestro Código de Ética y los más altos estándares de conducta responsable. Promovemos la inclusión de voces diversas, el respeto por los derechos humanos y la transparencia, respaldados por mecanismos formales como nuestro Portal de Denuncias, el cual garantiza la integridad en nuestras relaciones internas y externas.

En particular, la mejora continua de estos mecanismos de quejas y reclamaciones incluye la perspectiva de nuestros grupos de interés relevantes — incluyendo colaboradores, clientes, comunidades y proveedores—. **A través de diversas interacciones se alimentan procesos internos de revisión y rediseño, asegurando que los mecanismos sigan siendo accesibles, confiables y culturalmente pertinentes para sus usuarios previstos.**

Para más información sobre nuestro relacionamiento con audiencias clave, consulte los Lineamientos con Audiencias de Interés. Para conocer los mecanismos de contacto, los temas abordados y los resultados de nuestras interacciones, consulte la Tabla de Relacionamiento con Audiencias Clave disponible en nuestro micrositio en la sección 360.

PARTICIPACIÓN CON ASOCIACIONES Y CÁMARAS EMPRESARIALES

GRI (2-28)

Durante el año, América Móvil destinó recursos a actividades relacionadas con la representación de intereses, incluyendo monitoreo legislativo y membresías en asociaciones comerciales u organizaciones exentas de impuestos. Estas acciones se realizaron en apego a los principios establecidos en nuestro **Programa de Integridad y Cumplimiento**, el cual prohíbe expresamente las contribuciones políticas. Las cuotas pagadas corresponden exclusivamente a nuestra afiliación a cámaras empresariales e industriales, como ANATEL (Asociación Nacional de Telecomunicaciones) y GSMA (Global System for Mobile Communications Association), así como a otras organizaciones sectoriales en los países donde operamos, con el objetivo de promover el diálogo y la colaboración en temas de interés común para la industria.

➔ Para consultar el detalle de nuestras contribuciones a asociaciones y cámaras empresariales, visite nuestro sitio de Sostenibilidad en la sección 360°.

➔ Para conocer el detalle de las asociaciones y cámaras empresariales con las que mantenemos relación, consulte nuestro sitio de Sostenibilidad en la sección “360° de Sostenibilidad”.



ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

GRI (3-1)

En América Móvil entendemos que identificar los temas más relevantes en sostenibilidad es clave para generar valor a largo plazo. Por ello, de manera periódica (cada 2 años), y durante 2024 realizamos un ejercicio robusto de doble materialidad, considerando los marcos de reporte y agencias calificadoras más reconocidos a nivel global — IFRS, GRI, SASB, CSA de S&P, MSCI y CDP—. Este análisis considera los impactos significativos de nuestras operaciones en la sociedad y el medio ambiente, así como factores laborales y de gobernanza que pueden afectar la creación de valor financiero para la compañía.

Estamos avanzando gradualmente en la adopción de la NIIF S1 y S2 para fortalecer nuestra divulgación de sostenibilidad, trabajando con diferentes áreas para entender riesgos y oportunidades relacionados. Aunque estamos en fases iniciales, nos comprometemos a seguir mejorando y preparándonos para cumplir con las obligaciones previstas para 2025, apoyados en la retroalimentación de expertos y consultores para seguir progresando en nuestra gestión.

Para más información consulta Apéndice A Riesgos y oportunidades al final del presente capítulo.

Para más información sobre los riesgos de cambio climático, consulte el Apéndice B Revelaciones sobre Gobernanza ASLG y Clima al final del presente capítulo.

Objetivo del ejercicio

El objetivo principal del análisis fue identificar los temas materiales más relevantes para América Móvil desde dos perspectivas complementarias:

- **Materialidad de impacto,** enfocada en los efectos significativos de nuestras actividades sobre la sociedad y el entorno.

- **Materialidad financiera,** centrada en los riesgos y oportunidades ASLG que pueden influir en nuestra posición financiera, estrategia y desempeño económico.

Metodología aplicada

El proceso se llevó a cabo considerando a los expertos en la materia dentro de nuestra empresa, así como expertos externos en la materia. El análisis consideró e integró también información pública disponible incluyendo regulaciones obligatorias, iniciativas voluntarias, reportes de la industria, información sobre clientes, competidores, proveedores, entre otros como parte del proceso para asegurar integridad de la información analizada.



Etapas del análisis

Análisis del contexto interno:

1. Se partió de una lista extensa de temas relevantes definidos por SASB para el sector de Tecnología y Comunicaciones.
2. Se consideraron aportaciones del total de las operaciones de América Móvil, siendo las de México, Claro Brasil, Claro Colombia y Grupo A1, las de mayor peso.
3. Se revisaron documentos internos, rankings ASLG (MSCI, S&P CSA), reportes sectoriales y evaluaciones de terceros (Mercer, CDP, GSMA).
4. Se aplicó una ponderación cuantitativa para priorizar temas con base en su relevancia estratégica para la compañía.

Análisis del contexto externo:

1. Se utilizó Inteligencia Artificial para escanear más de 2,000 fuentes externas, incluyendo regulaciones obligatorias, iniciativas voluntarias, reportes de la industria y medios.
2. Se integraron perspectivas de grupos de interés clave: reguladores, clientes, inversionistas, pares, proveedores, medios e iniciativas sectoriales (GSMA ESG Metrics).
3. Se evaluó **la relevancia financiera y el nivel de impacto** de cada tema desde una visión de doble materialidad.

Participación de las partes interesadas:

1. Se incorporaron entrevistas a directivos clave de América Móvil.
2. Se ponderaron opiniones de grupos de interés externos en las geografías representativas.
3. Se integraron insumos derivados del análisis de doble materialidad específico en Grupo A1, conforme con directrices europeas de sostenibilidad (CSRD).

Consolidación de resultados:

1. Se generó una matriz de doble entrada que visualiza la prioridad de cada tema desde una perspectiva interna (empresa) y externa.
2. Se clasificaron los temas como **críticos, prioritarios o relevantes,** con base en su potencial de impacto y riesgo financiero.
3. Se validaron los resultados con la alta dirección de América Móvil.



RESULTADOS DEL ANÁLISIS

GRI (3-2)

Matriz de materialidad con los temas evaluados

Cuadrante superior izquierdo: Relevante comunicar los esfuerzos directamente a cada grupo de interés.

Cuadrante superior derecho: Importante que se desarrolle una estrategia robusta y se comunique externamente.

Cuadrante inferior izquierdo: Temas en los que se debe mantener una adecuada comunicación de la gestión.

Cuadrante inferior derecho: Mantener esfuerzos internos continuos y comunicarlos externamente.

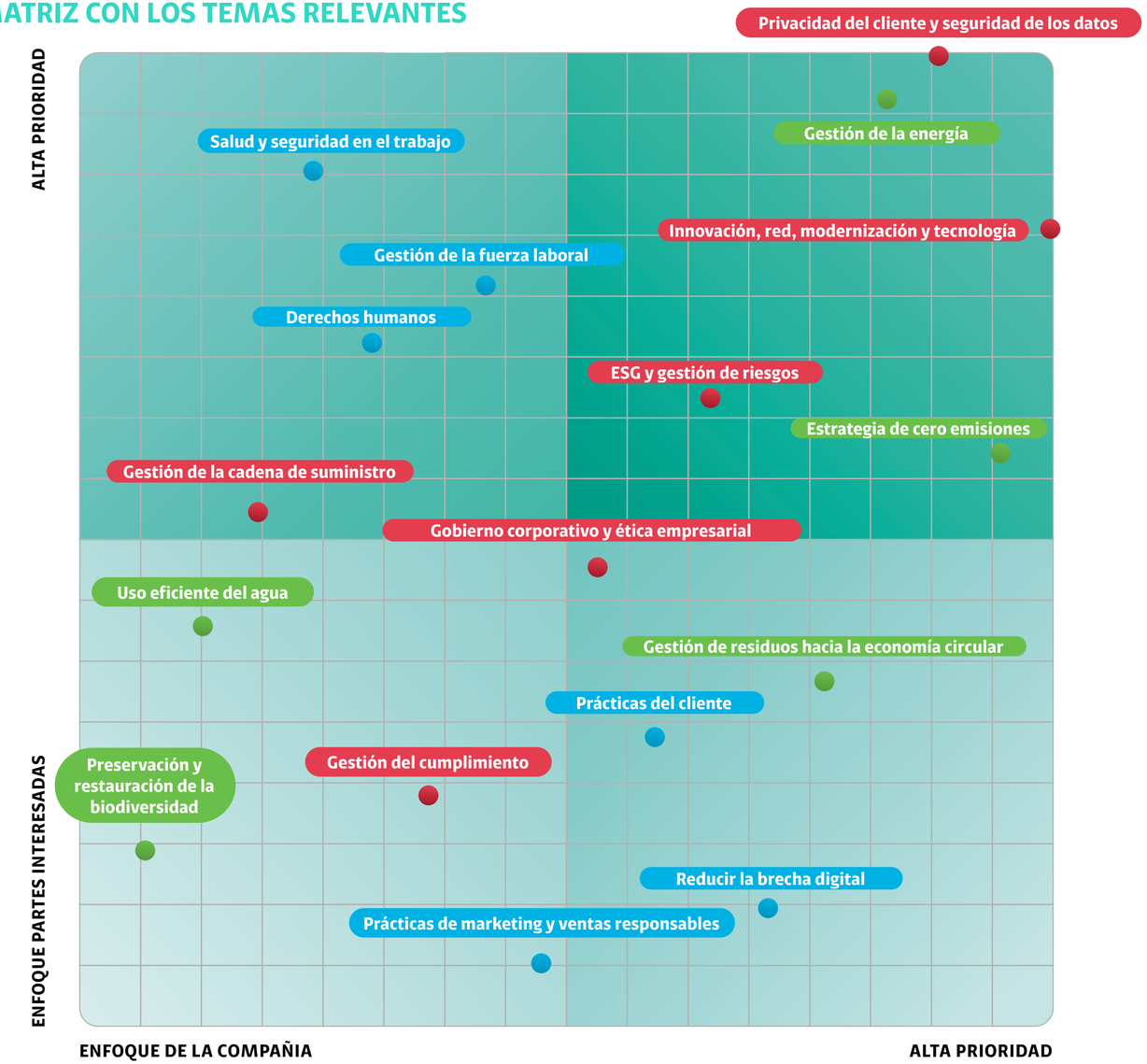
Los temas más relevantes identificados, por su impacto y/o relevancia financiera, incluyen:

- **Privacidad y seguridad de los datos:** tema crítico con alta exposición reputacional y regulatoria. Protege la integridad de los sistemas críticos y la privacidad de los datos, previniendo riesgos operativos, regulatorios y reputacionales. Es clave para mantener la confianza de clientes, usuarios e inversionistas.

- **Innovación tecnológica, red y modernización:** fundamental para mantener competitividad y crecimiento. Impulsa la innovación tecnológica, la transformación digital y la continuidad operativa, habilitando nuevos modelos de negocio y experiencias para clientes y usuarios. Además, plantea desafíos éticos y estratégicos clave para la creación de valor a largo plazo.

- **Gestión energética y estrategia de cero emisiones:** directamente ligados a la resiliencia climática y eficiencia operativa. Impulsa la eficiencia energética y la transición hacia operaciones bajas en carbono, reduciendo riesgos climáticos y operativos. Contribuye al cumplimiento de metas de descarbonización y a una gestión ambiental responsable.

MATRIZ CON LOS TEMAS RELEVANTES



El eje "Y" se compone de los grupos de interés externos y el eje "X "representa la relevancia interna de la compañía.

➔ **Gobernanza corporativa y ética empresarial:** central para la confianza de inversionistas y cumplimiento normativo. Fortalece la confianza de las audiencias clave y mitiga riesgos legales, éticos y reputacionales. Una gobernanza sólida y ética asegura decisiones responsables, transparencia y sostenibilidad a largo plazo.

➔ **Gestión ASLG y de Riesgos:** permite anticipar y responder a riesgos disruptivos con impacto financiero y reputacional. Asegura resiliencia, alinea la gobernanza con expectativas de audiencias clave y fortalece decisiones estratégicas sostenibles.

➔ **Gestión del talento y bienestar laboral:** clave para atraer y retener capacidades en un entorno digital cambiante. Garantiza una fuerza laboral productiva, resiliente y alineada con la transformación digital. Es fundamental para atraer, desarrollar y retener talento en un entorno altamente competitivo.



COMPARATIVO DE TEMAS MATERIALES: EVOLUCIÓN 2022 VS. 2024

El ejercicio de actualización de materialidad realizado en 2024 refleja una evolución significativa respecto al diagnóstico previo de 2022. Esta actualización implicó una reorganización temática, una alineación más clara con marcos internacionales y una integración más estratégica de los temas bajo las dimensiones Ambiental, Social, Laboral y de Gobernanza (ASLG).

Entre **los temas que mantienen continuidad** se encuentran algunos con enfoque renovado y mayor profundidad, como Gestión de residuos hacia una economía circular, Estrategia de cero emisiones, Salud y seguridad ocupacional, Privacidad y ciberseguridad, Derechos humanos, Uso eficiente del agua, y Preservación y restauración de la biodiversidad, los cuales ya estaban presentes en 2022, aunque con distintas denominaciones o alcance temático.

Por otro lado, se **incorporaron nuevos temas materiales** que no figuraban en el ejercicio anterior, tales como:

1. **Gestión ASLG y de riesgos**
2. **Prácticas con clientes**
3. **Impacto social y voluntariado**
4. **Precios responsables, entre otros**
5. **Gobierno corporativo y ética empresarial**
6. **Reducción de la brecha digital**
7. **Gestión del cumplimiento normativo**
8. **Productos y servicios inclusivos**



Estos temas reflejan una sensibilidad creciente hacia la inclusión social, el desarrollo comunitario, la transparencia y la resiliencia empresarial.

A su vez, se **consolidaron o eliminaron** múltiples temas del ejercicio 2022 que ahora se consideran subsumidos en categorías más amplias o dejaron de ser prioritarios para los grupos de interés. Entre los temas que se consolidaron destacan: Modernización de la red, Planes de innovación y diversificación, Evaluaciones de desempeño, Salario igual para trabajos iguales, Ambiente libre de acoso, Libertad de expresión, y Compensación vinculada a ASLG, entre otros. Este ajuste respondió al objetivo de priorizar temas con mayor impacto en el negocio y en la sostenibilidad a largo plazo, manteniendo una narrativa coherente, pragmática y alineada con los desafíos globales actuales.

En suma, esta actualización fortalece la relevancia estratégica de la materialidad, adaptándola a un entorno más complejo, interconectado y con mayores expectativas sociales y regulatorias.

INTEGRACIÓN CON LA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

Los resultados del ejercicio de doble materialidad representaron un insumo fundamental para la actualización de la estrategia de sustentabilidad de la organización. Cada uno de los temas materiales fue vinculado directamente con los pilares estratégicos de la visión ASLG, lo que permite una alineación clara entre las prioridades en materia de sostenibilidad, las expectativas de los grupos de interés y el contexto operativo.

Los temas identificados con alta relevancia — tanto por su impacto en el entorno y las personas como por su posible influencia en el desempeño del negocio — fueron considerados como elementos clave para anticipar desafíos emergentes y generar oportunidades de largo plazo.

Estos temas se integraron a la estrategia por su potencial para fortalecer la resiliencia, impulsar la innovación y consolidar un enfoque de gestión responsable. **La correlación de los temas materiales con los objetivos, metas y enfoque de la estrategia** podrás encontrarlos en el apartado de **ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD: HACER POSIBLE UN MUNDO MEJOR** del presente capítulo.



GESTIÓN DE RIESGOS

GRI (2-12, 2-13, 2-14, 2-23, 3-3)

En América Móvil, la gestión de riesgos es un componente esencial de su modelo de gobierno corporativo y de su desempeño sostenible.

La compañía reconoce que toda actividad empresarial conlleva riesgos inherentes; por ello, ha desarrollado una arquitectura de gestión que permite anticiparse, adaptarse y responder con agilidad a contextos cambiantes, protegiendo su continuidad operativa, reputación y creación de valor.

MODELO DE GOBERNANZA DE RIESGOS

La responsabilidad sobre la administración de riesgos recae en todos los niveles de liderazgo de la organización, incluyendo al Director General y a cada uno de los Directores de operación y Directores de área.

Este modelo distribuido garantiza que los riesgos se identifiquen y gestionen desde el origen, con una visión integral y alineada con los objetivos estratégicos del negocio.

La gestión de riesgos en América Móvil abarca todas las unidades operativas, áreas funcionales y geografías donde la empresa opera, e incluye tanto riesgos operativos de corto y mediano plazo, como riesgos estratégicos que pueden comprometer el cumplimiento de la visión corporativa a largo plazo.



ENFOQUE DUAL Y CATEGORÍAS DE RIESGO

América Móvil aplica un enfoque integral en su gestión de riesgos:

- Por un lado, se identifican y mitigan los riesgos ASLG que pueden impactar la aceptación social, la conformidad regulatoria y la reputación de la compañía.
- Por otro, se detectan los riesgos estratégicos que pueden comprometer la viabilidad del negocio a largo plazo y su posición en el mercado.
- Por último, se gestionan los riesgos financieros que podrían afectar la estabilidad económica y la capacidad de inversión de América Móvil.

Este enfoque considera múltiples categorías de riesgo, entre las que destacan:

- Ciberseguridad y seguridad de la información
- Cumplimiento legal, regulatorio y normativo
- De infraestructura y servicio al cliente
- Riesgos financieros y de corrupción
- Prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo
- Riesgos asociados al cambio climático y la transición energética

Cada categoría de riesgo contempla la implementación de controles, monitoreo constante y revisión periódica de acciones de mitigación. Para más detalles sobre los principales riesgos identificados, puede consultarse el **Apéndice A Riesgos y oportunidades** disponible al final del presente capítulo.

Para más información sobre los riesgos de cambio climático, consulte el **Apéndice B Revelaciones sobre Gobernanza ASLG y Clima** al final del presente capítulo.

PROCESO DE IDENTIFICACIÓN Y REPORTE

El ejercicio de doble materialidad es una pieza clave en el proceso, donde se analizan los impactos económicos, sociales y ambientales para determinar su relevancia en la gestión de riesgos y oportunidades.

Los equipos directivos tienen la responsabilidad continua de identificar, analizar y mitigar los riesgos dentro de sus respectivas áreas. Cada director de área debe recopilar y consolidar la información clave sobre los riesgos más relevantes y comunicarla al Director General, asegurando así una trazabilidad clara y oportuna para facilitar la toma de decisiones.

Este enfoque permite ajustar la estrategia corporativa frente a riesgos emergentes, promoviendo una respuesta más rápida y fortaleciendo la capacidad de resiliencia de la organización.

BENEFICIOS DEL MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS

La arquitectura de riesgos de América Móvil ofrece beneficios tangibles que refuerzan su desempeño organizacional:

- Permite **recalibrar la estrategia** corporativa con base en el análisis de riesgos.
- **Reduce costos** y vulnerabilidades operativas mediante la detección temprana y gestión efectiva de riesgos.
- **Aumenta la confianza** de accionistas, inversionistas y otros grupos de interés.
- Mejora la preparación ante **riesgos y oportunidades futuras.**
- Fomenta una cultura de **aprendizaje continuo y mejora del desempeño empresarial.**

Para más información, consulte **el Apéndice A.** Riesgos y oportunidades, donde se detallan las categorías y principales factores de riesgo que monitorea la compañía, incluyendo los relacionados con derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y ética empresarial.



En América Móvil, la gestión de riesgos es un componente esencial de nuestra estrategia corporativa y un reflejo del compromiso con la sostenibilidad, la integridad y la continuidad del negocio.

GOBERNANZA DE LA SOSTENIBILIDAD

GRI (2-9, 2-10, 2-12)

En América Móvil, la sostenibilidad se gestiona desde el más alto nivel de la organización, como un principio estratégico que guía la toma de decisiones y refuerza nuestro compromiso con la creación de valor sostenible a largo plazo. Para ello, la Empresa ha establecido una estructura de gobernanza robusta y funcional, orientada a integrar los temas ambientales, sociales, laborales y de gobernanza (ASLG) en todas las áreas del negocio.



LIDERAZGO ESTRATÉGICO Y SUPERVISIÓN

El Comité Corporativo de Sostenibilidad, presidido por el Director General y conformado por miembros de la alta dirección, es el órgano responsable de definir y supervisar la implementación de la estrategia de sostenibilidad. Este comité trabaja en estrecha coordinación con el **Consejo de Administración,** a través del **Comité de Auditoría y Prácticas Societarias,** asegurando así una adecuada supervisión, trazabilidad y alineación con los objetivos estratégicos de la compañía.

Entre sus funciones clave se encuentran:

- Supervisar la implementación de la estrategia de sostenibilidad en todas las unidades de negocio.
- Dirigir y actualizar el análisis de **doble materialidad,** identificando los impactos relevantes del negocio y los riesgos y oportunidades ASLG.
- Establecer metas e indicadores de desempeño a corto y largo plazo en temas ambientales, laborales, sociales y de gobierno corporativo.
- Coordinar el trabajo de los **Comités Locales de Sostenibilidad** que promueve la adopción de buenas prácticas operativas y ambientales a nivel regional.
- Colaborar con el **Grupo de Trabajo de Energía y Emisiones** que lidera la estrategia de descarbonización de la empresa.

La estrategia corporativa de cambio climático, liderada por el Grupo de Trabajo de Energía y Emisiones bajo la dirección del Director de Operaciones Móviles abarca la gestión de emisiones, consumo energético, uso de combustibles y colaboración en la cadena de valor. Su implementación se coordina mediante Grupos de Trabajo locales, promoviendo buenas prácticas operativas y ambientales.

Los avances son evaluados periódicamente por los comités responsables, fortaleciendo el control interno y la mejora continua.

Este modelo permite asegurar que la sostenibilidad se integre de manera transversal en la operación diaria, bajo principios de ética, transparencia e innovación. Además, las decisiones estratégicas son apoyadas por equipos técnicos especializados que diseñan, ejecutan y monitorean iniciativas clave en materia de cambio climático, eficiencia energética, salud y seguridad, y desempeño social.

Para más información sobre Gobernanza y la Gobernanza de la Sostenibilidad en América Móvil, consulte nuestro Documento de Gobierno Corporativo disponible en el sitio de sostenibilidad.

Si desea conocer más sobre la gobernanza climática, puede revisar el Apéndice sobre Gobernanza ASLG y Clima al final de este capítulo.



COMPROMISO GLOBAL Y TRANSPARENCIA

En línea con nuestra adhesión a principios y acuerdos internacionales como **el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el Acuerdo de París, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Ambición Empresarial de las Naciones Unidas para el 1.5°C,** entre otras, la gobernanza de sostenibilidad de América Móvil se orienta a gestionar riesgos climáticos, promover la economía baja en carbono y asegurar una operación responsable en todos los mercados donde operamos.

INFORMACIÓN ASEGURADA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Como parte del compromiso con la transparencia, los principales indicadores asociados a nuestros compromisos como emisiones de GEI, consumo de energía y su origen, gestión de residuos, salud y seguridad, brechas salariales por género, ciberseguridad y diversidad son asegurados por terceros independientes. Este proceso refuerza la confianza de nuestros grupos de interés y contribuye al cumplimiento riguroso de **marcos de reporte como GRI, MSCI, CSA de S&P, entre otros.**

En América Móvil, la gestión de riesgos es un componente esencial de nuestra estrategia corporativa y un reflejo del compromiso con la sostenibilidad, la integridad y la continuidad del negocio.



COLABORACIONES GLOBALES Y RECONOCIMIENTOS EN SOSTENIBILIDAD

Como parte de nuestro compromiso global con la acción climática y la sostenibilidad, participamos activamente en la **GSMA (Asociación del Sistema Global para las Comunicaciones Móviles),** la organización que representa los intereses de los operadores móviles y del ecosistema móvil a nivel mundial. América Móvil forma parte de varios grupos de trabajo de la GSMA enfocados en impulsar la transformación sostenible del sector de las telecomunicaciones. Estos grupos promueven la colaboración entre sus miembros para avanzar colectivamente hacia objetivos comunes, incluyendo **la meta de alcanzar emisiones netas cero en toda la industria para el año 2050.**

➔ Grupo de Trabajo de Acción Climática:

Participamos en la elaboración de una guía sectorial para establecer objetivos basados en ciencia (SBT, por sus siglas en inglés), dirigida a empresas del sector de Tecnologías de la Información y la Comunicación (ICT, por sus siglas en inglés), que orienta la definición de trayectorias de descarbonización en el sector.

➔ Grupo de Trabajo sobre Alcance 3:

Contribuimos al desarrollo de un documento sectorial que identifica las categorías más relevantes de emisiones de alcance 3 para la industria móvil, integrando distintas metodologías para su cuantificación, así como un análisis de sus ventajas y limitaciones.

➔ Grupo de Trabajo sobre Economía Circular:

Participamos en la identificación de desafíos clave asociados con la transición de un modelo económico lineal a uno circular en el sector, mapeando a los actores estratégicos y sus roles, promoviendo el intercambio de ideas sobre cómo iniciar esta transición y desarrollando encuestas para comprender mejor el contexto operativo y normativo actual.



➔ Grupo de Trabajo sobre Biodiversidad:

Dado el impacto potencial que la industria puede tener sobre la biodiversidad a lo largo de su cadena de valor, contribuimos al desarrollo de lineamientos y consideraciones sectoriales orientadas a su gestión y mitigación.

➔ Grupo de Trabajo sobre Reporte ASG:

Participamos en la definición de un conjunto armonizado de métricas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), en colaboración con operadores móviles, organismos de normalización, organizaciones intergubernamentales, inversionistas y expertos del sector, entre otros.

A través de estos espacios, promovemos el intercambio de mejores prácticas en acción climática entre operadores, impulsamos que proveedores del sector telecomunicaciones reporten sus emisiones y establezcan metas ambiciosas de reducción, y fortalecemos el liderazgo intelectual mediante la generación de conocimiento sobre cómo las tecnologías móviles pueden contribuir a la mitigación y adaptación al cambio climático.

En 2024, **MSCI ESG Ratings** elevó nuestra calificación de **“BBB” a “A”**, reconociendo los avances sostenidos en nuestras prácticas de ciberseguridad, la robustez de nuestras políticas de privacidad de datos y el fortalecimiento de nuestro gobierno corporativo. Esta mejora representa el tercer incremento consecutivo en nuestra evaluación por parte de MSCI en los últimos tres años.

Asimismo, por quinto año consecutivo, formamos parte del índice **DJSI MILA Alianza del Pacífico** y, adicionalmente, mantenemos nuestra inclusión en los índices **S&P/BMV Total ASG México y FTSE4Good,** reflejo del compromiso continuo con la sostenibilidad y el desempeño ambiental, social y de gobernanza.

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD:

HACER POSIBLE UN MUNDO MEJOR

GRI (2-25, 2-26)

Derivado de la actualización del análisis de doble materialidad, América Móvil cuenta con objetivos integrados en su estrategia que abordan temáticas clave como la reducción de emisiones, la protección de la privacidad de datos y el cierre de la brecha digital. Estos temas reflejan nuestra capacidad de responder a los impactos y oportunidades identificados en dicho ejercicio, fortaleciendo nuestra visión de sostenibilidad con un enfoque de negocio. Para 2025, se anticipan ajustes en estos objetivos, permitiendo priorizar otros temas emergentes que surjan del ejercicio, y así mantener nuestra estrategia alineada con las expectativas y riesgos del entorno.

Bajo el propósito **“Hacer posible un mundo mejor”**, América Móvil articula su estrategia de sostenibilidad en torno a cuatro compromisos centrales:

1 MINIMIZAR SU HUELLA AMBIENTAL

➔ A través de acciones para la eficiencia energética, la reducción de emisiones y la gestión responsable de residuos.

2 CUIDAR AL TALENTO HUMANO

➔ Que forma parte de la Empresa, promoviendo entornos laborales seguros, diversos e incluyentes.

3 IMPULSAR EL DESARROLLO ECONÓMICO Y HUMANO

➔ Mediante la conectividad y la inclusión digital, generando valor compartido en las comunidades donde opera.

4 HONRAR LA CONFIANZA DE SUS GRUPOS DE INTERÉS

➔ **Cumpliendo con** la legislación aplicable y guiando sus acciones bajo un marco ético sólido, con altos estándares de integridad y transparencia.

OBJETIVOS Y METAS

Compromisos que guían la contribución de América Móvil a un mundo más sostenible

América Móvil alinea su estrategia de sostenibilidad con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UNGC) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), mediante un enfoque integrado que permite medir y mejorar el desempeño ambiental, social, laboral y de gobernanza (ASLG) en todas sus operaciones. A través de metas concretas y medibles, la compañía refuerza la rendición de cuentas, promueve una gestión proactiva del riesgo y fomenta la mejora continua.

Los compromisos estratégicos se agrupan en cuatro ejes prioritarios que reflejan su visión de impacto sostenible:

- ➔ **Mejor Planeta**
- ➔ **Mejor Lugar de Trabajo**
- ➔ **Mejor Sociedad**
- ➔ **Mejor Entorno Empresarial**

A continuación, se presentan los principales objetivos, avances registrados y metas a futuro.



MEJOR PLANETA

Reducir nuestra huella ambiental y liderar la transición hacia operaciones bajas en carbono.

OBJETIVO	2024	CONTRIBUCIÓN TEMA MATERIAL	ODS RELACIONADO
Emisiones netas cero para 2050 tomando como año base 2019.	–	Estrategia cero emisiones	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA; 13 ACCIÓN POR EL CLIMA
Reducir en un 52% nuestras emisiones absolutas de GEI de alcance 1 y 2 para 2030 con respecto al año base 2019.	**Reducción del 29% en emisiones absolutas de alcance 1 y 2 vs línea base del 2019**	Estrategia cero emisiones	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE; 13 ACCIÓN POR EL CLIMA
Reducir en un 14% nuestras emisiones absolutas de GEI de alcance 3* para 2030 con respecto al año base 2019.	**Reducción del 17% en emisiones absolutas de alcance 3 vs línea base del 2019**	Estrategia cero emisiones	13 ACCIÓN POR EL CLIMA

* La categoría de inversiones del Alcance 3 se excluyó tras la adquisición de Claro VTR, ya que estos datos corresponden a la operación consolidada de la empresa.

MEJOR SOCIEDAD[1]

Promover la inclusión digital, los derechos humanos y el acceso equitativo a oportunidades.

OBJETIVO	2024	CONTRIBUCIÓN TEMA MATERIAL	ODS RELACIONADO
Cero tolerancia a las violaciones de derechos humanos en nuestras operaciones y cadena de suministro.	Durante el periodo reportado, no se registraron **violaciones materiales**[2] a los derechos humanos en nuestras operaciones ni en la cadena de suministro.	• Derechos Humanos • Gestión sostenible en cadena de suministro • Programa de Integridad y cumplimiento	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO; 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES; 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS; 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
Incrementar la formación en habilidades digitales básicas que permitan a los usuarios comunicarse y acceder a servicios públicos, comerciales y financieros en línea.	Registramos **189,074 usuarios** en habilidades digitales básicas.	• Reducción de la brecha digital • Inclusión social	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD; 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
Incrementar la formación en competencias digitales sobre empleabilidad y emprendimiento.	Registramos **46,220 usuarios** en competencias digitales para empleabilidad y emprendimiento.	• Reducción de la brecha digital • Inclusión social	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD; 5 IGUALDAD DE GÉNERO; 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
Incrementar la formación de profesiones técnicas y habilidades digitales avanzadas.	Registramos **218 usuarios** en formación en profesiones técnicas y habilidades digitales avanzadas.	• Reducción de la brecha digital • Inclusión social	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD; 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
Incrementar la formación en habilidades digitales y en seguridad en línea para niños y adolescentes.	Registramos **3,051 usuarios** en formación en habilidades digitales y en seguridad en línea para niños y adolescentes.	• Reducción de la brecha digital • Inclusión social	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD; 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

1 A partir del 2024 todas las actividades en materia de impacto social de partes relacionadas de America Movil (no consolidadas) serán reportadas de manera individual. El presente informe únicamente incluye iniciativas de America Movil y sus subsidiarias

2 Sobre todas aquellas denuncias sobre violaciones a derechos humanos presentadas a través de nuestro portal de denuncias, determinadas como una violación a nuestro programa de integridad y cumplimiento, se implementaron medidas diciplinarias.

MEJOR LUGAR DE TRABAJO

Fomentar entornos seguros, inclusivos, productivos y orientados al desarrollo humano.

OBJETIVO	2024	CONTRIBUCIÓN TEMA MATERIAL	ODS RELACIONADO
Cero fatalidades en nuestra fuerza laboral y contratistas.[1]	**Experimentamos 7 fallecimientos en 2024**	• Salud y seguridad ocupacional • Gestión de la fuerza laboral • Gestión de la cadena de suministro	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
Certificar el 100% de nuestras subsidiarias en Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO45001) para 2025.	**23 operaciones cuentan con certificación** en seguridad y salud en el trabajo ISO 45001.	• Salud y seguridad ocupacional	3 SALUD Y BIENESTAR; 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
Evaluar al 100% de los niveles gerenciales[2] **mediante evaluaciones 360 cada 3 años.**	**En 2024 tenemos un avance del 88.7% hacia la finalización** de la evaluación de los niveles gerenciales para 2025.	• Gestión de la fuerza laboral	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
Evaluar al 98% de nuestra fuerza laboral con evaluaciones de desempeño para 2030[3]**.**	**84% de nuestra fuerza laboral** fue evaluada mediante evaluaciones de desempeño.	• Gestión de la fuerza laboral	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
Mejorar en un 1% el resultado de la encuesta de clima laboral, con una tasa de participación superior al 90% (cada 2 años).	Un **incremento del 1.87 %** en comparación con la medición anterior[4].	• Gestión de la fuerza laboral	5 IGUALDAD DE GÉNERO; 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

1 Ver nota detallada sobre fatalidades y acciones correctivas en la sección “Salud y Seguridad”.

2 En 2024 se ajustó la definición del objetivo, dado que la medición considera principalmente al personal con funciones de liderazgo a nivel gerencial.

3 Aplicación de evaluaciones individuales de desempeño como parte del proceso de gestión y desarrollo del talento.

4 Para más información sobre los avances en materia de clima laboral, consulte el Capítulo Haciendo Posible un Mejor Lugar de Trabajo, específicamente el apartado correspondiente a la Encuesta de Clima Laboral.

MEJOR ENTORNO EMPRESARIAL

Asegurar una cultura ética, transparente y centrada en la confianza de nuestros grupos de interés.

OBJETIVO	2024	CONTRIBUCIÓN TEMA MATERIAL	ODS RELACIONADO
Cero tolerancia a las prácticas de corrupción dentro de la compañía y cadena de suministro.	Durante el periodo reportado, **no se registraron prácticas de corrupción** en nuestras operaciones.	• Gestión del cumplimiento normativo (compliance)	16
Evaluar al 100% de nuestros socios comerciales activos para 2025.	En 2024 se iniciaron **1,403 evaluaciones** con nuestro protocolo de debida diligencia de las cuales **674 fueron concluidas.**	• Gestión de la cadena de suministro • Gestión ESG y de riesgos	12, 16
Certificar al 100% de nuestras operaciones en ISO 27001 para 2025.	**98% de nuestros Data Centers** están certificados con la ISO 27001[1].	• Privacidad del cliente y ciberseguridad • Gestión ESG y de riesgos	9, 16
Capacitar al 100% de nuestros socios comerciales en ética y anticorrupción, y 50% en huella ambiental para 2025. *	**Se capacitaron, 1,679 socios comerciales en el Código de Ética, 1,103 en Prevención de Lavado de Dinero, 1,307 en Anticorrupción[2], 1,035 en Protección de Datos Personales, 1,040 en Seguridad de la Información y 1,150 en Sostenibilidad Empresarial.**	• Gobierno corporativo y ética • Gestión ESG y de riesgos	12, 16
Incrementar constantemente el Net Promoter Score (NPS) en comparación con años anteriores en todas las marcas y segmentos.	**El Net Promoter Score (NPS) disminuyó un 4.5 % en comparación con 2023[3].**	• Experiencia del cliente	9
Contar con tres mujeres en el Consejo de Administración para el año 2025[4].	3 mujeres en Consejo **(21 % de representación femenina en el Consejo de Administración).**	• Inclusión social • Gobierno corporativo y ética empresarial	5, 16

Para mayor información sobre el avance de nuestro proceso de debida diligencia para terceros, consulte nuestro capítulo Haciendo Posible un Entorno Empresarial

1 Registramos el 98% de nuestros data centers certificados en la ISO 27001
2 Las cifras incluyen cursos de anticorrupción y lavado de dinero. La plataforma Aliados Capacítate Carso está en proceso de reestructuración tecnológica, lo cual ha limitado temporalmente la disponibilidad completa de datos.
3 Para mayor información sobre el impacto de este objetivo, consulte el capítulo “Haciendo Posible un Mejor Entorno de Negocios”, en la sección correspondiente a la gestión de valor al cliente y canales digitales.
4 El objetivo de contar con tres mujeres en el Consejo de Administración para 2025 ya ha sido alcanzado. Por ello, a partir del 2025, se establece una nueva meta: alcanzar una representación femenina del 30% en el Consejo para 2028. Al 14 de mayo de 2025, el Consejo de Administración de América Móvil se conforma por 15 integrantes, de los cuales el 27% son mujeres, tras la incorporación de una nueva consejera en dicha sesión.

CULTURA

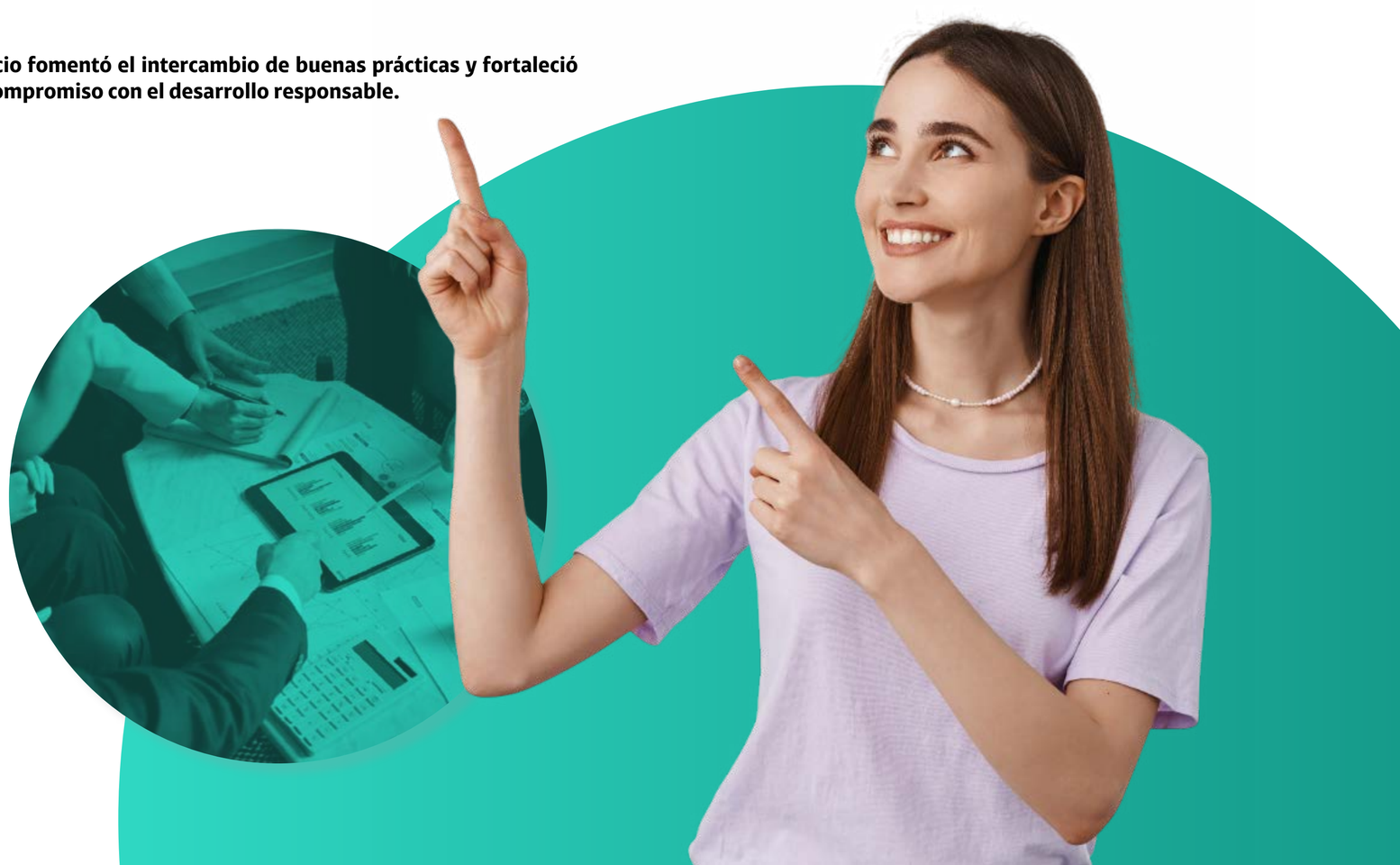
DE CRECIMIENTO SOSTENIBLE

En América Móvil fomentamos una cultura de crecimiento sostenible que combina acciones concretas con la consolidación de la formación, la transparencia y el cumplimiento. Nuestro **Micrositio de ASLG** sigue siendo una herramienta esencial para la divulgación y la rendición de cuentas, actualizándose anualmente con información relevante en materia ambiental, social, laboral y de gobernanza.

Durante 2024, se realizaron mejoras a nuestro Portal de Cumplimiento, donde destaca el inicio del proceso de integración con las plataformas responsables del registro, contratación y pago a terceros. Esta integración garantiza que los principios de nuestro Programa de integridad y cumplimiento se reflejen en los documentos normativos que regulan nuestras relaciones comerciales. Además, incorporamos funcionalidades automatizadas para gestionar políticas clave como Regalos, Patrocinios, Donaciones y Conflictos de Interés, mejorando la trazabilidad, el control y la eficiencia operativa.

Impulsar la capacitación en temas estratégicos sigue siendo una prioridad. En 2024 lanzamos el curso **"Introducción a la Sostenibilidad Empresarial",** alcanzando una participación del **84.7 % de nuestros colaboradores.** Paralelamente, celebramos nuestra **5° edición de la Semana de la Sostenibilidad,** en la que más de **600 directores y gerentes** abordaron temas como **ética y transparencia, ciberseguridad, igualdad salarial, salud y seguridad laboral y brecha digital.**

Este espacio fomentó el intercambio de buenas prácticas y fortaleció nuestro compromiso con el desarrollo responsable.



FINANCIAMIENTO SOSTENIBLE

GRI (203-1, 305-5)

En línea con su Estrategia de Sostenibilidad y con el compromiso de vincular sus objetivos financieros con criterios ambientales y sociales, América Móvil ha fortalecido su enfoque de financiamiento sostenible mediante la implementación de un **Marco de Financiamiento Sostenible (2022).**

Este instrumento permite la emisión de bonos verdes, sociales y de sostenibilidad, asegurando que los recursos captados se destinen exclusivamente a proyectos con alto impacto positivo en dos de sus pilares estratégicos: **cuidar el planeta y desarrollar una mejor sociedad.**

Durante 2024, la compañía emitió un **bono sostenible por $20,000 millones de pesos mexicanos,** cuyos recursos fueron asignados a proyectos elegibles en eficiencia energética y acceso a servicios esenciales, con aseguración independiente conforme a su marco y a estándares internacionales como **los Principios de Bonos Verdes y Sociales (ICMA) y los Principios de Préstamos Verdes (LMA). La emisión fue calificada AAA por agencias como S&P, Fitch y Moody's.**

Este instrumento ha permitido financiar en las operaciones de Grupo A1 Austria, Colombia, y Centroamérica durante el periodo del mes agosto del 2022 al mes de enero 2024.

Proyectos verdes, enfocados en la reducción de la huella ambiental.
Entre ellos destacan:

1. La transición de redes legadas a fibra óptica hasta el hogar (FTTH), tecnología que incrementa la eficiencia energética y reduce las emisiones de GEI.

2. La modernización de redes móviles para acelerar la adopción de tecnología 5G, la cual mejora la eficiencia energética por gigabyte transmitido.

3. Inversiones en eficiencia energética, como la implementación de soluciones de refrigeración eficiente, equipos de bajo consumo y la optimización del uso energético en horarios de baja demanda.

Proyectos sociales, dirigidos a reducir la brecha digital mediante:

1. La expansión de redes móviles y fijas en comunidades rurales y desatendidas, especialmente en Colombia y Centroamérica.

2. Programas para promover la adopción de tecnologías digitales en grupos vulnerables, incluyendo mujeres, personas con discapacidad y comunidades indígenas.

3. Iniciativas de formación en habilidades digitales y empleabilidad, diseñadas para fomentar la inclusión socioeconómica.

Como resultado de este financiamiento sostenible, en 2023:

Se logró una **reducción de 119,839 toneladas de CO^2e** en las operaciones en el Grupo A1 y Colombia, al comparar las emisiones entre 2021 al 2023 (alcance 1 y 2).

Más de 10,766 personas en comunidades previamente no conectadas obtuvieron acceso a servicios digitales, lo que contribuyó a la equidad social y al desarrollo económico inclusivo.

La implementación de este enfoque se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y responde a los estándares internacionales sobre gestión y reporte de la sostenibilidad. Asimismo, refuerza la gobernanza en sostenibilidad de América Móvil, al contar con aseguramiento limitado externo y una gestión sistemática de riesgos ambientales y sociales.

Este modelo de financiamiento refleja el compromiso de la compañía con la generación de valor compartido, demostrando que el desempeño financiero y la sostenibilidad pueden y deben avanzar de manera integrada.



Haciendo posible

UN MUNDO MEJOR EN CIFRAS

29%

De reducción de emisiones de Alcance 1 y 2 en comparación con el año base.

84%

De nuestra fuerza laboral con evaluaciones de desempeño.

77%

DEL TOTAL DE LAS OPERACIONES

Cuentan con certificación de seguridad y salud en el trabajo ISO 45001 o equivalente.

84.7%

De participación de nuestros colaboradores en el curso "Introducción a la Sostenibilidad Empresarial"

CERO

Violaciones materiales a los derechos humanos en nuestras operaciones y cadena de suministro

185,776 USUARIOS

Registrados en programas para el fortalecimiento de habilidades digitales básicas.

91%

De nuestros Data Centers cuentan con certificación de gestión de la seguridad de la información ISO 27001.

APÉNDICES

- **Apéndice A |** Listado de riesgos
- **Apéndice B |** Revelaciones sobre gobernanza ASLG y Clima
- **Apéndice C |** Contribución a Objetivos de Desarrollo Sostenible
- **Apéndice D |** Contribución a los Principios de Pacto Mundial de las Naciones Unidas



HACIENDO POSIBLE
UN MEJOR PLANETA



ODS ABORDADOS 7 9 11 12 13 15

OBJETIVOS LIGADOS A LA ESTRATEGIA

Haciendo posible un mejor planeta

GESTIÓN AMBIENTAL

América Móvil está comprometida con la sostenibilidad en todas nuestras operaciones, abarcando no solo la gestión ambiental, sino también el cumplimiento normativo, el desarrollo sostenible, la transparencia y la responsabilidad, dicho compromiso está plasmado en **nuestra Política Ambiental.**

La Política Ambiental de América Móvil tiene como objetivo principal establecer principios y lineamientos que guían nuestras operaciones en el ámbito ambiental. Nos comprometemos a crear un **marco normativo** que canalice todos nuestros esfuerzos diarios hacia una **gestión eficiente y responsable del medio ambiente.** Buscamos no solo la **conservación de recursos,** sino también fomentar **la educación ambiental** y la consciencia sobre nuestra huella ecológica entre todos nuestros grupos de interés, definiendo **objetivos claros** a corto, mediano y largo plazo.



Esta política está diseñada para que tanto empleados como los terceros relacionados con la compañía conozcan, comprendan y apliquen los principios y valores que en ella se establecen, **garantizando una gestión ambiental** coherente y efectiva en todas nuestras operaciones.

Contribuimos activamente a los objetivos del Acuerdo de París y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por la ONU. Evaluamos de manera continua otros compromisos ambientales internacionales, con el propósito de **contribuir a la mitigación del cambio climático** mediante políticas que fomenten la inversión en **fuentes de energía más limpias** y el aumento en la eficiencia energética.

América Móvil también establece lineamientos generales para conducir nuestros procesos de toma de decisiones conforme a prácticas eficientes y de conservación de recursos. A través de la gestión de recursos y suministro responsable, energía, productos químicos y sustancias peligrosas, **agua, biodiversidad, residuos y la economía circular, entre otros.** Estas directrices se integran en nuestra estrategia ambiental, promoviendo acciones que **minimicen nuestro impacto en el entorno y fomenten la sostenibilidad a lo largo de toda nuestra cadena de valor.**

Hemos desarrollado un sistema corporativo diseñado para consolidar la información sobre las iniciativas y proyectos ambientales **del Grupo denominado FRIDA.** Este sistema, facilita la **centralización de datos sobre eficiencia energética, reducción de residuos y descarbonización.**

Adicionalmente, monitoreamos nuestro desempeño ambiental a través de un nuevo **sistema de medición de huella de Carbono (UL360),** implementado este 2024, que se actualiza anualmente, incorporando **Indicadores Clave de Desempeño (KPI)** alineados con las mejores prácticas internacionales.

Reiteramos nuestro firme **compromiso de rendir cuentas** a nuestros grupos de interés a través del **Informe Anual de Sostenibilidad y** el Plan de Transición Climática en donde compartimos nuestro desempeño ambiental y los indicadores que reflejan nuestro progreso. Los resultados son auditados por un tercero, para asegurar el cumplimiento normativo y mejorar la transparencia en la presentación de nuestra huella ambiental.

Bajo un enfoque de prevención de riesgos y continuidad de negocio, todos los empleados y terceros vinculados a nuestra operación adoptan **la Política Ambiental y las normativas ambientales locales vigentes.** Este compromiso incluye la promoción de prácticas orientadas a reducir **nuestra huella ecológica,** la colaboración activa con proveedores para garantizar el cumplimiento de estándares equivalentes, y la divulgación transparente de información ambiental, en particular de nuestros indicadores clave. Estas acciones no solo contribuyen a mitigar los impactos negativos en el medio ambiente, sino que también fortalecen una cultura de responsabilidad compartida a lo largo de toda nuestra cadena de valor.

DA CLICK AQUÍ SI DESEAS SABER MÁS SOBRE NUESTRA POLÍTICA AMBIENTAL EN LA SECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD 360°, BAJO LA LETRA “E” DE MEDIO AMBIENTE.

Nuestras principales operaciones, donde se genera 80% de nuestros ingresos

cuentan con certificaciones de gestión ambiental y/o energética



Gobernanza y estrategia de descarbonización

GOBERNANZA

GRI (2-9, 2-23)

El Consejo de Administración, a través del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias supervisa la estrategia, los controles internos, cumplimiento y la información relacionada con temas de sostenibilidad y cambio climático, que reporta de manera regular en las sesiones el **Director de Sostenibilidad** y el **Grupo de Trabajo de Energía y Emisiones.** Este grupo, bajo el liderazgo del **Director de Operaciones Móviles,** coordina las acciones operativas y tácticas necesarias para cumplir con las metas climáticas: **una reducción del 52% en las emisiones absolutas de los Alcances 1 y 2, así como un 14% en las emisiones absolutas de Alcance 3 para 2030,** en comparación con los niveles de 2019 aprobadas por la iniciativa **Objetivos Basados en Ciencia (SBTi por sus siglas en inglés).**

El Grupo **de Trabajo de Energía y Emisiones reporta al Comité de Sostenibilidad. Opera a nivel corporativo y en cada subsidiaria,** enfocándose en identificar y aprovechar oportunidades que contribuyan a la mejora continua en la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Entre sus responsabilidades, destacan:

- **Redactar y actualizar** los lineamientos de reporte de Gases de Efecto Invernadero para su uso por las subsidiarias.
- **Informar anualmente la Huella de Carbono** de la empresa y sus subsidiarias.
- **Monitorear el inventario de emisiones** de Gases de Efecto Invernadero.
- Promover la colaboración y **el intercambio** de mejores prácticas entre las subsidiarias.
- Colaborar en la **elaboración del Informe Anual de Sostenibilidad.**
- **Apoyar las auditorías internas y externas** anuales del inventario de GEI y sus KPI's.
- **Explorar e implementar** sistemas para el seguimiento de datos relacionados con la Huella de Carbono.
- **Supervisar iniciativas de eficiencia energética,** reducción de residuos, economía circular, emisiones fugitivas y transporte.
- Realizar llamadas mensuales, a nivel corporativo y local para **compartir actualizaciones, mejores prácticas y conocimientos** entre subsidiarias.



Para alinear los esfuerzos de todas las operaciones y lograr nuestro objetivo de descarbonización, el líder del Grupo de Trabajo de Energía y Emisiones realiza reuniones trimestrales con el equipo directivo de cada subsidiaria para evaluar el avance hacia las metas específicas de cada operación.

El equipo operativo del Grupo de Trabajo de Energía y Emisiones **lleva a cabo de manera regular reuniones que se centran en iniciativas específicas,** como la compra de energía y las estrategias de descarbonización, entre otras.

Estas sesiones son una excelente oportunidad para intercambiar mejores prácticas y fomentar un ambiente de aprendizaje continuo entre nuestras subsidiarias.



Nuestras metas climáticas

- *Reducción del **52%** en las emisiones absolutas de los Alcances 1 y 2*
- *Reducción de un **14%** en las emisiones absolutas de Alcance 3 para 2030*

Estrategia de descarbonización

GRI (2-25)

Estamos comprometidos a operar con el mínimo impacto ambiental y a contribuir al bienestar de las comunidades en las que tenemos presencia.



Nuestra estrategia para alcanzar nuestros objetivos de reducción de emisiones se describe a continuación:

TRAYECTORIA HACIA CERO EMISIONES			
ALCANCE 1	**COMBUSTIÓN ESTACIONARIA:** • Optimización del consumo de combustible en motogeneradores instalados en sitios celulares mediante conexión a red, sistemas híbridos o migración a energías totalmente renovables. • Implementación de retardo inteligente en el arranque de motogeneradores.		**FLOTA VEHICULAR:** • Migrar a combustibles ecológicos como el bioetanol, cuando y donde sea posible. • Evaluando la migración de nuestra flota propia a una flota de vehículos eléctricos.
ALCANCE 2	**ABASTECIMIENTO DE ENERGÍA:** • Migrar a energías renovables o más limpias de acuerdo con la normativa vigente. • Buscar oportunidades con nuestros proveedores de energía actuales para certificar el consumo eléctrico renovable a través de I-REC o certificaciones similares. • Explorar alternativas como PPAs virtuales.	**EFICIENCIA ENERGÉTICA:** • Desarrollar y ejecutar un plan multianual para eliminar gradualmente los equipos legados. • Modernizar continuamente los equipos de aire acondicionado obsoletos de nuestras instalaciones. • Implementación de medidas de control de temperatura. • Utilizar soluciones de IA para apagar los equipos de sitios celulares sin afectar la calidad de la red. • Optimización del consumo de energía mediante el apagado de los equipos electrónicos en los edificios corporativos y tiendas durante los periodos nocturnos.	**MEDICIÓN ENERGÉTICA:** • Mejorar nuestras capacidades de medición energética a través de la implementación de sistemas de reporte o procesos de automatización. • Mejorar continuamente nuestras mediciones de PUE (efectividad del uso de energía) en los centros de datos.
ALCANCE 3	**COMPROMISO CON LOS PROVEEDORES:** • Impulsar a los proveedores clave a tener un inventario de huella de carbono y establecer objetivos a corto y medio plazo. • Evaluar a nuestros 50 principales proveedores, de acuerdo con su estrategia ambiental, alentándolos a establecer mejores sistemas de seguimiento de emisiones de GEI y encontrar soluciones de compromiso.		

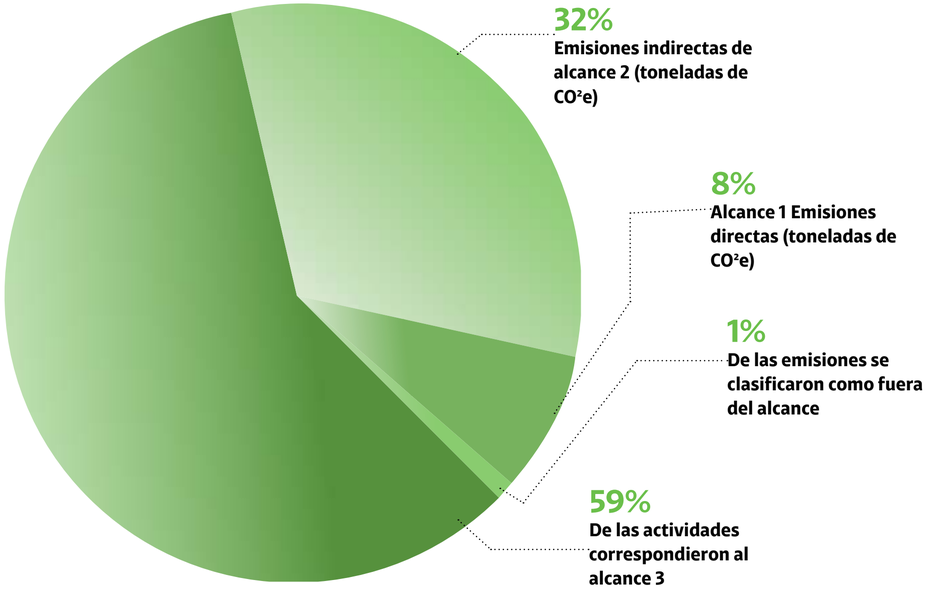
*Para más información consulta el Plan de Transición Climática

Emisiones y la trayectoria hacia el Net Zero

GRI (305-1, 305-2, 305-3, 305-5)

En 2024, nuestras operaciones **generaron 4.1 millones de toneladas de CO^2e, de las cuales 1.6 millones correspondieron a emisiones de los Alcances 1 y 2.** Esto representa **una reducción del 11 % en comparación con el año anterior y una disminución del 29 % con respecto a nuestro año base.**

GRÁFICA DE COMPOSICIÓN DE LA HUELLA



Emisiones Alcance 1 y 2 (Base en mercado)	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Emisiones (Alcance 1 y 2)	2,274,592	2,178,060	2,032,644	1,914,419	1,806,037	1,606,489
Tráfico	5,670,692	8,495,226	9,575,032	11,935,561	13,620,074	15,399.19
TONELADAS CO^2e POR TB	0.40	0.26	0.21	0.16	0.13	0.10

A pesar del fuerte crecimiento de la operación, hemos logramos reducir nuestra intensidad de carbono en 74% respecto del año base.



El liderazgo del Grupo de Trabajo de Emisiones y Energía ha sido clave para alcanzar nuestros objetivos impulsando soluciones tecnológicas y alianzas estratégicas que promueven la innovación, optimización de procesos y adopción de tecnologías que permitan gestionar y reducir nuestro impacto de manera efectiva.

Para conocer sobre nuestros casos de éxito y mejores prácticas, consulta* la Historia destacada "La estrategia de descarbonización a través de nuestras operaciones" *dentro de este capítulo



Eficiencia y sostenibilidad

a través de soluciones digitales

La integración de soluciones digitales de América Móvil se ha convertido en un pilar estratégico para nuestros clientes empresariales, permitiéndoles optimizar sus operaciones, reducir su impacto ambiental y fortalecer su competitividad en el mercado en donde operan.

Como parte de este portafolio de soluciones digitales, ofrecemos servicios de nube con modelos como *Infrastructure as a Service (IaaS) y de Software as a Service (SaaS)* diseñados para responder a los desafíos específicos de cada organización. Nuestra oferta abarca servicios de nube propia y de terceros, permitiendo a las empresas e industrias una migración eficiente y sostenible hacia entornos digitales.

Nuestras soluciones en la nube no solo incrementan la eficiencia operativa, sino que también favorecen la reducción de emisiones de carbono, promoviendo un modelo de negocio más sustentable. Entre los beneficios destacados, se encuentran:

1 EFICIENCIA ENERGÉTICA OPTIMIZADA

Los centros de datos en la nube emplean tecnologías avanzadas de enfriamiento, sistemas de gestión energética inteligentes y fuentes renovables. La migración a la nube permite a nuestros clientes aprovechar estas eficiencias, evitando el consumo excesivo de energía y agua asociado con infraestructura local.



En 2024, más de **1.7 millones de clientes** utilizaron nuestros servicios de Nube contribuyendo así a la reducción de residuos, consumo de energía y uso de recursos naturales.

2 COLABORACIÓN DIGITAL Y TRABAJO REMOTO

Nuestros servicios facilitan el acceso remoto a datos y aplicaciones, promoviendo la colaboración en línea. Esto reduce desplazamientos y emisiones relacionadas con el transporte, apoyando un modelo de trabajo más sustentable.

3 REDUCCIÓN DEL HARDWARE Y GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS

La dependencia de infraestructura física disminuye con soluciones en la nube, reduciendo las emisiones asociadas a la fabricación, operación y eliminación de equipos de TI, además de facilitar la gestión responsable de residuos.

4 ESCALABILIDAD Y OPTIMIZACIÓN DE RECURSO

La capacidad de ajustar recursos informáticos según las necesidades evita desperdicio y optimiza el consumo energético, contribuyendo a reducir la huella de carbono.

5 RESPONSABILIDAD AMBIENTAL COMPARTIDA

Al contratar servicios en la nube, nuestros clientes transfieren parte de su responsabilidad en eficiencia y sostenibilidad operativa. Contamos con centros de datos en ubicaciones estratégicas que nos permiten disminuir el consumo energético en la transmisión de datos.

Energía

GRI (302-1, 302-3, 302-4, 3-3)
SASB (TC-TL-130a.1.)

Nuestro compromiso con la eficiencia y la innovación impulsa la estrategia energética de América Móvil, orientada a reducir la huella ambiental, fortalecer la resiliencia operacional y ofrecer mejores experiencias a nuestros clientes. Centramos nuestros esfuerzos en iniciativas de Abastecimiento de Energía y Eficiencia Energética.



En 2024, logramos reducir en un 40% nuestra intensidad energética, respecto del año base

ABASTECIMIENTO DE ENERGÍA

ENERGÍA TOTAL	2019	2020	2021	2022	2023	2024
CONSUMO DE ENERGÍA (MWH)	6,405,875	6,498,781	6,627,949	6,780,379	6,961,904	6,996,956
TRÁFICO EN TB	5,670,692	8,495,226	9,575,032	11,935,561	13,620,074	15,399,185
MWH POR TB	1.13	0.76	0.69	0.57	0.51	0.45

La estrategia de Abastecimiento de Energía se apoya en dos pilares clave: el suministro de energía renovable y la autogeneración.

- **Suministro de energía más limpia:** Monitoreamos contínuamente el consumo energético para identificar oportunidades de transición hacia fuentes renovables.
- **Autogeneración:** Avanzamos en proyectos propios, aprovechando recursos solares y eólicos en sitios estratégicos, impulsando la independencia energética y generando ahorros.

En 2024, 42% de la energía que utilizamos provino de fuentes renovables

Consumo de energía renovable	2022	2023	2024
PORCENTAJE DE ENERGÍA RENOVABLE SOBRE EL CONSUMO TOTAL	29%	37%	42%

Abordamos el desafío de asegurar **la disponibilidad y asequibilidad de fuentes de energía renovable** mediante nuestra participación activa en discusiones de **políticas públicas** a través de asociaciones industriales como la **GSMA (Groupe Speciale Mobile Association).** La colaboración con otros actores de la industria nos permite impulsar políticas públicas que fomenten la inversión en energías limpias, generando un entorno propicio para acelerar la transición hacia prácticas más sostenibles en el sector de las telecomunicaciones.

Eficiencia energética

En 2023 lanzamos una plataforma de gestión de iniciativas de eficiencia energética y proyectos ambientales **denominada FRIDA.**

Esta herramienta sirve como fuente única de información para evaluar nuevos proyectos y dar seguimiento de avances, así como la evaluación del retorno de inversión e impacto de dichos proyectos. Este recurso está disponible para los equipos de operaciones y Energía y Emisiones de cada subsidiaria, por lo que fomenta la colaboración y adopción de mejores prácticas entre nuestras operaciones en 23 países.

Al cierre de diciembre 2024 en **FRIDA** teníamos **359 iniciativas** en total:

- 213 iniciativas en implementación (quiere decir que ya fueron autorizadas)
- 146 iniciativas en análisis y/o en fase de autorización.

Entre nuestras principales iniciativas destacan:

- **Desarrollo y ejecución de un plan multianual** para eliminar gradualmente los equipos legados.
- **Modernización continua** aires acondicionados obsoletos de nuestras instalaciones.
- Implementación de **medidas de control** de temperatura.
- **Utilización de soluciones de IA** para apagar los equipos de sitios celulares sin afectar la calidad de la red.
- **Optimización del consumo de energía** mediante el apagado de los equipos electrónicos en los edificios corporativos y tiendas durante los periodos nocturnos.

Para consultar casos de éxito destacados en esta estrategia, visita "la estrategia de descarbonización a través de nuestras operaciones" dentro de este capítulo



La estrategia de descarbonización a través de nuestras operaciones

La transformación hacia un modelo bajo en emisiones y enfocado en la eficiencia ya es una realidad palpable en cada rincón de América Móvil. Los esfuerzos de **Claro Brasil, Claro Perú, Claro Colombia, el Grupo A1 y Telmex** ilustran cómo la estrategia de descarbonización se traduce en proyectos concretos, innovación tecnológica y resultados tangibles que fortalecen nuestro liderazgo global y posicionan a la compañía como referente en sostenibilidad en el sector de las telecomunicaciones.

El camino recorrido de Claro Brasil

Desde 2016, Claro Brasil ha desarrollado un portafolio de más de **100 plantas de generación distribuida** solar, eólica, biogás e hidroeléctrica que **hoy abastecen más del 75% de su consumo energético. La meta: llegar al 80% en 2025.**

Entre sus logros destacan:

- La operación de seis centrales de energías limpias dedicadas exclusivamente a Claro, mediante contratos de PPA con empresas como ENGIE y generación propia. Hasta 2024, **estas plantas han evitado la emisión de aproximadamente 400,000 toneladas de CO^2e durante toda la vida del proyecto,** demostrando que la generación local y alianzas estratégicas son clave para reducir la huella de carbono sin inversión adicional.

- La adopción del etanol en su flota vehicular, con más del **80% de sus vehículos “flex” ya alimentados con etanol,** que además reduce significativamente las emisiones de gases contaminantes.

- La implementación de procesos de **reciclaje de residuos electrónicos y residuos de decodificadores,** logrando cerca del **100% de tratamiento** y economía circular desde 2018.

- **La modernización de antenas y plantas solares en regiones rurales y alejadas,**que permiten aumentar la autonomía energética y reducir la dependencia de combustibles fósiles en zonas de difícil acceso.

Estas acciones, además de **reducir en más de 400 mil toneladas de CO^2**, han fortalecido el liderazgo en la transición energética, sostenibilidad y eficiencia operativa. La experiencia brasileña demuestra que con alianzas a largo plazo, generación propia y gestión eficiente del recurso, es posible avanzar con éxito hacia metas ambiciosas de carbono neutralidad.



El impulso de la innovación en Claro Perú

Claro Perú ha tenido un papel destacado en 2024, logrando **reducir más de 556 mil litros el uso de diésel en generadores** evitando la emisión de más de 2,4 mil toneladas de CO^2e. La estrategia se basa en proyectos de innovación tecnológica, infraestructura y eficiencia:

- La instalación de más de **40 paneles solares en sitios** críticos, que reemplazaron generadores diésel y permitieron la operación de más de **100 estaciones con energía 100% solar,** evitando aproximadamente **1,5 mil toneladas de CO^2e** en un solo año.

- **La renovación de equipos de refrigeración** y aire acondicionado, con tecnologías más eficientes y de bajo impacto ambiental, que redujeron el consumo energético y las emisiones directas.

- **La mejora en la gestión de redes y la optimización de recursos en radiobases y centros de datos** contribuyen significativamente a la reducción de emisiones, en línea con el objetivo de disminuir **2,500 toneladas de CO^2e.**

- La innovación en gestión y difusión interna ha sido fundamental para potenciar estos resultados, logrando que las inversiones en **proyectos de eficiencia y energías renovables tengan un impacto creciente en la reducción de la huella.**

Estos proyectos reflejan que con planificación, inversión en tecnología y conciencia interna se puede acelerar la transición a un modelo más sostenible, además de generar beneficios económicos y sociales que fortalecen a la organización.



La transformación de Claro Colombia

En **Claro Colombia,** la estrategia de reducción ha sido implementada con foco en optimización y eficiencia operativa en sitios técnicos y rurales:

- La activación de **más de 300 sistemas de "Free Cooling"** a partir de 2023: **tiene como objetivo hacia el 2025 ampliar a 306 sitios.**

- La **renovación de equipos de refrigeración, la optimización de redes y la modernización tecnológica** en estaciones base y sitios críticos han contribuido a disminuir en 2024 su huella en cerca de **665 toneladas de CO^2e y** reducir significativamente el consumo energético.

- La **migración progresiva a energías renovables y la instalación de paneles solares** en zonas rurales y de difícil acceso facilitan que las comunidades remotas tengan mayor conectividad y menos impacto ambiental, consolidando el compromiso no solo con la sostenibilidad, sino también con la inclusión social y el desarrollo local.

La experiencia colombiana demuestra que las acciones tecnológicamente innovadoras y bien gestionadas generan resultados que benefician tanto a la operación como a la comunidad.

El avance del Grupo A1

GRI (305-5)

El Grupo A1 ha logrado reducir en un 58% sus emisiones de alcance 1 y 2 en 2024 respecto a 2019, proyectando alcanzar una reducción del 90% para 2030.

Esto se ha logrado a través de una gestión integral que incluye:

- La **migración a tecnologías de red más eficientes y sostenibles,** con una participación de energías renovables que ya representa cerca del 79% de su consumo energético.

- La **modernización de su infraestructura,** incorporando sistemas de energías renovables, **renovando su flota vehicular** con vehículos eléctricos y optimizando sus centros de datos y operaciones mediante **soluciones digitales avanzadas,** IA y automatización.

- La **renovación de equipos con menor consumo** y mayor eficiencia energética, en línea con los compromisos de la lucha global contra el cambio climático y el cumplimiento de sus metas de carbono neutralidad.

Estos logros ilustran que, con una estrategia clara, inversión tecnológica y alianzas estratégicas, las grandes organizaciones pueden acelerar procesos de cambio profundo que impactan positivamente en sus emisiones y en el equilibrio económico.

La experiencia del Grupo A1 es un ejemplo de cómo transformar los retos en ventajas competitivas y ambientales.

Para más información consulta el Reporte de Resultados 2024 de A1 Group

La optimización de Telmex

GRI (305-5)

En México, Telmex ha concretado un conjunto de acciones que consolidan su liderazgo: **logró reducir en 2024 más de 48,000 MWh y 99,000 toneladas de CO^2e en comparación al anterior,** mediante renovaciones tecnológicas, contratos con proveedores de energía limpia, y mejoras en sus centros de datos como Triara, certificados en ISO 14001 e ISO 50001.

Además, firmó contratos de suministro energético con proveedores como Iberdrola, que cuenta con plantas 100% renovables, asegurando que la mayor parte su energía provenga de fuentes limpias certificadas, y trabajando en la contratación de energías renovables adicionales para aumentar esta proporción. La modernización de redes, la migración a fibra óptica, los sistemas de eficiencia en enfriamiento y la renovación de equipos de refrigeración, le permiten reducir su huella de carbono y costos energéticos de manera significativa.

Otra iniciativa clave ha sido **la migración a vehículos eléctricos y la instalación de infraestructura de carga,** con la meta de reducir las emisiones de la flota automotriz y avanzar en movilidad sustentable. Este conjunto de acciones crea un impacto doble: un avance en competitividad y en responsabilidad ambiental, alineado a sus metas de sostenibilidad para 2025 y 2030.



Economía circular y gestión de residuos

GRI (306-1, 306-2)

La Política Ambiental establece nuestro enfoque en la economía circular y la gestión de residuos, reconociendo su importancia para el desarrollo de una economía baja en carbono. Adoptamos un marco alineado con los principios de: **Rechazar, Restaurar, Reducir, Reutilizar, Reparar, Remanufacturar, Rediseñar, Reciclar y Recuperar.** Este enfoque guía nuestras decisiones y acciones, asegurando que minimizamos el impacto ambiental a lo largo de nuestra cadena de valor.

Nuestras acciones para promover una economía circular incluyen:

USO Y FABRICACIÓN DE PRODUCTOS INTELIGENTES

Fomentamos el diseño y los procesos de productos que minimicen la generación de residuos no valorizables. Es esencial reducir la dependencia de artículos de un solo uso y maximizar el uso de materiales reciclados en colaboración con nuestros proveedores.

EXTENDER LA VIDA ÚTIL DEL PRODUCTO Y SUS PARTES

Promovemos la reutilización, reparación y renovación de los productos que ofrecemos. Nuestros centros de atención al cliente actúan como puntos de recolección, facilitando la devolución de productos y promoviendo una cooperación más estrecha con nuestros proveedores.

APLICACIÓN ÚTIL DE MATERIALES

A través de alianzas y fundaciones, apoyamos la organización de eventos de reciclaje y creamos sinergias que facilitan la recolección de residuos. Estas iniciativas representan opciones de compensación para aquellos residuos que no han sido reciclados adecuadamente o que han sido termo-valorizados o compostados.



Circularidad en acción

Grupo A1

GRI (306-4)
SASB (TC-TL-440a.1)

Grupo A1 ha realizado importantes iniciativas en economía circular y gestión de residuos. En 2024, **optimizamos el sistema de embalaje** en nuestro centro logístico en Austria al eliminar el uso de material de relleno plástico. Este nuevo embalaje se adapta al tamaño de los dispositivos, como teléfonos móviles y modems, y se introdujeron bolsas de papel con recubrimiento de cera para las etiquetas de entrega.

Como resultado, se logró erradicar completamente el uso de plásticos en los envíos.

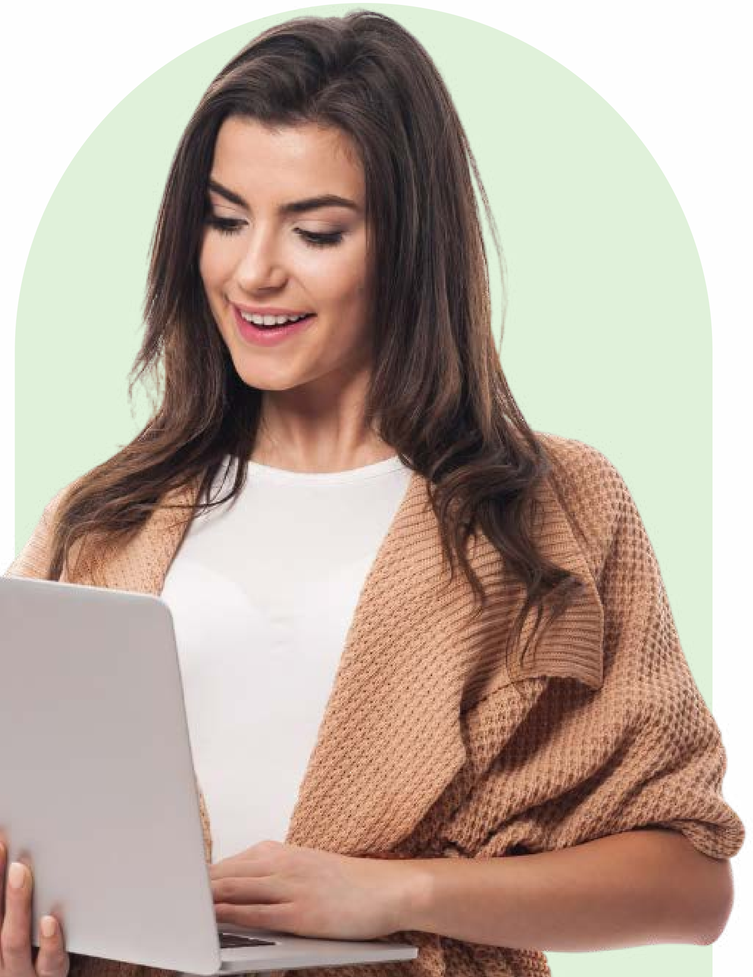
Además, nuestro centro de ***refurbishment*** en **A1 Bulgaria,** establecido en 2016, se centra en el reacondicionamiento de equipos de cliente (CPEs), como modems y cajas de media. Los dispositivos son preparados para volver a ser utilizados, **extendiendo su vida útil** y contribuyendo a la **reducción de la demanda de nuevos dispositivos.**

Nuestras subsidiarias también ofrecen opciones para la recogida de teléfonos móviles, que son enviados para **reciclaje o reacondicionamiento.** Este enfoque asegura que las materias primas permanezcan en circulación por más tiempo.

Nos hemos fijado la meta de aumentar al **20%** el porcentaje de dispositivos reciclados y reacondicionados para 2025.

En 2024 el 28%, de nuestros dispositivos fueron reciclados y reacondicionados

Con un enfoque en la gestión responsable de materiales de embalaje, en 2024 **el 99% de los materiales de embalaje son reciclables.**



Claro Perú

GRI (306-4)

Claro Perú ha llevado a cabo iniciativas significativas a través del programa **"Yo reciclo, yo soy Claro"**, orientadas a promover la gestión sostenible y la cultura de reciclaje de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE). Desde su lanzamiento en 2010, este programa ha evolucionado, involucrando a diversas instituciones y aliados estratégicos en su implementación.

En 2024, el programa realizó acciones destacadas junto a varios socios. Por ejemplo, se establecieron contenedores de acopio de RAEE en entornos como el Banco Pichincha, el Club Golf Los Inkas y el Grupo Laureate. Estas colaboraciones facilitaron el reciclaje de dispositivos en desuso y extendieron nuestra capacidad de concienciar sobre la importancia de la segregación de residuos. En total, se acopiaron **40.9 kg de RAEE** en Banco Pichincha y **175 kg en el Club Golf Los Inkas.** También, el Grupo Laureate, que incluye la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) y la Universidad Privada del Norte (UPN), instaló **30 contenedores** en varias sedes, resultando en **2,609.70 kg de RAEE reciclados.**

Las iniciativas también abarcaron la colaboración con Farmacias Peruanas y Cementos Pacasmayo, que instalaron contenedores en sus instalaciones, permitiendo la recolección de **214 kg y 292.40 kg** de RAEE, respectivamente. Además, en agosto, se firmó un convenio con Pesquera Diamante, culminando en el reciclaje de **860 kg** de RAEE gracias a la instalación de **6 contenedores** en sus diferentes sedes.

El evento **Reciclafest** se llevó a cabo en 2024 en cinco ciudades del país: Chiclayo, Cusco, Trujillo, Huaraz y Arequipa.

Este evento promovió la participación de la comunidad y facilitó la recolección de 63.570 toneladas de RAEE, superando el 118% de nuestra meta interna.

La colaboración con el Ministerio del Ambiente y diversas municipalidades fue fundamental para el éxito de esta iniciativa, así como el apoyo de *Ambipar Environment Perú,* que se encargó de la logística para la recolección y el manejo adecuado de los residuos.



Nuestro programa de devolución de equipos ha recogido un total de 3,433.678 toneladas de residuos electrónicos (WEEE), de los cuales el 99% ha sido valorizado, destacando nuestro compromiso con la circularidad y la minimización de residuos.

Claro Colombia

GRI (306-4)

En **Claro Colombia,** la implementación de un **Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos y Peligrosos,** diseñado para gestionar los residuos de manera eficiente, segura y responsable, alineándose con nuestro objetivo de asegurar la gestión adecuada de los residuos a nivel nacional.

En colaboración con nuestro aliado PCSHEK Tecnología y Servicios, hemos desarrollado proyectos innovadores que permiten reutilizar y reacondicionar aparatos considerados residuos, transformando lo que tradicionalmente se descartaría en oportunidades de reutilización.

En 2024, hemos logrado **reciclar cerca de 7,000 equipos y 53,000 accesorios.** Además, hemos reutilizado **600 toneladas de plástico,** evitando así la emisión de más de **2,000 toneladas de CO^2e.**

Gestión del agua

GRI (303-1, 303-5)

Los lineamientos de nuestra Política Ambiental reconocen la importancia crítica del agua como recurso fundamental.

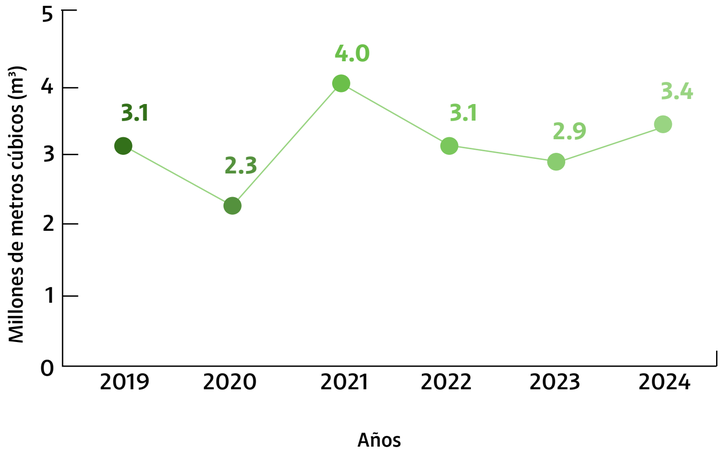
Sin embargo, nuestras operaciones no son intensivas en agua como otros sectores, no obstante, buscamos mejorar la calidad y precisión de nuestros datos sobre consumo y descarga de agua para fortalecer nuestro enfoque en la gestión responsable de este recurso esencial.

Nuestra huella hídrica se asocia mayormente al uso en las oficinas corporativas.

El uso del agua no representa un tema material para nuestra organización en la actualidad. Sin embargo, mantenemos un enfoque responsable en la gestión de recursos hídricos, promoviendo prácticas eficientes y cuidadosas que reflejan nuestro compromiso con el entorno y la comunidad.

Para más información sobre el desempeño en consumo y descarga de agua, consulte el Apéndice Ambiental.

CONSUMO DE AGUA 2024



Cifras actualizadas con la inclusión de Claro Chile más la adquisición de VTR, lo cual permite una medición consistente y homologada en el transcurso del tiempo.

La centralización de la información en Claro Brasil fortaleció el monitoreo de los recursos hídricos, reflejándose en un incremento en los registros de consumo de agua y en una mejora significativa de la calidad de los datos reportados.

Este enfoque respaldado por información confiable refuerza el compromiso de América Móvil con la gestión sustentable del agua, contribuyendo a minimizar el impacto ambiental y garantizar un uso racional en todas nuestras operaciones.



Conservación de la biodiversidad

GRI (304-2, 304-3)

América Móvil está comprometida con **la protección y restauración de la naturaleza,** un aspecto fundamental para construir resiliencia climática y sostener el bienestar humano y planetario. A través de nuestra **Política Ambiental,** establecemos lineamientos para generar sinergias con gobiernos, organizaciones sin fines de lucro y comunidades para impulsar esfuerzos de conservación y desarrollo sostenible, generando beneficios mutuos para todas las partes interesadas.

Desde hace más de 20 años, América Móvil, a través de la alianza con la Fundación Telmex Telcel y WWF, ha desempeñado un papel fundamental en la protección de la biodiversidad en México. Nuestros esfuerzos han permitido la conservación de especies emblemáticas y de ecosistemas estratégicos, asegurando un impacto positivo en el medio ambiente y en las comunidades que dependen de estos recursos naturales.

Integramos **tecnologías móviles** en nuestras iniciativas de conservación, lo que facilita el monitoreo de especies, el mapeo de hábitats y la implementación de estrategias basadas en datos.

Comprendemos que el impacto de la industria de las telecomunicaciones en la biodiversidad se presenta principalmente dentro de nuestra cadena de valor, por lo que nos esforzamos en aumentar la conciencia entre nuestros socios comerciales sobre la importancia de cumplir con las leyes y regulaciones aplicables en materia de biodiversidad y de minimizar los efectos ambientales durante la instalación y mantenimiento de redes, especialmente en áreas protegidas y ecosistemas diversos.

Programa conservación al jaguar

GRI (304-2, 304-3)

Un destacado ejemplo de nuestro compromiso con la conservación es el **Programa de Protección al Jaguar en México.** Estos majestuosos felinos, como los mayores carnívoros en los trópicos americanos, desempeñan un papel ecológico esencial en sus ecosistemas. Desde hace 17 años, colaboramos con la **Alianza Nacional para la Conservación del Jaguar y la alianza Fundación Telmex Telcel y WWF** para asegurar su protección.

Este programa se centra en diversas áreas. Hemos realizado investigación sobre la distribución, tamaño de la población, amenazas y acciones de conservación a escalas regional y nacional. **En la región de Calakmul, hemos llevado a cabo extensos estudios de campo, monitoreando a más de 30 jaguares mediante collares de telemetría satelital y cámaras trampa.** Estos esfuerzos nos han permitido obtener información valiosa sobre patrones de actividad, uso del hábitat, disponibilidad de presas y el impacto de las carreteras en las poblaciones de jaguares.

En 2024 se realizó el XVI simposio **“El Jaguar Mexicano”** que promueve **la evaluación y ajuste de nuestra estrategia de conservación,** creando oportunidades para la colaboración entre comunidades locales, científicos y conservacionistas. Como resultado de nuestro trabajo, en la región de Calakmul, las poblaciones de jaguares y otros mamíferos silvestres han experimentado un crecimiento desde 2015 en las áreas donde hemos tenido presencia. Además, hemos identificado **corredores biológicos** y áreas prioritarias para la conservación, proponiendo la designación de nuevas áreas protegidas que abarcan **1.5 millones de hectáreas.**

Hemos medido las tendencias poblacionales a través de tres censos nacionales realizados en 2010, 2018 y 2024, en este último, se comprobó que la población aproximada de jaguares en México es de 5,300 individuos, un incremento de alrededor del 10% en comparación a la población del 2018 y del 30% con relación a la población del 2010. Todo ello, gracias a diferentes acciones de conservación y protección de la especie a lo largo de todo el país.

Durante 2024 se llevó a cabo el tercer Censo del Jaguar, se monitorearon 22 sitios a lo largo y ancho de México, lo que significa cubrir 39,600 hectáreas. Los 22 sitios se ubican desde los estados de Sonora en el Pacífico y Nuevo León en el Golfo de México, hasta la Península de Yucatán. En cada uno de estos sitios se instalaron fototrampas para la recopilación de datos.

El área efectiva promedio de todos los sitios muestreados fue de 191.73 km2, representando un aumento de cerca del doble de área muestreada con respecto a los censos anteriores. Como resultado, se determinó que la superficie estimada de hábitat de alta idoneidad para el jaguar es de 262,601 km2, principalmente en el sureste mexicano (Oaxaca, Chiapas, Campeche, Yucatán y Quintana Roo) y en las tierras bajas de la Sierra Madre Oriental, la Sierra Madre Occidental y la cuenca del río Balsas como regiones significativas para la conservación del jaguar.

Destaca la importancia de uso de tecnología durante los años de aplicación del Proyecto, además del uso de fototrampas, se han utilizado collares de telemetría satelital que permiten la geolocalización de cierto número de ejemplares en tiempo real, gracias a la conectividad móvil que ofrece América Móvil a través de su subsidiaria Telcel.

De esta manera, se monitorean y establecen corredores que son utilizados por los jaguares para desplazarse por el territorio, lo que permite mejorar los proyectos y acciones enfocados en su protección. A través de estas acciones y colaboraciones, apoyamos la protección del jaguar, generamos un impacto positivo en la conservación de otras especies, en el desarrollo de las comunidades locales y en el mantenimiento del equilibrio ecológico en la región.



Haciendo posible
UN MEJOR PLANETA EN CIFRAS

Las operaciones, que generan el

80%

De nuestros ingresos, cuentan con certificaciones en gestión ambiental y/o energética.



75%

De reducción de la intensidad de carbono (respecto al año base).

40%

De reducción de nuestra intensidad energética (respecto al año base).



42%

De energía renovable sobre el consumo total.

En 2024, el

28%

de nuestros dispositivos fueron reciclados o reacondicionados en nuestro centro especializado en Bulgaria, reduciendo la demanda de nuevos equipos.

APÉNDICES

- **Apéndice E |** Desempeño de emisiones
- **Apéndice F |** Desempeño de energía y combustibles
- **Apéndice G |** Desempeño de gestión de residuos
- **Apéndice H |** Desempeño de gestión del agua



HACIENDO POSIBLE
UNA MEJOR SOCIEDAD



ODS ABORDADOS 3 4 5 8 10 17

OBJETIVOS LIGADOS A LA ESTRATEGIA

Haciendo posible una mejor sociedad

ESTRATEGIA:BRECHA DIGITAL

GRI (3-3, 203-2)

En nuestra era, la era de la inclusión, la capacidad de educarnos, capacitarnos, entretenernos e informarnos está al alcance de todos. Hoy más que nunca, tenemos la posibilidad de participar e influir en nuestro entorno gracias a la tecnología.

Como parte de nuestra misión de impulsar el desarrollo global, reducir las desigualdades y apoyar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para cumplir con nuestro propósito de crear una mejor sociedad, estamos comprometidos con acortar la brecha digital y promover la inclusión digital. Nuestra estrategia se basa en tres pilares fundamentales: Acceso Inclusivo, Desarrollo de Capacidades Educativas y Habilidades Digitales, y Uso Responsable de la Tecnología.

A través de diversos programas, buscamos que más personas, independientemente de su ubicación geográfica, nivel educativo y habilidad tecnológica, puedan acceder y aprovechar el beneficio que ofrece la tecnología, aprovechando el poder transformador de la conectividad.

En 2024, logramos acceder a través de nuestras iniciativas a más de 8.5 millones de beneficiarios.

PILARES DE LA ESTRATEGIA:

1. **ACCESO INCLUSIVO**
2. **DESARROLLO DE CAPACIDADES EDUCATIVAS Y HABILIDADES DIGITALES**
3. **USO RESPONSABLE DE LA TECNOLOGÍA.**

PROGRAMAS PRINCIPALES

(Desarrollados en el capítulo)

1. **Alfabetización Digital**
2. **Espacios de Aprendizaje Digital: Impulsando comunidades a través de la Tecnología**
3. **Escuelas Conectadas: Disminuyendo la Brecha Digital en la Educación**

Pilares de la estrategia

Acceso

- Conectividad: Construír la mejor infraestructura de conectividad que es el elemento esencial para acortar la brecha digital y permitir que más personas participen en la era digital.

- Accesibilidad y Tecnologías para todos: Facilitar el acceso a herramientas y soluciones tecnológicas para personas en situaciones vulnerables o con discapacidades. Implementar soluciones o dispositivos especiales para mejorar la accesibilidad y la inclusión.

- Asequibilidad: Asegurar el acceso a servicios de comunicación y dispositivos. Desarrollar modelos de negocio y adoptar la última tecnología que genere eficiencias que se puedan transferir a los usuarios.

Desarrollo de habilidades educativas digitales

- **Promoción de Habilidades Digitales:** Ofrecer programas de capacitación para desarrollar habilidades digitales: desde la alfabetización básica hasta la tecnología avanzada.

- **Promover la Capacitación y Educación para Impulsar el Desarrollo Económico:** Promover el acceso a contenido educativo de calidad y a programas de capacitación que promuevan el desarrollo social, económico y cultural de nuestra comunidad.

- **Fomento de la Innovación en Tecnologías, Comunicación y Aplicaciones Digitales:** Adoptar nuevas tecnologías y aplicaciones que mejoren la competitividad de nuestra empresa en beneficio de nuestros usuarios.

Uso responsable de la tecnología

- **Privacidad y Seguridad:** Desarrollar políticas e iniciativas para proteger la privacidad del usuario y sus datos.

- **Uso Responsable de la Tecnología:** Informar y promover el uso ético y responsable de la tecnología , evitando el abuso y el mal uso a través de campañas de concientización y educación sobre el uso seguro de la tecnología.

Alfabetización Digital

La alfabetización digital va más allá del uso tecnológico; equipa a las personas para aprovechar los beneficios de la conectividad y la tecnología en la era digital. Busca desarrollar la capacidad de navegación análisis y creación de contenido de manera competente utilizando diversas herramientas digitales.

- Es un catalizador para el desarrollo económico, al impulsar la participación de las personas en la economía digital. Fomenta la innovación, crea nuevas oportunidades de empleo, beneficiando no solo a los individuos, sino también a sus comunidades.

- Facilita la participación ciudadana en la vida democrática y promueve la conciencia social.

- Tiene un impacto significativo en la salud ya que permite a las personas informarse y facilita el acceso a servicios médicos como plataformas de telemedicina o aplicaciones de monitoreo personal.

- Permite mantener conexiones con familiares y amigos a larga distancia.

- Genera conciencia sobre la seguridad digital e informa sobre las prácticas de navegación responsables para la protección de los usuarios en internet, logrando reducir incidentes o ataques en línea.

Reducimos las amenazas cibernéticas *y fortalecemos su seguridad en la red.*



Aprende con Claro:

Acortando la Brecha Digital



Acortando la Brecha Digital

GRI (3-3)

América Móvil reconoce la importancia de la educación para el desarrollo integral de nuestra región. Es una herramienta para una sociedad libre, saludable, justa y próspera. La conectividad ha democratizado el acceso a la información y al contenido educativo, y a través de nuestras redes de última generación, promovemos el acceso para todos, en cualquier momento y desde cualquier lugar. Por ello, nuestro principal programa enfocado al desarrollo social se centra en la educación en línea.

En 2024 nace Aprende con Claro, una página web creada con el objetivo de promover la inclusión digital en todos los sectores de la población para poder reducir la brecha digital. En esta plataforma ponemos a disposición de la gente contenido gratuito y accesible y programas formativos centrados en el uso práctico y seguro de la tecnología.

Nuestro enfoque es claro: una plataforma accesible donde usuarios de todas las edades pueden desarrollar habilidades digitales, condición fundamental en ésta era de inclusión.

Queremos que este programa llegue cada vez más lejos. Para lograrlo, trabajamos de la mano con nuestro equipo local y con la increíble Red de Voluntarios Claro, quienes son clave en su implementación. Además, en muchas ocasiones, unimos fuerzas con organizaciones locales que comparten nuestra visión y nos ayudan a amplificar su impacto. Nos mueve especialmente llegar a comunidades en situación de vulnerabilidad, llevando educación de calidad y herramientas que contribuyan a combatir la marginación y la desigualdad. **¡Creemos firmemente que este programa transforma vidas y abre puertas hacia un futuro más justo e inclusivo!**

- **Aprende con Claro proporciona acceso gratuito e ilimitado a contenido educativo de alta calidad,** asegurando que las personas, independientemente de su competencia tecnológica, puedan beneficiarse de la era digital.

- **La plataforma promueve la alfabetización digital desde niveles básicos hasta avanzados.** Adicionalmente recomienda herramientas educativas donde las personas pueden acceder a contenido de calidad, desde educación inicial hasta educación superior así como a capacitación en diversos oficios, abriendo nuevas oportunidades a través del desarrollo integral y la formación académica.

- **Aprende con Claro promueve el uso responsable de la tecnología,** poniendo a disposición de los usuarios recomendaciones y mejores prácticas de seguridad en línea para proteger su información personal y navegar de manera segura.

- La plataforma está disponible en todas nuestras operaciones en América Latina. Buscamos expandir su adopción a través de campañas de comunicación e iniciativas de voluntariado.



ESPACIOS DE APRENDIZAJE DIGITAL:
Impulsando el Desarrollo en comunidades a través de la Tecnología

Los espacios de aprendizaje **digital son salas públicas diseñadas para proporcionar a las comunidades desatendidas entornos seguros donde puedan acceder a conectividad gratuita de alta velocidad y a educación digital.** Estos espacios están equipados con dispositivos y tecnología moderna, permitiendo a las personas explorar las vastas oportunidades que ofrece el mundo digital.

Colaboramos con entidades públicas y privadas para la administración sostenible y efectiva de estas salas digitales. Nuestro objetivo es ser el espacio de primer contacto de las personas en estas comunidades con las herramientas y el conocimiento necesarios para su desarrollo y prosperidad en la era digital.

ESCUELAS CONECTADAS:
Cerrando la Brecha Digital en la Educación

Escuelas Conectadas es una **iniciativa destinada a reducir la brecha digital en comunidades desatendidas proporcionando conectividad gratuita de alta velocidad en las escuelas.** Colaboramos con entidades públicas y privadas locales para identificar y apoyar a las escuelas con mayor necesidad, beneficiando a sus estudiantes y maestros y a la comunidad.

Adicionalmente, promovemos el uso de nuestra plataforma Aprende con Claro y participamos en iniciativas de la red de voluntarios y asociaciones para apoyar el desarrollo comunitario. Con estos programas buscamos elevar el nivel educativo y fomentar el desarrollo sostenible y la inclusión social.



Conectividad

GRI (203-2)

En América Móvil, trabajamos para construir la mejor infraestructura de conectividad para que todos tengan acceso a mejores oportunidades. Desde redes de fibra óptica que conectan hogares y empresas, hasta cables submarinos que unen países y continentes. Centros de datos y nubes con las certificaciones más exigentes, torres, antenas y radio bases que proporcionan servicios móviles con la red de 5G más importante de Latinoamérica y satélites que dan cobertura en nuestra región.

Al 31 de diciembre de 2024, nuestra infraestructura de telecomunicaciones está compuesta por:

- **Sitios celulares:** 116,000 sitios con tecnologías 2G, 3G, 4G y/o 5G en América Latina y Europa. Hemos estado ampliando nuestra cobertura y mejorando la calidad y velocidad mediante una serie de celdas urbanas y soluciones para interiores.

- **Red de fibra óptica:** Más de 1.4 millones de km. Nuestra red alcanzó aproximadamente 118 millones de hogares con FTTH Fibra a la casa.

- **Sistemas de cable submarino:** Capacidad en más de 200 mil km de cables submarinos, incluyendo el cable submarino AMX-1 que se extiende 18.3 mil km y conecta Estados Unidos con Centro y Sudamérica con 13 puntos de aterrizaje, y también el Cable Submarino del Pacífico Sur que se extiende 7.3 mil km a lo largo de la costa del Pacífico de América Latina, conectando Guatemala, Ecuador, Perú y Chile con cinco puntos de aterrizaje. Ambos sistemas proporcionan conectividad internacional a todas nuestras subsidiarias en estas áreas geográficas.

- **Satélites:** Cinco. Star One S.A. (“Star One”) posee el sistema satelital más extenso de América Latina, con una flota que cubre Estados Unidos, México, Centroamérica y Sudamérica. Utilizamos estos satélites para suministrar capacidad para servicios DTH de Claro TV en todo Brasil y en otras operaciones DTH, así como para enlaces de retorno celular, transmisión de video y redes de datos corporativas.

- **Centros de datos:** Utilizamos nuestros 41 centros de datos de datos para gestionar una serie de soluciones en la nube, como Infraestructura como Servicio (“IAAS”), Software como Servicio (“SAAS”), soluciones de seguridad y comunicaciones unificadas.

Durante 2024 invertimos 7.1 miles de millones de dólares en la expansión de nuestra capacidad y alcance, garantizando así un servicio más robusto y eficiente en cada mercado.

Nuestra red 5G está disponible en 14 de nuestras 23 operaciones. Continuaremos con el despliegue de redes 5G en el resto de nuestras operaciones para aumentar la velocidad y la transmisión de nuestros servicios de datos, mejorando la experiencia del cliente.



Al cierre de 2024, nuestra red LTE da servicio a 548.7 millones de personas, superando en 20 millones las de 2023.

La estrategia en acción

Nuestras iniciativas están diseñadas para empoderar a las comunidades, cerrar la brecha digital y promover el desarrollo sostenible. Nuestra empresa está profundamente comprometida con la participación de una amplia gama de partes interesadas para asegurar que nuestras iniciativas estén alineadas con sus necesidades y expectativas. Nos involucramos activamente con empleados, clientes, proveedores, miembros de la comunidad y organismos reguladores a través de consultas regulares, encuestas y foros colaborativos. Esta participación nos permite recopilar valiosos conocimientos y comentarios, que informan nuestros procesos de toma de decisiones y nos ayudan a mejorar continuamente nuestros programas.

Alineados con nuestros programas estratégicos, aquí están nuestros aspectos destacados en **impacto social en 2024:**

Acceso

A **CONECTIVIDAD**

CLARO COLOMBIA:

El programa Escuelas Conectadas de Claro Colombia trabaja de la mano con el Ministerio de Educación Nacional, enfocándose en instituciones educativas y asociándose con empresas privadas para proporcionar equipos informáticos y educación STEM.

Solo en 2024, el programa benefició a 83,000 estudiantes y a más de 367,000 desde su inicio en 340 escuelas, con un apoyo sustancial de 227 voluntarios de Claro Colombia.



Claro Colombia conecta áreas rurales con menos de 1000 habitantes a internet móvil 4G, generando oportunidades para impulsar negocios y empresas tradicionales, promoviendo la educación, capacitación y la creación de startups digitales.

Al final de 2024, hemos conectado más de 972 localidades.

INTERNET PARA TODOS EN HONDURAS:

Claro Honduras proporciona acceso gratuito a internet en centros de salud, comunitarios y de educación pública.

En 2024, se conectaron 17 centros nuevos, un 13% más que en 2023, alcanzando a 5,300 personas en el año actual y hasta 124,640 personas desde el inicio del programa.

CLARO PARAGUAY:

El programa de Acceso a Internet de Claro Paraguay tiene como finalidad brindar conectividad a internet a diversas instituciones públicas, como parte de su compromiso social asumido tras la adjudicación de la banda de espectro en 2024

En 2023 **se conectaron 101 centros comunitarios,** incluidos escuelas, oficinas de educación y supervisiones. Se proporcionó acceso a internet **a 50 centros de asistencia,** incluidas estaciones de policía, cuerpos de bomberos, central 911, oficinas de identificación y 2 unidades de salud.

Esta iniciativa ha mejorado significativamente el acceso a recursos y servicios digitales, fomentando una mejor educación, seguridad y atención médica para la comunidad.

PERÚ CANON POR COBERTURA:

El programa implica el despliegue de infraestructura y mejoras tecnológicas en varias localidades de Perú. Su objetivo principal es expandir la conectividad en el país invirtiendo los ingresos del uso del espectro radioeléctrico en telecomunicaciones en áreas sin cobertura.

Al facilitar la conectividad en áreas rurales, el programa busca mejorar las condiciones de vida de las personas al proporcionarles acceso a internet.

En 2024, ampliamos nuestra cobertura a 144 localidades, un 67% más que en 2023, beneficiando a 733,538 personas, de las cuales 88,622 provienen de áreas rurales.

CLARO ARGENTINA:

Claro Argentina ha lanzado la iniciativa "Cobertura en Zonas Remotas" para proporcionar servicios de voz y datos (3G y 4G) a comunidades que viajan por rutas remotas, específicamente en lugares como Ruta del Desierto Km 202 y Km 155.

Al desplegar infraestructura y mejoras tecnológicas, el programa busca expandir la conectividad y mejorar las condiciones de vida al ofrecer acceso a internet en áreas sin servicios de comunicación móvil.

En 2024, la iniciativa proporcionó con éxito cobertura a numerosas comunidades, mejorando la conectividad y promoviendo la inclusión digital, contribuyendo así al bienestar y desarrollo general de las personas a las que sirve.

CLARO BRASIL

En Brasil, el programa Educonexão conecta las escuelas con puntos de internet de banda ancha y TV de paga además de ofrecer capacitación a docentes de las redes educativas municipales para el uso de la tecnología en el aula.

En 2024 Educonexão se sometió a una etapa de reevaluación, con el fin de asegurar una operación que siga contribuyendo a los logros del programa, el cual estuvo activo del 2011 al 2022: **atendió a 19 estados, 61 ciudades, conectó 2,059 escuelas, capacitó a 2,933 docentes.** Además, en el mismo período, el programa recibió el reconocimiento de autoridades y también fue premiado como iniciativa de Educación.

También Claro Brasil cuenta con un Programa de Hot Spots con el fin de mejorar significativamente la conectividad en áreas desatendidas. En São Paulo, la compañía ha instalado puntos de acceso *Wi-Fi* en centros comunitarios, ofreciendo acceso gratuito a Internet para estudiantes y residentes locales.

Desde 2024, **se han instalado más de 10,000 hotspots Wi-Fi gratuitos** que proporcionan acceso a internet a más de 5 millones de usuarios mensualmente.



B ACCESIBILIDAD Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE

En 2024, América Móvil invirtió más de $25 millones de dólares en programas de alfabetización y adopción digital, beneficiando a más de 1.9 millones de personas en toda América Latina gracias a nuestra Red de Voluntarios que dedicaron más de 85,154 horas.

CLARO COLOMBIA:

La iniciativa Salas de Tecnología de Claro Colombia proporciona computadoras y acceso gratuito a internet a organizaciones sociales. Este programa tiene como objetivo cerrar las brechas sociales y digitales promoviendo el acceso a plataformas de educación virtual y gratuita para fortalecer capacidades. En 2023, transformamos las vidas de más de 7,200 personas al proporcionar acceso a estas plataformas, internet gratuito y equipos informáticos.

En 2024, el programa benefició a 18,000 personas, reforzando nuestro compromiso con la inclusión y el empoderamiento digital.

Actualmente, tenemos 16 salas de tecnología en Bogotá, Soacha, Montería, Barichara, Cali, Villa de Leyva, Caquetá y Cartagena.

CLARO PARAGUAY:

Claro Paraguay alberga el programa Telecentros, que proporciona además de acceso gratuito a internet, educación digital y conciencia ambiental a través de salas digitales dedicadas. Desde su inicio en 2016, el programa ha expandido significativamente su alcance y ha llegado a más de 71,000 personas.

En 2024, alcanzamos 8,519 beneficiarios, lo que representó un aumento del 73% respecto a 2023, demostrando el creciente impacto y efectividad del programa en cerrar la brecha digital y promover la educación ambiental.

ESPACIOS DE APRENDIZAJE DIGITAL EN CLARO PARAGUAY

Esta iniciativa consiste en la provisión de conectividad Wi-Fi a instituciones como escuelas, ministerios, y centros de salud.

Ambas iniciativas no solo fortalecen la inclusión digital, sino que también generan valor social y empresarial, contribuyendo al desarrollo de infraestructuras digitales críticas mientras refuerzan el compromiso de Claro con el bienestar social y la sostenibilidad.

En 2024, se instalaron 153 puntos de acceso a internet en escuelas, hospitales, estaciones de policía y cuerpos de bomberos, alcanzando a 8,519 personas.

A1 AUSTRIA

El campus digital A1 en Austria ofrece talleres gratuitos, diversos e innovadores para niños, jóvenes, padres y educadores.

En 2024, alcanzó a 131,637 participantes a través de 7,119 capacitaciones.

Estos talleres ayudan a los participantes de todas las edades a sumergirse en el mundo digital y usarlo de manera responsable; **el 3.67% de la asistencia en 2024 fue de personas mayores de 60 años.**

CLARO PERÚ:

PROGRAMA YAPAYKUY EN CLARO PERÚ:
Esta iniciativa contempla la capacitación de **40 colaboradores** para desempeñarse como asesores guía, inclusivos en cuatro Centros de Atención a Clientes. Estos asesores brindan atención especializada a visitantes con discapacidades auditivas, garantizando un servicio accesible e inclusivo.

En 2024, se atendió a mas de 2,000 clientes bajo este enfoque.



C ASEQUIBILIDAD

CLARO ECUADOR:

Claro Ecuador sigue contribuyendo a cerrar la brecha digital ofreciendo planes de internet y telefonía móvil y fija a poblaciones vulnerables. Estos planes sociales, **'Plan para Personas Mayores', 'Beneficio por Discapacidad' y 'Plan Social',** proporcionan servicios móviles y fijos más accesibles a través de descuentos y beneficios especiales aumentados.

Esta iniciativa ayuda a estos grupos a mantenerse conectados y acceder a recursos digitales esenciales, impactando a más de 560,000 personas durante 2024.

MÉXICO:

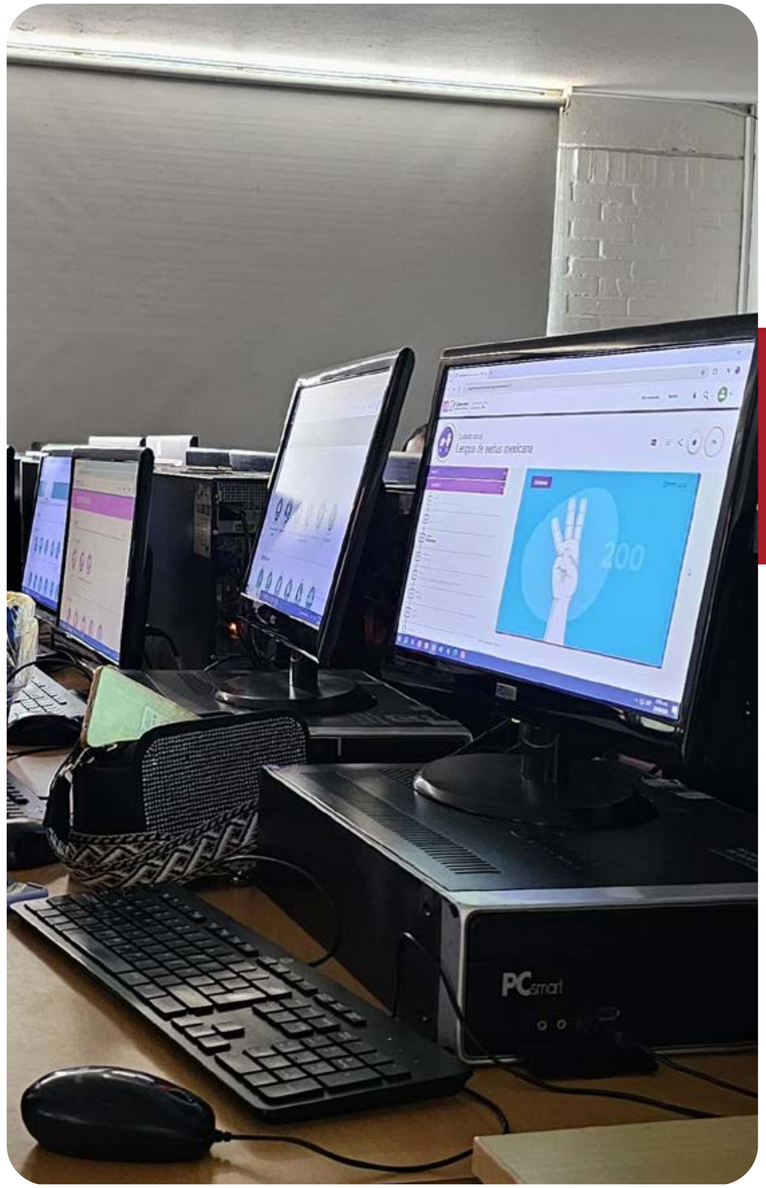
La iniciativa de **Dispositivos Asequibles de Telcel en México** tiene como objetivo proporcionar teléfonos inteligentes y tabletas de bajo costo, contribuyendo a cerrar la brecha digital y mejorar la inclusión digital para las familias de bajos ingresos en México.

Telcel, en colaboración con fabricantes de dispositivos, coordinó la producción de dispositivos asequibles que satisfacen las necesidades de las familias de bajos ingresos y son ampliamente accesibles a través de la extensa red de tiendas minoristas y tiendas en línea de Telcel.

En 2024, Telcel vendió más de 1,711,176 dispositivos asequibles en todo México.

Esto incluye 1,234,935 unidades con un precio inferior a $50 (USD) y 476,241 unidades con un precio no mayor a $73 (USD).

Según la metodología de la GSMA, **el precio de venta del teléfono inteligente más asequible como porcentaje del PIB per cápita mensual es aproximadamente 9.32%, y el precio de venta de 1GB de datos como porcentaje del PIB per cápita mensual es aproximadamente 0.89%.**



Estas cifras destacan los esfuerzos significativos realizados por Telcel para garantizar que el acceso digital sea asequible para las familias de bajos ingresos en México.

Desarrollo de habilidades educativas digitales

D OFRECER CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES EN COMPETENCIAS DIGITALES

Los programas de alfabetización digital de América Móvil, alcanzaron a más de 504 mil individuos en 2024, ayudándolos a usar estos dispositivos de manera efectiva.

Programas Sociales de Adopción de Internet	BENEFICIARIOS	
Programas	2024	2023
ACCESO A INTERNET	1,982,836	1,297,239
ADOPCIÓN DIGITAL	303,330	53,902
EDUCACIÓN	243,157	861,961
TOTAL	**2,529,323**	**2,213,102**

A1 MACEDONIA:

A1 Academy en A1 Macedonia ofrece un programa educativo integral con cursos sobre habilidades necesarias para prosperar en el mundo digital. El programa **click safely** educa a los niños sobre la seguridad en internet y la protección de datos personales.

En 2024, alcanzó a 1,667 participantes a través de 45 capacitaciones.

CLARO COSTA RICA:

El programa **Aldeas Digitales de Claro Costa Rica** tiene como objetivo cerrar la brecha digital mejorando la educación en STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas) en áreas rurales y comunidades en condiciones de vulnerabilidad. Desde su inicio, ha beneficiado a más de 25,000 niños y jóvenes.

En 2024, el programa alcanzó a 1,200 niños, ofreciendo talleres de robótica, charlas sobre seguridad en internet y actividades de construcción con bloques.

También proporcionó capacitación para estudiantes, maestros y padres sobre el uso seguro de internet y redes sociales, fomentando el pensamiento lógico y la creatividad.



CLARO CHILE:

Digitalízate+, mejora las habilidades digitales en mujeres de 60 años y más. Cada participante recibe una notebook y completa 80 horas de capacitación, cubriendo conceptos de informática, hardware, software, conexión a internet y beneficios de la IA para la comunicación, el entretenimiento y la salud.

El programa también incluye contenido de empoderamiento y liderazgo femenino, promoviendo el trabajo en equipo, la integración y la compañía, alineándose con nuestra misión de conectar a las personas y mejorar su calidad de vida.

MÉXICO:

AMÉRICA MÓVIL MÉXICO:

América Móvil lanzó el programa Digital Lab en colaboración con Ericsson, como parte de un Memorando de Entendimiento enfocado en promover la sostenibilidad ambiental y la inclusión digital en la región.



"Quiero compartir mi alegría por haber tenido la oportunidad de tomar este excelente curso, que me ayudó a actualizar algunos aspectos con estas valiosas herramientas, no solo materialmente sino también en formación."

Digital Lab, parte de la iniciativa global Connect to Learn de Ericsson, ha sido implementado exitosamente en México gracias al trabajo conjunto entre ambas compañías y el apoyo de aliados estratégicos.

El programa ofrece talleres presenciales en **STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas)** para niños de aproximadamente 12 años, guiados por voluntarios capacitados.

El programa inició con la participación de 70 estudiantes en talleres prácticos de programación y desarrollo de videojuegos. Su objetivo es replicarse de manera continua en diversas subsidiarias a lo largo del próximo año.

Más que un taller tecnológico, **Digital Lab es una experiencia transformadora** que impulsa la creatividad, la confianza digital y la inclusión.

América Móvil planea expandir esta iniciativa a otras subsidiarias en América Latina, llevando educación digital a más comunidades y contribuyendo a cerrar la brecha digital en la región.

E PROMOVER LA CAPACITACIÓN Y LA EDUCACIÓN

A1 BULGARIA:

En A1 Bulgaria, IONLINE es una novela gráfica digital que sigue la vida de un adolescente navegando por el mundo en línea. Esta iniciativa es parte de la campaña de A1 para mejorar la alfabetización digital entre los jóvenes.

En 2024, alcanzó a 13,057 participantes a través de 5 capacitaciones.

A1 ESLOVENIA:

Online Brainiacs en A1 Eslovenia ofrece a los alumnos de primaria una experiencia educativa gratuita sobre las trampas ocultas de internet. El programa enseña conocimientos básicos y habilidades para usar los medios digitales y la tecnología de manera efectiva, segura y responsable.

En 2024, alcanzó a 5,033 participantes a través de 189 capacitaciones.

ECUADOR:

Claro por la Educación es un programa destinado para reducir la brecha digital y crear oportunidades de crecimiento. A través de su red de voluntarios y en colaboración con diversas partes interesadas, como instituciones públicas y privadas, academia y organizaciones sociales, realizan sesiones de capacitación educativa presenciales.

Durante 2024, compartieron estas sesiones con 17,000 jóvenes y adultos.

Claro Ecuador también creó **espacios enfocados en promover la igualdad y la inclusión de mujeres en carreras tecnológicas.** A través de la capacitación, mentoría y oportunidades de networking, el **Programa Innováticas** empodera a las mujeres proporcionándoles habilidades y herramientas para fomentar su crecimiento personal y profesional, contribuyendo a un panorama tecnológico más inclusivo y diverso.

Además, Claro Ecuador, **en colaboración con el Ministerio de Telecomunicaciones,** promovió el acceso a la educación digital en más de 900 Centros Digitales donde **se crearon más de 24,000 certificados de capacitación en 2024.**



CLARO BRASIL:

El programa Educonexão en Claro Brasil ofrece capacitación a docentes de las redes educativas municipales para el uso de la tecnología en el aula, además de conectar las escuelas con puntos de internet de banda ancha y TV de paga. En 2024 el programa entró a una etapa de reevaluación, con el fin de seguir con su reconocido desempeño que lo acompaña en la trayectoria, **activo de 2011 a 2022, el programa atendió a 19 estados y 61 ciudades, conectó 2,059 escuelas y capacitó a 2,933 docentes.**

Además, durante el mismo período, el programa recibió el reconocimiento de autoridades y fue premiado como una destacada iniciativa de educación. Educonexão ha sido fundamental para mejorar la calidad de la educación en Brasil, proporcionando a los docentes las herramientas y conocimientos necesarios para integrar la tecnología en sus métodos de enseñanza y asegurando que las escuelas estén bien conectadas.

F FOMENTAR LA INNOVACIÓN EN TECNOLOGÍAS, COMUNICACIÓN Y APLICACIONES DIGITALES

CLARO COLOMBIA:

Copa Claro por Colombia es una iniciativa que cierra la brecha digital y aprovecha el deporte para enseñar a los participantes valiosas habilidades para la vida y alfabetización digital. A través de este programa, los participantes aprenden a fortalecer valores como el respeto, la solidaridad, la tolerancia, la honestidad, la responsabilidad, la justicia, la resolución pacífica de conflictos y la prevención del consumo de sustancias y alcohol. Además, el programa fomenta el uso de herramientas abiertas, digitales, virtuales y gratuitas.

En 2024, Copa Claro por Colombia alcanzó a 2,840 niños, y desde su inicio, ha beneficiado a 16,137 personas.

Uso responsable de la tecnología

G PRIVACIDAD Y SEGURIDAD

CLARO CHILE:

Sigue cerrando la brecha digital con su última iniciativa de **Educación Digital, alcanzando a 1,200 nuevas personas en 2024 y un acumulado de 17,600 desde el inicio del programa en 2023.** La iniciativa incluye el **programa "La Vida Hoy También es Digital"** para personas mayores, con charlas presenciales de académicos reconocidos y transmitidas en canales de televisión regionales. Este programa proporciona herramientas para el uso seguro de internet y cubre temas como noticias falsas y *phishing*.

Para adolescentes, Claro Chile ofrece **el programa "Ciudadanía Digital para el Bienestar Emocional",** que aborda riesgos digitales como el ciberacoso y el *sexting*. Realizado en el Liceo Bicentenario de Zapallar, el programa equipa a estudiantes y profesores con el conocimiento para navegar el mundo digital de manera segura.

EUROPA:

El grupo A1 ha introducido un "Marco de Marca Responsable" a nivel de grupo (un paraguas, diferentes temas). Los temas han sido seleccionados y nuestros esfuerzos conjuntos se centran en los temas "internet seguro", "comportamiento en línea", "uso excesivo" y "contenido falso", cambiando cada trimestre.

Se lanzó una campaña en redes sociales con el título **"Tómate 5 segundos"** en todos los países para generar conciencia sobre el tema y que nosotros, como A1, asumimos la responsabilidad de ayudar a crear un internet más seguro y mejor para todos.

En Bielorrusia esta campaña alcanzó 1,369 participantes en 14 capacitaciones en 2024.

CLARO COSTA RICA:

El programa E-Mentores de Claro Costa Rica, desarrollado a través de una asociación público-privada entre Claro y Fundación Paniamor, ofrece talleres de seguridad en línea para menores. Voluntarios de Claro imparten charlas en escuelas y Aldeas Digitales.

En 2024, el programa alcanzó a más de 300 niños, educándolos sobre prácticas seguras en línea y ayudándolos a navegar el mundo digital de manera segura y responsable.

Esta iniciativa juega un papel crucial en la promoción de la seguridad y la conciencia digital entre los menores, asegurando que tengan el conocimiento y las herramientas para protegerse en línea.



H USO RESPONSABLE DE LA TECNOLOGÍA

A1 CROACIA:

La plataforma Click Safely #BetterOnline promueve una experiencia en internet más segura y positiva. Destaca tanto los beneficios como los peligros de la tecnología, con el objetivo de preservar la salud, el bienestar y las conexiones de los usuarios. **En 2024, tuvo 14,199 participantes en 7,309 capacitaciones.**

Croacia también lanzó el videojuego **"Better Online"** para crear conciencia y enseñar a los niños sobre la seguridad y la ética en línea de una manera gamificada.

El videojuego también se lanzará en otros países de A1 en 2025.

A1 SERBIA:

La plataforma #BetterOnline tiene como objetivo hacer de internet un espacio más seguro y positivo compartiendo conocimientos sobre las ventajas y peligros de la tecnología, ayudando a los usuarios a desarrollar nuevas habilidades para la era digital.

En 2024, tuvo 4,420 participantes en 842 capacitaciones.

En Croacia y Serbia, el grupo A1 lanzó la "Escuela de Influencia Responsable", donde se estableció una escuela para educar a los *influencers* junto con el Centro de Internet Seguro (CSI) para enseñarles cómo ser responsables en la creación de contenido e influencia. Estas iniciativas son una práctica ejemplar para otros países.



CLARO CHILE:

Claro Chile ha introducido "Las Aventuras de Wi y Fi", la única serie animada infantil del país destinada a fomentar buenos hábitos digitales. La serie sigue a los hermanos Wi y Fi mientras navegan por el mundo digital, enseñando a los niños sobre los riesgos y oportunidades de la tecnología.

En un emocionante desarrollo para 2024, Claro Chile lanzó **una versión de Realidad Virtual (VR)** de la serie e instaló una cabina de VR de acceso gratuito en el Instituto Teletón en Santiago.

Esta cabina, equipada con asientos ergonómicos y visores de VR, permite a los jóvenes pacientes sumergirse en el universo de la serie, aprendiendo sobre seguridad digital a través del juego interactivo.

Además, Claro Chile **donó tres visores de VR a otros institutos Teletón en todo el país,** asegurando que más niños se beneficien de esta innovadora herramienta educativa.

Hasta ahora, 1,012 niños han sido directamente alcanzados por esta iniciativa, con un número mayor y no registrado de espectadores beneficiándose de la serie.

Dirigido a niños de 6 a 11 años, el contenido no solo entretiene, sino que también educa sobre el uso responsable de la tecnología, el cuidado de la huella digital, la protección de datos personales y la prevención del ciberacoso.



Empoderamiento Económico y Creación de Empleo: Programas para apoyar el emprendimiento y la creación de empleo a través de plataformas digitales.

Emprende Conectad@ en Claro Chile es un proyecto enfocado en empoderar a mujeres jefas de hogar de segmentos socioeconómicos vulnerables con herramientas y soluciones digitales para mejorar sus negocios y emprendimientos.

A lo largo de 2024, trabajamos con mujeres de la comunidad de Puente Alto en la Región Metropolitana, **proporcionándoles una notebook, 80 horas de capacitación y una certificación del SENCE (Servicio Nacional de Capacitación y Empleo del Gobierno de Chile) al finalizar.**

Por primera vez, el curso incluyó conceptos de IA para desmitificar la tecnología y demostrar su potencial para el crecimiento, la gestión de costos, las ventas, el uso de redes sociales y la gestión empresarial. **Además, el programa incorporó contenido de empoderamiento y liderazgo** femenino, desarrollado en colaboración con nuestros socios estratégicos de ONU Mujeres.

Los logros clave del programa incluyen enseñar a las participantes a usar una notebook, programas de Office, computación en la nube, aumentar las ventas, alcanzar a más clientes potenciales y fomentar una comunidad de apoyo.

En 2024, el programa influyó en 80 personas y, desde su inicio en 2023, ha beneficiado a 140 en total.



CLARO COLOMBIA:

El programa Ruta de Inclusión de Claro Colombia tiene como objetivo reducir las barreras para el empleo formal de poblaciones vulnerables. Al proporcionar capacitación integral y apoyo constante, aseguramos el éxito y la sostenibilidad de estas nuevas oportunidades.

En el corazón de esta iniciativa se encuentra **el proyecto SOÑADORES,** que promueve el empleo inclusivo para personas con discapacidades intelectuales.

Mientras tanto, la Ruta de Inclusión se extiende a madres solteras, jóvenes, víctimas, migrantes, retornados y personas binacionales, fomentando una fuerza laboral diversa y empoderada a través de nuestras empresas aliadas.

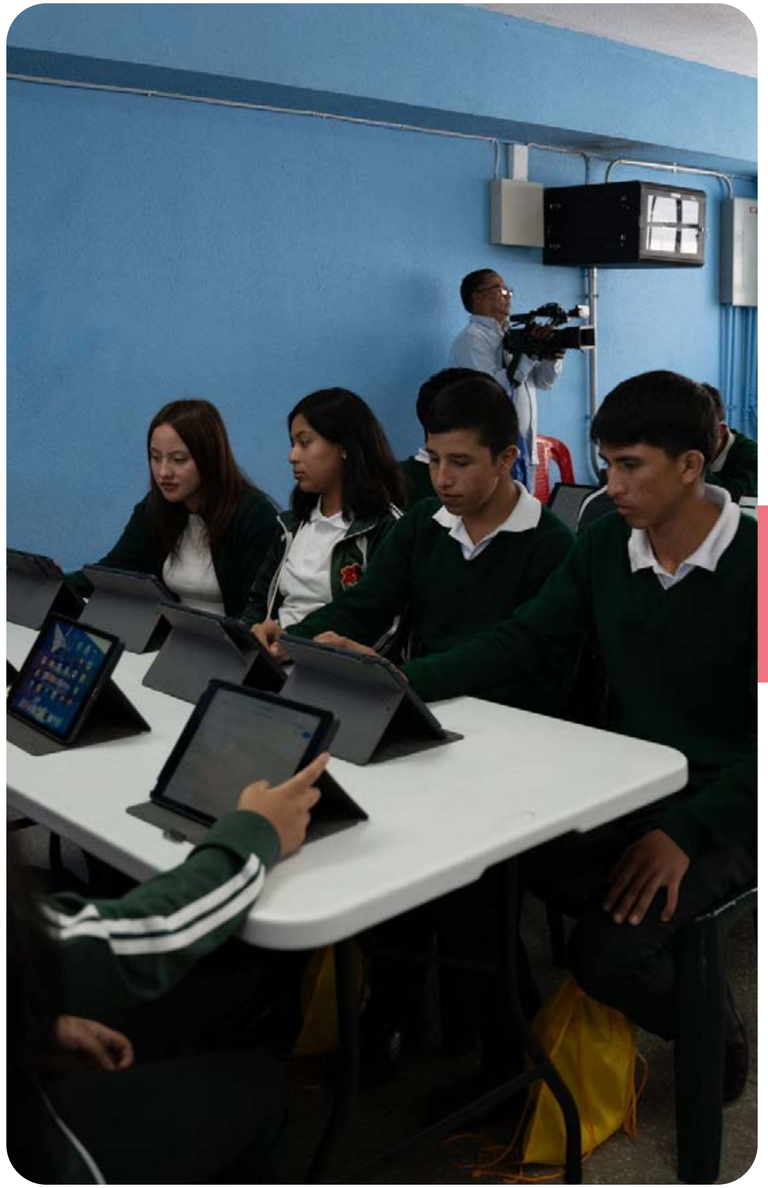
Por medio de asociaciones estratégicas con organizaciones internacionales, agencias de empleo y proveedores, **el programa ha creado oportunidades laborales para más de 1,400 personas.**

Solo en 2024 alcanzó a 288 personas, llevando el número total de beneficiarios a 1,685 desde su inicio en 2019.

CLARO BRASIL:

“Empleabilidad Joven” de **Claro Brasil** es una iniciativa estructurada diseñada para capacitar, apoyar e integrar a los jóvenes en el mercado laboral.

El programa se enfoca en desarrollar habilidades técnicas, conductuales y sociales, mientras crea oportunidades de empleo para los jóvenes, particularmente aquellos de entornos socioeconómicamente vulnerables.

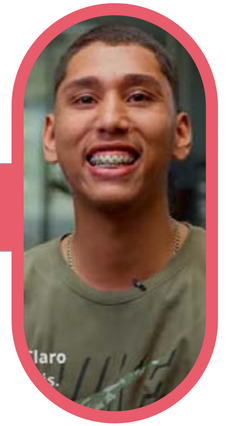


Esta iniciativa contribuye a una fuerza laboral más diversa, promoviendo la equidad y proporcionando oportunidades para jóvenes de diversos antecedentes sociales y culturales. Alinea las operaciones de la empresa con las directrices ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza), fomentando un impacto social positivo y fortaleciendo el compromiso de Claro Brasil con la sociedad brasileña.

Al identificar, atraer y retener talentos jóvenes, el programa apoya la retención de talento y contribuye a la futura innovación y crecimiento de la empresa, además, ayuda a reducir las tasas de desempleo juvenil en Brasil.

En 2024, la iniciativa empleó con éxito **a 3,421 jóvenes, alcanzando un total de 11,021** desde el inicio del programa en 2021.

DA CLICK AQUÍ PARA CONOCER EL CASO DE WINNER HAPPY



Bienestar y Desarrollo de los Empleados, la clave para hacer posible una mejor sociedad

GRI (203-2)

RED DE VOLUNTARIOS

El programa Red de Voluntarios involucra a trabajadores y sus familias, personas que por voluntad propia y de manera desinteresada, deciden participar en actividades destinadas al apoyo de nuestra sociedad, a través de dar su servicio y sus conocimientos con el objetivo de apoyar a los sectores más vulnerables.

Cada evento y actividad dentro de los programas de Bienestar Social, ASUME y Red de Voluntarios están orientados al desarrollo integral de los trabajadores y sus familias, generando un impacto positivo en las comunidades a las que pertenecen. Este esfuerzo refleja el compromiso y la responsabilidad social de América Móvil, fomentando la solidaridad y el sentido de responsabilidad en cada acción realizada.

Para saber más sobre el **bienestar** y **desarrollo de los empleados ASUME,** consulta la sección dentro del reporte.

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

GRI (203-1)

En 2024 destinamos **63.3 millones de dólares** a donaciones en efectivo y en especie, tiempo de voluntariado en horas laborales y costos administrativos de proyectos de impacto social, esta cifra supera en este año, un aumento de **29%** respecto del año anterior. Estos proyectos se realizan en alianza con entidades públicas y privadas que facilitan y potencían el beneficio a nuestras comunidades. A través de este enfoque, hemos beneficiado más de **4.1 millones de personas,** lo que representa un aumento de **164%** en comparación con el año pasado.

Contamos con el apoyo de **5,796 empleados** que se ofrecieron como voluntarios para diversas iniciativas durante el año, contribuyendo con un total de **85,154 horas de trabajo**; **el 70%** de estos esfuerzos se llevaron a cabo durante el horario laboral.

América Móvil realiza esfuerzos continuos para medir la contribución de sus iniciativas de adopción del internet y su impacto en las comunidades. Este compromiso nos permite aumentar el alcance de nuestros programas sociales, asegurando que podamos evidenciar y fortalecer nuestras acciones para reducir la brecha digital.

En México, las acciones de Bienestar Social y Red de Voluntarios invirtieron en 2024 más de 141 mil dólares, que, con el apoyo de 26 mil voluntarios logró beneficiar a más de 680 mil participantes, proporcionando habilidades y conocimientos esenciales.



CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA

GRI (201-1)

América Móvil es un motor clave para el desarrollo económico en los países donde operamos. A través de nuestras inversiones, generación de empleo, pago de impuestos y apoyo a proveedores locales, contribuimos activamente al fortalecimiento de las economías nacionales y regionales. En 2024 nuestro valor económico generado fue de **$42,886** millones de dólares que se compara con **$48,303** millones en 2023. Registramos un valor económico retenido, **$1,628** millones de dólares estadounidenses contra **$4,782** millones en 2023. La diferencia en la contribución económica año contra año se debió principalmente a fluctuaciones cambiarias que afectaron los ingresos y costos operativos.

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

Contribución Económica	Valor Económico Directo Generado (Millones de USD)
2022	**$43,499**
2023	**$48,303**
2024	**$42,886**

HAZ CLICK AQUÍ PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE NUESTRO DESEMPEÑO FINANCIERO

PLAN DE CONTINGENCIA Y PROTOCOLOS DE DESASTRES NATURALES

Nuestros planes de contingencia y protocolos de desastres naturales están diseñados para proteger nuestras operaciones, salvaguardar a nuestros empleados y apoyar a las comunidades que servimos. Mayor detalle sobre los eventos que afectaron a nuestras operaciones en 2024, así como de los planes de continuidad de negocio lo pueden consultar en el **Apéndice B: Revelaciones sobre Gobernanza ASLG y Clima.** Esta sección destaca nuestras acciones en respuesta a desastres, demostrando nuestro compromiso con nuestros clientes y sociedades donde operamos.

América Móvil brinda apoyo a las comunidades afectadas a través de esfuerzos de ayuda, incluyendo la provisión de servicios de comunicación de emergencia, suministros y asistencia financiera. A continuación, se presenta como algunas de las operaciones respondieron ante los diferentes eventos que acontecieron en sus operaciones:

Estudios de Caso

RESPUESTA A HURACANES EN MÉXICO:

En 2024, la implementación de un robusto plan de negocio aseguró la pronta restauración de los servicios de telecomunicaciones a través del mantenimiento preventivo y correctivo, equipos de respuesta rápida y redundancia de infraestructura.

PREPARACIÓN PARA TERREMOTOS EN CHILE:

América Móvil realizó simulacros de preparación para terremotos en Chile, involucrando a empleados y comunidades locales. Estos simulacros aseguraron que todos estuvieran bien preparados para responder eficazmente en caso de un terremoto.

CLARO BRASIL HA IMPLEMENTADO UNA DESTACADA ACCIÓN DE ALIVIO TRAS LAS GRAVES INUNDACIONES EN EL PAÍS.

En respuesta a la emergencia, Claro envió equipos de respuesta rápida a las áreas afectadas, proporcionando servicios de comunicación gratuitos a los residentes y coordinando con las autoridades locales para apoyar los esfuerzos de socorro. A través de su programa nacional de voluntariado corporativo, se recolectaron más de **207,000 artículos para donar,** incluidos alimentos, agua, prendas de vestir y alimento para animales. Además, en colaboración con el Instituto Claro, se donaron R$ 200 mil al proyecto Acción Ciudadana, lo que permitió la adquisición de **1,670 canastas básicas de alimentos y 571 colchones para los afectados por las inundaciones.** Esta iniciativa no solo ayudó a las comunidades afectadas, sino que también promovió la solidaridad y el apoyo mutuo en momentos de crisis.



En 2024, **el Grupo A1 activó sus protocolos de gestión de riesgos operativos para garantizar la continuidad y el acceso a los servicios de telecomunicaciones durante las inundaciones en Austria.** La planificación a largo plazo y el diseño de componentes críticos aseguraron una alta estabilidad y resiliencia del sistema, permitiendo una rápida recuperación de los servicios. Estructuras organizativas eficientes en operaciones y seguridad, salvaguardaron los estándares de calidad, mientras que el análisis de riesgos climáticos mostró que la infraestructura de red estaba mínimamente expuesta a riesgos a corto y mediano plazo.

Las medidas de adaptación, como escudos térmicos y protección contra inundaciones, se evaluaron continuamente para reducir el impacto financiero en caso de interrupciones. Tras estas fuertes inundaciones, la organización realizó una donación con valor de 200,000 USD, contando con la participación de 400 voluntarios y un total de 10,000 horas de voluntariado, reforzando su compromiso con las comunidades afectadas.



Haciendo posible

UNA MEJOR SOCIEDAD EN CIFRAS

+85,154
HORAS
Destinadas a voluntariado con empleados para impulsar programas de alfabetización.

+25
MILLONES DE DÓLARES
Fue la inversión total en programas de alfabetización y adopción digital durante 2024.

+4.1
MILLONES DE BENEFICIARIOS
A través de nuestras iniciativas en 2024.

$63.3
MILLONES DE DÓLARES
Inversión total en donativos en efectivo y en especie destinados a proyectos de impacto social.

116,000
SITIOS CELULARES
Con tecnologías 2G, 3G, 4G y/o 5G operando en América Latina y Europa.

5,796
Empleados voluntarios articiparon en diversas iniciativas sociales a lo largo de 2024.

APÉNDICES

- **Apéndice I |** Conectividad
- **Apéndice J |** Valor económico generado, distribuido y retenido



HACIENDO POSIBLE UN MEJOR LUGAR DE TRABAJO



ODS ABORDADOS 4 5 8 9 17

OBJETIVOS LIGADOS A LA ESTRATEGIA

Haciendo posible un mejor lugar de trabajo

TRANSFORMACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO

GRI (3-3)

En 2024, implementamos una transformación estructural en nuestro modelo de gestión de capital humano, como parte de nuestra estrategia corporativa para fortalecer la cultura organizacional, centrada en las personas para potenciar el desarrollo, bienestar y contribución de nuestro personal en un ambiente laboral sano y seguro que promueva la igualdad, dignidad y respeto individual en el que el factor humano sea un componente fundamental en el resultado global de las empresas de América Móvil. Esta evolución marcó el paso para fortalecer, unificar y clarificar las políticas, guías y marcos de acción para la función de recursos humanos en las diferentes empresas que integran América Móvil con lineamientos claros, homogéneos y alineados con estándares internacionales.

Nuestro modelo corporativo busca garantizar igualdad de oportunidades en todos los ámbitos de la gestión del talento. Establecemos prácticas comunes en procesos clave como atracción de talento, contratación, compensaciones, evaluación del desempeño, desarrollo personal y profesional y crecimiento interno, asegurando que todos nuestros colaboradores, sin importar su ubicación, tengan acceso a las mismas herramientas y oportunidades de evolución profesional.

Esta forma de organización refuerza la visión de América Móvil de construir un entorno laboral justo, competitivo y armónico, en línea con su propósito de hacer posible un mejor lugar de trabajo para todos.



GESTIÓN ESTRATÉGICA CON BASE ANALÍTICA

Como parte de esta transición, se llevó a cabo una reestructura organizacional y funcional que permitiera:

- Identificar **oportunidades de mejora** y corregir desviaciones operativas.
- Establecer mecanismos de control **que aseguren la eficiencia** en la gestión del talento.
- **Optimizar la toma de decisiones** estratégicas, equilibrando sostenibilidad empresarial y bienestar laboral.

Asimismo, se avanzó en la homologación de conceptos e indicadores en todas las operaciones, lo que facilitará el monitoreo del desempeño, la identificación de prioridades y la generación de valor tangible a través de la gestión del capital humano.

UN MODELO COLABORATIVO CON ESPECIALIZACIÓN TÉCNICA:

Con nuestro modelo organizativo fomentamos la colaboración entre el equipo corporativo y las diferentes empresas, promoviendo un enfoque funcional especializado. Cada tema clave en la agenda de talento es liderado por especialistas, lo que permite un seguimiento técnico y estratégico. El intercambio de experiencias y aprendizajes entre países y áreas funcionales permite consolidar una cultura colaborativa y de excelencia operativa en toda la organización.

UN MARCO NORMATIVO CORPORATIVO PARA UNA GESTIÓN HOMOGÉNEA

Como resultado de este esfuerzo, elaboramos el **Manual Corporativo de Políticas de Recursos Humanos,** que establece los principios y lineamientos aplicables a lo largo de todo el ciclo de vida laboral de los colaboradores. Este marco 360°, alineado con la estrategia corporativa, garantiza una gestión coherente, justa y transparente del talento en todas las operaciones.

El Manual incluye, entre otras, las siguientes políticas clave:

Ética, cumplimiento y estructura organizacional
- Código de Ética
- La Política Corporativa Laboral
- Política de Control Organizacional
- Política de Relación Laboral y Sindical

Derechos laborales y condiciones de trabajo
- Política de Derechos Laborales
- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Política de Bienestar Integral
- Política de Clima Organizacional

Atracción, evaluación y desarrollo de talento
- Política de Atracción y Evaluación de Talento
- Política de Perfiles de Puestos
- Política de Capacitación y Desarrollo
- Política de Evaluación de Potencial

Desempeño, compensación y reconocimiento
- Política de Compensaciones
- Política de Evaluación de Desempeño

Estrategia, indicadores y sustentabilidad
- Estrategia Corporativa de Recursos Humanos
- Política de Indicadores Organizacionales
- Política de Sustentabilidad Social



GRI (2-26)

Este marco de políticas asegura la aplicación uniforme de estándares en todas las operaciones, promueve la equidad en el entorno laboral y alinea la gestión del talento con nuestros objetivos estratégicos. Además, se encuentra en constante actualización conforme al contexto de las regiones donde operamos y la estrategia de América Móvil, contribuyendo así a un desarrollo organizacional sostenible, transparente y centrado en las personas.

La Política Corporativa Laboral de América Móvil establece los lineamientos que garantizan condiciones laborales justas, equitativas y sostenibles en todas las operaciones del Grupo. Su enfoque se basa en el respeto a los derechos humanos y laborales, conforme a la legislación de cada país, y en la promoción activa de la equidad salarial, la no discriminación, la compensación digna y el bienestar integral de todos los colaboradores.

Esta política aplica de manera transversal, sin distinción de nivel jerárquico o tipo de contratación e incluye, cuando corresponde, al personal tercerizado bajo responsabilidad operativa directa. Su diseño está alineado con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y estándares internacionales sobre condiciones laborales.

Para asegurar su cumplimiento, hemos establecido mecanismos de monitoreo como auditorías internas, revisiones periódicas, canales confidenciales de denuncia y procesos de retroalimentación continua, los cuales permiten identificar áreas de mejora y fortalecer el desempeño laboral y organizacional. La política forma parte de nuestro compromiso permanente con la construcción de un entorno de trabajo seguro, respetuoso y orientado al desarrollo profesional.

DA CLICK AQUÍ PARA CONSULTAR LA POLÍTICA CORPORATIVA LABORAL



Estrategia de capital humano

En América Móvil, el talento humano es un pilar fundamental para alcanzar los objetivos estratégicos del negocio y ofrecer un servicio de excelencia a nuestros clientes. La gestión de capital humano se desarrolla como una estrategia corporativa integrada, orientada a atraer, desarrollar y retener a las personas que impulsan el crecimiento sostenible de la organización.

Nuestra estrategia está centrada en las personas, promoviendo su desarrollo, bienestar y desempeño en un entorno laboral justo, inclusivo y competitivo. Este enfoque responde no solo a los compromisos internos de la compañía, sino también a las mejores prácticas internacionales en materia laboral y de sostenibilidad.

Esta estrategia no solo contribuye al fortalecimiento de la cultura organizacional y la competitividad del grupo, sino que posiciona a América Móvil como un empleador responsable y sostenible en todos los países donde opera.



PRINCIPIOS RECTORES DE LA ESTRATEGIA

La estrategia se articula a través de los siguientes compromisos prioritarios:

Remuneración transparente y equitativa
Se aplican metodologías estructuradas para asegurar la equidad salarial, garantizando que cada persona reciba una compensación justa y alineada con sus responsabilidades y competencias.

Diversidad y equidad-
Se promueve un entorno libre de discriminación, con pleno respeto a los derechos humanos. Se refuerza la prohibición del trabajo infantil y forzado, así como el reconocimiento de la libertad de asociación y negociación colectiva.

Salud, seguridad y prevención de riesgos
Se implementan sistemas de gestión alineados con estándares internacionales para proteger la integridad física y mental de los colaboradores, priorizando una cultura de prevención.

Evaluación y mejora continua
Se monitorea de forma constante el impacto de las políticas y programas de capital humano, permitiendo su adaptación a las necesidades del negocio y de las personas.

MODELO DE CAPITAL HUMANO

Nuestra estrategia se implementa a través de un Modelo Corporativo de Capital Humano diseñado para alinear la gestión del talento con la visión empresarial y el contexto dinámico del entorno. Este modelo reconoce a los colaboradores como el eje central de la transformación organizacional, y busca crear las condiciones necesarias para que cada persona alcance su máximo potencial.



Este modelo se sustenta en principios de ética, integridad y respeto, establecidos en el Código de Ética y el Programa de Integridad y Cumplimiento, de la compañía. Todas las acciones de gestión del talento están alineadas con estos valores, garantizando prácticas justas, transparentes y orientadas al desarrollo sostenible.

Continuaremos evolucionando la estrategia de capital humano con una visión a largo plazo, enfocada en consolidar un entorno laboral innovador, diverso y sostenible, donde cada persona pueda crecer, contribuir y transformar.

El modelo se basa en cuatro pilares estratégicos:



Estructura organizacional y compensaciones

- Se diseñan estructuras organizativas eficientes y alineadas con la estrategia corporativa.
- Se garantiza la igualdad salarial en puestos de igual responsabilidad, fortaleciendo la equidad interna y la competitividad externa.



Administración de personal y cumplimiento laboral

- Se promueve una gestión del talento transparente, eficiente y alineada con la normativa laboral vigente en cada país.
- Se asegura el cumplimiento de estándares éticos y legales en todos los procesos de contratación, gestión y desvinculación.



Desarrollo y formación

- Se fomenta el aprendizaje continuo mediante programas de capacitación técnica y de habilidades, presenciales y digitales.
- Se incorporan metodologías innovadoras para fortalecer las competencias y la empleabilidad de los colaboradores.



Bienestar social

- Se implementan programas de salud física, mental, emocional y de bienestar social que promueven el equilibrio entre la vida personal y profesional.
- Se desarrolla un programa continuo para la superación de la persona como ser humano orientado a un crecimiento y mejorar la calidad de vida de las personas bajo el marco del programa ASUME (Asociación para la Superación).
- Este modelo se sustenta en principios de ética, integridad y respeto, establecidos en el Código de Ética y el **Programa de Integridad y Cumplimiento** de la compañía. Todas las acciones de gestión del talento están alineadas con estos valores, garantizando prácticas justas, transparentes y orientadas al desarrollo sostenible.

Fomentando una fuerza laboral diversa

GRI (2-7, 2-8)

Al cierre de 2024, **América Móvil cuenta con 178,691 colaboradores (equivalentes a 177,435 posiciones de tiempo completo, FTE), presentes en 23 países.** La gestión del talento en la compañía se basa en una visión estratégica que valora la igualdad de oportunidades sin distinción alguna y asegura condiciones laborales justas y sostenibles, en línea con los marcos internacionales de mejores prácticas laborales.

DIVERSIDAD Y EQUIDAD

La diversidad es un eje central de nuestra cultura organizacional. La compañía integra a personas de **más de 50 nacionalidades,** reflejo de un entorno profesional que valora distintas **culturas, géneros, generaciones y habilidades.**



Mujeres representan el 38% de la plantilla global y ocupan el 32% todas las posiciones gerenciales, incluyendo niveles junior, senior, gerencial y ejecutivo.

En particular, ocupan el 28% de los cargos de liderazgo de primer nivel, el 21% de los puestos ejecutivos.

56%

DE PARTICIPACIÓN FEMENINA

En puestos generadores de ingresos.

18%

DE LOS PUESTOS EN ÁREAS STEM

(Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas)

Están ocupados por mujeres, un indicador que seguimos fortaleciendo como parte de nuestro compromiso con la equidad de género en sectores estratégicos.

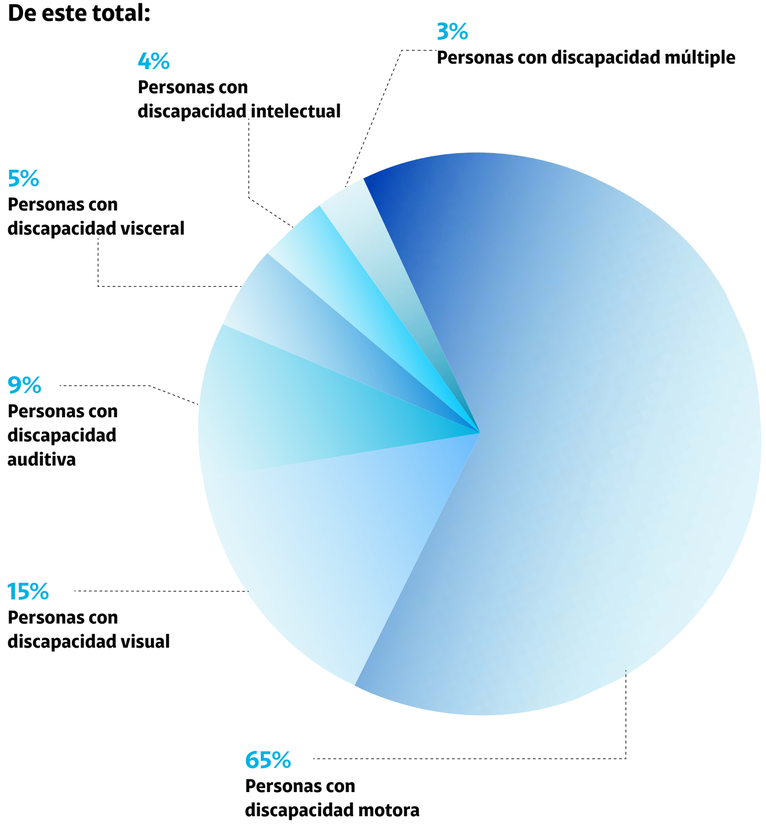


INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

GRI (405-1)

Como parte de nuestra estrategia de inclusión, América Móvil promueve la incorporación activa de personas con discapacidad, quienes representan actualmente el **1.3% de la fuerza laboral global.**

De este total:



Este enfoque busca eliminar barreras físicas, sociales y digitales, contribuyendo a un entorno de trabajo más accesible e inclusivo.



BALANCE GENERACIONAL Y PERMANENCIA

La gestión de talento también considera la diversidad generacional como un activo estratégico. Al cierre del año:

La edad promedio de los colaboradores fue de 39 años (37 años en mujeres y 40 en hombres).

LA ANTIGÜEDAD PROMEDIO REFLEJA UN ALTO GRADO DE RETENCIÓN Y COMPROMISO:

MUJERES: 9.14 AÑOS

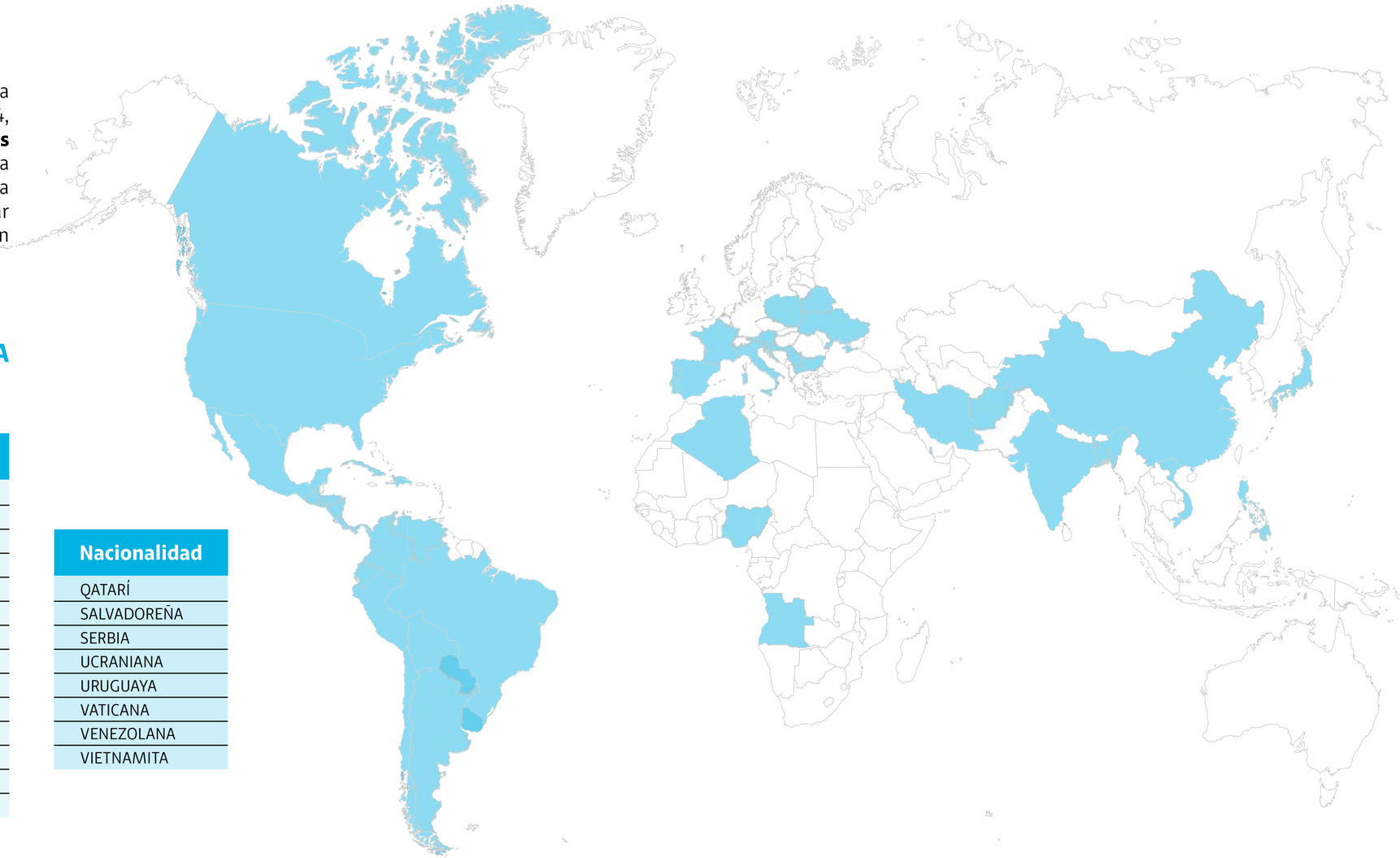
HOMBRES: 10.74 AÑOS

Este indicador respalda nuestros esfuerzos continuos por ofrecer trayectorias profesionales significativas y programas de desarrollo a largo plazo.

En América Móvil reconocemos y respetamos la dignidad de cada persona como un valor fundamental, promoviendo un entorno laboral equitativo en el que todas las personas son valoradas por su esencia, sin distinción de edad, origen, género, discapacidad u otra condición. La diversidad de experiencias, trayectorias y perspectivas no solo enriquece nuestra cultura corporativa, sino que fortalece nuestra capacidad de innovación, adaptación y generación de soluciones sostenibles en un entorno en constante transformación.

DIVERSIDAD DE NACIONALIDADES

En América Móvil, la diversidad es un valor que enriquece nuestra cultura organizacional y fortalece nuestras capacidades globales. Durante 2024, la compañía contó con **un total de 177,435 colaboradores provenientes de más de 50 nacionalidades,** lo que refleja nuestra presencia internacional y compromiso con la inclusión en todos los niveles de la organización. Esta pluralidad fortalece nuestra capacidad para operar en contextos multiculturales, impulsar la innovación y responder con agilidad a las dinámicas de los mercados donde tenemos presencia.



DIVERSIDAD GEOGRÁFICA DE NUESTRA FUERZA LABORAL

Nacionalidad
ANDORRANA
ANGOLEÑA
ARGELINA
ARGENTINA
AUSTRIACA
BENGALÍ
BIELORRUSA
BOLIVIANA
BRASILEÑA
BÚLGARA
CANADIENSE
CHILENA
CHINA
COLOMBIANA

Nacionalidad
COSTARRICENSE
CROATA
CUBANA
DOMINICANA
ECUATORIANA
ESLOVENA
ESPAÑOLA
ESTADOUNIDENSE
FILIPINA
FRANCESA
GUATEMALTECA
HAITIANA
HONDUREÑA
INDIA

Nacionalidad
IRANÍ
ISRAELÍ
ITALIANA
JAPONESA
MACEDONIA
MEXICANA
NICARAGÜENSE
NIGERIANA
PAKISTANÍ
PANAMEÑA
PARAGUAYA
PERUANA
POLACA
PORTUGUESA

Nacionalidad
QATARÍ
SALVADOREÑA
SERBIA
UCRANIANA
URUGUAYA
VATICANA
VENEZOLANA
VIETNAMITA

Atracción, desarrollo y gestión del talento

GRI (401-1)

En América Móvil, la estrategia de capital humano se basa en una gestión integral del talento que abarca las etapas de atracción, selección, desarrollo y retención. Esta visión unificada permite alinear las capacidades de nuestra fuerza laboral con los valores de la compañía y los objetivos estratégicos de negocio, garantizando un entorno laboral competitivo, equitativo y sostenible

ATRACCIÓN Y SELECCIÓN DE TALENTO

Durante 2024, América Móvil realizó 32,981 contrataciones

45%
CORRESPONDIERON A MUJERES

45%
DE LAS NUEVAS CONTRATACIONES
fueron personas menores de 30 años, fortaleciendo el enfoque de diversidad de visiones en el equipo de trabajo desde la incorporación.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

GRI (404-1, 404-2)

En América Móvil promovemos una cultura de aprendizaje continuo a través de programas de formación sólidos y adaptables que impulsan el crecimiento profesional de sus colaboradores en todas las geografías donde opera.

En 2024, se impartieron más de **14,000 cursos,** acumulando un total de **3.9 millones de horas de capacitación** en áreas clave como **transformación digital, desarrollo de liderazgo, educación cultural, *upskilling y reskilling*, seguridad e higiene, trabajo en equipos y mentoría interna, así como inducción y reincorporación.**

Cada operación local adaptó su oferta formativa asegurando una cobertura de las diferentes necesidades detectadas en cada una de las empresas, incluyendo personal temporal, de medio tiempo y contratistas, especialmente en funciones comerciales, técnicas, operativas, de seguridad e incorporación.



MOVILIDAD INTERNA

GRI (404-1, 404-2)

En 2024, **el 39% de los puestos con responsabilidad de liderazgo** fueron ocupados por colaboradores promovidos internamente, lo que refleja la efectividad de los programas estructurados de formación y desarrollo. Estos resultados fueron posibles gracias a una **inversión de USD 15 millones en capacitación,** que permitió brindar formación **al 86% de la plantilla,** con un promedio de **54 horas de capacitación por persona durante el año.**

Entre las iniciativas más destacadas se encuentran los **programas de coaching interno y mentoría** con **639 cursos impartidos** y más de **1.1 millones de horas de formación.** Estas acciones, estructuradas bajo metodologías formales, fomentaron el desarrollo individual y colectivo, fortaleciendo competencias en liderazgo, comunicación y desempeño organizacional. Implementados en países como **Argentina, México, Colombia, República Dominicana y Brasil,** estos programas se evaluaron mediante indicadores clave como la **satisfacción de participantes y mejoras en evaluaciones 360°.**

Paralelamente, se fomentó la colaboración transversal y el intercambio de conocimientos a través de redes internas. Bajo esta línea, se promovieron iniciativas como **“Networking profesional”, “Comunidades de práctica”, “Eventos transversales” y “Redes internas”,** desarrolladas en países como **Argentina, Ecuador y República Dominicana,** acumulando **más de 15,000 horas de formación.** Estas plataformas han sido fundamentales para fortalecer la cultura de innovación, conectar áreas estratégicas y reforzar el sentido de pertenencia.

En reforzamiento a la cultura organizacional, se ejecutaron **604 cursos, equivalentes a 912,538 horas de formación,** con contenidos esenciales como **Código de Ética, Anticorrupción, Prevención de Lavado de Dinero, Privacidad de Datos Personales, e Introducción a la Sostenibilidad Empresarial.**

Para mayor detalle sobre el avance de la capacitación en estos contenidos, visite el Capítulo Haciendo Posible un Mejor Entorno Empresarial del presente Informe de Sostenibilidad.

La promoción del talento interno *es una prioridad estratégica para América Móvil.*



LIDERAZGO Y DESARROLLO PERSONAL

GRI (404-1, 404-2)

El desarrollo de liderazgo se mantuvo como uno de los pilares de la estrategia formativa. A lo largo del año, se impartieron **más de 1,000 cursos,** con **una inversión superior a 700,000 horas de capacitación,** dirigidas a todos los niveles jerárquicos. Entre los programas más representativos destacan **"Liderazgo Emocionalmente Inteligente", "Liderazgo Situacional", "Liderazgo Colaborativo", "Mandos Medios", y "Trayectoria del Líder"** y, con implementación y monitoreo diferenciados por país y nivel organizacional.

Un ejemplo de esta estrategia es el **Plan de Desarrollo Personal (PDP)** en México, diseñado para líderes con alto potencial. Este programa anual —replicado aproximadamente en **el 74% de las empresas** del grupo— promueve la autogestión del desarrollo profesional, con el acompañamiento de líderes internos que actúan como mentores, impulsando una cultura de liderazgo basada en el ejemplo, la confianza y la corresponsabilidad.

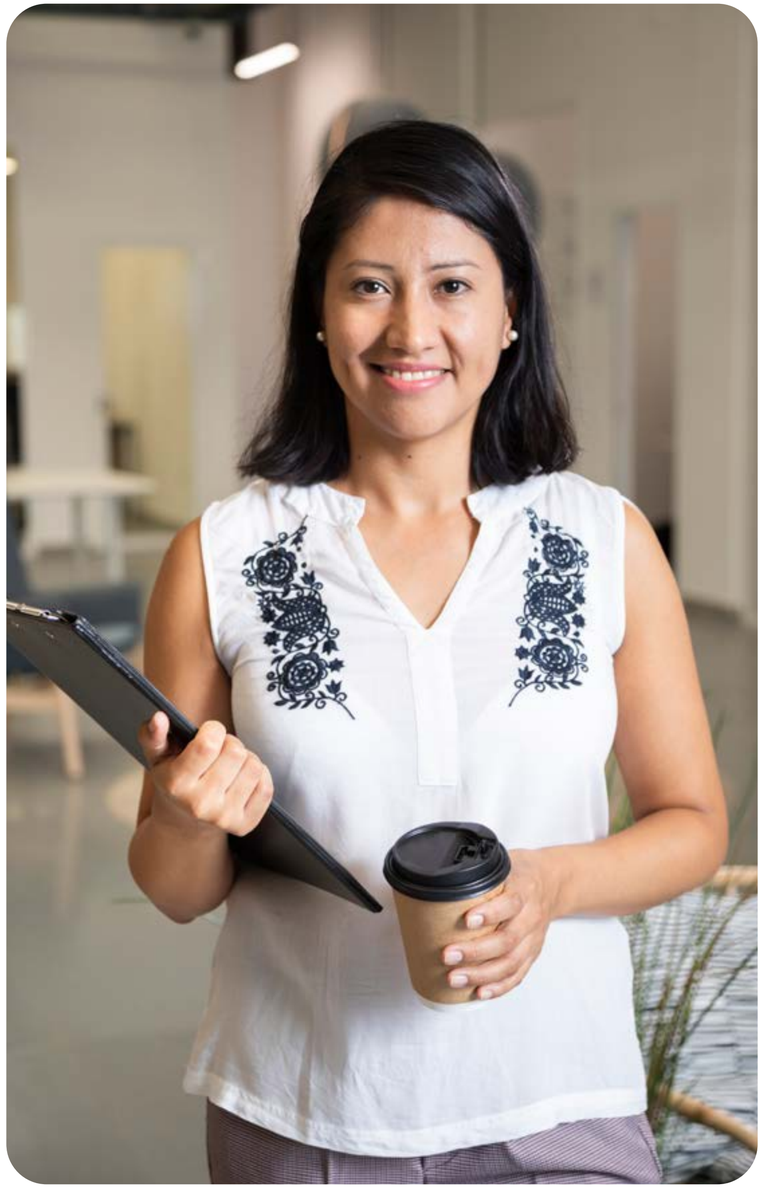
RESPONSABILIDAD EN LA TRANSICIÓN LABORAL

Fortalecimos la experiencia del colaborador durante momentos clave del ciclo laboral. **Se implementaron más de 500 cursos de transición laboral,** enfocados en procesos de *onboarding*, reincorporación y cierre de carrera, que sumaron **más de 200,000 horas de capacitación.** Estas acciones aseguran una integración eficaz, así como una salida digna para quienes concluyen su trayectoria en la organización.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

GRI (404-3)

En 2024, **el 84% de los colaboradores con contrato permanente fueron evaluados mediante modelos estructurados. Así mismo se llevaron a cabo evaluaciones 360° en el 89% de los empleados de gerencial avanzando hacia nuestro objetivo de cubrir el 100% cada tres años.** Estas herramientas están alineadas con la movilidad interna, el desarrollo profesional y la detección de talento con alto potencial. La cobertura fue homogénea a nivel regional, con niveles de participación del 73% al 100%, según la región.



RETENCIÓN DEL TALENTO

GRI (401-1, 401-3)

La retención del talento es un reflejo de la calidad del entorno laboral. En 2024, **la tasa de rotación total fue de 11.11%,** en comparación con 12.16% en 2023 y 12.78% en 2022, mientras que la rotación voluntaria fue de 8.81%. Estos avances están vinculados a la inversión en formación, movilidad interna, evaluaciones por mérito y programas de bienestar.

La tasa de rotación por grupos de edad fue más alta entre los menores de 30 años (26.43%), por género, la tasa de rotación total fue similar: **11.12% en hombres y 11.09% en mujeres.**

La retención tras **permisos parentales también fue alta: 91% de las mujeres y 94% de los hombres que tomaron licencia de maternidad/paternidad** continuaron en la compañía al regreso de su licencia.

ENCUESTA CLIMA LABORAL

En 2024, nos enfocamos en llevar a cabo planes de acción derivados de la evaluación externa de clima laboral realizada por Great Place to Work en 2023, así como de nuestras evaluaciones internas, lo que nos permite fortalecer el entorno laboral y abordar las áreas con oportunidades de mejora identificada mientras implementamos iniciativas que fomentan un clima positivo y colaborativo entre nuestros empleados.

En 2025, nos dedicaremos a consolidar las mejoras implementadas en respuesta a los hallazgos de la evaluación de clima laboral y llevaremos a cabo nuestra encuesta de clima interna. Cada año evaluamos la efectividad de nuestras iniciativas y ajustar nuestras estrategias según sea necesario.

Además, planeamos recopilar retroalimentación constante de nuestros colaboradores para garantizar que sus voces sean parte integral de este proceso. Al llegar a 2026, se evaluará la aplicación de una nueva evaluación de clima laboral a través de un tercero, que **no solo nos permitirá medir el progreso en los indicadores previamente establecidos y nos proporcionará una visión clara de cómo avanzar en nuestra meta de crear un ambiente de trabajo cada vez más positivo y enriquecido.**

Bienestar social y cultura organizacional

GRI (2-20, 2-21, 202-1)

El programa Bienestar Social (BS), implementado desde 1991, tiene como objetivo contribuir al desarrollo humano integral de los trabajadores y sus familias.

BS se fundamenta en sus ejes rectores: superación constante y permanente, valores y familia, seguridad y confianza, cultura y tradiciones, autoestima y proyecto de vida, salud e información, y medio ambiente.

En cuanto a las iniciativas de formación, se fomenta una cultura de transformación motivando el crecimiento personal mediante conferencias, pláticas y talleres que promueven la superación individual y el desarrollo integral de manera equilibrada.

En las actividades de Salud se incentiva la práctica de disciplinas deportivas y conciencia del cuidado de la salud con actividades formativas.

En la iniciativa de cultura y recreación se realizan eventos culturales y artísticos en los que el trabajador y su familia conviven y comparten su tiempo libre de forma enriquecedora y creativa, al tiempo que conocen, conservan y rescatan nuestra cultura y tradiciones.

Gracias a su formato híbrido (en línea y presencial) el programa ha logrado alcanzar a un mayor número de personas, respondiendo así a las necesidades reales de superación humana y promoviendo la integración familiar y social.

Durante el 2024, se implementó una agenda sólida de actividades enfocadas en el bienestar integral de colaboradores y comunidades en 15 países de Latinoamérica.

- Total de eventos realizados: **3,391**
- Total de participantes beneficiados: **979,426**
- Red de Voluntarios: **1,455 eventos con 429,509 participantes**

Ámbitos de intervención
Las actividades se desarrollaron en cuatro ejes clave:

- Formación: **1,307 eventos | 259,826 beneficiarios**
- Salud: **1,574 eventos | 658,270 beneficiarios**
- Cultura y Recreación: **510 eventos | 61,330 beneficiarios**
- Voluntariado: **1,455 eventos | 429,509 beneficiarios**



A través de iniciativas en formación, salud, cultura y recreación, se promueve el bienestar personal, familiar y social con el fin de formar ciudadanos responsables y comprometidos con el progreso de la empresa como del país.

ASUME

El programa ASUME, A.C. promueve el desarrollo humano integral a través de la superación personal en ocho aspectos: físico, económico, estético, afectivo, intelectual, social, moral y espiritual.

Este programa es parte del compromiso por fomentar el bienestar social y formar ciudadanos responsables y comprometidos con el progreso de la empresa y del país.

ASUME promueve el desarrollo humano integral de todas las personas basándose en la premisa de que todo ser humano es perfectible, capaz de mejorar y desarrollar todas sus capacidades innatas a través de un proceso continuo, permanente y equilibrado. Esto permite a cada individuo ser una mejor persona consigo misma, con los demás y con su país.



Estructura organizacional, compensaciones y remuneraciones

América Móvil mantiene un compromiso firme con la equidad salarial y la igualdad de oportunidades en todas sus operaciones. Para ello, ha implementado políticas y metodologías de remuneración estructuradas, con enfoque en la equidad interna, la competitividad externa y la no discriminación.

Actualmente, el 100% de las empresas del grupo aplica metodologías de valuación de puestos que consideran habilidades, conocimientos, responsabilidades y el impacto de cada rol. Entre estas, destacan los modelos HAY* y TOWERS**, utilizados por el 89% de las operaciones, lo que asegura consistencia y objetividad en la definición de niveles salariales.

En todas las regiones donde opera, América Móvil garantiza el cumplimiento del salario mínimo legal. En promedio, los colaboradores perciben una remuneración 3.6 veces superior al salario mínimo vigente, lo que refleja el compromiso de la empresa con un ingreso digno que favorezca la calidad de vida y el bienestar de sus equipos.

Establecemos sueldos que responden a las condiciones socioeconómicas locales y al bienestar de los colaboradores en cada región.

Garantizamos que los salarios ofrecidos son adecuados para asegurar un nivel de calidad de vida apropiado en sus regiones, estableciendo sueldos que responden a las condiciones socioeconómicas locales y al bienestar de los colaboradores.

Adicionalmente, el 66% de la plantilla global cuenta con esquemas de compensación variable, vinculados al cumplimiento de objetivos estratégicos y al desempeño individual. Estos esquemas están diseñados para fortalecer la cultura de resultados, sin perder de vista la equidad y la transparencia en la evaluación del desempeño.

En cuanto a la equidad de género, monitoreamos de forma continua la brecha salarial entre hombres y mujeres. En 2024, la relación promedio entre la remuneración anual total de mujeres y hombres fue de 0.73. Si bien se han alcanzado niveles de equidad en categorías como la gerencial (0.98), persisten brechas en niveles operativos, donde se observa una mayor concentración de hombres en roles técnicos de mayor remuneración.

Este fenómeno responde, en parte, a la composición del mercado laboral, donde la disponibilidad de talento femenino con formación técnica sigue siendo limitada. No obstante, hemos confirmado, mediante análisis individuales, que las mujeres en puestos técnicos reciben igual remuneración que sus pares masculinos, lo que valida la efectividad de los modelos de valuación aplicados.

En América Móvil continuamos aplicando estrategias concretas para reducir la brecha salarial, entre las que se encuentran: revisiones anuales de tabuladores, transparencia en los procesos de promoción, políticas de desarrollo por mérito y fortalecimiento de la movilidad interna. Además, se promueve activamente la participación femenina en áreas estratégicas, incluyendo funciones generadoras de ingresos y posiciones STEM.



*Sistema de evaluación y comparación de puestos de trabajo utilizado para establecer estructuras salariales y jerárquicas en una organización.

**Metodología para determinar el valor relativo de cada puesto en base a la contribución que realiza a la organización.

POLÍTICA DE EQUIDAD SALARIAL DE GÉNERO

Se sustenta en el fortalecimiento de políticas corporativas de igualdad de oportunidades, con énfasis en tres líneas de acción prioritarias:

- **Impulsar la movilidad interna equitativa,** asegurando que el talento, sin diferencia de género, acceda a promociones y trayectorias profesionales bajo criterios justos y medibles.

- **Desarrollar el liderazgo,** fomentando la participación de todas las personas que integran la organización en roles estratégicos y de toma de decisiones, a través de programas de formación, mentoría y visibilidad del talento.

- **Reforzar los esquemas de compensación justa,** mediante la revisión periódica de tabuladores salariales, el monitoreo de posibles sesgos y la aplicación consistente de metodologías de valuación de puestos en todas las regiones.

Las mujeres representan el 38% del total de colaboradores y el 32% de las posiciones ejecutivas y gerenciales.



Gestión de las relaciones laborales

En América Móvil cumplimos con las disposiciones y legislaciones en materia laboral de los países en donde operamos. Las relaciones laborales individuales y colectivas en América Móvil están basadas en principios de transparencia, legalidad y comunicación.

En las negociaciones colectivas se busca equilibrio entre los intereses institucionales, la productividad y sostenibilidad del negocio con los derechos fundamentales de las personas, la humanización del trabajo y el respeto a la dignidad de los trabajadores.

Los acuerdos colectivos vigentes superan las prestaciones mínimas legales, incorporando beneficios adicionales y mejores condiciones laborales para los colaboradores.

En operaciones clave se han implementado esquemas de evaluación de desempeño y compensación ligada a resultados para el personal.

PREVENCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES

Conscientes de que el riesgo de conflictos laborales está presente en cualquier entorno sindicalizado, contamos con mecanismos de prevención y mitigación de riesgos laborales, enfocados en:

- **Monitorear** indicadores de clima laboral y relaciones sindicales.
- **Identificar tensiones** emergentes mediante canales de diálogo institucionalizados.
- **Priorizar la negociación** oportuna de acuerdos colectivos, revisar con anticipación cláusulas sensibles y favorecer una comunicación continua que permita mantener un diálogo constructivo con los representantes de los trabajadores.

DERECHOS LABORALES Y LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

En América Móvil respetamos y promovemos los derechos laborales fundamentales en todas sus operaciones, garantizando la libertad de asociación, el derecho a la negociación colectiva y la protección de condiciones laborales dignas, en estricto cumplimiento con las leyes de cada país donde operamos y en alineación con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, particularmente el Principio 3.

América Móvil ha mantenido relaciones laborales estables y constructivas, basadas en el respeto mutuo, la transparencia y el diálogo continuo. Estas relaciones han sido clave para preservar la continuidad operativa y prevenir interrupciones en el servicio.

Desde su fundación en el año 2000, en América Móvil hemos registrado una sola huelga de corta duración (24 horas) en una de sus operaciones, sin impacto en la calidad o disponibilidad del servicio. En 2024, no se presentaron huelgas ni paros laborales en ninguna de las operaciones del grupo.

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y COBERTURA SINDICAL

GRI (2-30)

A diciembre de 2024, aproximadamente **el 60% de la plantilla total** formaba parte de sindicatos, los cuales se encuentran cubiertos por acuerdos colectivos que garantizan condiciones laborales claras y justas.

La libertad de afiliarse a organizaciones sindicales está garantizada por los lineamientos de gestión laboral del grupo, los cuales prohíben cualquier tipo de represalia o discriminación por afiliación sindical, en cumplimiento con los marcos internacionales y legislación local de cada país.



Salud y seguridad Ocupacional

GRI (403-1, 403-2, 403-5, 403-6, 403-9)

En América Móvil, la seguridad y salud de cada colaborador es una prioridad innegociable. Nos comprometemos a mantener entornos de trabajo seguros mediante una gestión proactiva de riesgos, el fortalecimiento continuo de la cultura preventiva y la implementación de sistemas de control y formación alineados con los más altos estándares internacionales.

En América Móvil, nuestra **Política de Salud y Seguridad** establece los principios que guían el bienestar de todos nuestros colaboradores. Promovemos una cultura organizacional que prioriza las mejores prácticas en el lugar de trabajo, junto a la gestión proactiva de cualquier riesgo potencial. A través de sistemas de gestión robustos que cumplen con las normativas locales, buscamos crear un entorno laboral seguro y saludable.

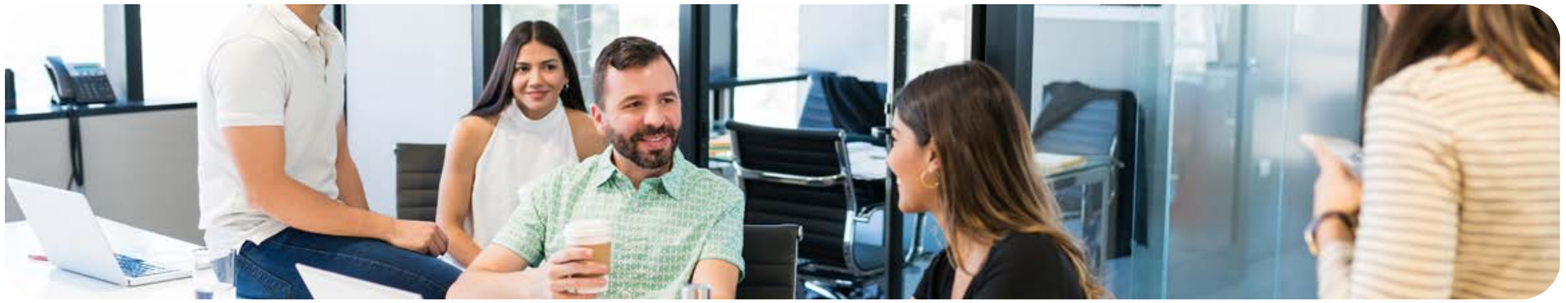
Para alcanzar este objetivo, hemos implementado programas integrales que identifican y gestionan riesgos en el lugar de trabajo, contribuyendo a la reducción de lesiones ocupacionales. Nuestros esfuerzos incluyen capacitación en temas esenciales como seguridad eléctrica, riesgos emergentes y protocolos de respuesta a desastres, así como medidas de seguridad física.

DESEMPEÑO 2024 Y GESTIÓN DE RIESGOS

En 2024, realizamos un seguimiento riguroso de los principales indicadores de salud y seguridad ocupacional. Si bien se lograron avances significativos en la reducción de accidentes, enfrentamos desafíos importantes en materia de prevención de incidentes críticos, particularmente en actividades de campo.

Durante 2024 se registraron 7 fatalidades ocupacionales en operaciones de América Móvil, ocurridas principalmente en contextos de trabajo en campo y entornos con exposición a riesgos externos. De estas, 5 fueron accidentes de trabajo y 2 corresponden a incidentes durante el traslado.

Estos eventos reflejan tanto **riesgos operativos inherentes a nuestras actividades en campo, como factores externos de seguridad pública,** particularmente en algunas regiones de América Latina. La compañía reconoce la complejidad de este contexto y ha asumido el compromiso de responder con **acciones contundentes y humanas,** centradas en la protección de la vida.





ACCIONES DE MEJORA Y REFUERZO PREVENTIVO

GRI (403-6)

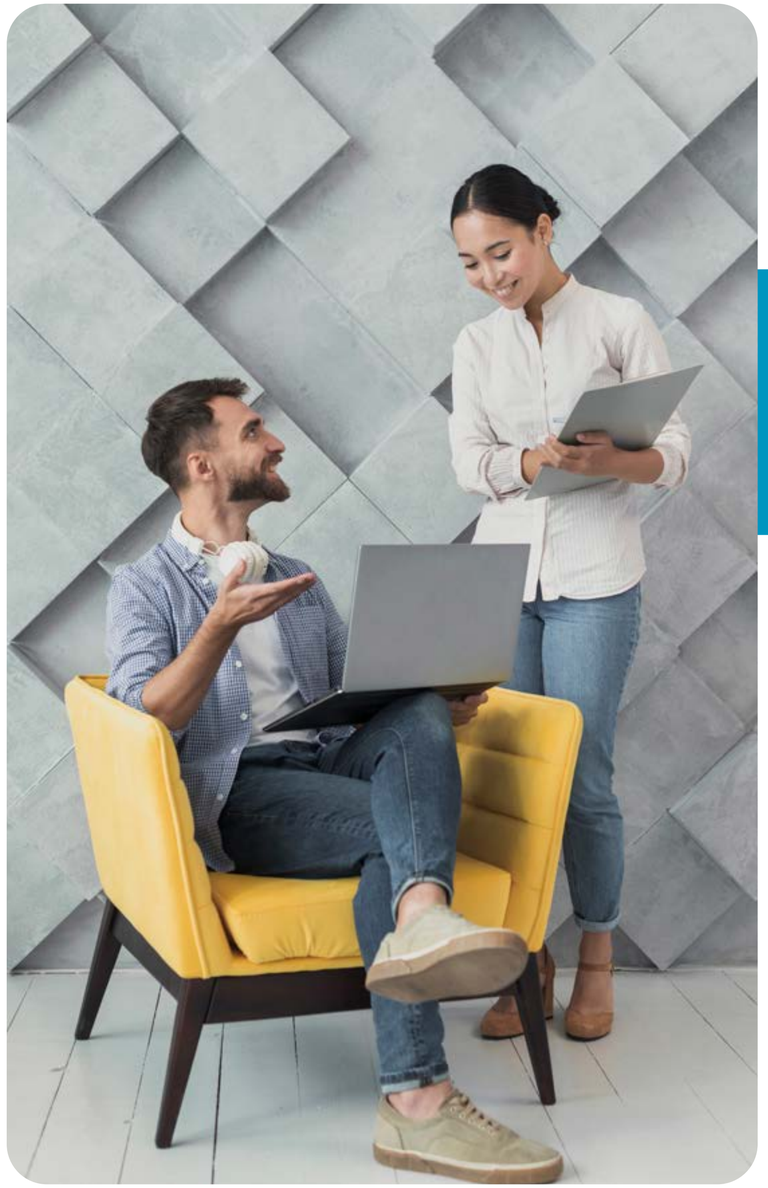
Tras cada incidente, activamos los **protocolos de investigación con enfoque en causa raíz,** permitiendo identificar brechas específicas y diseñar respuestas proporcionales a cada riesgo. Como parte de nuestro compromiso con el bienestar de nuestros equipos, se han implementado las siguientes acciones:

- **Fortalecimiento de protocolos de trabajo** en campo, particularmente en tareas de instalación y mantenimiento, incluyendo inspecciones estructurales más rigurosas y mejoras en la planificación operativa.

- **Refuerzo de la capacitación técnica y conductual,** con énfasis en el uso adecuado del equipo de protección personal (EPP), la gestión de riesgos en entornos urbanos y la prevención de agresiones externas.

- **Fortalecimiento de la cultura de autocuidado,** impulsando campañas internas y liderazgo visible en seguridad por parte de mandos medios y superiores.

Estas acciones se integran en un enfoque más amplio de gestión proactiva de la salud y seguridad, guiado por principios de mejora continua, alineación con estándares internacionales (como ISO 45001) y compromiso genuino con la vida y la integridad de cada colaborador.



INDICADORES DE SEGURIDAD 2024

GRI (403-9)

Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido: **disminuyó de 1.74 en 2023 a 1.01 en 2024.**

Tasa de lesiones por accidentes registrables: **bajó de 1.60 en 2023 a 0.93 en 2024.**

La reducción en la tasa de lesiones refleja el impacto positivo de las estrategias de capacitación, brigadas y programas para la prevención de incidentes implementados en toda la organización.

COBERTURA DE PROGRAMAS DE SEGURIDAD Y SALUD 2024

100%
de las operaciones cuenta con programas integrales de SSO

89%
Llevó a cabo programas de capacitación en temas relacionados.

78% con capacitación en primeros auxilios 75% en evacuación, 67% en seguridad e higiene, y 64% en trabajo en alturas.

77% de las operaciones *cuentan con certificaciones de gestión de seguridad y salud, como ISO 45001, entre otras.*



CERTIFICACIÓN ISO 45001: AVANCE Y METAS

América Móvil tenemos un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo basado en la norma ISO 45001 en todas nuestras empresas. Esta norma establece los requisitos para crear ambientes laborales más seguros y saludables, promoviendo la identificación y gestión proactiva de riesgos que puedan afectar el bienestar de nuestros colaboradores.

En 2024, **23 empresas del grupo** ya cuentan con al menos un área certificada y se seguirá trabajando en su ampliación a procesos de alto riesgo (2026-2027), para alcanzar cobertura total en todas las operaciones en 2030.

Transformación Digital

GRI (404-2)

La transformación digital es un pilar fundamental en la evolución de América Móvil, y nuestros colaboradores son protagonistas de este proceso. En un entorno cada vez más dinámico y competitivo, la digitalización permite optimizar la eficiencia operativa, fortalecer la innovación y mejorar la experiencia tanto de empleados como de clientes.

Durante 2024, se implementaron múltiples iniciativas para acelerar esta transformación en la gestión del capital humano:

1 ADOPCIÓN DE METODOLOGÍAS ÁGILES

Equipos de trabajo en Recursos Humanos y proyectos estratégicos continuaron la utilización de marcos como Scrum y Kanban, facilitando una gestión más flexible, eficiente y colaborativa.

2 FORMACIÓN EN HABILIDADES DIGITALES

Se desarrollaron programas de capacitación en áreas clave como automatización, análisis de datos, ciberseguridad y herramientas tecnológicas emergentes, permitiendo que nuestros colaboradores fortalezcan su competitividad y capacidad de adaptación.

3 PLATAFORMAS DE APRENDIZAJE DIGITAL (LMS)

Se consolidaron sistemas que permiten acceder a contenidos de formación, favoreciendo la autogestión del aprendizaje y el desarrollo continuo.

4 HERRAMIENTAS DE COLABORACIÓN

La adopción de plataformas de comunicación, ha impulsado una cultura de colaboración entre equipos distribuidos geográficamente, garantizando productividad y cohesión organizacional.

5 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DIGITALIZADA

Contamos con sistemas automatizados para llevar a cabo procesos de retroalimentación, evaluaciones 360° y análisis de clima organizacional, consolidando una gestión basada en datos, meritocracia y mejora continua.

Estos programas preparan a nuestros equipos para adoptar nuevas tecnologías, metodologías ágiles y habilidades técnicas indispensables en la era digital, fortalecen la preparación de los equipos para enfrentar los desafíos y promoviendo la capacidad de innovación del grupo.



Durante el 2024, se impartieron 1,376 cursos, totalizando 513,269 horas, en temas relacionados con la transformación digital

Haciendo posible

UN MEJOR LUGAR DE TRABAJO EN CIFRAS

54 HORAS
En promedio de capacitación por colaborador

32,981
Total de contrataciones en 2024

45%
Las contrataciones de empleados menores de 30 años

94%
Tasa de retención tras licencia de paternidad

100%
Porcentaje de operaciones con evaluación al desempeño digitalizada

45%
De mujeres entre las nuevas contrataciones

$15 MILLONES
De inversión total en capacitación durante 2024 (USD)

8.8%
Tasa de rotación voluntaria en 2024

39%
De los puestos con mando fueron cubiertos mediante talento interno

56%
De mujeres con responsabilidad directa en la generación de ingresos

86%
De los colaboradores recibieron formación

84%
De los colaboradores permanentes fueron evaluados

91%
Tasa de retención tras licencia de maternidad

11.11%
Tasa de rotación total en 2024

77%
DEL TOTAL DE LAS OPERACIONES
Cuentan con certificación de seguridad y salud en el trabajo ISO 45001 o equivalente.

Para conocer más detalles sobre los Apéndices, consulta la sección correspondiente dentro de este reporte.

APÉNDICES

- **Apéndice K |** Listado de Políticas corporativas de Recursos Humanos
- **Apéndice L |** Gestión de talento (contratación, rotación y formación)
- **Apéndice M |** Compensaciones y equidad salarial
- **Apéndice N |** Incentivos ASLG
- **Apéndice O |** Salud y seguridad ocupacional
- **Apéndice P |** Operaciones que cuentan con ISO 45001 en 2024

Para más información puedes consultar los siguientes recursos que se encuentran en nuestro sitio de Sostenibilidad 360°

Empleador de Preferencia
Sindicatos



HACIENDO POSIBLE
UN MEJOR ENTORNO EMPRESARIAL



ODS ABORDADOS 5 8 12 16 17

OBJETIVOS LIGADOS A LA ESTRATEGIA

Gobierno Corporativo de América Móvil

GRI (2-9, 2-12, 2-13, 2-14, 405-1)

América Móvil opera bajo un sólido marco de Gobierno Corporativo que garantiza transparencia, rendición de cuentas y protección a los inversionistas, alineándose con todas las regulaciones de los países en los que tiene presencia comercial, entre ellas, las de México y Estados Unidos. Como emisora en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) y en la Bolsa de Nueva York (NYSE), América Móvil cumple con la Ley del Mercado de Valores (LMV), la Ley Sarbanes-Oxley y las disposiciones regulatorias de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

América Móvil, refuerza su compromiso con el buen Gobierno Corporativo, consolidándose como **la primera empresa mexicana en publicar un reporte integral de Gobierno Corporativo.** Dicho reporte incluye un análisis detallado de la estructura de gobernanza, la información sobre la tenencia accionaria, la integración y, el funcionamiento del Consejo de Administración, así como la diversidad de sus miembros, la función de control interno y gestión de riesgos, así como las mejores prácticas en ética, cumplimiento y ciberseguridad.

Durante 2025, América Móvil realizará un primer ejercicio de evaluación sobre la eficiencia del Consejo de Administración, con la finalidad de mejorar su funcionamiento y garantizar que se cumple con las mejores prácticas.

Además, se incluyen aspectos clave como el rol del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, los derechos y participación de los accionistas, el Programa de Integridad y Cumplimiento, y la alineación con regulaciones aplicables.

América Móvil refuerza constantemente su liderazgo en materia de Gobierno Corporativo, asegurando una gestión sostenible, ética y alineada con las expectativas de sus inversionistas y grupos de interés.

Para más información, invitamos a nuestros grupos de interés a consultar el **Reporte de Gobierno Corporativo,** disponible en nuestra página corporativa: **americamovil.com.**



Estructura de Gobierno Corporativo

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

GRI (2-11, 2-13)

El **Consejo de Administración** es el órgano de administración de América Móvil y se encarga entre otras funciones de definir el rumbo estratégico de supervisar la implementación de dicha estrategia y de monitorear el desempeño del negocio.

El Consejo de Administración está compuesto por **15 miembros, de los cuales el 67% son consejeros independientes.** La antigüedad promedio de los consejeros es de 13.3 años, lo cual consolida un órgano profesional y diverso en cuanto a habilidades, experiencia, independencia y conocimiento. Además, uno de sus integrantes cuenta con experiencia en sostenibilidad y hay un especialista en ciberseguridad.

El **Consejo de Administración de América Móvil** se distingue por su **alto nivel de compromiso, independencia y la diversidad de perfiles** que lo integran. Esta combinación fortalece la toma de decisiones estratégicas y promueve una cultura de innovación, ética y responsabilidad empresarial.

La compañía impulsa activamente un Consejo con **trayectorias profesionales** complementarias, que abordan múltiples enfoques técnicos, operativos y de sostenibilidad, lo que permite enriquecer la visión estratégica del negocio.

Con el propósito de seguir fortaleciendo la diversidad de perfiles y experiencias dentro del Consejo de Administración, en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas se aprobó la incorporación de una nueva consejera independiente.

Con esta adhesión, la participación femenina en el Consejo alcanza, **el 27% de los miembros del Consejo son mujeres.* América Móvil, cuenta con una Política de Diversidad del Consejo,** que promueve una composición plural y balanceada, basada en criterios de mérito, experiencia, independencia y diversidad.

Con el objetivo de seguir avanzando hacia una representación más inclusiva, **América Móvil ha establecido como meta alcanzar un 30% de mujeres en su Consejo para el año 2028.** Esta meta busca asegurar una **visión integral en los órganos de gobierno.**

DA CLICK AQUÍ PARA CONSULTAR LA POLÍTICA DE DIVERSIDAD DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Sr. Carlos Slim Domit preside el Consejo de Administración, mientras que el Sr. Patrick Slim Domit es el Copresidente; ninguno de ellos ocupa un puesto directivo en la empresa.

El Consejo de Administración revisa diversos aspectos, incluyendo sin limitar, **la estrategia del negocio, asuntos regulatorios, y de cumplimiento normativo. Adicionalmente, el Consejo de Administración a través del Consejo de Auditoría y Prácticas Societarias aborda temas de ciberseguridad, ética corporativa, gobernanza climática y sostenibilidad,** asegurando un modelo de negocio sólido y responsable a largo plazo.

Durante 2024, el Consejo de Administración celebró seis sesiones, con **una asistencia promedio del 93%,** asegurando un seguimiento continuo a los temas estratégicos de la empresa. Asimismo, el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias sesionó siete veces, con una asistencia del 100%.



*** En la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 14 de mayo de 2025, se ratificó la continuidad de los consejeros en funciones y se formalizó el nombramiento de una nueva consejera. Al 31 de diciembre de 2024, la composición del Consejo de Administración incluía la participación de tres mujeres, lo que representa el 21 % del total de sus integrantes.**

Al 14 de mayo de 2025, el Consejo de Administración se encontraba integrado de la siguiente forma:

➔ Consejo de Administración de América Móvil *GRI (2-9)*

NOMBRE	EDAD	CARGO EN EL CONSEJO	AÑOS EN EL CONSEJO	DIRECTOR CATEGORY (Patrimonial, relacionado, independiente, no relacionado ni patrimonial ni independiente)	PARTICIPACIÓN EN ALGÚN COMITÉ
Carlos Slim Domit	58	Presidente	14	Patrimonial	Comité Ejecutivo
Patrick Slim Domit	56	Copresidente	21	Patrimonial	Comité Ejecutivo
Daniel Antonio Hajj Aboumrad	59	Consejero	25	Patrimonial Relacionado	Comité Ejecutivo
Luis Alejandro Soberón Kuri	64	Consejero	25	Independiente	-
Francisco José Medina Chávez	69	Consejero	7	Independiente	-
Ernesto Vega Velasco	87	Consejero	18	Independiente	Comité de Auditoría y Prácticas Societarias
Rafael Moisés Kalach Mizrahi	78	Consejero	13	Independiente	Comité de Auditoría y Prácticas Societarias
Antonio Cosío Pando	56	Consejero	10	Independiente	-
Oscar Von Hauske Solís	67	Consejero	14	Relacionado	-
Vanessa Hajj Slim	27	Consejera	7	Patrimonial	-
David Ibarra Muñoz	95	Consejero	25	Independiente	-
Gisselle Morán Jiménez	50	Consejera	3	Independiente	-
Pablo Roberto González Guajardo	57	Consejero	18	Independiente	Comité de Auditoría y Prácticas Societarias
Claudia Jañez Sánchez	53	Consejera	3	Independiente	Comité de Auditoría y Prácticas Societarias
Miriam Guadalupe de la Vega Arizpe	64	Consejera	-	Independiente	-

Se ratificaron los consejeros actuales y se nombró una nueva consejera en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 14 de mayo de 2025. Para la nominación de cada integrante del Consejo, no solamente se toman en cuenta la experiencia y la formación de cada uno, sino que se considera su independencia, integridad y probidad. Los consejeros de América Móvil duran en su cargo un año, pero pueden ser ratificados en la Asamblea Ordinaria de Accionistas del siguiente ejercicio.

Para el ejercicio efectivo de sus funciones, el Consejo de Administración se auxilia de dos órganos colegiados: el Comité Ejecutivo y el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias (CAPS).

COMITÉS DEL CONSEJO

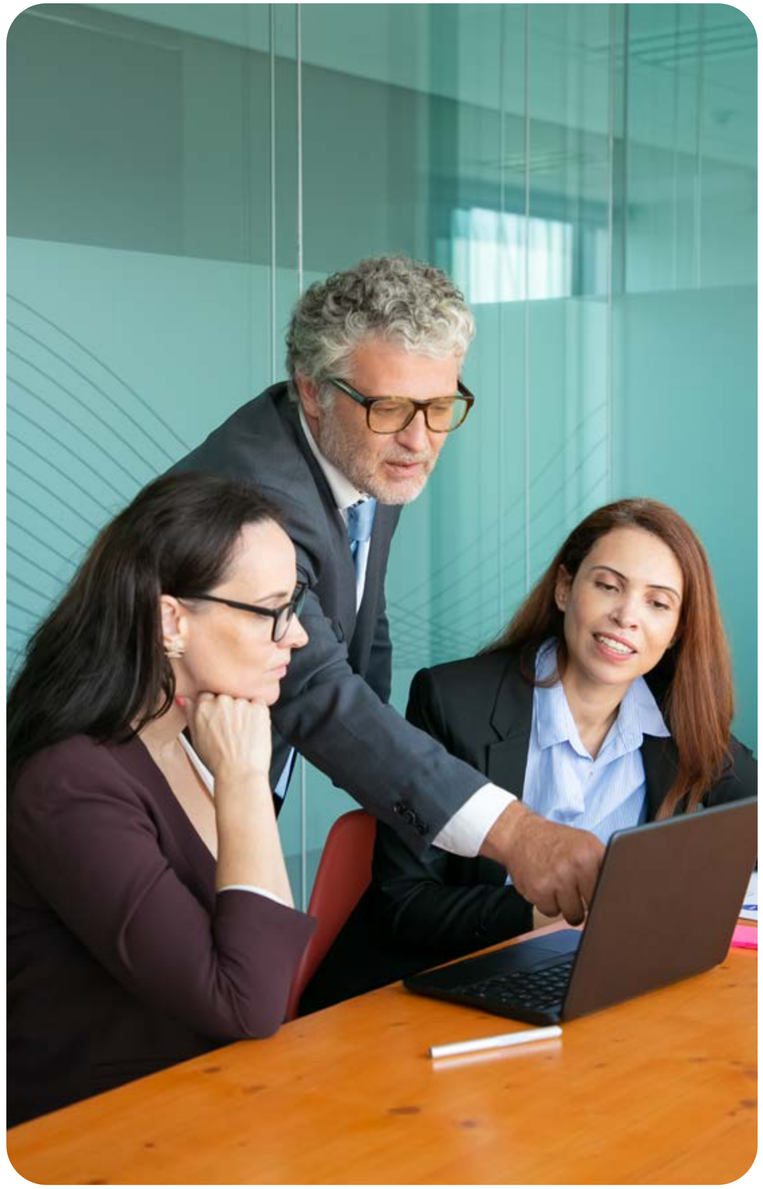
GRI (2-9)

El Comité Ejecutivo, está integrado por tres miembros y, supervisa decisiones estratégicas y corporativas del negocio.

Por su parte, **el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias (CAPS)** —conformado por cuatro consejeros independientes— desempeña un rol clave en el aseguramiento del buen gobierno corporativo. Entre sus funciones destacan:

- **Vigilancia** de la gestión, conducción y ejecución de los negocios
- **Asesorar** al Consejo sobre el control interno
- **Presentar propuestas** de auditores externos independientes y monitorear el trabajo de los mismos.
- **Evaluar operaciones** con partes relacionadas que se encuentren fuera del curso ordinario del negocio.
- **Revisar los procedimientos** para la preparación de los estados financieros.

Eventualmente, el **CAPS** también revisa diversos aspectos como **estrategia, ciberseguridad, cumplimiento y gobernanza climática,** con el apoyo de áreas clave como finanzas, jurídico, regulatorio, ciberseguridad, sostenibilidad y cumplimiento. Esta colaboración interfuncional fortalece la supervisión integral de riesgos y la rendición de cuentas.



El **Equipo Directivo de América Móvil,** liderado por el Director General, es responsable de la ejecución estratégica y operativa de la compañía. Sus integrantes cuentan con amplia experiencia en el sector y están comprometidos con una gestión enfocada en la innovación, la sostenibilidad y el crecimiento rentable.

A nivel administrativo, se han establecido dos comités especializados para dar soporte a la gestión técnica y la implementación de políticas corporativas clave:

- **El Comité Corporativo de Sostenibilidad,** encargado de dirigir la estrategia ambiental, social y de gobernanza (ASLG), incluyendo la agenda de descarbonización.
- **El Comité de Ciberseguridad,** responsable de promover una cultura organizacional basada en la protección de activos digitales y resiliencia tecnológica.

Ambos comités están integrados por líderes de áreas operativas clave y cuentan con el respaldo de **estructuras locales y equipos técnicos especializados,** que aseguran la ejecución efectiva y adaptada de sus lineamientos en los distintos países donde opera América Móvil.

En particular, para avanzar en su estrategia climática, el Comité de Sostenibilidad se apoya en **el Grupo de Trabajo de Energía y Emisiones,** liderado por el Director de Operaciones Móviles, quien reporta periódicamente tanto al Comité de Sostenibilidad como al CAPS. Este grupo facilita la implementación de acciones concretas, en línea con los compromisos globales de la empresa.

Por su parte, el Comité de Ciberseguridad es presidido por el Director de Operaciones Fijas, quien también es miembro del Consejo de Administración, asegurando así un enlace directo entre los riesgos tecnológicos y la supervisión del más alto nivel.

CONTROL Y MEJORA CONTINUA:

América Móvil refuerza su estructura de gobernanza a través de procesos de **auditoría interna y la certificación externa de sistemas clave,** como ISO 27001 en ciberseguridad. Estas acciones no solo garantizan la conformidad con estándares internacionales, sino que también fortalecen la resiliencia organizacional, el desempeño ético y la confianza de los grupos de interés.

Como parte de su compromiso con la mejora continua en Gobierno Corporativo, América Móvil trabaja para obtener **la Certificación PRIME de Gobierno Corporativo en 2025,** consolidando su liderazgo en prácticas empresariales responsables y sostenibles.

Para obtener información más detallada sobre los miembros del Consejo de Administración, consulte nuestro **Reporte Anual de Gobierno Corporativo 2025**, así como nuestro Formulario 20-F disponible en el sitio web corporativo de América Móvil:americamovil.com

Nuestros Estatutos, Código de Ética, Políticas y Protocolos están disponibles en el sitio web corporativo de América Móvil: americamovil.com



Ética corporativa y cumplimiento

GRI (2-24, 2-26, 3-3)

En América Móvil, el compromiso con **la integridad y la ética** es un pilar fundamental de nuestra operación. A través de nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento (PIC)**,** centrado en el **Código de Ética,** trabajamos para garantizar su implementación efectiva en toda la organización.

Este programa está conformado por el Código de Ética, en el que se exponen los valores, los principios que rigen el actuar de América Móvil, y **22 documentos normativos aplicables a accionistas, administradores, empleados, proveedores y distribuidores de América Móvil y sus subsidiarias, los cuales son públicos** y pueden consultarse en nuestro sitio corporativo de América Móvil.

Para fortalecer nuestra cultura ética, contamos con políticas alineadas con la legislación vigente en cada uno de los países en los que operamos y los estándares globales ASLG (ambiental, social, laboral y de gobernanza).

GOBERNANZA DEL CUMPLIMIENTO

La Oficialía de Cumplimiento supervisa la aplicación de nuestras políticas y garantiza el cumplimiento de los más altos estándares éticos y regulatorios. Es responsable de liderar la implementación del Programa de Integridad y Cumplimiento (PIC), asegurando que todas nuestras subsidiarias, empleados, contratistas, socios comerciales y terceros lo conozcan y lo adopten.

Como área independiente y multidisciplinaria, la Oficialía de Cumplimiento identifica, previene y mitiga riesgos normativos, promoviendo una cultura de integridad y transparencia. Para ello, elabora, modifica y actualiza protocolos, diseña sistemas de control, gestiona denuncias, imparte capacitación en diversos temas relacionados con el PIC y monitorea cambios normativos. Esta supervisión incluye una evaluación periódica de su impacto y eficiencia, fortaleciendo nuestra cultura de integridad y cumplimiento.

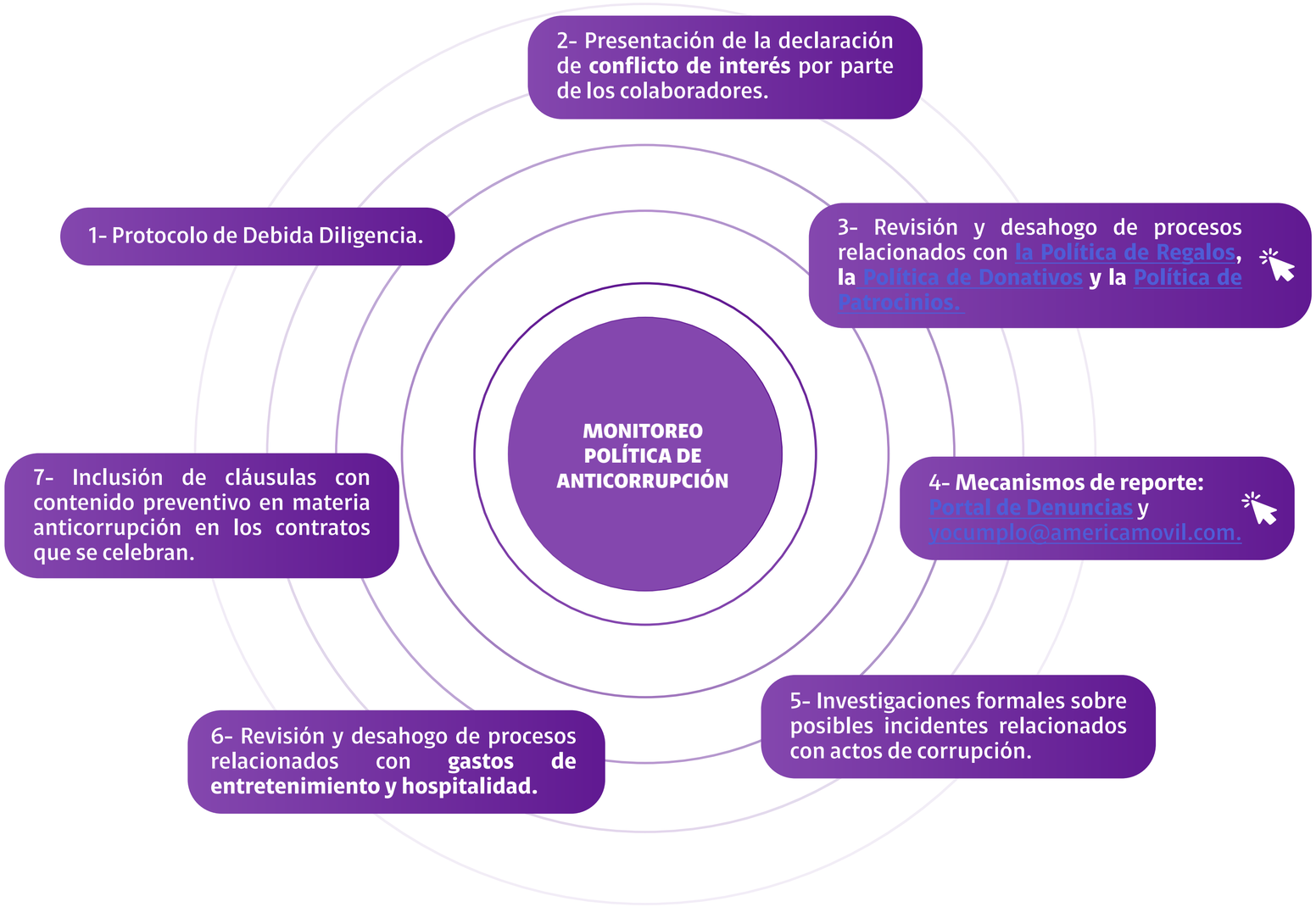
El Oficial de Cumplimiento es un miembro clave del Comité de Ética Corporativo. Además, informa periódicamente al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias (CAPS), del cual recibe retroalimentación sobre los avances y desafíos en materia de cumplimiento.

Cada subsidiaria cuenta con una Oficialía de Cumplimiento estrechamente vinculada con la de América Móvil. Esta instancia es responsable de asegurar la correcta implementación del Programa de Integridad y Cumplimiento (PIC) y del funcionamiento de su propio Comité de Ética, fomentando la cultura ética al interior de la empresa.

Es importante señalar que el PIC no solo se aplica al interior de la organización, sino que también se extiende a nuestra cadena de suministro y a los aliados estratégicos, quienes deben alinearse con sus principios o demostrar estándares éticos y de sostenibilidad equivalentes.



El cumplimiento de **la Política Anticorrupción** se monitorea mediante:



En caso de que se identifique una posible incidencia relacionada con actos de corrupción o lavado de dinero, se activa un proceso formal de investigación a través de un equipo multifuncional, en coordinación con la Oficialía de Cumplimiento. Esta investigación se realiza bajo principios de confidencialidad, imparcialidad y respeto al debido proceso, conforme a los lineamientos establecidos en el Programa de Integridad y Cumplimiento.

El análisis contempla la verificación de hechos, la evaluación de riesgos asociados y la determinación de la procedencia del caso. De confirmarse la irregularidad, se procede a la imposición de sanciones disciplinarias conforme a la normatividad interna, las políticas corporativas y la legislación aplicable, incluyendo las posibles sanciones penales o civiles.

En virtud de lo anterior, durante 2024, implementamos mejoras clave en nuestras políticas y procedimientos

- **Actualización de la Política Anticorrupción,** la cual fortaleció su alcance para colaboradores internos, externos y terceros en todas nuestras operaciones.
- Publicación del Código de Ética para Proveedores y el Protocolo de Debida Diligencia en Derechos Humanos.
- Implementación de un proceso automatizado para la presentación de las declaraciones de **Conflicto de Interés** para los colaboradores de América Móvil.

Para anticiparnos a desafíos futuros, en 2024 iniciamos un programa para certificar que las actividades que realizan nuestras subsidiarias están acordes con los principios, metodología y procesos señalados en **la norma ISO 37001 (Sistema de Gestión Antisoborno).** Hemos logrado con éxito la certificación en Perú y se prevé el inicio del proceso de certificación para el resto de las subsidiarias en 2025 y 2026.

17% de los países cuentan con certificaciones antisobornos, como ISO 37001, entre otras.

CAPACITACIÓN EN ÉTICA, CUMPLIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD

GRI (205-2)

En América Móvil, reconocemos que una cultura organizacional sólida comienza con la formación continua. Al cierre de 2024, **el 96.8% de nuestros colaboradores, incluyendo personal de medio tiempo, completó la capacitación y certificación en el Código de Ética.** Asimismo, se alcanzaron altos niveles de cobertura en programas clave de cumplimiento, con un 95.5% de personal capacitado en Anticorrupción, 94.2% en Prevención de Lavado de Dinero, **93.0%** en Privacidad de Datos y 93% en Seguridad de la Información.

Como parte de nuestra evolución hacia una gestión más responsable, **en 2024 lanzamos el curso "Introducción a la Sostenibilidad Empresarial", logrando capacitar al 84.7% de nuestros colaboradores,** fortaleciendo así su comprensión del impacto social, ambiental y ético de nuestras operaciones.

Nuestros **socios comerciales** también forman parte de esta visión integral. Durante 2024, fortalecimos sus capacidades en áreas clave para asegurar su alineación con nuestros principios éticos y de sostenibilidad. En total, **1,679 socios comerciales** fueron capacitados en **el Código de Ética, 1,103 en Prevención de Lavado de Dinero, 1,307 en Anticorrupción, 1,035 en Protección de Datos Personales, 1,040 en Seguridad de la Información y 1,150 en Sostenibilidad Empresarial.***

Estos avances reflejan nuestro liderazgo en prácticas corporativas responsables y nuestro firme compromiso con el desarrollo de una cultura ética que trasciende nuestras fronteras organizacionales.

Al cierre de 2024, el 96.8% de nuestros colaboradores, incluyendo personal de medio tiempo, completó la capacitación y certificación en el Código de Ética

*Derivado de los constantes esfuerzos en ampliar el alcance de medición de impacto de nuestra operación, este año, en comparativa a anteriores, incluimos los datos Brasil.

PORTAL DE CUMPLIMIENTO

Como parte de nuestro compromiso con la ética, la transparencia y la gestión responsable, en América Móvil operamos un Portal de Cumplimiento, una plataforma digital integral que centraliza políticas, procedimientos y módulos de capacitación orientados a fortalecer nuestra cultura de integridad.

Este portal aborda temas clave como **el cumplimiento normativo, la protección de datos personales, la prevención del lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, la lucha contra la corrupción,** así como **los derechos laborales, incluyendo salud y seguridad, sociales, humanos y ambientales.** Su accesibilidad y claridad lo convierten en una herramienta fundamental para impulsar prácticas responsables en toda la organización y su cadena de valor.

En línea con nuestro enfoque de mejora continua, el portal incorpora **un proceso automatizado de Debida Diligencia de Terceros,** verificando que proveedores, distribuidores y cualquier otro tercero que se relacione con alguna de las empresas subsidiarias de América Móvil, cumplan con los principios, valores y estándares señalados en el PIC y que permite a nuestros socios comerciales ser evaluados y dar seguimiento a su grado de alineación con nuestros estándares, promoviendo relaciones de negocio transparentes y seguras.

Asimismo, con el objetivo de ofrecer a nuestros colaboradores herramientas más ágiles y eficientes, **se han integrado funcionalidades automatizadas al Portal de Cumplimiento para la gestión de la Política de Regalos, así como para los procesos de Patrocinios, Donaciones y Conflictos de Interés, fortaleciendo el control, la trazabilidad y la gobernanza sobre estos temas críticos.**

Esta plataforma reafirma nuestro liderazgo en el desarrollo de sistemas de cumplimiento robustos, accesibles y alineados con las mejores prácticas internacionales.



En 2024, se realizaron varias mejoras a nuestro Portal de Cumplimiento y entre las más relevantes destaca el inicio del proceso de integración con las plataformas responsables del registro, contratación y pago a terceros, fortaleciendo el cumplimiento de los estándares del PIC de las personas o entidades con las que mantenemos relaciones comerciales.

PORTAL DE DENUNCIAS

GRI (2-15, 2-16, 2-26)

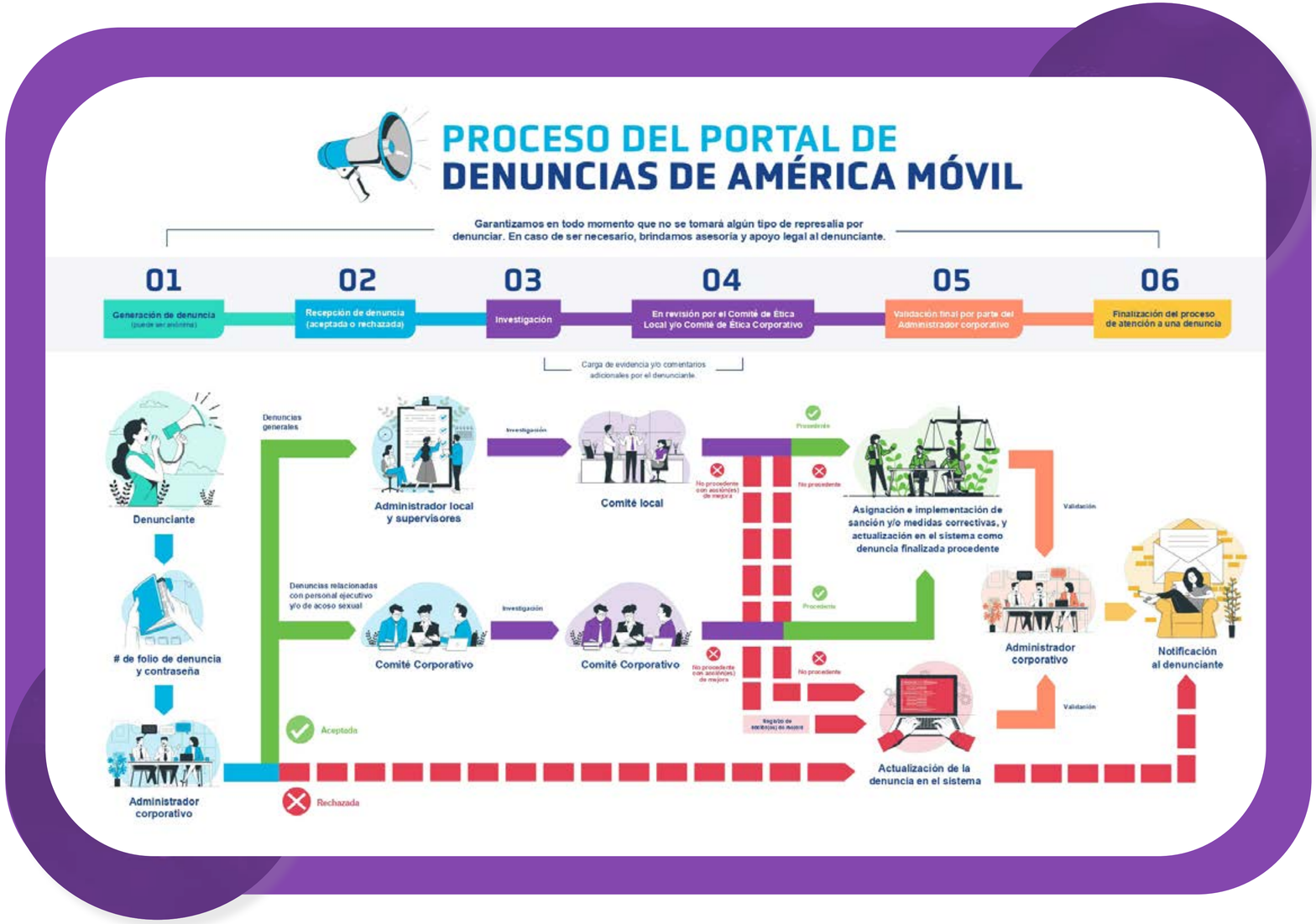
América Móvil cuenta con un enfoque integral para identificar, abordar y remediar reclamaciones relacionadas con el comportamiento empresarial y el cumplimiento de nuestros estándares éticos.

El Portal de Denuncias es un **canal seguro y confidencial** para que empleados, socios comerciales y otras partes interesadas reporten posibles violaciones al Programa de Integridad y Cumplimiento. Todas las denuncias son gestionadas e investigadas de manera oportuna por la Oficialía de Cumplimiento y los Comités de Ética, conformados por equipos multidisciplinarios de expertos. En cada país, se realiza un análisis minucioso de cada caso para garantizar la transparencia y ofrecer soluciones efectivas.

Algunas denuncias pueden considerarse inadmisibles por razones como duplicidad, falta de relación con la empresa o ausencia de impacto en el Programa de Integridad y Cumplimiento.

Cuando es necesario, también brindamos asesoría legal y apoyo al denunciante. Además, contamos con una política de cero tolerancia a cualquier forma de represalia contra quienes presenten denuncias de buena fe, ofreciendo su protección y confidencialidad durante todo el proceso.

Este sistema integral nos permite identificar y gestionar proactivamente los riesgos en materia de ética corporativa, reafirmando nuestro compromiso con la transparencia, la responsabilidad y las mejores prácticas de ética corporativa.



PROCESO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS

A continuación, se presenta un esquema visual que describe las distintas etapas que conforman el proceso de atención a las denuncias recibidas a través del portal. Este proceso garantiza la trazabilidad, el análisis riguroso de los casos y la implementación de medidas correctivas cuando corresponda:

GRI (205-3, 2-26)

Entre enero y diciembre de 2024, **recibimos 6,312 denuncias,** de las cuales:

- **4,638 fueron aceptadas para investigación.**
- **El resto fueron rechazadas** por duplicidad, falta de relación con la empresa o temas operativos ajenos al PIC.

Las denuncias aceptadas pasan por un proceso de investigación documental y de campo llevado a cabo por un equipo multifuncional compuesto por **150 personas.**

De las denuncias investigadas:

- **1,102 confirmaron violaciones al Código de Ética.**
- **2,281 fueron no admisibles** al no encontrarse incumplimiento.
- **1,255 estaban en proceso de revisión** al 31 de diciembre de 2024

Tipos de denuncias:

- **6%** sobre privacidad de la información (vs. 8% en 2023).
- **18.6%** por trato desigual o discriminación.
- **21.4%** por acoso laboral.
- **1.7%** por acoso sexual.
- **0%** relacionadas con corrupción o libertad de expresión.

En los últimos 5 años, América Móvil no ha tenido incidentes relacionados con corrupción, lo que refleja el impacto positivo de nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento.

*Estas acciones incluyen capacitaciones adicionales, supervisión reforzada y sanciones disciplinarias, administrativas o legales.

MEDIDAS CORRECTIVAS Y RESULTADOS

Para garantizar el cumplimiento de nuestros estándares éticos, aplicamos medidas correctivas según corresponda:

- **0.44% de los colaboradores fueron sancionados*** en 2024 por violaciones al Código de Ética.
- **0.27% de los colaboradores** fueron despedidos debido a incumplimientos graves.

En caso de tener inquietudes sobre posibles acciones contrarias al Programa de Integridad y Cumplimiento, los colaboradores pueden consultar a la Oficialía de Cumplimiento de América Móvil a través del correo electrónico yocumplo@americamovil.com, el cual es un canal seguro y accesible.

COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA Y LA ÉTICA

A través de una gestión proactiva, auditorías periódicas, formación continua y mecanismos de denuncia seguros, América Móvil reafirma su compromiso con la transparencia, la responsabilidad y las mejores prácticas en ética corporativa.

En 2024, trabajamos en la planificación de una capacitación integral para fortalecer la prevención y mitigación de conductas inapropiadas en el entorno laboral. Este proceso nos permitió definir estrategias efectivas para mitigar su impacto en toda la organización, dando como resultado un ambiente laboral positivo.

HAZ CLICK AQUÍ PARA ACCEDER AL PORTAL DE DENUNCIAS.



Multas y controversias

GRI (2-27)

En línea con nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, informamos sobre controversias y sanciones regulatorias relevantes.

La gestión responsable de estos asuntos es fundamental para mantenerla confianza de nuestros grupos de interés y garantizar la observancia de nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento.

La información relacionada con controversias y multas está disponible en nuestro sitio web, facilitando el acceso a datos actualizados y verificados sobre el desempeño de la empresa en materia de cumplimiento normativo.

PARA MAYOR INFORMACIÓN SOBRE MULTAS Y CONTROVERSIAS ACCEDA AQUI



Seguridad de la información y ciberseguridad

GRI (418-1, 3-3)

En América Móvil, la seguridad de la información es uno de los temas materiales más relevantes para la organización, y una condición habilitadora clave para la continuidad operativa, la confianza de nuestros usuarios y el cumplimiento normativo.

MARCO NORMATIVO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Contamos con un marco normativo robusto en materia de seguridad de la información, estructurado en **12 dominios específicos.** Este marco incluye **182 políticas y procedimientos que establecen los requisitos mínimos que deben cumplirse en cada filial.** Dichos lineamientos son evaluados y actualizados anualmente a través de un proceso de mejora continua, con el fin de garantizar su vigencia y efectividad. Para más información sobre nuestro marco normativo y políticas de seguridad de la información, consulta: www.americamovil.com



ESTRATEGIA DE CIBERSEGURIDAD

América Móvil cuenta con una estrategia de seguridad integral de carácter público, que contempla la ciberseguridad como la privacidad de los datos y las comunicaciones, basada en tres pilares principales: Integridad, Disponibilidad, Confidencialidad. Nuestra estrategia de ciberseguridad se basa en un enfoque integral y preventivo, que incluye:

- **Análisis de riesgos.**
- **Planes de mitigación.**
- **Monitoreo en tiempo real** de nuestras redes y sistemas.
- **Protocolos de respuesta ante incidentes.**
- **Pruebas de penetración,** auditorías internas y externas.
- **Capacitación continua al personal y contratistas.**
- **Evaluaciones de efectividad de controles** mediante simulacros, *hacking* ético y análisis de vulnerabilidades.
- **Proceso de escalabilidad para que los colaboradores** reporten incidentes, actividades sospechosas o vulnerabilidades.

Estos procesos permiten anticipar y mitigar amenazas en tiempo real, reforzando así la resiliencia de nuestros sistemas.



Durante 2024, realizamos **150,077 pruebas internas y 17 externas,** lo que nos permitió detectar y mitigar riesgos antes de que se materializaran.

El desempeño en materia de seguridad es evaluado y supervisado por el **Consejo de Administración, a través del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias (CAPS).** La gestión de riesgo cibernético es liderada por el **Chief Information Security Officer (CISO),** función que desempeña el **Director de Operaciones Fijas.** Esta figura, que además forma parte del **Consejo de Administración y del Comité de Ciberseguridad,** asegura una visibilidad estratégica y operativa integral al más alto nivel, reportando directamente a **la Alta Dirección y al Consejo.**

Para asegurar **la resiliencia tecnológica,** contamos con un **Plan de Continuidad del Negocio y un Plan de Contingencia de Sistemas de Información (PCSI),** ambos diseñados para garantizar la recuperación de funciones críticas ante cualquier interrupción.

Hemos desarrollado un Análisis de Impacto en el Negocio *(Business Impact Analysis, BIA)* y fortalecido nuestros planes de Continuidad del Negocio (Business Continuity Plan, BCP) y Recuperación ante Desastres *(Disaster Recovery Plan, DRP).* Estas herramientas nos permiten identificar funciones críticas, evaluar posibles impactos operativos y establecer mecanismos de respuesta oportuna ante incidentes. Su implementación contribuye a una gestión más eficiente de los riesgos en materia de ciberseguridad, fortaleciendo nuestra resiliencia operativa y garantizando la protección de los datos y la continuidad de los servicios.

En 2024, registramos un incidente de seguridad que fue atendido de forma inmediata conforme a nuestros protocolos internos, sin que se produjeran afectaciones a los servicios brindados a nuestros clientes ni a la integridad de su información personal.

Este resultado reafirma la eficacia de nuestra gobernanza, controles y procesos de respuesta ante incidentes.

Para más información sobre la gobernanza y gestión de riesgo de Seguridad de la Información consulte nuestro Informe Anual páginas 70 a la 79.



En 2024, no se presentaron incidentes significativos de seguridad y no fuimos sujetos a sanciones o repercusiones de los organismos reguladores con respecto a violaciones de privacidad de clientes.

*Para detalles específicos relacionados con la gestión de riesgos de ciberseguridad, consulte también el Apéndice A: Riesgos y Oportunidades en este documento.



América Móvil ha fortalecido su postura en ciberseguridad, *con 91% de sus centros de datos certificados con ISO 27001 y la implementación de un Centro de Operaciones de Seguridad Global (SOC).*

Como organización que presta servicios críticos de telecomunicaciones en toda la región, América Móvil mantiene un enfoque de mejora continua, evaluación constante y liderazgo regional en la protección de los activos digitales y la información de sus grupos de interés.

Como parte de nuestra visión de excelencia operativa:

- El **91% de nuestros centros de datos** están **certificados bajo ISO/IEC 27001.**
- **Contamos con un** Centro de Operaciones de Seguridad Global *(Security Operations Center, SOC)*, **que brinda cobertura a nuestras subsidiarias en los 23 países donde nos encontramos.**
- Nuestro marco de gestión se alinea con **ISO 27001/27002, NIST, CIS, COSO, PCI DSS** y las directrices de **la *Responsible Business Alliance.***

Adicionalmente, promovemos la cultura de ciberseguridad en toda la organización:

- Durante 2024, capacitamos a **más de 133,338 colaboradores internos y 45,309 colaboradores externos** en **protección de datos y seguridad digital.**
- Organizamos **el Simposio Anual de Seguridad de América Móvil,** un espacio de formación y actualización sobre amenazas emergentes, 5G, ciberdefensa en la nube y mejores prácticas globales, con una asistencia de en promedio 200 colaboradores de los tres niveles de liderazgo; subdirectores, gerentes y jefes de departamento.

Toda nuestra red de subsidiarias está sujeta al cumplimiento de las leyes y regulaciones locales en materia de ciberseguridad y privacidad. Además, deben adherirse a las directrices corporativas establecidas, las cuales están **alineadas con estándares internacionales como ISO/IEC 27001, el marco del NIST *(National Institute of Standards and Technology)* y otras buenas prácticas globales.** Tanto el personal interno como los colaboradores externos tienen la obligación de cumplir con nuestras políticas de seguridad de la información, garantizando un entorno digital seguro y confiable en todas nuestras operaciones. También contamos con un proceso de escalación de reporte de incidentes de ciberseguridad para los empleados.

Protección de la privacidad y uso responsable de los datos de clientes

GRI (2-25, 2-26, 418-1, 3-3)
SASB (TC-TL-220a.1, TC-TL-220a.2, TC-TL-230a.2)

En América Móvil, la protección de la privacidad y la seguridad de los datos personales de nuestros clientes es una prioridad estratégica y un pilar fundamental de nuestra gestión ética y responsable. Reconocemos el valor de la información que nos confían y trabajamos de forma proactiva para prevenir accesos no autorizados, usos indebidos o filtraciones.

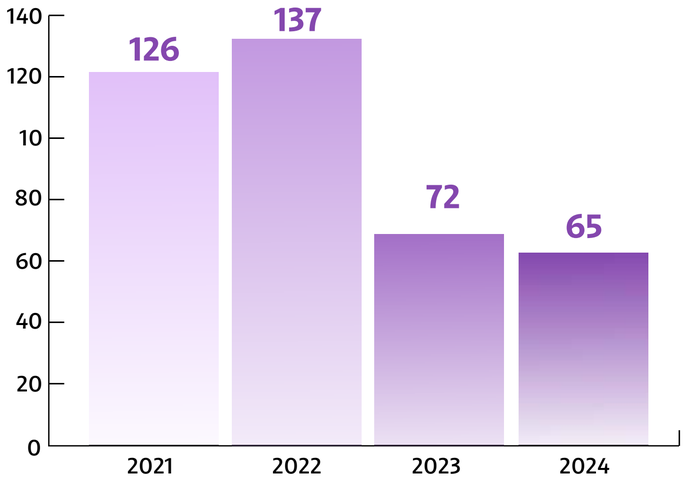
Nuestra Política de Privacidad, estrechamente vinculada a la gestión de la seguridad de la información, se articula a través de un **Programa de Privacidad** que establece directrices claras y medidas robustas para salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales. Este programa, alineado con las leyes locales y los estándares internacionales más exigentes, es implementado por equipos especializados que evalúan riesgos en esta materia, diseñan e implantan controles y aseguran su aplicación homogénea en todas nuestras subsidiarias. Su cumplimiento y efectividad son auditados al menos cada dos años en las operaciones donde contamos con la certificación ISO 27001.

Los equipos de protección de datos en cada subsidiaria se encargan de aplicar controles físicos, técnicos y administrativos, asegurar su eficacia y fomentar una cultura organizacional orientada al manejo ético de la información. Como parte de nuestro enfoque preventivo, promovemos una cultura de protección de datos mediante capacitaciones obligatorias. **Al cierre de 2024, el 93.0% de nuestros colaboradores completó su capacitación en privacidad y protección de datos personales,** al igual que 1035 socios comerciales, con planes de expansión progresiva.

1 Denuncias procedentes sobre afectación a datos personales presentadas en el Portal de Denuncias.

Durante 2024, logramos una **reducción del 10% en denuncias procedentes relacionadas con privacidad**[1] frente al año anterior, lo que evidencia la mejora continua en nuestros sistemas de control y concientización. Además, mantenemos canales abiertos y confidenciales para que los usuarios puedan reportar inquietudes o incidentes, los cuales son atendidos de forma oportuna a través de protocolos de respuesta formalmente establecidos.

DENUNCIAS PROCEDENTES SOBRE DATOS PERSONALES



En línea con nuestro compromiso con **la transparencia y el respeto a los derechos digitales,** América Móvil garantiza que sus clientes puedan ejercer el control sobre su información. En este sentido, **el 1.27%** de los usuarios ha optado por restringir el uso de sus datos personales para fines secundarios, ejercicio que respetamos plenamente.

Finalmente, reafirmamos nuestro liderazgo en esta materia con la **recertificación de Telcel** bajo el esquema de **autorregulación vinculante en Protección de Datos Personales,** consolidando nuestra posición como una de las empresas con mejores prácticas en privacidad en América Latina.

Si quieres conocer más sobre nuestra Política de Privacidad visita nuestro sitio corporativo en www.americamovil.com o nuestro sitio de sostenibilidad en la sección 360.

PRIVACIDAD DE LAS COMUNICACIONES

GRI (2-23-2-24)
SASB (TC-TL-220a.4)

En América Móvil **reafirmamos nuestro compromiso con la protección de la privacidad, la seguridad de la información y la libertad de expresión de nuestros usuarios.** Contamos con políticas y procedimientos robustos que garantizan que no interferimos, monitoreamos ni manipulamos las comunicaciones de nuestros clientes.

Los datos personales de nuestros usuarios únicamente se comparten con autoridades competentes cuando así lo exige la legislación aplicable y tras la validación rigurosa del cumplimiento de todos los requisitos legales exibibles. Este enfoque refleja nuestro compromiso con la protección de los derechos digitales y con la preservación de la confianza de nuestros usuarios en los mercados donde operamos.

Durante 2024, recibimos **864,778 solicitudes** de información por parte de agencias gubernamentales a través de nuestras redes; cifra que significó un aumento del **6.6%**, respecto al año anterior. Tras un exhaustivo proceso de análisis jurídico, atendimos favorablemente **el 93.6%** de dichas solicitudes. El restante **6.4%** fue rechazado por no cumplir con los criterios legales establecidos, reafirmando así nuestra política de cumplimiento estricto con la normativa.

La privacidad de nuestros clientes es y seguirá siendo una prioridad estratégica. Por ello, mantenemos nuestras políticas alineadas con la legislación nacional e internacional vigente, y fortalecemos constantemente nuestras capacidades internas para garantizar la seguridad, la legalidad y la integridad de nuestras prácticas.

Para conocer más sobre la regulación en materia de privacidad de las comunicaciones y colaboración con autoridades judiciales en cada país donde operamos:

Haga click aquí y acceda a nuestros Informes de Transparencia anuales



Cadena de suministro

GRI (2-6, 2-23, 2-24, 204-1, 3-3, 308-1, 414-1)

En América Móvil gestionamos **una cadena de suministro compleja, global y estratégica,** bajo un enfoque de mitigación de riesgos, eficiencia operativa e impulso a la sostenibilidad. Este modelo no solo optimiza nuestras capacidades logísticas y de abastecimiento, sino que fortalece la gobernanza, fomenta una cultura de responsabilidad compartida y promueve altos estándares éticos y ambientales entre nuestros socios comerciales.

A través de un marco de gestión robusto, alineado con las mejores prácticas internacionales, buscamos asegurar que cada eslabón de nuestra cadena de valor opere con integridad, transparencia y apego a los derechos humanos, a las leyes laborales y a los principios de sostenibilidad empresarial.

ECOSISTEMA DE PROVEEDORES

Al cierre de 2024, América Móvil mantenía **15,987 proveedores de Primer Nivel (Tier 1),** de los cuales aproximadamente **el 78 % son proveedores locales**, apoyando así nuestra estrategia de desarrollo económico regional. De estos, **4,766 proveedores** fueron considerados críticos para nuestras operaciones, representando **el 83 %** del gasto total en adquisiciones en proveedores de Primer Nivel.

Contamos además con **1,047 otros proveedores** en diferentes niveles **(Non Tier 1),** con un gasto total en estos de aproximadamente **$2.6 mil millones de dólares.** La gestión eficiente de nuestra cadena de suministro es clave para mantener la infraestructura y calidad de servicio que nuestros clientes esperan y requieren.

INDICADOR CLAVE DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	TOTALES
Número total de proveedores de Tier-1	**15,987**
Gasto total en proveedores (Millones de dólares)	$30,998
Porcentaje de proveedores totales que son locales	78%
Número total de proveedores significativos en Tier-1	**4,766**
Gasto total en proveedores significativos (Millones de dólares)	$25,660
Porcentaje del gasto total en proveedores significativos en Tier-1	83%
Número total de proveedores significativos en Non Tier-1	**1,047**
Gasto total en proveedores significativos Non Tier-1 (Millones de dólares)	$2,609
Número total de proveedores significativos (Tier-1 y Non Tier-1)	**5,789**
Gasto total en proveedores significativos (Tier-1 y Non Tier-1) (Millones de dólares)	$26,956
NÚMERO TOTAL DE PROVEEDORES SIGNIFICATIVOS EN TIER-1 QUE TIENEN OBJETIVOS DE DESCARBONIZACIÓN	**66**
NÚMERO TOTAL DE PROVEEDORES SIGNIFICATIVOS EN NON TIER-1 QUE TIENEN OBJETIVOS DE DESCARBONIZACIÓN	**6**

PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO

En América Móvil, reconocemos que nuestra responsabilidad corporativa se extiende más allá de nuestras operaciones directas. Por ello, hemos consolidado una estrategia integral mediante el Programa de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro *(Supply Chain ESG Program),* cuyo objetivo es promover una gestión ética, ambiental y socialmente responsable en todos los eslabones de nuestra cadena de valor.

Este programa articula los criterios **ambientales, sociales, laborales y de gobernanza (ASLG)** en los procesos de selección, evaluación, monitoreo y desarrollo de proveedores, garantizando que las relaciones comerciales estén alineadas con nuestros principios de sostenibilidad y cumplimiento normativo.



CÓDIGO DE ÉTICA PARA PROVEEDORES

En 2023 desarrollamos y en 2024 oficializamos **nuestro Código de Ética para Proveedores,** un instrumento fundamental que establece expectativas claras en materia de conducta ética, derechos humanos, sostenibilidad ambiental, condiciones laborales dignas y prevención de la corrupción. Este código es de observancia obligatoria para todos los socios comerciales y está incorporado contractualmente.

1 Cuando corresponde, se requiere que terceros cuenten con políticas de protección de datos, al menos equivalentes, o que se adhieran a la política de la Compañía.



PROTOCOLO DE DEBIDA DILIGENCIA PARA TERCEROS

Como parte de nuestra estrategia de Gestión de Riesgos de Terceros, aplicamos un Protocolo de Debida Diligencia para evaluar el grado de riesgo que implica entrar en contacto con proveedores, contratistas, distribuidores y demás terceros con los que nos involucramos.

El análisis de riesgo lo realizamos principalmente en áreas clave como:

- **Prevención de actos de corrupción**
- **Prevención de Lavado de dinero y financiamiento al terrorismo**
- **Protección de datos personales[1].**
- **Gestión ambiental y cambio climático**
- **Derechos humanos y laborales**
- **Salud y seguridad ocupacional**



El proceso de debida diligencia se estructura en las siguientes etapas:

1 CLASIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PROVEEDOR

Con base en su ubicación, tipo de servicio/producto, volumen de contratación y consulta en listados de sanciones nacionales e internacionales, tanto a personas morales como a personas físicas relacionados con el tercero evaluado.

2 ANÁLISIS DOCUMENTAL Y ENTREVISTAS

Revisión de políticas, procedimientos y certificaciones, complementada con cuestionarios de autoevaluación y validación por terceros independientes certificados.

3 DETECCIÓN DE BRECHAS Y ANÁLISIS DE MADUREZ

Evaluamos el nivel de madurez en prácticas de sostenibilidad de cada proveedor, identificando áreas de mejora.

4 DEFINICIÓN DE PLANES DE TRATAMIENTO DE RIESGO

En caso de identificar desviaciones, se acuerdan medidas específicas con tiempos definidos y seguimiento estructurado.

5 SEGUIMIENTO Y REVALUACIÓN PERIÓDICA

Monitoreamos el avance de los planes de tratamiento de riesgo, verificando su cumplimiento mediante nuevos procedimientos de análisis de riesgo.

Estas evaluaciones son conducidas con el respaldo de consultores externos certificados, aplicando metodologías uniformes basadas en marcos reconocidos como los de ***la Responsible Business Alliance (RBA).*** Esto garantiza objetividad, consistencia y una evaluación comparativa del desempeño ESG de nuestros proveedores.

Desde la implementación del Protocolo de Debida Diligencia a Terceros en 2022, América Móvil ha evaluado los riesgos asociados a la vinculación comercial con **1,221**[3] **proveedores y contratistas,** fortaleciendo así la cultura corporativa de cumplimiento y prevención. A la fecha, se han iniciado **2,355 procesos** de evaluación, de los cuales **1,221** han sido concluidos. En estos, se identificó que **149 terceros** representaban un riesgo alto para la Compañía en al menos una de las materias analizadas, **640** presentaban un riesgo medio y **432** un riesgo bajo en todas las materias.

De los procesos concluidos con riesgo medio o alto, **556** fueron aprobados sin requerir un Plan de Tratamiento de Riesgos, **648** fueron aprobados con la implementación de dicho plan y **17** fueron rechazados por la Oficialía de Cumplimiento al no cumplir con los requerimientos ASLG mínimos establecidos.

Específicamente, durante el 2024, se implementó el Protocolo de Debida Diligencia de la siguiente manera:

- Se iniciaron **1,403 procesos** de debida diligencia.
- Se concluyeron **674 procesos** de debida diligencia, de los cuales:
  - ➔ En **105** casos se identificó que el Tercero representaba para América Móvil un **Riesgo Alto** en por lo menos una de las materias analizadas.
  - ➔ En **373** casos se identificó que el Tercero representaba para América Móvil un **Riesgo Medio** en por lo menos una de las materias analizadas.
  - ➔ En **196** casos se identificó que el Tercero representa para América Móvil un **Riesgo Bajo** en todas las materias analizadas.

En **los casos** en los que se detectó que el Tercero representaba un **Riesgo Alto** y en **algunos casos** en los que se consideró que el Tercero representaba un **Riesgo Medio** se acordó con los Terceros la implementación de un Plan de Tratamiento de Riesgos, teniendo los siguientes resultados:

- ➔ En **415** procesos **SÍ** fue necesario acordar Planes de Tratamiento de Riesgo.
- ➔ En **249** procesos **NO** fue necesario acordar Planes de Tratamiento de Riesgos.
- ➔ En **10 casos** se solicitó la sustitución del Tercero, derivado del alto riesgo que representaba continuar con las relaciones comerciales.

Es importante señalar que desde que inició la implementación del Protocolo de Debida Diligencia a Terceros, **648 Terceros** han aceptado la **implementación de planes de mejora** o de **Tratamiento de Riesgos,** en línea con nuestro compromiso de construir capacidades responsables en nuestra red de suministro.

DA CLICK AQUÍ PARA ACCEDER AL PROTOCOLO DE DEBIDA DILIGENCIA



3 En 2024 se realizó un ajuste en el número de procesos de evaluación de terceros iniciados y concluidos, como resultado de: i) solicitudes de áreas comerciales que identificaron que ciertos terceros dejaron de mantener una relación activa con la compañía; ii) solicitudes directas de suspensión de procesos por parte de los propios terceros; y iii) una revisión interna que identificó procesos iniciados que permanecían inactivos debido a la falta de respuesta o interés por parte de los evaluados.

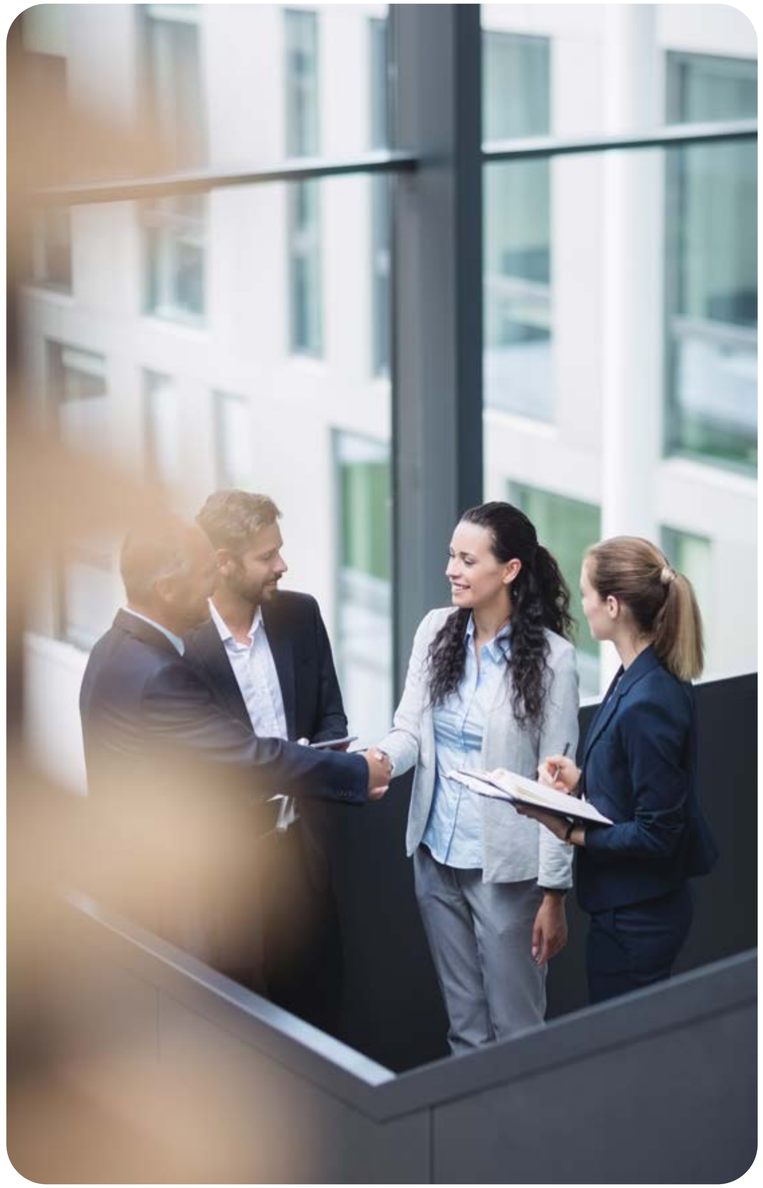
INTEGRACIÓN DE ESTÁNDARES ASLG EN COMPRAS Y CONTRATACIÓN

En 2024, formalizamos la integración de los criterios ASLG en nuestra Política de Compras, estableciendo que las áreas comerciales deben evaluar el desempeño ASLG de todos los nuevos proveedores como condición previa para su contratación. En caso de hallazgos negativos, se ajusta la calificación de riesgo residual del proveedor y se exige la adopción de medidas correctivas.

Este enfoque de mejora continua está respaldado por cláusulas contractuales específicas, seguimiento desde el área de Cumplimiento y monitoreo de indicadores clave de desempeño, asegurando que nuestra cadena de suministro opere bajo los más altos estándares internacionales.

Reforzamos nuestro compromiso con una cadena de suministro legal, ética, transparente y ambientalmente responsable mediante los siguientes principios:

- Política de **cero tolerancia** ante la corrupción, el abuso de derechos humanos y las malas prácticas ambientales.
- Monitoreo y verificación continua de indicadores de desempeño **ASLG.**
- Inclusión obligatoria de cláusulas contractuales de cumplimiento **ASLG.**
- **Actuación inmediata** en casos de incumplimiento o reincidencia, incluyendo acciones correctivas o terminación de relación comercial.



COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS

GRI (2-23, 2-25))

En América Móvil, promovemos y garantizamos el respeto irrestricto a los **derechos humanos** en todas nuestras operaciones y a lo largo de nuestra cadena de valor. Nuestra Política de Derechos Humanos está alineada con marcos internacionales reconocidos, incluyendo **la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y la Declaración de la OIT sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.**

Adoptamos una postura activa para prevenir cualquier forma de vulneración o explotación y promovemos entornos de trabajo dignos, seguros, éticos e inclusivos. Nos guiamos por directrices internas rigurosas, cumplimos con la legislación local aplicable y reconocemos nuestro potencial de generar impactos positivos en las comunidades donde operamos. Este compromiso se extiende también a nuestros socios **comerciales y proveedores,** a quienes incentivamos, a través de capacitación y diálogo constante, a adherirse a estándares equivalentes de respeto, equidad y bienestar.

En 2024, como parte de la revisión sistemática de nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento**,** fortalecimos nuestra gestión mediante la publicación de un Protocolo de Debida Diligencia en Derechos Humanos. Esta herramienta será gradualmente implementada y nos permite **identificar, evaluar y mitigar proactivamente los impactos potenciales y reales** sobre los derechos humanos derivados de nuestras operaciones, productos y servicios.

DA CLICK AQUÍ SI DESEAS CONOCER MÁS SOBRE EL PROTOCOLO DE DEBIDA DILIGENCIA EN DERECHOS HUMANOS DE AMÉRICA MÓVIL,

Asimismo, impulsamos un ambiente laboral respetuoso y libre de violencia, contamos con una Política de Igualdad y Respeto y en caso de presentarse alguna situación referente al tema, contamos con un **Protocolo de Prevención, Atención y Resolución de Casos de Acoso Laboral y Sexual,** de aplicación obligatoria en todas nuestras subsidiarias.

Este instrumento establece canales y procedimientos claros para reportar, investigar y dar seguimiento a cualquier incidente relacionado con acoso o discriminación, en estricto apego al debido proceso.

Complementariamente, desplegaremos próximamente, un **programa de capacitación especializado,** diseñado para sensibilizar y preparar a nuestros colaboradores en la detección, gestión y prevención de estos casos.

Estas acciones reafirman nuestro liderazgo en materia de **derechos humanos corporativos,** consolidando un modelo de negocio ético, resiliente y centrado en el bienestar de las personas.



GESTIÓN DE VALOR AL CLIENTE Y CANALES DIGITALES

GRI [2-6]

En América Móvil estamos comprometidos con la creación de valor a largo plazo para nuestros clientes mediante prácticas comerciales responsables, sostenibles e innovadoras.

A través de iniciativas estratégicas orientadas a fortalecer su preferencia, buscamos ofrecer **conectividad confiable y servicios digitales de alta calidad que mejoren la vida** de las personas.

Reconocemos que nuestros clientes esperan más que productos y servicios: esperan compromiso con causas clave como la privacidad, el medio ambiente y el bienestar social. Por ello, trabajamos activamente en reducir nuestro impacto ambiental, proteger los datos personales y contribuir al desarrollo de las comunidades donde operamos, entre otros.

Nuestra estrategia de gestión del valor del cliente integra:

- **Despliegue sostenible de infraestructura**
- **Eficiencia energética**
- **Responsabilidad en la cadena de suministro**
- **Inversión social estratégica**

Este enfoque nos permite operar con integridad, responder a las crecientes demandas de conectividad y consolidar nuestra posición como líderes del sector.

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

GRI (3-3)

Nuestra propuesta de valor se construye sobre un **Marco de Experiencia del Cliente** que guía cada interacción con base en cuatro principios clave:

1 EXPERIENCIAS QUE DELEITAN

Creamos experiencias simples, eficientes y centradas en el cliente, potenciadas por canales digitales de autoservicio y ventas en línea.

2 SERVICIO TRANSPARENTE Y CONFIABLE

Comunicamos con claridad y asumimos la responsabilidad por la satisfacción del cliente.

3 COMUNICACIÓN CLARA Y HUMANA

Nos comunicamos con empatía, oportunidad y cortesía en todos los puntos de contacto.

4 FLEXIBILIDAD Y EMPODERAMIENTO

Brindamos a nuestros clientes las herramientas necesarias para tomar decisiones informadas y adaptables a sus necesidades.

En América Móvil, consolidamos nuestro liderazgo en la industria mediante un enfoque integral y centrado en el cliente, guiado por el compromiso de generar valor sostenible y ofrecer **experiencias excepcionales** que fortalezcan la preferencia y fidelidad de nuestros usuarios.

Nuestra estrategia de experiencia al cliente se basa en un modelo multifacético diseñado para **mejorar la sostenibilidad, la eficiencia operativa y la calidad del servicio.**

Este modelo comprende los siguientes pilares:



Transformación digital

➔ Expandimos nuestra presencia en canales digitales mediante plataformas de venta en línea y soluciones de autoservicio, permitiendo a los clientes interactuar con nosotros desde cualquier lugar, de forma simple y eficiente.



Optimización de procesos

➔ Refinamos continuamente nuestros procesos comerciales, mejorando las ofertas y fortaleciendo la claridad de la comunicación para asegurar una experiencia consistente y de alto valor.



Interacciones unificada

➔ A través de una estrategia omnicanal, garantizamos una comunicación coherente y fluida en todos los puntos de contacto, reforzando la relación con el cliente.



Uso de tecnologías avanzada

➔ Integramos inteligencia artificial y analítica de datos para impulsar la hiperpersonalización de los servicios, incrementar la eficiencia de nuestros asistentes virtuales y acelerar la innovación en soluciones de valor.



Participación y co-creación

➔ Reforzamos la voz del cliente mediante el análisis sistemático de comentarios, utilizando metodologías ágiles de diseño para rediseñar los recorridos del cliente de forma iterativa y efectiva.

Este enfoque nos impulsa a evolucionar continuamente, fomentando una **relación de largo plazo con nuestros usuarios** y contribuyendo a un modelo de negocio sostenible, resiliente y adaptable.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y ESCUCHA ACTIVA

Utilizamos ***el Net Promoter Score (NPS)*** como indicador clave para evaluar la satisfacción y lealtad de los clientes en todos los mercados. Esta herramienta nos permite identificar áreas de mejora, prevenir incidentes y fortalecer la calidad del servicio.

AÑO	NPS
2019	35
2020	36
2021	39
2022	41
2023	44
2024	42

En 2024, el NPS registró una disminución de **2 puntos**, equivalente a una variación del **4.5 % respecto al año anterior.** Este ajuste se dio en un entorno regional de alta competencia en América Latina, marcado por estrategias comerciales agresivas de otros operadores, cambios en las preferencias de los usuarios y una mayor sensibilidad en los servicios digitales.

En este contexto, reafirmamos nuestro **compromiso con una experiencia centrada en el cliente,** y priorizamos estrategias que fortalecen la sostenibilidad operativa, la eficiencia en la atención y la rentabilidad a largo plazo.



Como parte de nuestras acciones de mejora:

- **Automatizamos procesos clave** para ser más resolutivos y ágiles.
- **Reforzamos los tiempos de atención** en call centers y visitas técnicas con objetivos claros de resolución.
- **Fortalecimos los canales digitales de autoservicio,** facilitando la gestión de trámites para nuestros usuarios.
- Evaluamos y adaptamos nuestras ofertas para equilibrar **atractivo comercial y sostenibilidad financiera.**

RESULTADOS DE NUESTRO ENFOQUE EN EXPERIENCIA DEL CLIENTE (2024)

Durante 2024, se intensificaron nuestras iniciativas de **escucha activa,** con resultados sobresalientes:

Enviamos cerca de **300 millones** de encuestas, un **aumento del 50 %** respecto a 2023.

Alcanzamos al **95 % de nuestra base** de clientes, frente **al 62 % logrado** el año anterior.

La tasa de respuesta se triplicó, **pasando del 3 % al 8 %,** reflejando un **crecimiento del 200 %.**

Esta retroalimentación ha sido clave para identificar oportunidades de mejora, rediseñar experiencias y reforzar nuestro enfoque centrado en el cliente.

Adicionalmente, alcanzamos un **64 % de resolución en el primer contacto,** un indicador que mide la proporción de casos resueltos desde la primera llamada o visita a tienda, respecto al total de interacciones. Esta métrica refleja nuestro compromiso con **la eficiencia operativa y la satisfacción inmediata.**

Canales digitales

En América Móvil, estamos comprometidos con **mejorar la experiencia del cliente** mediante la expansión de nuestros **canales digitales** y la optimización de procesos, con el objetivo de ofrecer interacciones cada vez más **simples, fluidas y eficientes.**

Conscientes de la evolución en las preferencias de nuestros usuarios, hemos desarrollado **ofertas digitales innovadoras,** acompañadas de herramientas de autoservicio que permiten a nuestros clientes gestionar sus servicios de forma autónoma, segura y en cualquier momento. Esta estrategia no solo responde a la demanda creciente de conectividad, sino que también contribuye a **fortalecer la rentabilidad operativa y la sostenibilidad ambiental.**

En el mix de canales de auto atención casi el 60% lo hace digitalmente y **el 26%** lo hace a través de medios automatizados como ***USSD e IVR*** sumando **un 92% del total** del canal de autogestión.

AÑO	GESTIÓN ONLINE (CANAL ONLINE:MI CLARO WEB/APP + FAQS + CHATBOT)
DIC 2020	47.98%
DIC 2021	48.90%
DIC 2022	50.48%
DIC 2023	56.39%
DIC 2024	59.87%

En nuestras plataformas de servicios digitales, disponibles a través de sitios web, aplicaciones móviles, mensajería y redes sociales las funcionalidades más utilizadas son:

- Administración de planes y servicios,
- Compra de equipos y recargas,
- Consulta de consumo,
- Pago de facturas,
- Atención mediante ***chatbots*** **con inteligencia artificial** o asesores humanos.

Para impulsar su adopción, hemos simplificado el registro digital y eliminado barreras que dificultaban el acceso inicial.

También hemos desarrollado funcionalidades en **canales clave como *WhatsApp*, integrando *chatbots* e inteligencia artificial** para automatizar procesos, responder en tiempo real y generar interacciones proactivas, como alertas por fallas de red.

Además, nuestras operaciones incentivan el uso del canal digital desde los puntos físicos de atención, donde los asesores promueven la descarga y registro de la app, fortaleciendo la adopción con acompañamiento directo al usuario.



Gracias a estos esfuerzos, mantenemos **altos niveles de satisfacción digital,** medidos a través del ***Net Promoter Score (NPS),*** consolidando una experiencia omnicanal, eficiente y alineada con las nuevas expectativas de nuestros usuarios.

Este avance no solo ha mejorado la experiencia del cliente y reducidos costos operativos, sino que también ha generado impactos positivos en nuestros objetivos de sostenibilidad ambiental, al minimizar desplazamientos y consumo de recursos físicos.

Como parte de nuestro proceso de transformación, América Móvil continúa fortaleciendo sus capacidades para generar **ingresos a través de canales digitales**, incluyendo:

- **Ventas directas en línea**
- **Servicios digitales complementarios**
- **Publicidad y alianzas tecnológicas**

AÑO	% DE INGRESOS GENERADOS EN LÍNEA
2020	22.3%
2021	33.6%
2022	39.6%
2023	40.8%
2024	41.7%
OBJETIVO 2024	**41%**



Claro Flex

TRANSFORMACIÓN DIGITAL CENTRADA EN EL CLIENTE

En respuesta a una creciente demanda por servicios móviles más simples, autónomos y accesibles, **Claro Brasil lanzó** ***Claro Flex,*** un modelo de servicio 100% digital que permite a los usuarios activar, gestionar y modificar su plan móvil directamente desde una aplicación. La plataforma permite migraciones desde prepago a pospago, portabilidad, cambio de plan, cancelación, reactivación y monitoreo del consumo de datos, todo desde el celular o vía digital.

Esta solución ofrece una experiencia centrada en el cliente, segura, eficiente y completamente digital, con arquitectura moderna y mínima dependencia de sistemas heredados.

VALOR PARA EL CLIENTE:

- Autonomía total para controlar su servicio.
- Diversas opciones de pago, activación por e-SIM o chip a domicilio.
- Alta satisfacción: el NPS de ***Claro Flex*** ha superado consistentemente al de los planes tradicionales, con una diferencia de hasta **+40 puntos** en segmentos clave.

VALOR PARA EL CLIENTE:

2.5

MILLONES DE USUARIOS ACTIVOS EN 2024.

SIGUIENTE FASE: MULTI CLARO FLEX

La evolución de ***Claro Flex*** contempla una solución multiservicios, que integre banda ancha fija, televisión digital y apps de streaming, consolidando una plataforma digital integral, interoperable y escalable.

Claro Flex es un caso ejemplar de cómo la transformación digital puede mejorar la experiencia del cliente, fortalecer la eficiencia operativa y responder ágilmente a las nuevas expectativas del mercado.



Innovación

GRI (3-3)

En América Móvil, la innovación es un pilar fundamental para **impulsar el desarrollo sostenible y generar valor a largo plazo para nuestros clientes,** colaboradores y comunidades. A través de la adopción de tecnologías emergentes, la digitalización de procesos y el fortalecimiento de nuestras capacidades en ciencia de datos e inteligencia artificial, **buscamos transformar nuestros modelos operativos y de negocio,** para hacerlos más eficientes, resilientes y responsables con el objetivo de generar un impacto positivo en la vida de nuestros usuarios mientras aumentamos las fuentes de ingresos y utilidad.

Adicionalmente, nuestras iniciativas y avances en innovación tecnológica están orientados a **reducir nuestra huella ambiental, mejorar la calidad de vida de las personas y contribuir al cierre de la brecha digital en América Latina.**

En los últimos años hemos realizado un esfuerzo significativo de transformación digital con la modernización de nuestros sistemas para generar eficiencias. Utilizamos herramientas de vanguardia como la Inteligencia Artificial (IA) y el análisis avanzado de datos, para perfilar mejor a nuestros clientes y poder ofrecerles proactivamente soluciones personalizadas. Este enfoque nos ha permitido maximizar nuestras fuentes de ingresos y reducir los costos operativos; de igual modo, ha fortalecido la lealtad de nuestros clientes y nos ha permitido mitigar riesgos de ciberseguridad.



América Móvil como habilitador

Desde la expansión de las comunicaciones máquina a máquina *(M2M),* hemos evolucionado hacia un rol fundamental como habilitadores del Internet de las cosas *(IoT).* La visión de América Móvil se centra en ofrecer plataformas de conectividad que permiten a empresas y socios comerciales gestionar sus activos en tiempo real, **optimizando operaciones y elevando su competitividad.**

Nuestro enfoque es claro: proveer infraestructura robusta y flexible que soporta millones de conexiones con capacidad de adaptación a diferentes industrias. Ya sea en automóviles conectados, soluciones en retail, agroindustria, logística o fabricación, nuestra red digital garantiza la disponibilidad y velocidad necesarias para que las soluciones IoT operen con eficacia y en tiempo real.

La gestión vehicular, por ejemplo, permite a las empresas monitorear en línea el comportamiento y ubicación de sus flotas, facilitando mejor logística y seguridad. En *retail*, nuestras *SIMs* integradas en terminales de pago o en dispositivos de contacto sin contacto *(contactless)* facilitan operaciones más ágiles y seguras, incluso en ambientes de alta demanda.

La conectividad industrial y las redes privadas permiten automatizar procesos en fábricas, ferrocarriles, puertos, minas y agricultura, transfiriendo datos desde sensores a sistemas que toman decisiones inmediatas. Además, la incorporación de soluciones avanzadas con inteligencia artificial complementa este ecosistema, transformando datos en información valiosa para nuestros clientes.

El crecimiento del IoT exige de América Móvil mantener una red que soporte estos desafíos: capacidad, cobertura y tecnología innovadora son claves. La rápida evolución hacia redes 5G y la innovación en dispositivos con larga duración de batería reflejan nuestro compromiso por ser más que un carrier; somos un facilitador tecnológico que habilita soluciones a la medida para cualquier industria.

Nuestro rol como plataforma multisectorial nos posiciona en la región de América Latina como un socio estratégico para transformar industrias, impulsar la digitalización y potenciar la economía digital. La colaboración con startups, emprendedores y grandes empresas es esencial para seguir liderando esta transformación.

El reto, y al mismo tiempo la oportunidad, está en mantener y ampliar nuestra red para soportar la creciente cantidad de dispositivos inteligentes y conexiones que la demanda requiere, asegurando siempre la calidad y la continuidad del servicio.



Super App Claro Colombia

SUPER APP CLARO COLOMBIA: TRANSFORMANDO LA CONECTIVIDAD EN INCLUSIÓN DIGITAL Y OPORTUNIDADES COMERCIALES

¿Y si una sola aplicación pudiera abrir las puertas al crédito, al empleo, a la salud y a servicios esenciales para millones de personas, mientras integra a cientos de comercios en un ecosistema digital?

Eso es precisamente lo que está logrando América Móvil en Colombia con ***la Super App de Claro,*** una innovadora plataforma que no solo transforma la manera en que las personas interactúan en el entorno digital, sino que también ofrece a las empresas una vía rápida y eficiente para digitalizar sus servicios.

DE LA CONECTIVIDAD A LA SOLUCIÓN INTEGRAL

Con una base de más de **41 millones de usuarios** en Colombia, **Claro** identificó la oportunidad de evolucionar más allá de los servicios tradicionales de telecomunicaciones para convertirse en un verdadero **facilitador de la vida digital.** La Super App fue diseñada para que **los usuarios puedan acceder a una amplia gama de servicios** —desde salud y educación hasta entretenimiento y finanzas— en un solo lugar, de forma segura y sencilla.

UNA PLATAFORMA INCLUSIVA PARA EMPRESAS DE TODOS LOS TAMAÑOS

Desarrollada en colaboración con *Whale Cloud y Alipay+*, *la Super App* opera a través de **miniprogramas,** aplicaciones ligeras que se ejecutan dentro de la plataforma principal. Esta arquitectura permite que **empresas de cualquier tamaño integren sus servicios en la *Super App* en tan solo dos o tres semanas,** sin necesidad de desarrollar aplicaciones independientes. Esto significa que las empresas pueden acceder a la vasta base de clientes de **Claro** sin incurrir en los elevados costos de adquisición de usuarios.

TECNOLOGÍA CON PROPÓSITO: INCLUSIÓN, ACCESO Y SOSTENIBILIDAD

Esta iniciativa refuerza el compromiso de América Móvil con la sostenibilidad, abordando desafíos sociales clave en Colombia:

- **Inclusión financiera:** Facilita el acceso al crédito y a servicios financieros a través de alianzas estratégicas.
- **Acceso a servicios esenciales:** Proporciona herramientas para la educación, la salud y el empleo, conectando a las personas con oportunidades laborales y recursos vitales.
- **Apoyo a la digitalización empresarial:** Permite que pequeñas y medianas empresas compitan en igualdad de condiciones en el mercado digital, democratizando el comercio electrónico en el país.

RESULTADOS Y PRÓXIMOS PASOS

Desde su lanzamiento, a finales del 2024:

- **Integración de comercios:** Se han vinculado **15 comercios** a la plataforma, con la meta de alcanzar **300 comercios** para finales de 2025.
- **Actualizaciones continuas:** La tecnología de miniprogramas permite realizar actualizaciones y mejoras de forma continua, mejorando la experiencia del usuario y la eficiencia operativa.
- **Expansión de servicios:** Se planea seguir incorporando nuevas categorías y funcionalidades, consolidando la *Super App* como la plataforma digital más completa y utilizada en Colombia.

El objetivo es Claro convertir a ***la Super App*** **de Claro** en la aplicación más utilizada por los colombianos, facilitando el acceso a servicios esenciales y promoviendo la inclusión digital y financiera en todo el país.

Data Center Toluca

ENERGÍA QUE TRANSFORMA: INNOVACIÓN SUSTENTABLE DESDE EL DATA CENTER TOLUCA

GRI (305-5)

En el corazón del Estado de México, Telcel está escribiendo una nueva historia de innovación y eficiencia energética. En octubre de 2024, entró en operación una planta de cogeneración única en su tipo: la primera en México con operación aislada (modo isla) dedicada exclusivamente al suministro de energía y enfriamiento para un centro de datos.

Su misión es clara: generar electricidad a partir de gas natural y aprovechar al máximo cada recurso, desde la energía térmica hasta cada gota de agua. Con siete motores (seis en operación y uno de respaldo) y una capacidad total de 6 megawatts, la planta abastece a dos de los tres sites del Data Center de Ixtlahuaca, mientras genera el aire helado necesario para mantener operativos los equipos tecnológicos más críticos.

MÁS ALLÁ DE LA EFICIENCIA: INNOVACIÓN CON PROPÓSITO

Este sistema integrado va más allá de lo convencional. Recupera el calor generado para producir frío mediante *chillers* de bromuro de litio, opera en un sistema cerrado con tratamiento de agua por ósmosis inversa, y está diseñado para funcionar 24/7, los 365 días del año. Además, incorpora materiales de aislamiento acústico que cumplen con las normas ambientales de ruido.

La planta ya opera **al 50% de su capacidad** y, aun así, ha logrado reducir en **más del 67% las emisiones de CO^2e** frente al sistema tradicional. En 2024, evitó la emisión de **15,000 toneladas de CO^2e** y permitió un ahorro energético de entre **20% y 30% a la fecha.**

IMPACTO TANGIBLE Y VISIÓN A FUTURO

Los resultados ya hablan por sí mismos:

- Certificación como Industria Limpia
- Ahorros mensuales de hasta 5 millones de pesos en comparación con tarifas tradicionales.
- Un proyecto con horizonte a 30 años, diseñado para evolucionar conforme a las nuevas demandas tecnológicas y ambientales.



Iniciativa de transformación digital

En un paso decisivo hacia **la transformación digital**, América Móvil, como parte de nuestros esfuerzos contínuos en transformación digital nos encontramos activamente en la creación de proyectos que involucran *APIs* de red diseñadas para abrir nuevas posibilidades de innovación en nuestras redes. Estos programas de software permitirán activar funciones avanzadas en las redes y servicios a nuestros clientes, eliminando barreras y promoviendo un ecosistema abierto para la creación de aplicaciones digitales innovadoras.

Estos proyectos reflejan nuestro compromiso con una **visión innovadora,** en la que las *APIs* de red abren un camino para **desarrollar soluciones inteligentes y a la vanguardia,** que antes eran poco prácticas o inviables.
.



API (Interfaz de Programación de Aplicaciones, por sus siglas en inglés) es un conjunto de protocolos y herramientas que permiten la interacción y comunicación entre diferentes aplicaciones o plataformas, facilitando la integración y el desarrollo de soluciones digitales abiertas.

Innovación sustentable en el Data Center de Triara, Querétaro, México

El centro de datos de Triara, ubicado en Querétaro, ha implementado una solución **innovadora y sustentable** para su sistema de enfriamiento, alineada con nuestro **compromiso por reducir el impacto ambiental, optimizar recursos y disminuir costos energéticos.**

El sistema de enfriamiento opera mediante un **circuito de agua helada,** ofreciendo un **ahorro estimado del 30% en el consumo eléctrico,** en comparación con sistemas de expansión directa de gas refrigerante. Sin embargo, este método requiere un **volumen de agua, con un consumo promedio de 4,700 metros cúbicos diarios.**

Con el **objetivo de gestionar el recurso de manera responsable,** desarrollamos un **proyecto de reutilización de agua residual,** en colaboración con el municipio. Este proyecto permite **sustituir el consumo de agua potable por agua tratada,** proveniente del sistema municipal, sometida **a múltiples etapas de purificación —incluyendo filtración mecánica, ósmosis inversa y desmineralización—** garantizando su calidad y seguridad para los sistemas de enfriamiento, sin comprometer la integridad de los equipos.

Asimismo, para **maximizar la eficiencia energética y reducir las emisiones de carbono,** la planta de tratamiento se alimenta con **energía limpia y renovable a través de un sistema de paneles solares fotovoltaicos.** Esta iniciativa **contribuye a la operación autónoma y sustentable del centro,** disminuye la dependencia de fuentes convencionales y apoya nuestros **objetivos de neutralidad de carbono.**

Gracias a esta iniciativa, el Data Center de Triara **reduce significativamente su consumo de agua potable,** sino que además **impulsa un modelo de economía circular y eficiencia energética,** promoviendo una **gestión responsable de los recursos y reforzando nuestro compromiso con la innovación sustentable.**



Principios y contribuciones fiscales

GRI (207-1)

En América Móvil, cumplimos con nuestras obligaciones fiscales en México y en los países donde operamos. Pagamos impuestos tanto por los ingresos generados en el país como por aquellos obtenidos en el extranjero que ingresan a México. Además, contribuimos al sistema tributario a través de nuestras transacciones con proveedores y clientes, así como por nuestras operaciones globales.

Cumplimos con las Convenciones y Tratados Internacionales en materia fiscal, Anticorrupción y contra el Lavado de Dinero, el Código Fiscal de los EE. UU., las normas de información financiera aplicables y la legislación nacional/local en cada país donde operamos.

Nuestra relación con las autoridades competentes siempre se basa en la transparencia y la colaboración, además, evitamos involucrarnos con empresas asociadas con actividades de lavado de dinero u otros esquemas de financiación ilegal.

Nuestra Política Fiscal, disponible públicamente, describe los principios clave, incluyendo el pago exacto dentro de las jurisdicciones generadoras, la divulgación a través del informe “Country by Country” entregado a la autoridad tributaria mexicana y conforme con una política de precios de transferencia basada en los precios de mercado, de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad (“NIIF”).

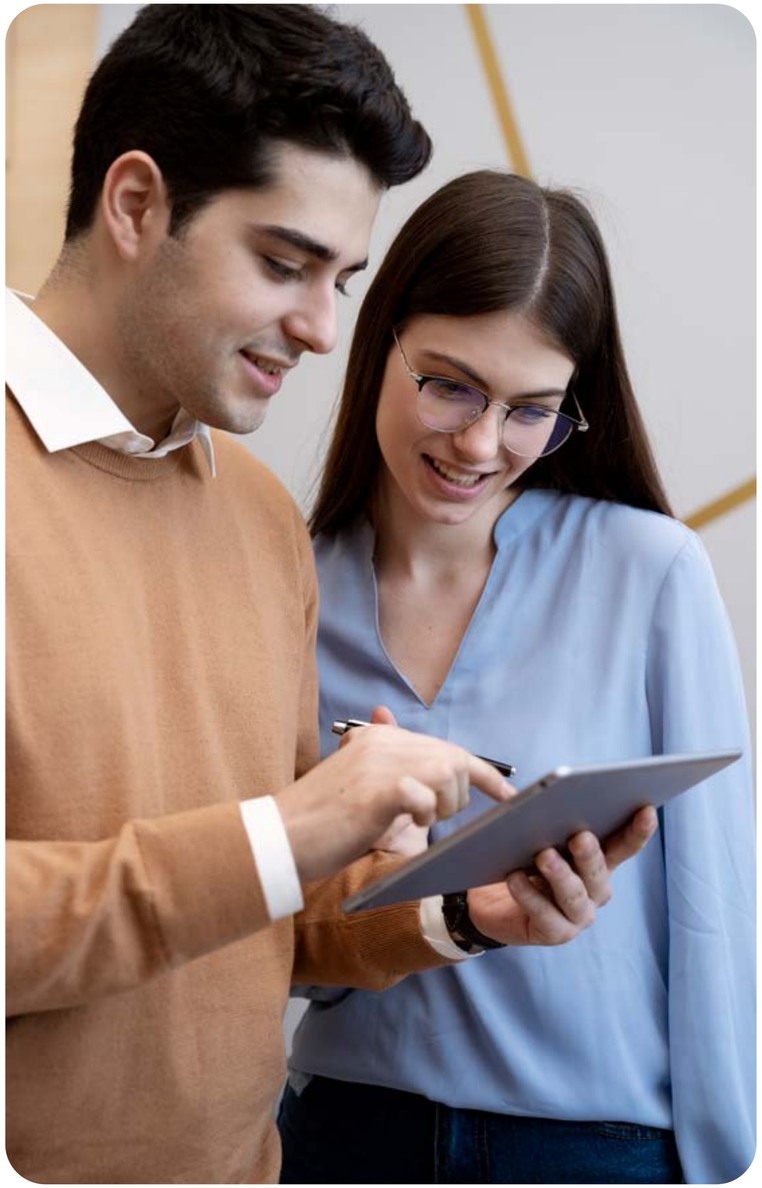
PARA MÁS INFORMACIÓN, CONSULTA NUESTRA POLÍTICA FISCAL Y NUESTRA POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

También, establece los lineamientos que rigen nuestras contribuciones y obligaciones tributarias, asegurando el cumplimiento de todas las normativas aplicables y promoviendo la transparencia y responsabilidad en la gestión fiscal de la compañía.

Nuestra Política de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo contiene disposiciones complementarias sobre la veracidad y transparencia al registrar cuentas y prohibir operaciones irregulares. También promueve una buena reputación entre las empresas considerando sus respectivos marcos fiscales, mientras que desalienta las relaciones entre las empresas que no cuentan con la información suficiente sobre su historial de pago de impuestos.

Somos responsables de mantener nuestra estrategia fiscal global. Nos aseguramos de que los directores financieros locales y corporativos cumplan con la política, proporcionando información precisa y reportando según sea necesario. Se pueden realizar auditorías para garantizar el cumplimiento con el marco legal en todas las subsidiarias sobre temas fiscales, contra el lavado de dinero y anticorrupción, entre otros.

PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE NUESTRAS CONTRIBUCIONES FISCALES, CONSULTE EL APÉNDICE P DE ESTE CAPÍTULO.



Haciendo posible

UN MEJOR ENTORNO EMPRESARIAL EN CIFRAS

CERO

Prácticas de corrupción registradas en nuestras operaciones.

27%

De miembros del Consejo de Administración que son mujeres*.

CERO

Sanciones con respecto a violaciones de privacidad de clientes.

78%

DE PROVEEDORES DE PRIMER NIVEL (TIER 1) QUE SON LOCALES.

67%

De consejeros independientes en el Consejo de Administración.

96.8%

De colaboradores que completó la capacitación y certificación en el Código de Ética.

+133,338 COLABORADORES INTERNOS

45,309 COLABORADORES EXTERNOS

Capacitados en materia de protección de datos y seguridad digital.

En la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 14 de mayo de 2025, se ratificó la continuidad de los consejeros en funciones y se formalizó el nombramiento de una nueva consejera. Al 31 de diciembre de 2024, la composición del Consejo de Administración incluía la participación de tres mujeres, lo que representa el 21 % del total de sus integrantes

APÉNDICES

- **Apéndice Q |** Contribución fiscal
- **Apéndice R |** Estructura organizacional fiscal

Para más información puedes consultar los siguientes recursos que se encuentran en nuestro sitio de Sostenibilidad 360º

- Contribuciones y Otros Gastos
- Multas y Controversias
- Estrategia de Seguridad de la Información
- Privacidad y Seguridad de la Información
- Política de Seguridad de la Información
- Criterios de calificación de independencia de miembros del consejo de administración
- Informe de Transparencia en las Comunicaciones



APÉNDICES

INFORMACIÓN DE CONTACTO

GRI [2-3]

Si desea compartir sus opiniones sobre el contenido de este informe, contáctenos por cualquiera de los siguientes medios:

Correo electrónico: contacto-rse@americamovil.com
Número telefónico: +52 (55) 2581 3700 ext. 5809
Página de Internet: http://www.americamovil.com



APÉNDICE A:

LISTADO DE RIESGOS

1. RIESGOS Y OPORTUNIDADES ESTRATÉGICOS

· Macroeconomía, geopolítica y regulación

Las fluctuaciones en tasas de interés, niveles de inflación y cambios en políticas fiscales o comerciales pueden tener un impacto directo en la demanda de servicios, en la inversión en infraestructura y en los costos operativos de América Móvil.

Estas variables macroeconómicas generan un escenario de alta incertidumbre, dificultando la planificación y poniendo a prueba la estabilidad financiera de la empresa. Asimismo, los cambios en aranceles y barreras comerciales pueden crear distorsiones en el mercado, alterando la disponibilidad de insumos y elevando los costos.

Frente a estos desafíos, la compañía adopta un enfoque proactivo mediante la implementación de modelos de análisis predictivo que permiten evaluar distintas perspectivas y escenarios económicos y geopolíticos. Esta estrategia facilita la identificación temprana de riesgos potenciales y apoya en la toma de decisiones ágiles y fundamentadas. Además, se realiza una revisión periódica del portafolio de inversiones, ajustándolo de acuerdo con las condiciones del entorno para reducir vulnerabilidades y mantener la eficiencia de recursos, asegurando así la continuidad operacional y la sostenibilidad financiera ante un entorno global cambiante.

· Mercado y competidores

Las nuevas competencias en el mercado, como operadores móviles virtuales, representan mayor competencia al ganar cuota de mercado. Este fenómeno responde a la rápida evolución de las tecnologías digitales y las preferencias del consumidor, las cuales están cambiando la dinámica tradicional del sector de telecomunicaciones.

Para enfrentar este riesgo, se mantiene un monitoreo constante de las tendencias del mercado y la actividad de la competencia, permitiendo detectar rápidamente movimientos estratégicos y adaptarse en consecuencia. Paralelamente, se incrementan las inversiones en innovación de productos y en mejorar la experiencia del cliente, con el fin de fortalecer la propuesta de valor y diferenciarse en un entorno cada vez más competitivo. Además, estas circunstancias abren oportunidades para realizar adquisiciones estratégicas y expandirse en nuevas regiones, permitiendo consolidar liderazgo y diversificar la oferta de servicios en mercados emergentes o desatendidos.

· Panorama de proveedores y cadena de suministro

La dependencia de proveedores clave puede generar vulnerabilidades ante cambios regulatorios, barreras comerciales o interrupciones en la cadena logística. Estos riesgos pueden impactar la continuidad del suministro, elevar costos o reducir la capacidad de respuesta ante la demanda, poniendo en peligro operaciones críticas y la calidad del servicio.

La exposición a estas variables es especialmente relevante en un entorno global donde las tensiones comerciales y las regulaciones pueden variar rápidamente.

Para gestionar esta vulnerabilidad, América Móvil impulsa la diversificación de sus proveedores críticos, procurando contar con alternativas que reduzcan la dependencia en casos de cambios regulatorios o logísticos.

Además, en los contratos se procura incorporar cláusulas de flexibilidad que pudieran en determinados escenarios, facilitar ajustes ante escenarios adversos, permitiendo mayor adaptación y resiliencia. La revisión periódica y actualización de los planes de contingencia logística también forma parte de la estrategia, asegurando una respuesta coordinada y efectiva a posibles disrupciones en la cadena de suministro o en el entorno regulatorio.

· Nuevas áreas de crecimiento

Las oportunidades en áreas como 5G, IoT (Internet de las Cosas), soluciones empresariales, *data centers, servicios en la nube, servicios de ciberseguridad, fintech* y contenido representan un gran potencial de crecimiento para América Móvil, permitiendo ampliar su portafolio, mejorar la oferta de valor y acceder a nuevos segmentos de mercado. Estas tecnologías y servicios emergentes están transformando el sector y ofreciendo vías para diversificación y liderazgo en innovación. Sin embargo, también existen riesgos asociados, como la inversión en tendencias que aún no alcanzan la madurez, lo que puede resultar en gastos no recuperados o en desarrollos que no generen el retorno esperado.

Para maximizar las oportunidades y gestionar los riesgos, la empresa adopta un proceso de evaluación rigurosa antes de tomar decisiones de inversión en estas áreas emergentes, asegurando que los proyectos tengan un análisis sólido de mercado, tecnología y potencial de escalabilidad. Además, se fomentan proyectos piloto y pruebas controladas que permiten validar las ideas, ajustar las estrategias y reducir la incertidumbre antes de realizar inversiones a gran escala.

· Presupuesto y plan de negocio

Las condiciones macroeconómicas y regulatorias en constante cambio pueden poner en riesgo el cumplimiento de las metas establecidas por América Móvil, ya que variaciones inesperadas en los entornos económico, político o normativo pueden afectar los ingresos, los costos y la ejecución de inversiones. Además, estos cambios pueden generar sobrecostos o llevar a una subestimación de los recursos necesarios para alcanzar objetivos estratégicos, poniendo en peligro la viabilidad y la planificación a largo plazo.

Para mitigar estos riesgos, la empresa adopta un enfoque proactivo mediante la incorporación de márgenes de contingencia en los presupuestos, lo que permite afrontar imprevistos sin afectar significativamente la operación. Asimismo, se realiza una revisión trimestral de escenarios financieros, ajustando las proyecciones y estrategias según la evolución del entorno, garantizando la flexibilidad necesaria para cumplir las metas sin comprometer la estabilidad financiera y el desempeño estratégico.

· Desastres naturales y eventos catastróficos

Los terremotos, huracanes, inundaciones, pandemias u otros eventos catastróficos representan riesgos significativos que pueden afectar la infraestructura, interrumpir la atención a los clientes y poner en peligro la continuidad de las operaciones de América Móvil. La exposición a estos eventos naturales o de salud pública requiere una planificación cuidadosa para minimizar su impacto y garantizar la resiliencia en momentos críticos.

Aunque se cuentan con planes de mitigación que han demostrado su eficacia, la naturaleza impredecible de estos riesgos exige una atención constante y adaptaciones periódicas. Para gestionar estos escenarios, la compañía realiza actualizaciones y pruebas frecuentes de sus planes de continuidad operativa, asegurando que las estrategias sean efectivas y estén alineadas con las circunstancias actuales.

Además, invierte en infraestructura resiliente, reforzando sus activos clave y adoptando tecnologías que permiten operar en entornos adversos. Como parte integral de su enfoque de gestión de riesgos, América Móvil también mantiene coberturas de seguros que protegen sus principales instalaciones e infraestructuras críticas. Esta cobertura proporciona un respaldo financiero adicional ante posibles daños o pérdidas, fortaleciendo la capacidad de respuesta y recuperación ante desastres.

Para más información consulta el Apéndice B: Revelaciones sobre Gobernanza y Clima.

· Cambios en regulación y entorno sectorial

Las obligaciones regulatorias relacionadas con la condición de agente económico preponderante en algunos países representan un riesgo para la flexibilidad operativa de América Móvil. La aparición de regulaciones adicionales podría en ciertos escenarios, limitar ciertas actividades, incrementar cargas administrativas o derivar en sanciones si no se cumplen a tiempo, afectando nuestras estrategias de negocio y nuestra reputación ante los reguladores y el mercado. La incertidumbre en el marco regulatorio exige una gestión proactiva para anticiparse a cambios y minimizar impactos adversos.

Para gestionar este riesgo, fortalecemos continuamente nuestras capacidades de cumplimiento regulatorio, asegurando que los procesos internos sean sólidos, actualizados y alineados con la normativa vigente. Además, mantenemos canales de diálogo abiertos y proactivos con autoridades regulatorias y demás grupos de interés, favoreciendo la transparencia y una relación basada en confianza y colaboración

· Regulación de neutralidad de la red

Como empresa, creemos en el principio de un Internet abierto donde los clientes puedan acceder a servicios, aplicaciones y contenido sin discriminación. Para mantener la calidad y diversidad en este acceso, la gestión del tráfico y la administración de la red son esenciales.

Reconocemos que una regulación estricta podría obstaculizar una operación eficiente al limitar nuestra capacidad para gestionar los recursos de la red necesarios. Esto puede afectar negativamente la innovación y ralentizar la introducción de nuevos servicios y aplicaciones.

Por el contrario, una regulación flexible basada en principios generales sobre la neutralidad de la red proporciona la certeza legal necesaria para promover la inversión en infraestructura robusta. Estas inversiones nos ayudarán a enfrentar los desafíos planteados por el crecimiento exponencial de datos de las redes de telecomunicaciones, así como por tecnologías emergentes como 5G o IoT (Internet de las Cosas). Para gestionar este riesgo, llevamos a cabo una constante evaluación de alternativas de modelo de negocio compatibles con el principio de neutralidad. Asimismo, asegurar transparencia en el tratamiento del tráfico.

Para más información consulta el Apéndice B: Revelaciones sobre Gobernanza y Clima.

· Conexión para el intercambio de tráfico con pago gratuito *(Paid Peering and Free Peering)*

Nos enfrentamos al riesgo de que fallas en la conexión o en el suministro de tráfico de Internet puedan afectar la calidad del servicio que ofrecemos a nuestros clientes. La falta de eficiencia en el intercambio de tráfico, así como posibles desacuerdos con proveedores podría ocasionar interrupciones, reducción en la capacidad, lentitud en la velocidad y pérdida de disponibilidad, comprometiendo tanto la experiencia del usuario como nuestra reputación en el mercado.

Para mitigar este riesgo, nos esforzamos por asegurar el intercambio eficiente de tráfico de Internet, adheridos a altos estándares de rendimiento tanto a nivel nacional como internacional, con el objetivo de proporcionar de forma consistente capacidad, velocidad y disponibilidad óptimas. Para ello, establecemos y actualizamos de manera continua acuerdos de intercambio de tráfico —tanto directos como de tránsito— con múltiples Proveedores de Servicios de Internet (ISP), lo que nos permite responder con agilidad a los cambios en el entorno tecnológico y comercial.

· Actores clave en la cadena de valor

Existe el riesgo de que actores clave en nuestra cadena de valor puedan verse afectados por regulaciones o barreras comerciales en Norteamérica, lo que podría dificultar o incluso impedir sus operaciones. Esto puede generar interrupciones en la cadena de suministro, de bienes, o equipos utilizados en nuestras operaciones, retrasos en proyectos y costos adicionales, afectando nuestra capacidad de mantener una operación eficiente y responder a las necesidades del mercado con agilidad. Además, las relaciones tensas con proveedores estratégicos o dependientes de tecnología específica aumentan la vulnerabilidad ante cambios regulatorios o conflictos comerciales.

Para mitigar estos riesgos, mantenemos un catálogo actualizado de proveedores alternativos y de tecnologías sustitutas, asegurando la disponibilidad de opciones para reemplazar o complementar a aquellos actores afectados. Asimismo, establecemos acuerdos de colaboración a largo plazo que fortalecen las relaciones y generan mayor estabilidad en el suministro y la innovación.

· Inflación generalizada

El aumento de costos operativos, impulsado por variables macro económicas o cambios en el entorno económico, puede elevar los precios finales y ejercer presión sobre la capacidad de pago de nuestros clientes. Estos incrementos podrían afectar la rentabilidad y la sostenibilidad de nuestras operaciones, dificultando el mantenimiento de condiciones competitivas en el mercado.

Para gestionar este escenario, implementamos un monitoreo constante de los márgenes operativos y buscamos eficiencias internas mediante la optimización de procesos y recursos.

· Condiciones económicas, políticas y sociales

La presencia institucional en regiones donde existen o pueden existir riesgos asociados a inestabilidad política o inseguridad pública juega un papel importante para facilitar las operaciones y mantener una relación constructiva con las comunidades y autoridades locales.

La implementación de planes actualizados de gestión de crisis, que contemplan aspectos de seguridad y reputación, permite a la organización responder de manera rápida y coordinada ante eventuales incidentes o escenarios adversos.

2. RIESGOS Y OPORTUNIDADES ASLG

· Ambientales

La disponibilidad de energías renovables para cumplir con las metas establecidas puede verse afectada por variables regulatorias, de mercado o de infraestructura, lo que representa un eventual riesgo para la continuidad del suministro de energía limpia.

La atención a regulaciones ambientales, la necesidad de mejorar la eficiencia energética y la gestión adecuada de residuos electrónicos también constituyen retos que la organización debe gestionar para minimizar impactos operativos y de cumplimiento.

Este escenario, sin embargo, ofrece la oportunidad de adoptar soluciones sostenibles, como la implementación de tecnologías verdes y la captación de fondos destinados a proyectos sostenibles, fortaleciendo así el perfil ambiental de la compañía.

Para mitigar estos riesgos, se trabaja en la diversificación de las fuentes de energía renovable, incorporando múltiples tecnologías y países en los que operamos. Además, se refuerzan las políticas de reciclaje electrónico, promoviendo la gestión responsable de residuos y fortaleciendo nuestras prácticas de eficiencia energética.

Para más información consulta el Apéndice B: Revelaciones sobre Gobernanza y Clima.

· Sociales

Las expectativas sociales relacionadas con la inclusión digital, la reducción de la brecha de conectividad, la expansión de la cobertura en zonas rurales y la protección de datos son aspectos fundamentales en la percepción pública de la organización. El incumplimiento en alguno de estos aspectos puede generar riesgos reputacionales, afectando la confianza de los clientes, comunidades y reguladores, y limitando las oportunidades de crecimiento futuro.

Para gestionar estos riesgos, se desarrollan programas enfocados en impulsar la inclusión digital y ampliar la cobertura en zonas rurales, logrando llegar a segmentos menos atendidos. Asimismo, se refuerzan y actualizan continuamente los mecanismos de protección de datos, asegurando el cumplimiento de normativas nacionales e internacionales, con el fin de preservar la confianza de los usuarios.

· Gobernanza

El tamaño y la complejidad de las operaciones de la organización generan desafíos en la estructura de decisiones y en la gobernanza, ya que la diversificación en mercados, unidades de negocio y países puede dificultar el cumplimiento normativo. Estos desafíos, si no se gestionan adecuadamente, pueden afectar la percepción de opacidad en las decisiones o la capacidad de cumplir con las normativas aplicables.

Para enfrentar este escenario, la organización revisa continuamente sus procesos internos y actualiza sus esquemas de gobierno corporativo alineados con los estándares internacionales. Se realiza formación especializada para los altos mandos y se fortalecen los mecanismos de control y auditoría interna, garantizando que las decisiones se tomen con transparencia, integridad y cumplimiento normativo.

· Laborales

Los conflictos sindicales, una alta rotación de personal o la dificultad para atraer y retener talento incluyendo aquel con habilidades digitales, representan riesgos que podrían afectar la estabilidad operativa y la capacidad de innovación de la organización. La necesidad de cumplir con las leyes laborales y de mantener un ambiente laboral positivo es fundamental para asegurar el buen clima organizacional y la productividad.

Estas situaciones también presentan una oportunidad para fortalecer la cultura corporativa y mejorar las políticas de atracción y retención de talento. Para gestionar estos riesgos, se implementan programas de desarrollo digital que contribuyen a la formación y motivación del personal, además de mantener y fortalecer canales de diálogo continuo con los colaboradores.

· Tasa de deserción

La tasa de rotación del personal funciona como un indicador clave de la salud organizacional, reflejando la estabilidad del ambiente laboral y la efectividad de los procesos internos. Una rotación elevada puede señalar posibles problemas en la cultura corporativa o en el liderazgo, lo que a su vez puede impactar la continuidad de operaciones y reducir la eficiencia en la ejecución de proyectos.

Para gestionar estos riesgos, se llevan a cabo diagnósticos organizacionales periódicos que permiten identificar las causas subyacentes de la rotación y evaluar aspectos relacionados con el clima laboral. Además, se implementan acciones enfocadas en reforzar el liderazgo medio y fortalecer la cultura corporativa, promoviendo un ambiente de trabajo estable, comprometido y alineado con los valores estratégicos de la organización.

3. RIESGOS Y OPORTUNIDADES FINANCIEROS

· Tesorería

Los riesgos de liquidez y de flujos de efectivo inestables puede presentarse por inversiones de alto capital o la falta de pago por parte de los clientes. Estas condiciones pueden afectar la capacidad de la organización para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo, lo que podría impactar el riesgo de la operación y limita la ejecución de nuevos proyectos.

Para gestionar estos escenarios, se mantiene una reserva líquida adecuada y líneas de crédito preaprobadas que brindan respaldo en situaciones adversas. Se perfecciona continuamente el monitoreo de las cuentas por cobrar para acelerar la recuperación de ingresos y detectar posibles retrasos o problemas financieros.

· Impuestos

Los cambios en el marco fiscal, como aumentos en impuestos como IVA o ISR, tienen el potencial de afectar los resultados financieros de la organización. Incrementos imprevistos en la carga tributaria pueden reducir la rentabilidad y alterar la planificación estratégica, además de generar la necesidad de ajustes operativos para mantener la viabilidad económica.

El incumplimiento de los criterios establecidos por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) puede derivar en multas y sanciones, lo que además impacta la reputación y la relación con las autoridades fiscales.

Para gestionar estos riesgos, se implementan auditorías fiscales internas periódicas que permiten detectar y corregir posibles desviaciones antes de que se materialicen sanciones. Igualmente, se utilizan mecanismos automatizados de cumplimiento tributario que aseguran la precisión y actualización en el cumplimiento de las obligaciones fiscales, minimizando los errores y fortaleciendo la confianza en la gestión fiscal de la organización.

· Corrupción, soborno y lavado de dinero

Los riesgos legales y reputacionales pueden surgir en situaciones vinculadas a la interacción con gobiernos locales, la celebración de contratos públicos o la gestión de datos personales.

La complejidad y sensibilidad de estos ámbitos requieren un cuidado especial, ya que cualquier incumplimiento o irregularidad puede afectar la credibilidad de la organización y implicar sanciones o conflictos jurídicos.

Para gestionar estos riesgos, se impulsa una capacitación continua en temas de ética, cumplimiento normativo y buenas prácticas, fortaleciendo la cultura de integridad en todos los niveles. Se refuerzan los controles internos y procedimientos de auditoría específicos en contratos públicos y gestión de datos, asegurando transparencia y cumplimiento en todos los procesos relacionados. Esto permite reducir la exposición a situaciones legales adversas y proteger la reputación de la organización ante los grupos de interés.

4. RIESGOS Y OPORTUNIDADES FINANCIEROS

· Disponibilidad y continuidad

Las interrupciones del servicio causadas por fallas técnicas o desastres representan un riesgo que puede afectar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. La dependencia de sistemas críticos hace necesario contar con estructuras robustas que aseguren la continuidad operativa ante eventos imprevistos. La saturación de la red debido al uso intensivo de tecnologías como la inteligencia artificial y otras innovaciones emergentes incrementa la presión sobre la infraestructura, incrementando la probabilidad de fallos o degradación del desempeño.

Para gestionar estos escenarios, se implementa una infraestructura con alta redundancia en los componentes críticos, garantizando disponibilidad incluso en momentos de fallo. Se establecen y prueban periódicamente protocolos de recuperación ante fallos, asegurando que los sistemas puedan restablecerse rápidamente y minimizar el impacto en el servicio.

· Transformación tecnológica

La adopción de tecnologías como 5G, inteligencia artificial y analítica avanzada ofrecen oportunidades significativas para ampliar capacidades, mejorar la eficiencia y crear nuevos modelos de negocio. Sin embargo, existe el riesgo de que la organización quede rezagada frente a la rápida evolución del mercado si no invierte en innovación y actualización tecnológica.

Para capitalizar estas oportunidades, se impulsa una estrategia de innovación y permanente capacitación del talento interno, asegurando que los equipos estén preparados para implementar y aprovechar las nuevas tecnologías. Además, se fomenta la formación de alianzas tecnológicas y comerciales con actores especializados, promoviendo la transferencia de conocimiento y acelerando la adopción de las últimas tendencias.

· Ciberseguridad

La Compañía considera que los riesgos de seguridad de la información comprenden cualquier amenaza que pueda comprometer la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los datos y sistemas críticos. Estos riesgos incluyen, entre otros, accesos no autorizados, uso indebido de datos personales, interrupciones operativas causadas por ciberataques, o la exposición de información sensible. La creciente sofisticación de las amenazas cibernéticas, sumada a la importancia estratégica de los datos y sistemas digitales para el negocio, convierte la seguridad de la información en una prioridad clave para la Compañía.

Para mitigar estos riesgos, la Compañía ha desarrollado una estrategia integral de ciberseguridad basada en marcos internacionales como ISO 27001/27002 y el Marco de Seguridad Cibernética del NIST. Esta estrategia, creada con una visión preventiva, contempla la implementación de políticas robustas, procesos de monitoreo 24/7, soluciones tecnológicas avanzadas, capacitación continua del personal, auditorías periódicas, pruebas de penetración (hackeo ético), evaluación externa de vulnerabilidades, y un plan de respuesta a incidentes. Además, se promueve la mejora continua mediante la incorporación de controles nuevos, modificación de procesos operativos, implementación de nuevas políticas, así como, incorporación de Indicadores de Compromiso conocidos (IoC), la colaboración con expertos externos y actores de la industria para fortalecer la resiliencia organizacional frente a amenazas emergentes.

· Litigios

Las demandas de consumidores, conflictos con proveedores o disputas regulatorias representan riesgos que pueden afectar la estabilidad financiera y la reputación de la organización.

La exposición a estas situaciones puede derivar en costos altos por procesos legales, sanciones o pérdida de la confianza de los clientes y socios comerciales.

Para gestionar estos riesgos, se mantiene un área legal y regulatoria activa y preventiva que participa en la revisión de contratos, el cumplimiento normativo y la identificación temprana de posibles áreas de conflicto. Se establecen fondos de provisión legal para hacer frente a eventuales demandas, garantizando que la organización esté preparada para responder de manera efectiva y minimizar impactos adversos.

· Mercadotecnia y ventas

El riesgo de campañas mal dirigidas, rechazo social o promesas incumplidas puede afectar la percepción pública y la confianza en la organización, lo que a su vez podría traducirse en pérdida de clientes y daños a la reputación.

La comunicación transparente y el cumplimiento de la oferta comercial, son aspectos críticos para mantener la lealtad y fortalecer la relación con nuestros clientes.

Para gestionar estos riesgos, se realiza un análisis de sensibilidad reputacional de los mensajes, identificando posibles impactos negativos antes de lanzar campañas. Se trabaja en fortalecer las promesas de marca, asegurando que sean claras, alcanzables y coherentes con la experiencia del cliente, lo que permite consolidar la fidelización y aprovechar oportunidades para crear vínculos duraderos con la audiencia.

· Daños materiales

Los daños provocados por vandalismo, eventos climáticos extremos o accidentes representan riesgos que pueden afectar tanto las inversiones en activos de capital (CAPEX) como las operaciones diarias, poniendo en riesgo la continuidad del servicio y generando costos imprevistos. La vulnerabilidad a estos eventos requiere una gestión proactiva para minimizar su impacto en la infraestructura y mantener la operatividad.

Para mitigar estos riesgos, la organización asegura los activos clave contra posibles daños, fortaleciendo las coberturas financieras. Se invierte en tecnologías de monitoreo remoto que permiten detectar alteraciones en tiempo real, facilitando respuestas rápidas ante amenazas.

· Zero-rating

Como industria, reconocemos el potencial del Zero-Rating para reducir la brecha digital y contribuir al desarrollo en áreas como la educación, la salud y la capacitación. Esta práctica permite a los usuarios acceder a ciertos contenidos de Internet sin costos adicionales o sin agotar su cuota de datos bajo condiciones específicas.

Sin embargo, somos conscientes de que en ciertas jurisdicciones y casos específicos, nuestras operaciones pueden enfrentar reclamaciones por estas prácticas de acuerdo al marco regulatorio aplicable. Para mitigar estos riesgos y mantener un entorno de mercado justo para todas las partes involucradas, nos adherimos estrictamente a las regulaciones aplicables y a los principios de transparencia, equidad y tratamiento no discriminatorio.

· Capacidad del espectro

La necesidad de ampliar el espectro disponible para ofrecer servicios de alta calidad presenta riesgos relacionados con la existencia de subastas para acceder al espectro, así como los costos asociados a dichas subastas. La competencia por el espectro, en ocasiones costosa y restringida, puede crear cuellos de botella en la expansión y en la implementación de tecnologías avanzadas, afectando la capacidad de la organización para atender la demanda y mantener la competitividad.

Para gestionar estos riesgos, se trabaja en optimizar el uso del espectro mediante tecnologías eficientes que maximizan la capacidad existente. Se evalúan constantemente nuevas soluciones tecnológicas que permitan un mejor aprovechamiento del recurso y se participa activamente en procesos regulatorios para acceder a nuevas asignaciones en los mercados donde opera la organización.

· Concesiones y licencias

El riesgo de que las concesiones, licencias o permisos necesarios para operar se vean afectados por no cumplir con sus términos o no ser renovados, puede poner en peligro la continuidad a largo plazo de las operaciones. La falta de cumplimiento, renovación o condicionamientos regulatorios imprevistos generan incertidumbre y pueden obligar a cambios operativos que afectan la estabilidad y el plan estratégico.

Para gestionar estos riesgos, se lleva a cabo un monitoreo del cumplimiento de nuestras obligaciones en dichas concesiones y se realizan gestiones proactivas para anticipar los procesos de renovación de licencias y permisos, asegurando su cumplimiento en tiempos adecuados y mitigar posibles impactos adversos sobre la operación.

· Gestión de datos personales

El riesgo de filtraciones, accesos no autorizados o uso indebido de datos personales puede afectar la reputación de la organización, generar responsabilidades legales y ocasionar costos financieros significativos. La sensibilidad y regulación aplicable en materia de protección de datos implica que cualquier incidente en este ámbito puede tener consecuencias relevantes para la confianza de los clientes y de la propia organización.

Para mitigar estos riesgos, se implementan políticas de privacidad estrictas que regulan la recopilación, uso, almacenamiento y eventual supresión de los datos personales. Asimismo, se realizan auditorías periódicas con el fin de verificar el cumplimiento normativo y garantizar la integridad y seguridad en el manejo de la información. Además, se imparten entrenamientos obligatorios al personal con funciones relacionadas con el tratamiento de datos, a fin de fortalecer sus capacidades y promover una cultura de protección de datos en toda la organización.

APÉNDICE B:

REVELACIONES SOBRE GOBERNANZA ASLG Y CLIMA

En América Móvil estamos comprometidos en divulgar información clara, exhaustiva y de alta calidad relacionada con la sostenibilidad sobre gobernanza, procesos/procedimientos, información financiera e impactos del cambio climático en las operaciones de América Móvil. Además, de forma progresiva, avanzaremos en el detalle de la cuantificación de las implicaciones financieras de cambio climático en todas nuestras operaciones, fortaleciendo así la integración de estos aspectos en la toma de decisiones del negocio.

GOBERNANZA ASLG
SUPERVISIÓN DEL CONSEJO

PROCESOS Y ROLES

Para garantizar una comunicación efectiva, colaboración y alineación con el Consejo de Administración, realizamos seis reuniones ordinarias del Consejo cada año. De ser necesario, se organizan sesiones adicionales bajo solicitud. La Dirección Ejecutiva de América Móvil informa al Consejo sobre el desempeño financiero y operativo de la empresa, incluyendo comparativos presupuestarios, pronósticos y variaciones significativas, con el objetivo de recibir recomendaciones informadas que definan la estrategia de nuestra compañía.

Antes de cada reunión del Consejo, el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias (CAPS) se reúne con miembros de la Alta Dirección, incluyendo al Director Financiero, al Director de Jurídico, al Oficialía de Cumplimiento, el Director de Sostenibilidad y el Director de Seguridad de la Información y, en algunos casos, con el Director de Operaciones Móviles.

Ellos presentan informes detallados de sus áreas correspondientes para garantizar que el comité de auditoría supervise eficazmente los informes financieros, controles internos, cumplimiento, sostenibilidad, ciberseguridad, cambio climático y gestión de riesgos de la empresa. El material de apoyo presentado en estas reuniones está disponible para consulta de todos los miembros del CAPS a través de una plataforma segura.

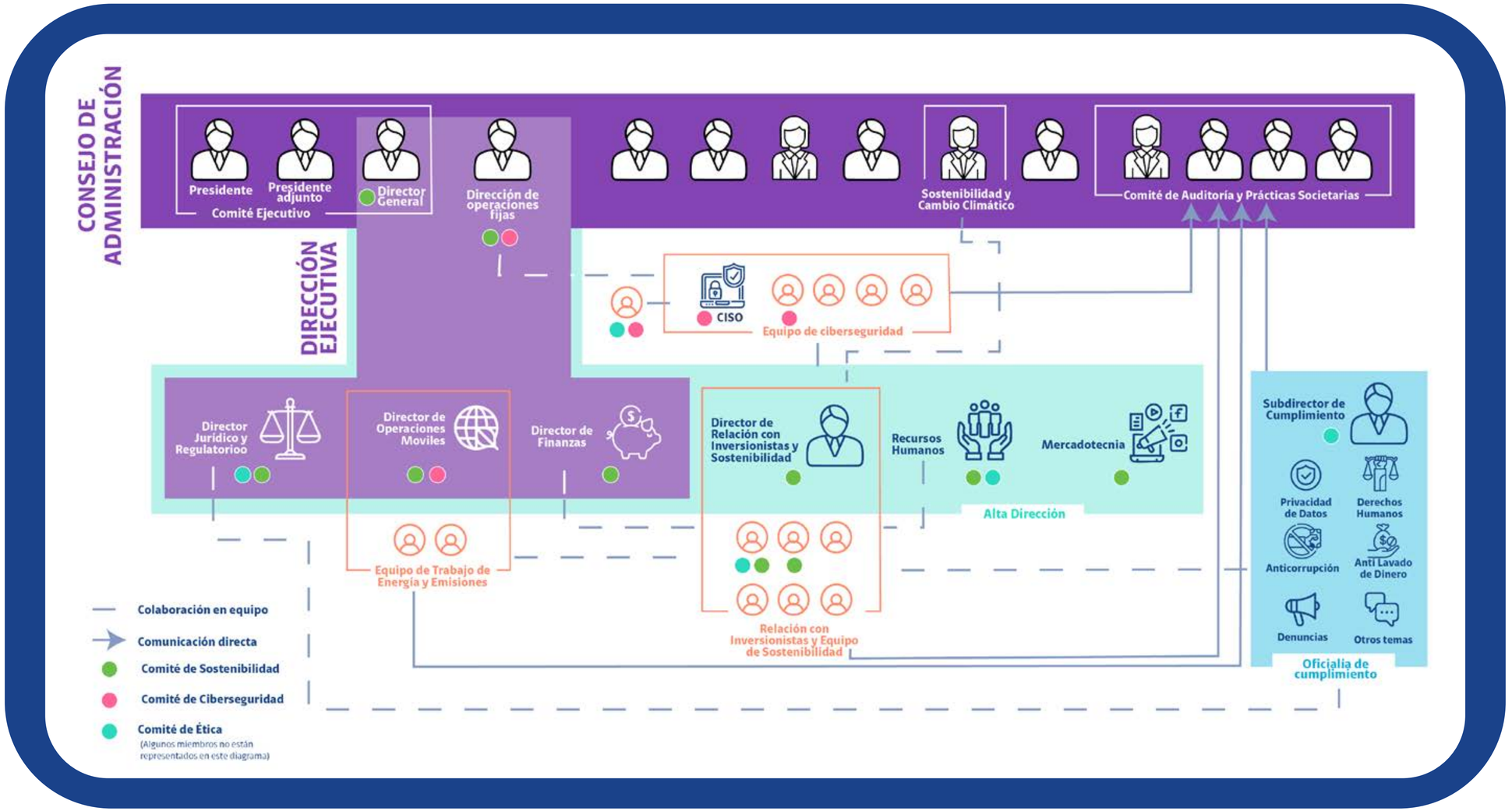
El diagrama siguiente ilustra los roles y responsabilidades de los miembros del Consejo, la Dirección Ejecutiva y de la Alta Dirección respecto a temas materiales[1] específicos como ciberseguridad, cumplimiento, sostenibilidad y cambio climático. Además, muestra cómo fluye la información entre el equipo de Sostenibilidad, el equipo de Ciberseguridad, el Grupo de Trabajo de Energía y Emisiones y la Oficialía de Cumplimiento con el Consejo de Administración.



1 Los temas materiales se han identificado a lo largo de los años por medio de análisis de materialidad. La última actualización se realizó en 2024; consistió en un ejercicio robusto de doble materialidad- perspectiva de impacto y financiera-. El proceso se llevó a cabo considerando a expertos internos y externos, e integro también información pública disponible incluyendo regulaciones obligatorias, iniciativas voluntarias, reportes de la industria, información sobre clientes, competidores, proveedores, entre otros como parte del proceso para asegurar integridad de la información analizada. Para mayor detalle por favor ver la p. 11.

GOBIERNO CORPORATIVO EN AMÉRICA MÓVIL

GRI [2-12, 2-14]



EXPERIENCIA

El conocimiento y la experiencia de nuestros miembros del Consejo en finanzas, gestión, industria de telecomunicaciones, sostenibilidad, temas relacionados con el clima y gestión de riesgos han sido fundamentales para impulsar el éxito de la organización.

Cuando se requiere, buscamos brindar capacitación sobre temas específicos considerados necesarios para la planificación estratégica.

Por ejemplo, respecto a sostenibilidad y temas relacionados con el clima, un miembro del consejo participó en un programa realizado por *Chapter Zero,* bajo la iniciativa de Gobernanza Climática, para asegurar preparación en temas como: el contexto global y las implicaciones económicas del cambio climático en los negocios, el rol y las responsabilidades del consejo ante la emergencia climática, los desafíos asociados a la transición hacia emisiones de carbono neutrales, la metodología Grupo de Trabajo sobre Divulgación Financiera relacionada con el Clima (TCFD, por sus siglas en inglés), las finanzas sostenibles y otras metodologías de reporte, así como la identificación de las necesidades y desafíos del Consejo para abordar el cambio climático de manera efectiva.

RESULTADOS

Con base en las discusiones y recomendaciones de los miembros del Consejo, nuestra Dirección Ejecutiva diseña planes estratégicos e iniciativas que serán implementadas por la organización.

Además, se definen indicadores clave (KPI's) relevantes para medir el desempeño, así como el presupuesto y las metas desde las perspectivas operacional y financiera, incluyendo todas las dimensiones ASLG, que abarcan riesgos y oportunidades relacionados con el clima.

SUPERVISIÓN DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA, ALTA DIRECCIÓN Y EQUIPOS ASLG

PROCESOS Y ROLES DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA Y LA ALTA DIRECCIÓN

Los miembros de la Dirección Ejecutiva son responsables de comunicar las decisiones estratégicas tomadas por el Consejo a toda la organización — tanto a nivel corporativo como para todas nuestras subsidiarias — para que puedan ser ejecutadas en consecuencia. También son responsables de impulsar los resultados financieros, operativos y ASLG, en línea con el presupuesto, estableciendo y siguiendo el progreso respecto a los objetivos empresariales, garantizando las capacidades del personal y mitigando riesgos y aprovechando oportunidades (incluidas las relacionadas con el clima).

Es importante destacar que los miembros de la Dirección Ejecutiva son responsables del avance en temas materiales específicos, como ciberseguridad, cumplimiento, sostenibilidad y cambio climático.

PROCESOS Y ROLES DE SUPERVISIÓN DE LOS EQUIPOS ASLG

Nuestra estrategia ASLG se diseña de manera coordinada a nivel corporativo y se implementa en las subsidiarias a través de los siguientes equipos:

- **La Oficialía de Cumplimiento:** ética, privacidad de datos, derechos humanos, anticorrupción, prevención del lavado de dinero, entre otros.

- **El equipo de Capital Humano:** derechos laborales, salud y seguridad, gestión de la fuerza laboral, capacitación y desarrollo, entre otros.

- **El equipo de Ciberseguridad:** infraestructura crítica y seguridad de la red, privacidad del cliente, protección de datos, IoT, controles de acceso, contraseñas seguras, *malware / ransomware*, entre otros.

- **El Grupo de Trabajo de Energía y Emisiones:** gestión de emisiones, eficiencia energética y transición a fuentes más limpias, economía circular, colaboración con la cadena de valor, entre otros.

- **El equipo de Sostenibilidad:** ética, privacidad de datos, derechos humanos, protección de datos, gestión de emisiones, energía, economía circular, colaboración con la cadena de valor, riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático, brecha digital, entre otros.

Todos estos equipos son responsables de definir acciones estratégicas sobre temas ASLG, proponer objetivos corporativos y seguir su avance, implementar iniciativas para adoptar las mejores prácticas y estándares, desarrollando o modificando políticas y procesos internos.

Frecuentemente, las iniciativas ASLG requieren la colaboración de diversas divisiones dentro de la compañía. Por ello, fomentar el trabajo en equipo entre grupos multidisciplinarios es fundamental.

Los equipos ASLG recopilan requisitos y preocupaciones de diferentes actores y siguen los estándares de la compañía y de la industria para identificar y gestionar riesgos y oportunidades

EXPERIENCIA

Los equipos ASLG mencionados desempeñan un papel clave para asegurar que los empleados estén bien preparados para contribuir a los objetivos de sostenibilidad de la empresa. Los empleados necesitan capacitación, nuevas habilidades y conocimientos para cumplir eficazmente con las tareas ASLG. Por lo que, el conocimiento y experiencia de nuestro personal se refuerza al menos una vez al año a través de capacitaciones internas, *webinars* de terceros, seminarios, servicios de consultoría, participación en asociaciones del sector y foros especializados, así como formación certificada según las necesidades específicas del área.

RESULTADOS

La Dirección Ejecutiva y Alta Dirección — lo que incluye al Oficialía de Cumplimiento, Director de Seguridad de la Información, Director de Sostenibilidad y al Líder de Cambio Climático— promueven la cultura ASLG dentro de la compañía. Su conocimiento y comprensión de los temas ASLG, así como su compromiso con el cumplimiento de altos estándares, son fundamentales para alcanzar nuestras metas y objetivos.

DETALLE ESPECÍFICO SOBRE SUPERVISIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO

El impacto del cambio climático en las operaciones es liderado por el equipo de sostenibilidad y compartido con el Comité de Sostenibilidad y el CAPS.

El equipo de sostenibilidad se apoya en expertos externos para elaborar informes de exposición al cambio climático, riesgos y oportunidades de la compañía, bajo diferentes escenarios. Luego, revisa, analiza y desglosa los datos de alto nivel a nivel de subsidiaria/activo para entender las particularidades de cada uno.

A partir del análisis, el equipo de sostenibilidad identifica operaciones clave (México, Brasil, Colombia, Perú, Puerto Rico y República Dominicana) para entrevistar y obtener mayor detalle sobre su experiencia diaria en la gestión de riesgos climáticos locales, el impacto operativo y financiero asociado, así como para identificar aprendizajes, mejores prácticas en mitigación y medidas de adaptación, y oportunidades relacionadas.

A nivel de subsidiaria, los equipos locales —que pueden incluir miembros de operaciones, regulación, legal, sostenibilidad, recursos humanos y gestión de riesgos— actualizan continuamente sus Planes de Continuidad del Negocio y protocolos relacionados con riesgos físicos por cambio climático y desastres naturales. Estas directrices supervisan las acciones a seguir antes, durante y después de una contingencia natural, con el fin de mitigar posibles impactos en activos e infraestructura, garantizar una comunicación efectiva entre equipos internos y con instituciones gubernamentales, restaurar servicios lo más pronto posible y salvaguardar la seguridad de nuestros empleados y ciudadanos. Además, gestionan riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.

Las operaciones analizadas cuentan con experiencia para abordar los fenómenos climáticos que afectan sus actividades, y su infraestructura ha demostrado ser resiliente. Como práctica habitual, la infraestructura y el equipo deben cumplir con los requisitos climáticos mínimos según la región, y para garantizar su correcto funcionamiento, se asegura un mantenimiento regular. También, la mayoría de las operaciones disponen de generadores de respaldo y combustible para emergencias; en algunos casos, se han modificado alturas de infraestructura o equipo mediante plataformas para resistir inundaciones o aumentos en los niveles de agua. Según las necesidades locales, se han instalado compuertas anti-inundaciones y nuevos sistemas de aire acondicionado. Esta madurez facilita la implementación de cualquier medida de adaptación necesaria ante la intensificación de eventos climáticos a lo largo de los años.

Finalmente, toda la información recabada a través de las evaluaciones, análisis y conversaciones con las subsidiarias se consolida y presenta al Director de Sostenibilidad y al Director de Operaciones Móviles, quienes supervisan todos los esfuerzos relacionados con el cambio climático, incluyendo la recomendación de próximos pasos para obtener una visión más precisa del riesgo y las oportunidades de la compañía relacionadas con los peligros del cambio climático. En consecuencia, los aspectos destacados de este proceso se comparten con el Comité de Sostenibilidad y el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias.

Las mejores prácticas identificadas durante todo el proceso se comparten entre las subsidiarias para fortalecer la resiliencia de América Móvil ante eventos derivados del cambio climático.

Métricas y Objetivos Climáticos

OBJETIVO	MÉTRICAS ASOCIADAS	DETALLES ADICIONALES
Reducción del 52% en las emisiones absolutas de los alcances 1 y 2 para 2030, en comparación con los niveles 2019.	**Gestión de las emisiones de Alcance 1** · Consumo de diésel **Gestión de las emisiones de Alcance 2** · Porcentaje de consumo de energía limpia / renovable y autogeneración. · Consumo de energía (MWh y MWh / TBs)	Página 31 - 50
Reducción del 14% en las emisiones absolutas del Alcance 3 para 2030, en comparación con los niveles 2019.	**Medición de emisiones del Alcance 3** · Gestión de residuos (toneladas)	Página 31 - 50
Cero emisiones netas para 2050 en comparación con los niveles 2019.	Brecha de reducción de emisiones para cumplir el objetivo por subsidiaria (tCO2e)	Página 31 - 50

En 2019, América Móvil decidió reforzar su compromiso para mitigar sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) para limitar el calentamiento global al unirse a La Ambición Empresarial de 1.5°C. Este movimiento busca impulsar a las empresas a establecer objetivos con base científica (SBT, por sus siglas en inglés) alineados con 1.5 °C a través de las dos opciones que se describen a continuación:

- Objetivos basados en la ciencia a 1.5°C, alineando los 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 los objetivos cuantitativos provisionales y en línea con los criterios y recomendaciones de la SBTi.

La “Guía para las empresas de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) que establecen objetivos basados en la ciencia (SBTs)” se empleó para el objetivo interino de América Móvil. La guía fue desarrollada 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 descarbonización 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.

Nuestro objetivo de reducción de emisiones de alcance 1 y 2 de reducir en un 52% nuestras emisiones absolutas para 2030, en comparación con los niveles de 2019, se considera un objetivo provisional para nuestro objetivo de cero emisiones netas para 2050. Prevemos que para alcanzar este nivel de ambición dependeremos de factores externos como la disponibilidad de energía renovable, las tecnologías de baja intensidad de carbono y la colaboración con proveedores, clientes y empleados.

Las métricas asociadas a cada objetivo fueron definidas por el Grupo de Trabajo de Energía y Emisiones de América Móvil, tras analizar la huella de GEI de la Compañía e identificar los elementos clave para alcanzar nuestras metas.

OTRAS MÉTRICAS

- Huella de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI); para obtener más información, consulte el Apéndice D: Indicadores Ambientales (p. 157-159).

- Métricas específicas del sector alineadas con SASB; para obtener más información, consulte el Anexo K: Índice SASB (p. 195-196).

- Operaciones con esquema de incentivos vinculados a ASLG para una parte de sus empleados, e indicadores clave (KPI’s) relacionados con dichos incentivos; para obtener más información, consulte el Anexo E: Incentivos ASLG (p. 180).

- Número de activos vulnerables a riesgos físicos asociados con el cambio climático.

- Número anual de desastres naturales que afectan a nuestras subsidiarias.

- Costo anual estimado asociado a riesgos físicos y desastres naturales.

Asimismo, el equipo de contabilidad y sostenibilidad ha estado colaborando en la estructuración de un programa en múltiples fases que requerirá etiquetado de órdenes de compra verdes y sociales en SAP para su procesamiento adecuado. Esto nos permitirá tener un mejor control de las inversiones y gastos relacionados con nuestro Plan de Transición Climática y nuestro Marco de Financiamiento Sostenible. Adaptaciones de infraestructura fueron revisadas e implementadas durante 2023, así como la capacitación de empleados relevantes, como el departamento de compras y aquellos con alta probabilidad de ingresar una orden de compra etiquetada como verde/social. En septiembre 2024, México inició la operación del programa de etiquetado en SAP. La implementación del programa en todo el Grupo continuará a lo largo de 2025 y 2026.

EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES RELACIONADOS COMO EL CAMBIO CLIMÁTICO

EVALUACIÓN DE RIESGOS FÍSICOS DEL CLIMA

Como continuación del esfuerzo realizado el año pasado, los equipos de sostenibilidad, técnicos y operativos de las subsidiarias específicas de LATAM analizaron la información proporcionada por la compañía de seguros para más de 360,000 activos de América Móvil.

Al considerar las condiciones ambientales específicas de los activos georreferenciados y la evaluación por cada operación, podemos tener una mejor comprensión de las prácticas de mitigación ya en curso, así como de los impactos residuales posibles. Esta información nos ayuda a anticipar y responder a los cambios climáticos antes de que puedan afectar nuestro desempeño financiero, además de identificar mejores prácticas para compartir entre las subsidiarias.

Adicionalmente, en colaboración con la aseguradora, se evaluaron sitios relevantes específicos para resiliencia ante incendios y eventos catastróficos (inundaciones, huracanes, terremotos, etc.).

Por primera vez, como directriz corporativa, las operaciones deben reportar avances en la implementación de los hallazgos correspondientes. Para asegurar una adecuada ejecución, además de compartir los informes finales con los resultados, los ingenieros de la aseguradora sostuvieron reuniones con las operaciones responsables para aclarar cualquier duda relacionada con sus reportes.

METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

Los activos fueron geo-referenciados utilizando un sistema de información geográfica, con coordenadas de longitud y latitud. En caso de que dicha información no estuviese disponible, se asignaron estos valores a partir de otros datos geográficos asociados, como códigos postales.

Ciclones e Inundaciones

La exposición de los activos a eventos de ciclones e inundaciones fue evaluada bajo análisis de tres escenarios que incorporan tanto datos históricos observados como escenarios proyectados, basados en diferentes trayectorias de emisiones de gases de efecto invernadero:

• **Escenario base:** Este escenario representa el análisis histórico del efecto de estos peligros, usando la metodología para construir el índice de peligrosidad desarrollada por el Centro Nacional de Prevención de Desastres de México (CENAPRED). Por lo tanto, consideró información histórica sobre riesgos, sin tener en cuenta el cambio climático.

• **Escenario RCP 6.0 (+3.1 a 3.7 °C):** Bajo este escenario, las emisiones alcanzan su pico alrededor de 2080 y luego disminuyen. Las proyecciones de temperatura bajo RCP 6.0 incluyen un calentamiento global continuado hasta 2100, durante el cual los niveles de CO2e aumentan a 670 ppm, causando un incremento en la temperatura global de entre 3.1 y 3.7 °C.

• **Escenario RCP 8.5 (+4.1 a 4.8 °C):** Este escenario se basa en los cambios en intensidad y frecuencia de ciclones tropicales atribuidos al cambio climático, como se señala en el estudio de Emanuel (2013), "Downscaling CMIP5 climate models shows increased tropical cyclone activity over the 21st century". Estas proyecciones aproximan estos cambios interpolando los valores en función del forzamiento radiativo respectivo, con un aumento global esperado de entre 4.1 y 4.8 °C.

Incendios forestales

El análisis se realizó con el módulo de incendios forestales de Climada, un modelo de código abierto desarrollado por ETH Zurich University. Este módulo está diseñado para modelar peligros de incendios forestales aprovechando datos históricos disponibles y generando incendios sintéticos. Estos incendios se agrupan en años de evento, formando la base para una evaluación probabilística del riesgo.

Se realizaron diez mil simulaciones considerando los últimos 5 años de incendios forestales en cada país analizado, tomando como referencia el período 2018-2022. Para identificar activos expuestos a incendios forestales, estos fueron georreferenciados y se consideraron centroides de áreas de 2°×2° para cruzar las zonas de incendio con los activos.

Variación de temperatura

Para la variación de temperatura, se implementaron dos enfoques diferentes:

• **Identificación de anomalías de temperatura hasta la fecha,** en comparación con el período base de 1951-1980, mediante la georreferenciación de las operaciones de América Móvil y utilizando la base de datos del Instituto de Estudios Espaciales de la NASA, mediante el análisis de Temperatura de Superficie GISS en su versión 4 (GISTEMP v4), que estima el cambio global en la temperatura de la superficie terrestre. Para indicar cuánto se ha calentado o enfriado cada región a nivel de país, se obtuvieron datos de medidas en cuadros de 2°×2° georreferenciados y, para todos los cuadros donde se encontraba infraestructura de América Móvil, se promediaron las anomalías por país.

• **Proyecciones futuras de la temperatura del aire en superficie,** considerando datos históricos de 1950 a 2014, y cuatro escenarios de Vías Socioeconómicas Compartidas (SSP: 2.6, 4.5, 7.0 y 8.5), que consideran 4 niveles de emisiones de gases de efecto invernadero, correspondientes a 4 proyecciones de temperatura específicas entre 2025 y 2100. Se presta especial atención a las temperaturas proyectadas para el escenario SSP5-8.5 en 2050 y 2100. Los datos de proyección climática se modelan a partir de recopilaciones de modelos climáticos globales del Proyecto de Intercomparación de Modelos Acoplados (CMIP), supervisado por el Programa Mundial de Investigaciones del Clima. Los datos presentados corresponden a los provenientes de CMIP6, derivados de la sexta fase de los CMIP (extraídos del Sexto Informe de Evaluación del IPCC).

Incremento del nivel del mar, estrés hídrico, nevadas, olas de calor, tornados

• **La evaluación se realizó considerando el escenario A2 del IPCC** para la probabilidad y gravedad de los riesgos ambientales y económicos identificados durante el análisis de materialidad y procesos de abajo hacia arriba; el alcance incluyó todas nuestras subsidiarias en LATAM y Europa. Para obtener los mapas de riesgos, se utilizó modelación espacial basada en dicho escenario, considerado el más aceptado y utilizado. Estos modelos espaciales, obtenidos de instituciones como el IPCC, EPA, Mapelcroft y CGDev, entre otros, fueron normalizados al estándar WGS84 (Sistema Geodésico Mundial 1984) usando ArcGIS. La calificación del riesgo se asignó en forma general considerando el territorio y el porcentaje del área cubierta por las simulaciones del IPCC en cada país. La exposición física de los sitios se determinó según la distancia a las zonas identificadas en riesgo, usando el mismo criterio que el IPCC, basado en la probabilidad de peligros a corto plazo (menos de 25 años).

Decidimos realizar el análisis de riesgos climáticos bajo estos escenarios porque, desde una perspectiva de impacto y adaptación, si la empresa puede ajustar sus procesos a un cambio climático importante, también podrá adaptarse a cambios menores en escenarios con menor impacto.

Por otro lado, nuestras operaciones en Europa, que forman parte de Telekom Austria AG, llevan a cabo su propio análisis, cuyos resultados nos son compartidos con el equipo Corporativo de Sostenibilidad y reportados a través de su respectivo CDP.

EVALUACIÓN DE RIESGOS DE TRANSICIÓN

La Alta Dirección colaboró con una firma consultora en una sesión intensiva de un día para identificar y evaluar los riesgos de transición aplicables a la organización.

METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

La Alta Dirección colaboró con una firma consultora en una sesión intensiva de un día para identificar y evaluar los riesgos y oportunidades de transición relevantes para la compañía.

En 2017, una firma consultora realizó una investigación sobre posibles riesgos de transición (incluidos regulatorios, tecnológicos, de mercado y reputacionales) relevantes para la industria, basándose en informes públicos y en los reportes de sostenibilidad y cambio climático de líderes del sector.

En consecuencia, la firma consultora organizó un taller completo de un día para la Alta Dirección, miembros de los equipos de riesgo y sostenibilidad, así como para personal clave de operaciones. Durante el taller, la firma guió la discusión considerando su investigación previa y las particularidades de la empresa que estaban sobre la mesa. Tras alcanzar un consenso mediante discusiones y resultados de encuestas, en relación con cada tipo de riesgo y oportunidad evaluaron: el marco temporal (corto o mediano plazo), la probabilidad (muy improbable, improbable, probable, muy probable), la relevancia (bajo, medio, alto impacto operacional), el contexto organizacional y las implicaciones (bajo, medio, alto impacto financiero), el equipo de sostenibilidad documentó por escrito todo lo acordado.

Desde entonces, los riesgos identificados se revisan de manera anual y se modifican cuando se considera necesario para reflejar la perspectiva actual de la empresa. Para ello, el equipo de sostenibilidad trabaja en estrecha colaboración con las operaciones clave, con el fin de entender las particularidades de cada una. Mediante estas entrevistas, recopilan información más detallada sobre cómo estas operaciones manejan los cambios regulatorios, tecnológicos, de mercado y reputacionales relacionados con el cambio climático, así como las oportunidades asociadas.

Por otro lado, dado que América Móvil es una empresa cotizada y opera en un sector regulado, el equipo regulatorio lleva a cabo una revisión continua y evaluación de las regulaciones locales que son aplicables en cada una de sus subsidiarias.

ESTRATEGIA DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES CLIMÁTICAS

EVENTOS RELACIONADOS CON EL CLIMA FÍSICO EN 2024 QUE IMPACTARON NUESTRAS OPERACIONES

Como empresa de telecomunicaciones, contar con planes de continuidad del negocio (BCP, por sus siglas en inglés) es fundamental. A lo largo de los años, como parte de las actualizaciones periódicas, las operaciones han incluido dentro de su alcance posibles eventos físicos relacionados con el clima. Por lo tanto, las subsidiarias de América Móvil han establecido protocolos para minimizar daños en nuestra infraestructura ante eventos climáticos significativos y asegurar que disponemos de los recursos humanos y materiales necesarios para restaurar los servicios de manera rápida.

Estos protocolos son generalmente supervisados por un directivo con línea directa con el director general local, y las directrices generales comprenden:

- **Prevención** (por ejemplo, pruebas de sistemas de alarma, mantenimiento de infraestructura y equipos, simulacros de capacitación, revisión de elementos de respaldo, monitoreo de sistemas de información nacionales, etc.)

- **Antes del evento** (desmontaje y protección de infraestructura clave, planificación de brigadas humanas y equipos de respaldo en puntos críticos, anticipación de ordenes de compra para evitar retraso en las entregas, pruebas de sistemas de redundancia, activación de brigadas de comunicación y respuesta, monitoreo de sistemas nacionales de información, etc.);

- **Durante el evento** (monitoreo de sistemas nacionales de información, operación de brigadas de comunicación, etc.); y

- **Después del evento** (monitoreo de sistemas nacionales de información, operación de brigadas de comunicación y respuesta, procesos de escalamiento y desescalamiento, evaluación de daños, planificación y despliegue de acciones para restaurar la red, equipos e infraestructura, validación del correcto funcionamiento de la red, identificación de acciones para mejorar la resiliencia de la empresa, etc.).

Los protocolos también especifican las personas/equipos responsables de gestionar el evento según la fase de criticidad; los criterios para categorizar el evento en diferentes niveles de riesgo y las acciones de respuesta correspondientes; los procesos de escalamiento, hasta la Alta Dirección, y de desescalamiento, en los cuales el incidente puede ser manejado por los equipos operativos regulares; así como las directrices para garantizar una respuesta rápida, integral y coordinada a través de una comunicación eficiente entre el personal involucrado. Según la gravedad del incidente, los comités de respuesta locales se reúnen, y cuando se considera necesario, también se invitan a los proveedores a las reuniones.

La tabla siguiente presenta un resumen de los distintos eventos físicos relacionados con el clima que impactaron nuestras operaciones durante 2024.

La tabla siguiente presenta un resumen de los distintos eventos físicos relacionados con el clima que impactaron nuestras operaciones durante 2024.

		HIDROLÓGICOS			NO HIDROLÓGICOS			
	Ninguno	Tormenta Tropical	Huracán	Inundación	Sequía	Incendio Forestal	Terremoto	Otros[1]
	12/23	6/23	2/23	6/23	3/23	3/23	3/23	
Argentina	●							
Paraguay	●							
Uruguay	●							
Austria				●				
Bielorrusia	●							
Bulgaria	●							
Croacia	●							
Macedonia	●							
Serbia	●							
Eslovenia	●							
Brasil4		●		●	●	●	●	●
Colombia	●							
Ecuador					●			
Guatemala		●		●				
Costa Rica		●		●				
Honduras		●		●				
El Salvador		●						
Nicaragua	●							
México		●	●				●	
Perú				●	●	●	●	●
Puerto Rico	●							
República Dominicana			●					
Chile						●		

1 Incluye: ondas de calor, aumento del nivel del mar, deslizamientos de tierra, vientos fuertes y tormentas eléctricas.

Los diferentes eventos presentados a lo largo de las operaciones tuvieron distintos niveles de impacto, entre los cuales se pueden enlistar fallas en el suministro de energía a las estaciones base y daños a la infraestructura (cables de fibra y cobre, estaciones base, armarios de baterías, unidades de energía, tiendas y mobiliario, etc.), que en algunos casos ocasionaron interrupciones en el servicio en áreas específicas, incrementaron la demanda de recursos humanos y retrasaron nuevos proyectos.

Parte de los daños fueron cubiertos por trabajos de mantenimiento rutinario, mientras que, para daños más relevantes, estimamos un impacto de aproximadamente $45.6 millones de dólares estadounidenses que representan 0.09% de nuestros ingresos por servicio.

Por lo tanto, hasta la fecha, la compañía no ha identificado un riesgo ambiental ni de transición asociado al cambio climático con el potencial de tener un efecto sustantivo o significativo en nuestro desempeño financiero. Para alcanzar nuestro umbral de materialidad, sería necesario que ocurriera un evento múltiple o un evento en varias regiones.

Resultados del análisis de escenarios

RIESGOS FÍSICOS DEL CLIMA

RIESGO: Tormenta tropical, huracán/ciclón/tifón, inundaciones

CATEGORÍA: Físico agudo

HORIZONTE DE TIEMPO: Corto plazo

PROBABLIDAD E IMPACTO: Muy probable, bajo

CONTEXTO:

Las condiciones meteorológicas extremas, como huracanes, ciclones, tormentas tropicales, así como su aumento en intensidad a lo largo de los años, pueden resultar en inundaciones severas. Por ello, América Móvil ha analizado diferentes escenarios para entender las posibles afectaciones asociadas a estos riesgos climáticos.

IMPLICACIONES:

Impacto en nuestra capacidad de proveer servicios, interrupciones en la construcción y mantenimiento de partes de nuestra red, y potencial afectación en la capacidad de los proveedores para entregar productos y servicios necesarios para una cobertura confiable. También hay un aumento en los costos por diversas razones, como: interrupciones del suministro eléctrico, reparación o reemplazo de equipos, inversión en nuevos equipos para adaptar las instalaciones/infraestructura a los nuevos requerimientos climáticos, equipos adicionales de empleados, entre otros.

ACCIONES DE MITIGACIÓN / ADAPTACIÓN:

Gestionamos activamente la exposición a riesgos físicos y recibimos recomendaciones de expertos de la industria, como aseguradoras, para mitigar los riesgos, lo que también resulta en una reducción de costos.

Nuestra infraestructura está diseñada y construida con altos estándares para soportar condiciones meteorológicas extremas y es sometida a pruebas y mantenimiento regular para garantizar su resistencia. Además, nuestras operaciones cuentan con planes de continuidad del negocio y planes de recuperación ante desastres adaptados a sus necesidades locales, con el fin de mitigar posibles impactos en activos e infraestructura, restaurar servicios lo más pronto posible, garantizar la continuidad del servicio y proteger la seguridad de empleados y ciudadanos, así como mantener niveles de satisfacción del cliente.

Más allá de estos planes, nuestro trabajo en curso implica realizar evaluaciones de vulnerabilidad relacionadas con eventos físicos ocasionados por el cambio climático en las regiones donde operamos, lo que nos permitirá identificar operaciones expuestas a eventos climáticos extremos y desplegar estrategias de mitigación adecuadas a nivel de activo.

RIESGO: Olas de calor, sequías, incendios forestales, variabilidad de temperaturas

CATEGORÍA: Físico Agudo

HORIZONTE DE TIEMPO: Corto plazo

PROBABILIDAD E IMPACTO: Muy probable, Bajo

CONTEXTO:

En promedio, en todos los países donde América Móvil tiene infraestructura, las temperaturas han aumentado más de un grado Celsius (1°C) en comparación con el período base de 1951-1980, y la mayoría de los países han registrado picos históricos de 2°C o más. A medida que la temperatura continúa aumentando, se estima que la infraestructura estará expuesta al riesgo de incendios forestales, especialmente aquellos situados cerca de áreas boscosas.

IMPLICACIONES:

Alteraciones en la operación normal de nuestros equipos, interrupciones en el servicio, compromiso del bienestar de la fuerza laboral, aumento en costos relacionados con la interrupción del suministro eléctrico, sistemas de refrigeración, gastos en atención médica de empleados, y en la inversión en equipos de última generación que cumplan con los nuevos requisitos climáticos, entre otros.

ACCIONES DE MITIGACIÓN / ADAPTACIÓN:

Reemplazo de sistemas de aire acondicionado obsoletos por unos más nuevos y eficientes, y reconsideración del código de vestimenta corporativo para considerar la variación de temperatura local. Además, nuestras operaciones cuentan con planes de continuidad del negocio y planes de recuperación ante desastres en sus respectivas áreas, con el fin de mitigar impactos en activos e infraestructura, restaurar servicios lo antes posible, garantizar la continuidad y seguridad, y mantener niveles altos de satisfacción del cliente.

Nuestro trabajo en curso también incluye realizar evaluaciones de vulnerabilidad relacionadas con eventos físicos ocasionados por el cambio climático en las regiones donde operamos, permitiéndonos identificar la exposición a eventos climáticos extremos y definir las estrategias de mitigación apropiadas a nivel de activo.

OTROS RIESGOS RELACIONADOS AL CAMBIO CLIMÁTICO

RIESGO: Acceso limitado a energía limpia/renovable

CATEGORÍA: Regulatorio

HORIZONTE DE TIEMPO: Corto plazo

PROBABLIDAD E IMPACTO: Muy probable, Alto

CONTEXTO:

La legislación en los países de América Latina exige un consumo mínimo de energía para cerrar un Acuerdo de Compra de Energía (PPA). Además, en algunos de estos países, el apoyo gubernamental para este tipo de tecnología cambia de un período de gobierno a otro, por lo que el suministro de energía limpia/renovable no siempre puede cumplir con la demanda del mercado local.

IMPLICACIONES:

Nuestra red de acceso radioeléctrico representa la mayor parte de nuestro consumo energético. Sin embargo, dado que el consumo en sitio para cerrar estos acuerdos se contabiliza por cada sitio, no cumplimos con el requisito mínimo de consumo de energía para cerrar un PPA. Esto puede resultar en que lleve más tiempo cerrar dichos acuerdos cuando sea posible, o en la búsqueda de un proveedor dispuesto y adecuado que ofrezca energía limpia/renovable a un precio competitivo y atractivo.

Por otro lado, ante la limitada accesibilidad a fuentes de energía limpia/renovable, algunas operaciones han comenzado a explorar medidas de autogeneración, lo cual podría implicar una inversión inicial importante y recursos para entender las nuevas regulaciones y requisitos del sector, así como negociar y llegar a acuerdos con los gobiernos locales, cuando corresponda.

ACCIONES DE MITIGACIÓN / ADAPTACIÓN:

Estamos evaluando la capacidad máxima de energía renovable que cada operación puede adquirir mediante los diferentes mecanismos locales y monitoreando cualquier cambio en la legislación en América Latina que facilite nuestro esfuerzo por mejorar nuestras cifras de energía renovable. Para más detalles, consulte la sección de **Métricas y Objetivos Climáticos.**

Además, participamos en debates de políticas públicas a través de asociaciones industriales, alentando la adopción de políticas que impulsen mayores inversiones en soluciones tecnológicas limpias

RIESGO: Regulaciones más estrictas sobre economía circular

CATEGORÍA: Regulatorio

HORIZONTE DE TIEMPO: Mediano plazo

PROBABLIDAD E IMPACTO: Probable, Medio

CONTEXTO:

Prevemos regulaciones más estrictas relacionadas con la eficiencia y la intensidad en el uso de recursos, así como la gestión del ciclo de vida del producto. Además, no todos los mercados están preparados para cumplir completamente con una economía circular, por lo que serán necesarios esfuerzos significativos para reestructurar las cadenas de valor lineales actuales hacia modelos circulares e interconectados.

IMPLICACIONES:

Dificultad para encontrar proveedores que cumplan con los requisitos legales para manejar equipos o residuos de acuerdo con la nueva regulación; y la posibilidad de que algunos proveedores no gestionen nuestros equipos o residuos según lo estipulado, lo cual podría generar eventos mediáticos o reputacionales desfavorables. Se requerirá destinar recursos humanos y financieros para fortalecer los sistemas internos que aseguren el cumplimiento en auditorías y niveles legales.

Esto puede afectar nuestro desempeño financiero, especialmente si los cambios son imprevistos o si los períodos de transición son cortos.

ACCIONES DE MITIGACIÓN / ADAPTACIÓN:

Para prepararnos ante posibles cambios regulatorios, mantenemos una monitorización continua de las regulaciones, mientras armonizamos mejores prácticas en todas las subsidiarias para reacondicionar y reutilizar materiales, además de asegurar una gestión adecuada cuando estos lleguen al fin de su vida útil. Para más detalles, consulte la sección de Métricas y Objetivos Climáticos.

En colaboración con socios industriales, miembros de la cadena de valor, pares y organizaciones, nuestra meta es promover una economía circular basada en la reutilización y el reciclaje de materiales electrónicos desechados. Esto nos permite ofrecer soluciones que superen las expectativas de los actores involucrados y fomentar prácticas empresariales sostenibles en todos los aspectos de nuestras operaciones.

RIESGO: Implementación de impuestos al carbono y/o límites en las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)

CATEGORÍA: Regulatorio

HORIZONTE DE TIEMPO: Corto plazo

PROBABLIDAD E IMPACTO: Muy probable, Bajo

CONTEXTO:

Somos conscientes de que en algunas regiones donde operamos ya se han implementado impuestos al carbono y anticipamos potenciales aumentos en estas restricciones o gravámenes, ya que varias de estas regiones también tienen compromisos hacia alcanzar cero emisiones netas.

IMPLICACIONES:

Requiere una inversión significativa en tecnologías nuevas y más eficientes, una reasignación de recursos para acelerar nuestra estrategia de descarbonización en algunas operaciones, así como la necesidad de capacitaciones complejas para cumplir con nuevas métricas de reporte en diferentes países.

ACCIONES DE MITIGACIÓN / ADAPTACIÓN:

Monitorizamos activamente los cambios en las políticas fiscales en nuestras regiones de operación. Además, en línea con los esfuerzos internacionales para contener el cambio climático, América Móvil estableció un Objetivo Basado en Ciencia (SBT) a corto plazo y se comprometió a alcanzar la neutralidad de carbono para 2050. Para más detalles, consulte la sección de **Métricas y Objetivos Climáticos.**

En particular, respecto a las estaciones base remotas alimentadas por generadores diésel, trabajamos activamente en conectarlas a redes locales cuando sea posible o migrarlas a soluciones híbridas.

También colaboramos con otros miembros de la industria bajo las iniciativas de GSMA por sus siglas en inglés (Groupe Speciale Mobile Association), que promueven que los proveedores del sector de telecomunicaciones no solo reporten sus emisiones, sino que también establezcan metas ambiciosas para la reducción de emisiones.

RIESGO: Cambio en el comportamiento y las preferencias del cliente

CATEGORÍA: Mercado

HORIZONTE DE TIEMPO: Corto plazo

PROBABLIDAD E IMPACTO: Muy probable, Bajo

CONTEXTO:

En los próximos años, la mayor base de consumidores de América Móvil serán los Millennials y la Generación Z, tanto para la compra de dispositivos como para servicios. Diversos estudios indican que sus preferencias y lealtad se fundamentan en sus convicciones, valores en los que creen y en cómo las empresas responden a esos valores. Esto incluye los esfuerzos de responsabilidad social que realiza una empresa y su impacto en la sociedad.

IMPLICACIONES:

La falta de acciones firmes en ciudadanía corporativa en las tres esferas —ambiental, social y económica— y la comunicación ineficaz o la falta de avances en la relación con los actores clave puede dañar la reputación de la empresa. Esto, a su vez, puede traducirse en una disminución en ventas y rentabilidad.

ACCIONES DE MITIGACIÓN / ADAPTACIÓN:

América Móvil está desplegando su Estrategia de Sostenibilidad, que contempla involucrar a los actores clave para explicar las acciones que la compañía ha venido realizando en línea con su SBT y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), de acuerdo con sus intereses materiales particulares. Para ello, el equipo de sostenibilidad y el grupo de trabajo de energía y emisiones han desarrollado e implementado el plan de transición de la compañía, generando desde su trabajo diario diferentes materiales de comunicación para compartir con los actores externos.

Adicionalmente, el Asesor Legal General de América Móvil, quien es miembro del Comité Ejecutivo de Sostenibilidad Corporativa, supervisa los departamentos regulatorios locales y colabora con el equipo de sostenibilidad para garantizar que las actividades de participación externa sean coherentes con la estrategia de sostenibilidad y los compromisos climáticos de la empresa.

El equipo de sostenibilidad también mantiene actualizada la sección de la página web dedicada a sostenibilidad, permitiendo que los actores interesados accedan a información sobre la gobernanza, estrategia, metas y otros informes relacionados con temas ASLG.

De manera paralela, se reconoce que uno de los principales promotores de la marca son los empleados. Por ello, el equipo de comunicaciones internas y el equipo de sostenibilidad trabajan en desarrollar materiales que compartan el propósito y la cultura de sostenibilidad actualizada dentro de la organización.

OPORTUNIDADES RELACIONADAS CON EL CLIMA

OPORTUNIDAD: Cambio en el comportamiento y preferencias de los clientes

CATEGORÍA: Mercado

HORIZONTE DE TIEMPO: Corto plazo

PROBABLIDAD E IMPACTO: Muy probable, Bajo

CONTEXTO:

América Móvil está uniformando prácticas en todas sus subsidiarias para reacondicionar y reutilizar materiales. De esta forma, prolongamos la vida útil de dispositivos y otros equipos electrónicos, y aseguramos una gestión adecuada cuando ya no están en uso. Además, como agente clave en la recuperación de los productos que vendemos, contribuimos activamente a fomentar una economía circular junto con nuestros pares de la industria y a lo largo de toda la cadena de valor. Promovemos una cultura de reciclaje de residuos electrónicos en nuestras comunidades y desarrollamos campañas de comunicación y sensibilización constantes.

Complementariamente, estamos migrando hacia fuentes de energía limpias/renovables e invirtiendo en nuevas tecnologías de ahorro energético, además de programas de biodiversidad.

En el ámbito social, todo equipo en buen estado se repara antes de donarlo a organizaciones o individuos de bajos ingresos, como parte de cerrar la brecha digital. También, en algunas operaciones ofrecemos programas de navegación y capacitación gratuita para incrementar el uso de plataformas de aprendizaje, ayudando a reducir las desigualdades y facilitar el acceso a conocimiento que puede mejorar vidas.

IMPLICACIONES:

Al invertir en las esferas ambiental, social y económica y comunicarlo adecuadamente, podremos posicionar la marca como una empresa que destina recursos a causas de responsabilidad social y ambiental, satisfaciendo las expectativas de las nuevas generaciones de consumidores y manteniendo nuestra posición como una de las opciones más competitivas, responsables y atractivas del mercado.

Como efecto adicional, prolongar la vida útil de los equipos de red —odems, teléfonos fijos, routers, decodificadores, entre otros—, así como migrar a fuentes de energía limpias/renovables e invertir en tecnologías eficientes, nos permite ser más eficientes desde el punto de vista económico. Creemos firmemente que esta cultura seguirá fortaleciéndose con el tiempo, permitiéndonos capitalizar estas prácticas y reforzar aún más nuestra reputación como ciudadanos corporativos responsables.

ESTRATEGIA PARA APROVECHAR LA OPORTUNIDAD:

El equipo de sostenibilidad trabaja de forma continua en actualizar la sección de sostenibilidad de la página web, considerando las recomendaciones de los inversionistas y otros actores clave. El sitio incluye información sobre gobernanza, estrategia, metas, compromiso global y otros mensajes o informes sobre temas ASLG.

Paralelamente, reconocemos que uno de los promotores más relevantes de la marca son los empleados. Por ello, el equipo de comunicaciones internas y el equipo de sostenibilidad desarrollaron una serie de materiales para compartir el propósito y la cultura de sostenibilidad actualizada dentro de la empresa. Entre estos, se incluyó un programa de capacitación titulado “Introducción a la Sostenibilidad”, diseñado para familiarizar a toda la fuerza laboral con la estrategia de sostenibilidad de la compañía.

OPORTUNIDAD: Migración a fuentes de energía limpia / renovable

CATEGORÍA: Obtención de energía

HORIZONTE DE TIEMPO: Mediano plazo

PROBABLIDAD E IMPACTO: Probable, Alto

CONTEXTO:

Una de nuestras principales fuentes de emisiones proviene del consumo de electricidad, que se clasifica dentro de las emisiones de Alcance 2. Reconociendo esta situación y en línea con nuestro compromiso con prácticas sostenibles, vemos un gran potencial en adoptar fuentes de energía con menores factores de emisión. Además, estamos evaluando proyectos de autogeneración de energía.

IMPLICACIONES:

Asegurar la eficiencia operativa y aprovechar oportunidades significativas desde el punto de vista financiero, reputacional y de resiliencia. Las fuentes de energía renovable no solo son más limpias, sino también menos costosas y más confiables en comparación con los métodos tradicionales.

Además, estas soluciones de energía renovable ofrecen un enfoque innovador para abordar los desafíos de suministro eléctrico en estaciones base ubicadas en zonas remotas. Al utilizar técnicas de microgeneración y generación en sitio, podemos superar eficientemente estos obstáculos, además de reducir nuestro impacto ambiental.

ESTRATEGIA PARA APROVECHAR LA OPORTUNIDAD:

Estamos evaluando la capacidad máxima de energía renovable que cada operación puede adquirir a través de los diferentes mecanismos locales y monitorizando cualquier cambio en las legislaciones de América Latina que facilite el incremento de nuestras cifras de energía renovable. Para más detalles, consulte la sección de **Métricas y Objetivos Climáticos.**

Adicionalmente, participamos en debates de políticas públicas a través de asociaciones del sector, promoviendo la adopción de políticas que faciliten mayores inversiones en soluciones tecnológicas limpias.

OPORTUNIDAD: Acceso a incentivos y mejores condiciones de capital

CATEGORÍA: Financiero

HORIZONTE DE TIEMPO: Corto plazo

PROBABLIDAD E IMPACTO: Muy probable, Alto

CONTEXTO:

Numerosas organizaciones y gobiernos ofrecen incentivos para que las empresas transiten hacia sistemas de producción y proveedores de energía más limpia. Además, hemos observado una tendencia creciente en inversionistas institucionales que se enfocan en empresas y proyectos con responsabilidad ambiental.

IMPLICACIONES:

América Móvil podrá acceder a capital en condiciones preferenciales, lo que le permitirá avanzar más rápidamente en su alineación con los criterios ASLG y demostrar a nuestros grupos de interés que seguimos comprometidos con las mejores prácticas en sostenibilidad. Además, esto facilitará que la compañía capitalice oportunidades para **“Hacer un Mundo Mejor”**, en línea con su Marco de Financiamiento Sostenible.

ESTRATEGIA PARA APROVECHAR LA OPORTUNIDAD:

Desde 2021, hemos emitido 4 mecanismos financieros ESG diferentes, los últimos tres alineados con el Marco de Financiamiento Sostenible de la compañía. En la página pueden consultar nuestros Informes de Financiamiento Sostenible en los que se detalla la asignación de fondos, el más reciente lo puedes consultar aquí. América Móvil busca atraer inversionistas que apoyen estos objetivos y continúa enfocada en ampliar su base de inversionistas en financiamiento sostenible.

OPORTUNIDAD: Desarrollo y/o expansión de bienes y servicios de bajas emisiones

CATEGORÍA: Productos y servicios

HORIZONTE DE TIEMPO: Corto plazo

PROBABLIDAD E IMPACTO: Probable, Alto

CONTEXTO:

Reconocemos el gran potencial en desarrollar y expandir productos y servicios de bajas emisiones. Esto es especialmente relevante en un entorno donde los productos y servicios de alta tecnología dependen cada vez más de la conectividad y el Internet como plataformas. Nuestra industria desempeña un papel crucial en la lucha contra el cambio climático, facilitando que otros sectores alcancen sus metas de reducción mediante soluciones innovadoras de conectividad.

ESTRATEGIA PARA APROVECHAR LA OPORTUNIDAD:

Los equipos dedicados a explorar el potencial de nuestras soluciones digitales son continuamente fortalecidos. Más allá de nuestro enfoque en el mercado europeo, ahora también llevamos nuestra experiencia a mercados como México, Centroamérica y el resto de Latinoamérica, desarrollando estrategias a medida para adaptar y escalar nuestras soluciones a las necesidades únicas de cada región, con el objetivo de maximizar nuestro impacto ambiental positivo.

Actuamos activamente en aprovechar esta oportunidad implementando dos estrategias clave: 1) Ofrecer una cobertura rápida y confiable con mayor acceso en nuestros mercados;2) Enfocarnos en departamentos de Relación con Clientes y Servicios de Valor Agregado que crean soluciones de Empresa a Empresa (B2B), Máquina a Empresa (M2B) y Máquina a Máquina (M2M), diseñadas para reducir emisiones. Estas soluciones mejoran la eficiencia operativa de nuestros clientes, minimizando la necesidad de transferencias físicas de empleados y contribuyendo a un futuro más sostenible.

SIGUIENTES PASOS

Nos esforzamos por alinearnos gradualmente a estándares internacionales de sostenibilidad, como los Requerimientos Generales para la Divulgación de Información de Sostenibilidad (NIIF S1) y de Cambio Climático (NIIF S2). Continuamos analizando y colaborando con diferentes miembros de la compañía para entender mejor y en mayor detalle nuestros riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático. Además, buscamos mejorar año tras año nuestro nivel de divulgación contactando a expertos de la industria, consultores y aseguradoras para recibir retroalimentación y recomendaciones.

APÉNDICE C:

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

En América Móvil buscamos contribuir activamente al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Por lo tanto, hemos alineado nuestra materialidad e identificado proyectos clave que podrían contribuir a las metas de los Objetivos para el Desarrollo Sostenible.

Siendo uno de los principales operadores de telecomunicaciones a nivel mundial y por nuestra presencia geográfica, tenemos la oportunidad de tener un desempeño significativo en al menos estos 13 objetivos:

ODS	INDICADOR DE ODS	PROGRAMA DE AMÉRICA MÓVIL	PROGRESO 2024
	**3.d.1:** Capacidad en el marco del Reglamento Sanitario Internacional (RSI) y preparación para emergencias sanitarias.	·Reduce riesgos laborales y previene accidentes y enfermedades ocupacionales ·Promueve entornos laborales seguros y saludables	**3.d.1** Para más información, consulta el capítulo “Un mejor lugar de trabajo” y el Apéndice de Indicadores Laborales, así como el Apéndice O: Empresas Certificadas en ISO 45001 (página 184), donde se detalla nuestro progreso en la implementación de esta norma en nuestras operaciones.

ODS	INDICADOR DE ODS	PROGRAMA DE AMÉRICA MÓVIL	PROGRESO 2024
	**4.3.** Garantizar el acceso equitativo de todas las mujeres y los hombres a una educación técnica, profesional y superior de calidad y a un costo asequible, incluida la universidad. **4.4.1** Proporción de jóvenes y adultos con habilidades en tecnologías de la información y la comunicación (TIC) desglosada por tipo de habilidades técnicas **4 a.1** Construir y mejorar instalaciones educativas que sean sensibles a las necesidades de la infancia, la discapacidad y el género, y que proporcionen entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos.	• Programas de capacitación a empleados • Estrategia de Brecha Digital • Aprende con Claro • Escuelas Conectadas	**4.3.1** Para mayor información, consulte las páginas 83, 85, 111 y el Apéndice K: Gestión de Talento, Contratación, Rotación y Formación. **4.4.1** • Se fortaleció la formación en habilidades digitales básicas, alcanzando a 185,776 beneficiarios • Se promovió la capacitación en habilidades digitales avanzadas y profesiones técnicas, con un total de 218, beneficiarios • Se amplió la formación en competencias digitales orientadas al empleo y al emprendimiento, beneficiando a 46,220 personas. • Se impulsó la formación en seguridad digital dirigida a niñas, niños y adolescentes, con 3,051, beneficiarios **4.a.1** Se proporcionó conexión gratuita a la red alámbrica en 128 escuelas en Colombia. Para más información, consulte la página 58 del presente Informe.
	**5.1.1** Si existen o no marcos jurídicos para promover, hacer cumplir y supervisar la igualdad y la no discriminación por razón de sexo. **5.5.2** Proporción de mujeres en posiciones de gestión. **5.c.1** Proportion of countries with systems to track and make public allocations for gender equality and women's empowerment	• Programa de Integridad y Cumplimiento • Cero tolerancia a violaciones de derechos humanos • Política de Diversidad del Consejo • Mujeres en la Fuerza Laboral • Estrategia de Brecha Digital	**5.5.2** Contamos con un Programa de Integridad y Cumplimiento que refuerza nuestro compromiso con una cultura ética y de respeto. Este programa integra nuestro Código de Ética, la Política de Derechos Humanos, el Protocolo de Debida Diligencia en Derechos Humanos y la Política de Equidad y Respeto, los cuales en conjunto constituyen un marco sólido orientado a la cero tolerancia hacia conductas discriminatorias. **5.5.2** En 2024, el 21%[2] del Consejo de Administración está compuesto por mujeres. Nos hemos propuesto alcanzar un 30% de representación femenina para 2028. Este objetivo refuerza nuestro compromiso con la equidad de género. Al cierre de 2024, la proporción de mujeres en posiciones generadoras de ingresos en América Móvil alcanzó el 56%. **5.c.1** En 2024, se impulsaron iniciativas para fomentar la educación en soluciones digitales orientadas al emprendimiento de mujeres en Chile, Colombia y Ecuador. En Chile, se brindaron herramientas digitales a mujeres jefas de hogar en situación de vulnerabilidad para fortalecer sus negocios. En Colombia, a través de programas como "Soñadores" y "Ruta de inclusión laboral y social", se promovió el acceso al empleo formal para mujeres cabeza de familia y otros grupos en situación de vulnerabilidad. En Ecuador, se desarrollaron espacios como "Innováticas", enfocados en la inclusión de mujeres en carreras tecnológicas mediante capacitación, mentorías y redes de colaboración. Para mayor información, consulte el capítulo "Una Mejor Sociedad" del presente documento páginas: 64,65 y 68.
	**7.2.1** Proporción de energía renovable en el consumo final total de energía. **7.3.1** Intensidad energética medida en términos de energía primaria y PIB	• Plan de transición Climática • Oportunidades climáticas • Objetivos de reducción de emisiones de GEI • Iniciativas para la reducción de consumo de energía y combustible / emisiones	**7.2.1** Porcentaje de energía proveniente de fuentes renovables. Para más información, consulte las páginas 38 y 39 del capítulo "Haciendo un Mundo Mejor" del presente documento. **7.3.1** En 2024, logramos una reducción del 40% en nuestra intensidad energética en comparación con el año base. Para más información, consulte la página 39 del capítulo "Haciendo un Mundo Mejor" del presente documento.

2 Al 14 de mayo de 2025, el Consejo de Administración de América Móvil quedó conformado por 15 miembros, de los cuales el 27% son mujeres, tras la incorporación de una nueva consejera durante dicha sesión.

ODS	INDICADOR DE ODS	PROGRAMA DE AMÉRICA MÓVIL	PROGRESO 2024
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	**8.3.1** Proporción del empleo informal en el empleo total, desglosado por sector y sexo. **8.5.1** Promedio de ingresos por hora de los colaboradores desglosado por género, ocupación, edad y personas con discapacidad. **8.7.1** Proporción y número de niños de 5 a 17 años involucrados en trabajo infantil, desglosado por sexo y edad. **8.8.1** Tasas de frecuencia de lesiones ocupacionales mortales y no mortales desglosadas por género y estatus migratorio.	• Protocolo de Debida Diligencia de Terceros • Capacitación a Terceros • Tolerancia cero a las violaciones de derechos humanos ISO 45001 • Objetivo 2023 Cero Fatalidades	**8.3.1** En 2024, impulsamos iniciativas en Brasil, Chile y Colombia para promover la empleabilidad juvenil y el empoderamiento de mujeres en situación de vulnerabilidad. Destacan programas como Empregabilidade Jovem en Brasil, Emprende Conectado en Chile y Ruta de Inclusión en Colombia, que brindaron formación, herramientas digitales y oportunidades laborales a más de 1,400 personas. Para más información, consulte las páginas 67 y 68 del presente informe. **8.5.1** Consulte los avances en materia laboral en el capítulo “Un Mejor Lugar de Trabajo” (págs. 74–96) y en el Apéndice L “Compensaciones y equidad salarial” del presente Informe. **8.7.1** En 2024, como parte de nuestra estrategia de Gestión de Riesgos de Terceros, aplicamos un Protocolo de Debida Diligencia enfocado en evaluar riesgos relacionados con derechos humanos y laborales. Promovemos entornos de trabajo dignos, seguros e inclusivos, e incentivamos a nuestros socios comerciales a adherirse a estos principios. Para más información, consulte el capítulo “Haciendo Posible un Mejor Entorno Empresarial”, páginas 116 a 118 **8.8.1** Consulte el capítulo “Un Mejor Lugar de Trabajo” (págs. 74–96), así como los Apéndices N “Salud y Seguridad Ocupacional” y O “Empresas Certificadas en ISO 45001” del presente Informe.
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	**9.4.1** Emisiones de CO2e por unidad de valor añadido **9.c.1** Proporción de la población con cobertura de red móvil desglosada por tecnología.	• Plan de Transición Climática • Riesgos y Oportunidades de Cambio • Climático • Modernización de la Red y Acceso a Internet • Estrategia de Brecha Digital, pilar de Acceso	**9.4.1** En 2024, registramos una intensidad de emisiones de 0.10 toneladas de CO^2e por terabyte transmitido. Para más información sobre nuestras acciones y avances en materia ambiental y climática, consulte el capítulo “Haciendo Posible un Mejor Planeta” y el Apéndice B: Revelaciones sobre Gobernanza ASLG y Clima del presente informe. **9.c.1** Al cierre de 2024, superamos los 400 millones de accesos, incluidos 323 millones de suscriptores móviles y 78 millones de accesos fijos. Invertimos 130.8 mil millones de pesos en el fortalecimiento de nuestras redes, incluyendo el lanzamiento de servicios 5G en Colombia, Argentina y Uruguay. Además, ampliamos nuestra infraestructura de fibra óptica, alcanzando una cobertura potencial de 118 millones de hogares en la región. Para más información sobre cobertura por tipo de tecnología, consulte el Apéndice I: Conectividad. Para más información sobre nuestra Estrategia de Brecha Digital, bajo el pilar de acceso consulte la página 60 del presente documento.
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	**10.3.1** Proporción de la población que declara haber sentido discriminación o acoso personal en los últimos 12 meses.	• Programa de Integridad y Cumplimiento • Cero tolerancia a violaciones de Derechos Humanos • Portal de Denuncias • Protocolo de Derechos Humanos	**10.3.1** Durante 2024, del total de quejas recibidas a través de nuestro Portal de Denuncias, el 6.7 % estuvieron relacionadas con trato discriminatorio, el 21.42 % con acoso laboral y el 1.7 % con acoso sexual. Para más información, consulte el capítulo “Haciendo Posible un Mejor Entorno de Negocio”, en la sección correspondiente al Portal de Denuncias. (Pag. 106)

ODS	INDICADOR DE ODS	PROGRAMA DE AMÉRICA MÓVIL	PROGRESO 2024
	**11.6.1** Proporción de residuos sólidos urbanos recolectados y adecuadamente gestionados en comparación con el total de residuos generados, desglosado por ciudad	• Gestión de Residuos • Programa de Integridad y Cumplimiento/ Política Ambiental	**11.6.1** Consulte el capítulo “Haciendo Posible un Mejor Planeta” (pág. 46), así como el Apéndice G “Desempeño de Gestión de Residuos”(pág 163) del presente Informe.
	**12.5.1** Tasa de reciclaje doméstico en toneladas de material reciclado **12.6.1** Número de empresas publicando reportes de sostenibilidad **12.7.1** Número de países que implementan políticas y planes de acción de contratación pública sostenible. **12.8.1** Grado en que (i) la educación para la ciudadanía mundial y (ii) la educación para el desarrollo sostenible están incorporadas en: (a) las políticas nacionales de educación; (b) los planes de estudio; (c) la formación docente; y (d) la evaluación del alumnado. **12.a** Apoyar a los países en desarrollo para fortalecer su capacidad científica y tecnológica con el fin de avanzar hacia patrones de consumo y producción más sostenibles.	• Reciclaje y reúso de dispositivos móviles y accesorios • Informe de Sostenibilidad 2024 • Programa de Integridad y Cumplimiento/ • Programa de Debida Diligencia y Capacitación • Semana de Sostenibilidad • Curso de Sostenibilidad Corporativa • Plan de Transición Climática • Sistema de iniciativas y proyectos (FRIDA)	**12.5.1** Consulte el capítulo “Haciendo Posible un Mejor Planeta” (pág. 46), así como el Apéndice G “Desempeño de Gestión de Residuos”(pág 163) del presente Informe.. **12.6.1** Publicación en 2025 del Informe de Sostenibilidad de América Móvil 2024 **12.7.1** Durante 2024, se aplicó nuestro Protocolo de Debida Diligencia a 1,403 terceros, concluyendo 674 procesos. Como resultado, se acordaron 415 planes de tratamiento de riesgos y se solicitaron 10 sustituciones por riesgo alto, fortaleciendo así una gestión responsable en nuestra red de suministro. **12.8.1** En 2024, fortalecimos la cultura de sostenibilidad con el lanzamiento del curso “Introducción a la Sostenibilidad Empresarial”, capacitando al 84.7 % de nuestros colaboradores. Además, celebramos la 5ª Semana de la Sostenibilidad con la participación de más de 600 líderes en temas estratégicos. **12.a** En 2024, fortalecimos la gestión ambiental mediante el desarrollo del sistema FRIDA para centralizar información sobre eficiencia energética, residuos y descarbonización, e implementamos la herramienta UL360 para medir nuestra huella de carbono con KPIs alineados a estándares internacionales. Estos resultados, auditados externamente, se presentan anualmente en nuestro Informe de Sostenibilidad y Plan de Transición Climática, reafirmando nuestro compromiso con la transparencia y la responsabilidad ambiental en toda la cadena de valor. Para más información consulta el Capítulo “Haciendo Posible un Mejor Planeta” (pág. 32)
	**13.1.3** Proporción de gobiernos locales que adoptan e implementan estrategias locales de reducción del riesgo de desastres en consonancia con las estrategias nacionales de reducción del riesgo de desastres. **13.2.2** Mediciones anuales de gases de efecto invernadero. **13.3.1** Grado en que (i) la educación para la ciudadanía mundial y (ii) la educación para el desarrollo sostenible están incorporadas en: (a) las políticas nacionales de educación; (b) los planes de estudio; (c) la formación del profesorado; y (d) la evaluación del alumnado.	• Plan de Transición Climática • Riesgos y oportunidades climáticas • Sistema de iniciativas y proyectos (FRIDA) • Objetivos de Reducción de Emisiones GEI (Gases de Efecto Invernadero) al 2030 (SBT) • Compromiso de convertirnos en cero emisiones netas en 2050 • Iniciativas para reducir el consumo de energía y combustible / emisiones • Semana de la Sostenibilidad • Curso de Sostenibilidad Corporativa	**13.1.3** Consulte el capítulo “Haciendo Posible un Mejor Planeta” así como el Apéndice A “Riesgos y oportunidades” y Apéndice B “Revelaciones sobre gobernanza ASLG y Clima” del presente documento. **13.2.2** Durante 2024, nuestras emisiones de gases de efecto invernadero totalizaron 4,069,945 toneladas de CO^2e, de las cuales 311,931 toneladas de CO^2e corresponden a emisiones de alcance 1, 294,558 millones de toneladas de CO^2e a emisiones de alcance 2, 2,397,186 millones de toneladas de CO^2e a emisiones de alcance 3 y las emisiones fuera de alcance son un total de 66,270 toneladas de CO^2e. **13.3.1** En 2024, reforzamos nuestro compromiso con la sostenibilidad a través del curso “Introducción a la Sostenibilidad Empresarial”, que alcanzó al 84.7 % de nuestros colaboradores. Asimismo, realizamos la 5ª Semana de la Sostenibilidad, en la que más de 600 líderes participaron en sesiones sobre temas clave para el desarrollo responsable.

ODS	INDICADOR DE ODS	PROGRAMA DE AMÉRICA MÓVIL	PROGRESO 2024
	**15.2.1** Progreso en la gestión forestal sostenible. **15.a.1.b** Financiamiento a través de instrumentos económicos relevantes para la diversidad.	·Programa Conservación del Jaguar · Conservación de la biodiversidad con la Alianza WWF Fundación Telmex Telcel: Programa de Conservación del Jaguar	**15.2.1** Visita los resultados alcanzados a la fecha a través del Programa de Conservación del Jaguar en nuestro micrositio de sostenibilidad en la sección 360. Al igual que el Capítulo Haciendo posible un mejor planeta (Pag. 48) del presente documento **- Resultados de Conservación:** - Incremento poblacional: La población de jaguares en México aumentó un 30% desde 2010, pasando de ~4,100 a 5,300 individuos en 2024. - Identificación de hábitat prioritario: Se determinó que existen 262,601 km² de hábitat de alta idoneidad para el jaguar en México, destacando el sureste del país y zonas clave como la Sierra Madre Oriental y Occidental. - Ciencia y conectividad al servicio de la biodiversidad: El uso de conectividad móvil de Telcel ha permitido rastreo en tiempo real, optimizando la protección de corredores biológicos críticos. **15.a.1.b** -Financiamiento sostenido del sector privado: A través de Fundación Telmex Telcel, se han canalizado recursos filantrópicos durante más de 17 años para conservar y monitorear al jaguar, fortalecer capacidades locales y generar ciencia aplicada. -Alianzas multiactor: Se han organizado 16 simposios nacionales, reuniendo a comunidades, academia y autoridades ambientales para evaluar y actualizar la estrategia nacional de conservación.
	**16.5.2** Proporción de empresas que tuvieron al menos un contacto con un funcionario público y que pagaron un soborno a dicho funcionario, o a las que se les solicitó un soborno por parte de esos funcionarios durante los últimos 12 meses. **16.a.1** Existencia de instituciones nacionales de derechos humanos independientes en cumplimiento de los Principios de París. **16.b.1** Proporción de la población que declara haberse sentido personalmente discriminada o acosada en los últimos 12 meses por motivos de discriminación prohibidos por el derecho internacional de los derechos humanos.	· Programa de Integridad y Cumplimiento: - Políticas Anticorrupción, Prevención de Lavado de Dinero, Política de Derechos Humanos y Portal de Denuncias · Tolerancia cero a las prácticas de corrupción · Tolerancia cero a las violaciones de derechos humanos · Debida diligencia y capacitación a terceros	**16.5.2** Consulte el Capítulo “Haciendo Posible un Mejor Entorno Empresarial”, donde se detalla el monitoreo de nuestra Política Anticorrupción (pág. 104) y el funcionamiento de nuestro Portal de Denuncias (págs. 106 y 107). Durante el año, no se registraron denuncias relacionadas con actos de corrupción ni con afectaciones a la libertad de expresión. **16.a.1** En 2024, fortalecimos nuestro compromiso con los derechos humanos mediante la publicación de un Protocolo de Debida Diligencia, orientado a identificar, evaluar y mitigar impactos potenciales y reales en nuestras operaciones. Esta herramienta complementa nuestra Política de Derechos Humanos, alineada con marcos internacionales, y refuerza la promoción de entornos laborales seguros, éticos e inclusivos en toda nuestra cadena de valor. **16.b.1** Del total de denuncias recibidas, el 18.6% correspondió a señalamientos por trato desigual o discriminación, 21.4% acoso laboral y 1.7% acoso sexual. Consulte nuestra sección del Portal de Denuncias en el Capítulo Haciendo Posible un Mejor Entorno Empresarial (pag. 106 y 107) del presente documento.

ODS	INDICADOR DE ODS	PROGRAMA DE AMÉRICA MÓVIL	PROGRESO 2024
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	**17.3.1** Recursos financieros adicionales movilizados para los países en desarrollo provenientes de múltiples fuentes. **17.8.1** Proporción de personas que utilizan Internet **17.16.1** Número de países que informan avances en marcos de seguimiento de la eficacia del desarrollo con participación de múltiples partes interesadas que apoyan el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. **17.17.1** Monto en dólares estadounidenses comprometido en asociaciones público-privadas para infraestructura.	• Marco de Financiamiento Sostenible • Inversión y modernización de la Red • Estrategia de Brecha Digital • Participación global • Semana de la Sostenibilidad • Protocolo de Debida Dilgencia con Terceros • Capacitación a Terceros	**17.3.1** Consulta nuestro Marco de Financiamiento Sostenible así como el “Reporte de Financiamiento Sostenible 2024 en nuestra página corporativa de Sostenibilidad. **17.8.1** En 2024 superamos los 400 millones de accesos, con 323 millones de suscriptores móviles y 78 millones de accesos fijos. Para más información, consulte nuestra Estrategia de Brecha Digital, páginas 53 a 71 del presente Informe, así como el Apéndice I: Conectividad en la página 169. **17.16.1** Consulte el avance de nuestras iniciativas de colaboración global y los reconocimientos obtenidos en el Capítulo Haciendo Posible un Mundo Mejor (pág. 18) del presente documento. **17.17.1** Como resultado de alianzas estratégicas con terceros, en América Móvil consolidamos un modelo de abastecimiento sostenible basado en la experiencia y las mejores prácticas internacionales. Al cierre de 2024, gestionamos una red de más de 17,000 proveedores a través de un marco robusto que incorpora criterios ambientales, sociales, laborales y de gobernanza (ASLG). Gracias a nuestro Programa de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro y al Código de Ética para Proveedores, promovemos una cultura de responsabilidad compartida, cumplimiento normativo y desarrollo regional, fortaleciendo así la integridad, la eficiencia operativa y la resiliencia de nuestra cadena de valor. Para más información consulte nuestro capítulo “Haciendo Posible un Mejor Entorno Empresarial” páginas 114 a 116.

APÉNDICE D:

CONTRIBUCIÓN A LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

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

PRINCIPIO	DIVULGACIÓN DE LA EMPRESA
1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.	Consulte nuestra Política de Derechos Humanos
2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos contra los derechos humanos.	Consulte nuestra Política de Derechos Humanos Consulte el Capítulo Haciendo Posible un Mejor Entorno Empresarial en la sección: Ética Corporativa y Cumplimiento
3. Las empresas deben defender la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Consulte nuestro Código de Ética y nuestra Política de Derechos Humanos Consulte el Capítulo Haciendo Posible un Mejor Lugar de Trabajo en la sección: Libertad de asociación y cobertura sindical
4. Las empresas deben defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.	Consulte nuestro Código de Ética y nuestra Política de Derechos Humanos Consulte el Capítulo Haciendo Posible un Mejor Entorno Empresarial en la sección: Ética Corporativa y Cumplimiento
5. Las empresas deben defender la abolición efectiva del trabajo infantil.	Consulte nuestro Código de Ética y nuestra Política de Derechos Humanos
6. Las empresas deben promover la eliminación de la discriminación en lo que respecta al empleo y la ocupación.	Consulte nuestras Políticas de Derechos Humanos y de Igualdad y Respeto. Consulte el Capítulo Haciendo Posible un Mejor Entorno Empresarial en la sección: Ética Corporativa y Cumplimiento
7. Las empresas deben apoyar un enfoque preventivo de los desafíos ambientales.	Consulte nuestra Política Ambiental y el Protocolo de Diligencia Debida de Terceros en nuestro sitio de sostenibilidad Así como el Apéndice B Gobernanza ASLG y Clima
8. Las empresas deben emprender iniciativas para promover una mayor responsabilidad medioambiental	Consulte el Capítulo Haciendo Posible un Mejor Entorno Empresarial en la sección: Protocolo de Debida Diligencia de Terceros en este Informe, el capítulo Haciendo Posible un Mejor Planeta; y el Apéndice B Gobernanza ASLG y Clima, del presente Informe.
9. Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías amigables con el medio ambiente	Consulte el capítulo: “Haciendo Posible un Mejor Planeta” en este Informe, así como el Apéndice B: Gobernanza ASLG y Clima.
10. Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno	Consulte nuestro Código de Ética, nuestra Política Anticorrupción y la sección de Prácticas Anticorrupción en nuestro sitio de Sostenibilidad en la sección 360°.

APÉNDICE E:

DESEMPEÑO DE EMISIONES

EMISIONES DE GASES EFECTO INVERNADERO

GRI (305-1, 305-2, 305-3, 305-4)

Todos los cálculos de emisiones están alineados con el Protocolo de GEI bajo control operacional, ajustando la línea base de 2019 y siguientes, con supuestos específicos para Brasil, República Dominicana, Ecuador, Perú, Argentina y Puerto Rico en base a factores de electricidad actualizados por agencias certificadas.

2024 EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO POR PAÍS/REGIÓN					
PAÍS / REGIÓN	**EMISIONES DIRECTAS ALCANCE 1 (TONELADAS CO2e)**	**EMISIONES INDIRECTAS ALCANCE 2 (TONELADAS CO2e)**	**EMISIONES ALCANCE 3 (TONELADAS CO2e)***	**FUERA DE ALCANCE (TONELADAS CO2e)****	**EMISIONES TOTALES (TONELADAS CO2e)**
México	126,520	726,293	1,015,339	38,037	1,906,189
Brasil	30,676	29,714	260,480	23,691	344,561
Colombia	32,767	20,931	204,933	328	258,958
Cono Sur	12,702	145,706	156,766	1,406	316,580
Región Andina	17,863	51,517	112,185	734	182,299
Centroamérica	30,952	65,718	150,521	1,889	249,081
Caribe	40,485	171,073	123,993	180	335,731
Europa	19,966	83,605	372,970	5	476,546
TOTAL	**311,931**	**1,294,558**	**2,397,186**	**66,270**	**4,069,945**

*La tabla que presenta las emisiones de Alcance 3 incluye un recálculo derivado de un ajuste en la metodología lo que permite un cálculo más preciso.

La medición de las emisiones de Alcance 3 representa un reto, ya que requiere la identificación continua de mejores métodos y ajustes que reflejen de manera más exacta la cadena de valor y el impacto ambiental asociado. Este proceso es parte de nuestro compromiso con mejorar la transparencia y la precisión en la gestión de nuestras emisiones

Cifras actualizadas con la inclusión de Claro Chile más la adquisición de VTR, lo cual permite una medición consistente y homologada en el transcurso del tiempo.

**Las emisiones relacionadas con el Etanol y los refrigerantes se excluyeron del Alcance 1 y se reclasificaron como Emisiones Fuera de Alcance, siguiendo el Protocolo de GEI. El CO2e derivado del carbono secuestrado biológicamente se reporta por separado, al igual que las emisiones de gases de efecto invernadero no cubiertos por el Protocolo de Kioto, como los CFC y NOx.

**La clasificación de ciertos refrigerantes como Fuera de Alcance se fundamentó en la información pública del documento sobre Valor del Potencial de Calentamiento Global del GHG Protocol y el IPCC, siendo una de las metodologías ampliamente utilizadas en los Inventarios de GEI.

EMISIONES TOTALES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO POR ALCANCE						
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Emisiones Directas Alcance 1 (Toneladas CO2e)	310,204	265,832	287,855	304,734	321,151	311,931
Emisiones Indirectas Alcance 2 (Toneladas CO2e)	1,964,388	1,912,228	1,744,789	1,609,685	1,484,886	1,294,558
Emisiones Alcance 3 (Toneladas CO2e)	2,900,186	3,453,677	2,528,693	2,527,382	2,521,116	2,397,186
Fuera de Alcance (Toneladas CO2e)	90,330	66,943	101,844	66,221	87,183	66,270
Emisiones Totales (Toneladas CO2e)	**5,265,109**	**5,698,680**	**4,663,181**	**4,508,023**	**4,414,337**	**4,069,945**

EMISIONES DE CARBONO DE ALCANCE 1 Y 2 POR TERABYTE TRANSMITIDO EN LA RED						
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Tráfico en TBs	5,670,692	8,495,226	9,575,032	11,935,561	13,620,074	15,399,185
Toneladas CO2e por TBs	0.40	0.26	0.21	0.16	0.13	0.10

EMISIONES DE CARBONO ALCANCE 1 Y 2 POR UNIDADES MONETARIAS					
	2020	2021	2022	2023	2024
Ganancia operativa (en millones de pesos mexicanos)	815,399	830,687	844,501	816,013	869,221
Ingresos de operación (en millones de pesos mexicanos)	2.7	2.4	2.3	2.2	1.8

EMISIONES DE ALCANCE 2 BASADO EN UBICACIÓN Y BASADO EN MERCADO		
AÑO	**BASADO EN UBICACIÓN (TONELADAS CO2e)**	**BASADO EN UBICACIÓN (TONELADAS CO2e)**
2021	1,941,048	1,744,789
2022	1,917,769	1,609,685
2023	1,990,680	1,484,886
2024	1,805,774	1,294,558

ALCANCE 1

TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN
CUARTO INFORME DE EVALUACIÓN DEL IPCC: CAMBIO CLIMÁTICO 2007 (AR4)
Cuarto Informe de Evaluación del IPCC: Cambio Climático 2007 (AR4)
Instituto de Recursos Mundiales (2017). Factores de emisión de herramientas intersectoriales marzo de 2017.
Instituto de Recursos Mundiales (2015). Herramienta Protocolo de GEI para combustión móvil. Versión 2.6.
Instituto de Recursos Mundiales (2013). Herramienta Protocolo de GEI para combustión móvil. Versión 2.5
Factores de conversión de GEI del gobierno del Reino Unido de 2022 para informes de empresas
Centro de la EPA para el Liderazgo Climático Corporativo. Factores de emisión para inventarios de efecto invernadero

ALCANCE 2

TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN
IEA (2023), Factores de emisión. Factores de conversión del gobierno del Reino Unido de 2023 para informes de empresas.
Tasas de emisiones de mezcla residual Green-e 2022
eGRID de la EPA

2024 EMISIONES DE ALCANCE 3 POR CATEGORÍA *GRI (305-3)*

CATEGORÍA	MISIONES EN EL AÑO DE INFORME (TONELADAS MÉTRICAS DE CO2e)	METODOLOGÍA DE CÁLCULO DE EMISIONES Y EXCLUSIONES
1. Bienes y Servicios Comprados	1,395,518	Método basado en el gasto / Método Híbrido
2. Bienes de capital	563,530	Método basado en el gasto / Método Híbrido
3. Actividades relacionadas con el combustible y la energía (no incluidas en el Alcance 1 o 2)	391,765	Método basado en combustible (Factores de Emisión del Ciclo de Vida)
4.Transporte y distribución (upstream)	-	Relevante, aún no calculado
5. Residuos generados en las operaciones	3,379	Método específico del tipo de desecho
6. Viajes de negocios	7,763	Método basado en la distancia
7. Desplazamiento de empleados	35,232	Método basado en combustible / Método basado en la distancia
8. Activos arrendados (upstream)	-	Relevante, aún no calculado
9. Transporte y distribución (downstream)	-	Relevante, aún no calculado
10. Procesamiento de productos vendidos	-	Esta categoría no es aplicable ya que ninguno de nuestros productos requiere un procesamiento posterior una vez que se venden a nuestros clientes
11. Uso de productos vendidos	-	Relevante, aún no calculado
12. Tratamiento al final de la vida de los productos vendidos	-	Relevante, aún no calculado
13. Activos arrendados (downstream)	-	No relevante, evaluaremos en los próximos años
14. Franquicias	-	No relevante, no nos aplica
15. Inversiones	-	No relevante, no nos aplica
TOTAL	**2,397,186**	

En el marco de nuestro compromiso continuo con la mejora en la medición y evaluación de las emisiones de Alcance 3, durante el año 2024 implementamos diversas acciones orientadas a mejorar la calidad de datos de las categorías ***Purchased Goods and Services y Capital Goods*** (Categorías 1 y 2).

En el 2024 el cálculo de estas categorías continúa siendo bajo la metodología ***Spend-Based*** para las subsidiarias latinoamericanas, la cual utiliza factores de emisión específicos asociados a los montos erogados, sin embargo, para las subsidiarias europeas se utilizó una metodología híbrida ***(Hybrid Method),*** que combina datos de emisiones directas por proveedor con la metodología ***Spend-Based*** de forma retroactiva a 2019. Este representa uno de los principales cambios respecto a la medición del año anterior y se encuentra apegado a los principios establecidos en el Protocolo GHG.

Cifras actualizadas con la inclusión de Claro Chile más la adquisición de VTR, lo cual permite una medición consistente y homologada en el transcurso del tiempo.
Dentro de las emisiones de Alcance 3, la categoría relacionada con el combustible y la energía no incluidas en Alcance 1 y 2, presenta un recalculo derivado de un ajuste en la metodología, lo que permite contar con cifras más precisas.
Alcance 3 representa un reto constante, y requiere la identificación continua de mejores métodos y ajustes que reflejen de manera más exacta la cadena de valor y el impacto ambiental asociado.
Este proceso es parte de nuestro compromiso con mejorar la transparencia y la precisión en la gestión de nuestras emisiones

APÉNDICE F:

DESEMPEÑO ENERGÍA Y COMBUSTIBLES

CONSUMO DE ENERGÍA POR PAÍS O REGIÓN (MWH CONSUMIDO)[1]

GRI (302-1)

PAÍS/REGIÓN	2019	2020	2021	2022	2023	2024
México[2]	2,315,822	2,342,965	2,309,234	2,317,006	2,328,351	2,279,498
Brasil	1,379,276	1,383,779	1,442,714	1,467,856	1,535,194	1,540,950
Colombia[3]	465,213	499,560	528,519	561,845	590,366	615,842
Cono Sur[4]	553,128	532,498	554,717	585,007	599,265	597,882
Región Andina[5]	276,183	292,194	305,572	324,980	351,313	363,266
Centroamérica	391,599	384,974	384,261	400,281	416,057	435,148
Caribe	258,289	267,046	265,769	267,063	272,481	272,882
Europa	766,366	795,766	837,162	856,341	868,877	891,488
TOTAL (MWH)	**6,405,875**	**6,498,781**	**6,627,949**	**6,780,379**	**6,961,904**	**6,996,956**
TOTAL (GJ)	**23,061,148**	**23,395,611**	**23,860,617**	**24,409,363**	**25,062,854**	**25,189,042**
% Renovables	12%	14%	21%	29%	37%	42%
% Red de Electricidad	88%	86%	79%	71%	62%	58%

1 Los números presentados en esta tabla han sido actualizados para alinearse con la metodología de cálculo solicitada por GRI, con el fin de garantizar la precisión y la comparabilidad de los datos.
2 Incluye a Telmex, Telcel, AMCO, Sección Amarilla, Telvista, Global Hitss, Claro Pay, Claro Enterprise Solutions, Hitts Inc, LATAM Telecommunications, Claro Video y Telvista Inc
3 Incluye a Claro Colombia y Global Hitss Colombia
4 Cifras actualizadas con la inclusión de Claro Chile más la adquisición de VTR, lo cual permite una medición consistente y homologada en el transcurso del tiempo.
5 Incluye a Claro Perú, Claro Ecuador, Global Hitss Perú y Global Hitss Ecuador

Energía por Terabyte Transmitido en la Red (TBs*)

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Trafico en TBs	5,670,692	8,495,226	9,575,032	11,935,561	13,620,074	15,399,185
Energía por TBs	1.13	0.76	0.69	0.57	0.51	0.45

*Terabyte por segundo.

Este año, en conjunto consumimos 6.9 millones de megavatios hora (MWh) de energía. De este consumo total, el 42% procede de energías renovables, mientras que las fuentes de la red representaron el 58% restante.

EFICIENCIA DEL CENTRO DE DATOS

EFECTIVIDAD PROMEDIO DEL USO DE ENERGÍA (PUE)		2019	2020	2021	2022	2023	2024	OBJETIVO AÑO FISCAL 2024
Promedio PUE		1.95	1.70	1.70	1.99	2.08	1.80	2
Alcance (% del total de la población TIC)	Población de TIC se define como el porcentaje del total de equipos de cómputo	36%	40%	40%	35%	38%	57%	45%

2019-2023* El incremento registrado durante este período corresponde al crecimiento orgánico en la base de usuarios y en la prestación de servicios por parte de las Costos Operacionales, reflejando la expansión y consolidación de sus operaciones
2024* Se incorporarán los consumos de los CRB´s ubicados en Sitios de NFV en México, así como de A1 como parte de las operaciones, anticipándose que la inclusión de TELMEX se realizará en un corto plazo para reflejar de manera integral el impacto de la expansión de la infraestructura y servicios ofrecidos.

PARTICIPACIÓN DE ENERGÍA RENOVABLE EN CENTROS DE DATOS*

SASB (TC-TL-130a.1.)

USO DE ENERGÍA DEL CENTRO DE DATOS	2019*	2020*	2021*	2022*	2023*	2024*	OBJETIVO DE ENERGÍA RENOVABLE PARA EL AÑO FISCAL 2024
Energía total utilizada en centros de datos (MWh)	295,594	317,654	317,654	388,118	403,301	595,995	-
Porcentaje de energía renovable (sobre energía total)	13.26%	14.96%	14.96%	17.48%	23.23%	56.55%	30%

* Las variaciones en los datos se deben a un cambio en la unidad de medida, lo que permite una mayor precisión y exactitud en la información presentada.
2019* Se inicia el proceso de consolidación de un inventario cuyo cálculo se realizó con el alcance basado en una base de datos parcial
2020* Se ajustó el cálculo tras una revisión de sitios que coexisten con oficinas y sitios con DC, así como DC que coexisten con oficinas, identificando este como el principal problema detectado
2021* El avance en la medición fue limitado y no se reflejó significativamente en las cifras
2022* Se amplió el alcance de la medición, lo que llevó a la necesidad de ajustar los datos recopilados
2023* Se inició la implementación de la automatización del PUE, incluyendo la corrección de mediciones previamente realizadas
2024* Se presenta un decremento atribuible a la modernización de la infraestructura móvil mediante procesos de desmantelamiento de NFV, y los Data Centers se identificaron como la opción más viable para garantizar el abastecimiento de energía renovable, impulsando así un crecimiento acelerado en su adopción.

CONSUMO DE COMBUSTIBLE

GRI [302-1]

2024 - CONSUMO DE COMBUSTIBLE POR PAÍS / REGIÓN								
PAÍS/ REGIÓN	GASOLINA (LTS)	DIESEL (LTS)	BIODIESEL (LTS)	GAS LP (LTS)	ETANOL (LTS)	BUTANO (LTS)	CNG (M_3)	GAS NATURAL (M3)
México	35,310,708	5,502,005	-	321,574	-	-	-	7,666,963
Brasil	4,803,197	3,636,860	-	-	5,946,030	-	-	-
Colombia	646,847	9,588,974	-	-	-	-	-	-
Cono Sur	174,306	3,220,942	-	-	-	-	-	30,878
Región Andina	761,534	3,619,776	-	-	-	-	-	-
Centroamérica	1,685,052	7,760,124	-	-	-	-	-	-
Caribe	2,446,321	10,337,418	-	163,882	-	-	-	-
Europa	1,763,728	5,126,356	-	195,096	-	-	-	814,316
TOTAL	**47,591,694**	**48,792,456**	**0**	**680,552**	**5,946,030**	**0**	**0**	**8,512,157**

CONSUMO TOTAL POR TIPO DE COMBUSTIBLE[1]

TIPO	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Gasolina (lts)	54,346,342	46,906,614	51,035,925	52,578,123	52,136,254	47,591,694
Diesel (lts)	49,064,149	45,299,055	44,689,088	46,858,094	47,556,495	48,792,456
Biodiesel (lts)[2]	-	-	-	-	-	-
Gas LP (lts)[3]	770,390	627,678	619,946	625,010	495,769	680,552
Bioetanol (lts)	-	-	-	-	-	-
Etanol (lts)[4]	5,427,150	4,200,069	2,629,748	2,740,511	4,052,783	5,946,030
Butano (lts)	-	-	-	-	-	-
CNG (m3)	6,570	4,410	3,661	884	174	-
Gas Natural (m3)	1,282,376	1,213,473	1,355,731	1,294,528	2,893,532	8,512,157
Aceite para calefacción (KWH)	1,914,562	2,364,273	450,127	431,998	-	-

1 Cifras actualizadas con la inclusión de Claro Chile más la adquisición de VTR, lo cual permite una medición consistente y homologada en el transcurso del tiempo.
2 Se realizaron reclasificaciones, en especial del Biodiésel hacia el Diesel, hasta definir los cortes específicos que permiten su contabilización como biocombustible. Este es el principal cambio respecto a la versión anterior de la tabla.
3 El incremento en el uso de Gas Natural se debe a la operación plena de la planta de Hixtlahuaca durante todo el ejercicio 2024.
4 Los cálculos de bioetanol se trasladaron a la categoría de etanol para garantizar una medición más precisa y coherente con los estándares de repor.

Las cifras presentadas en esta versión se utilizarán como referencia para el recálculo de las emisiones correspondiente a 2025, alineadas con la metodología del Protocolo de GEI. Este ajuste permite una comparación consistente con los datos históricos y garantiza que el análisis de las emisiones esté basado en un año base recalculado, considerando cambios en la categorización, metodologías o en la integración de nuevas fuentes de datos.

CONSUMO DE COMBUSTIBLES POR PÁIS O REGIÓN (MWH)						
PAÍS/ REGIÓN	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**
México*	484,088	418,084	426,148	434,549	453,260	481,012
Brasil	60,057	53,964	92,440	96,411	94,589	84,279
Colombia**	112,718	109,030	108,220	114,534	124,422	107,865
Cono Sur	33,937	28,528	30,784	30,901	39,064	36,163
Región Andina***	28,105	25,371	25,394	25,643	28,987	45,641
Centroamérica	86,340	80,982	90,124	88,594	93,350	98,345
Caribe	148,279	138,268	115,736	133,665	116,726	134,115
Europa	112,188	97,257	94,302	93,103	85,712	81,531
TOTAL (MWH)	**1,065,712**	**951,482**	**983,148**	**1,017,398**	**1,036,110**	**1,068,950**
Brasil Etanol (Lts)****	5,427,150	4,200,069	2,629,748	2,740,511	4,052,783	5,946,030
TOTAL (Lts)	**5,427,150**	**4,200,069**	**2,629,748**	**2,740,511**	**4,052,783**	**5,946,030**

* Incluye: Telmex, Telcel, AMCO, Sección Amarilla, Telvista, Global Hitss, Claro Pay, Claro Enterprise Solutions, Hitts Inc, LATAM Telecommunications, Claro Video, Telvista Inc.
** Incluye: Claro Colombia and Global Hitss Colombia.
*** Incluye: Claro Perú, Claro Ecuador, Global Hitss Perú, and Global Hitts Ecuador.
****El etanol de Brasil se reporta en litros debido a la falta de un factor de conversión oficial y verificado . Mantenemos el compromiso de realizar las gestiones necesarias para obtener y validar esta métrica, con el fin de estandarizar y mejorar la precisión en la medición y reporte de este insumo.

APÉNDICE G:

DESEMPEÑO DE RESIDUOS

GESTIÓN DE RESIDUOS

GRI (306-4, 306-5)

2024 - RESIDUOS NO PELIGROSOS POR MÉTODO DE DISPOSICIÓN POR PAÍS O REGIÓN (TONELADAS)

PAÍS/ REGIÓN	RECICLADO (TONS)	REUTILIZADO (TONS)	RELLENO SANITARIO (TONS)	INCINERADO (TONS)	RECUPERACIÓN ENERGÍA (TONS)	REACONDICIONADO (TONS)*	TOTAL
Mexico	7,770	118	362	-	-	-	8,249
Brasil	2,161	244	-	-	103	-	2,508
Colombia	2,042	-	-	-	-	1,180	3,223
Cono Sur	1,256	-	3,231	2	-	546	5,035
Región Andina	534	13	226	3	55	126	957
Centroamérica	1,079	1,235	-	-	-	-	2,314
Caribe	2,493	22	873	4	-	75	3,466
Europa	2,302	-	702	-	871	-	3,875
TOTAL	**19,637**	**1,631**	**5,394**	**8**	**1,029**	**1,928**	**29,627**

*La contabilización de residuos reacondicionados corresponde a un esfuerzo por recopilar información de otra categoría de valorización, incorporada por primera vez en 2024.

RESIDUOS TOTALES POR MÉTODO DE DISPOSICIÓN (TONELADAS)

POR MÉTODO DE ELIMINACIÓN	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Reutilizado (Toneladas)	168	522	121	160	18	1,631
Reciclado (Toneladas)	19,759	12,236	15,171	17,059	15,258	19,637
Reacondicionado (Toneladas)	-	-	-	-	-	1,928
Recuperación de Energía (Toneladas)	1,061	751	863	939	1,141	1,029
Incinerado (Toneladas)	88	13	149	9	-	8
Relleno Sanitario (Toneladas)	4,583	4,567	4,984	4,757	5,098	5,394
TOTAL (Toneladas)	**25,660**	**18,089**	**21,287**	**22,924**	**21,515**	**29,627**

*La contabilización de residuos reacondicionados corresponde a un esfuerzo por recopilar información de otra categoría de valorización, incorporada por primera vez en 2024.

RESIDUOS TOTALES POR MÉTODO DE DISPOSICIÓN (TONELADAS)								
AÑO		REUTILIZADO	RECICLADO	REACONDICIONADO	INCINERADO	RECUPERACIÓN DE ENERGÍA	RELLENO SANITARIO	TOTAL
2021	Residuos (Ton)	121	15,171	0	863	149	4,984	21,287
	Porcentaje	1%	71%	0%	4%	1%	23%	100%
2022	Residuos (Toneladas)	160	17,059	0	939	9	4,757	22,924
	Porcentaje	1%	74%	0%	4%	0%	21%	100%
2023	Residuos (Toneladas)	18	15,258	0	1,141	0	5,098	21,515
	Porcentaje	0%	71%	0%	5%	0%	24%	100%
2024	Residuos (Ton)	1,631	19,637	1,928	1,029	8	5,394	29,627
	Porcentaje	6%	66%	7%	0%	3%	18%	100%

APÉNDICE H:

DESEMPEÑO DE AGUA

AGUA

GRI (303-3, 303-5)

CONSUMO DE AGUA 2024 (millones de m³)						
	2019	2020	2021	2022	2023	2024**
Total (millones m3)	3.1	2.3	4.0	3.1	2.9	3.4

* Cifras actualizadas con la inclusión de Claro Chile más la adquisición de VTR, lo cual permite una medición consistente y homologada en el transcurso del tiempo.
**Claro Brasil centralizó la información, lo que mejoró la trazabilidad de los datos de consumo, reflejándose en un aumento en las cifras y permitiendo contar con un escenario más preciso.

CONSUMO DE AGUA POR FUENTE POR PAÍS/REGIÓN 2024					
PAÍS / REGIÓN	**AGUA SUBTERRÁNEA (M3)**	**AGUAS SUPERFICIALES (M3)**	**AGUA DE TERCEROS (M3)**	**AGUA PLUVIAL (M3)**	**TOTAL (M3)**
México	19,281	-	1,137,033	10	1,156,324
Brasil	-	-	472,537	-	472,537
Colombia	-	-	138,244	-	138,244
Cono Sur	-	-	207,342	-	207,342
Región Andina	-	-	175,126	-	175,126
Centroamérica	473	478	403,071	-	404,022
Caribe	-	-	613,784	-	613,784
Europa	336	-	233,286	-	233,622
TOTAL (m³)	**20,090**	**478**	**3,380,423**	**10**	**3,401,001**

CONSUMO DE AGUA (millones de m³)						
TIPO DE CONSUMO	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**
Agua de terceros	2,928,408	2,152,512	3,898,510	3,018,103	2,844,433	3,380,423
Agua subterráneas	83,519	163,946	35,543	43,388	20,555	20,090
Agua producida	41,393	0	40,680	0	0	0
Agua pluvial	1,340	1,601	1,470	991	1,032	10
Aguas superficiales	246	113	159	160	165	478
TOTAL GENERAL	**3,054,906**	**2,318,172**	**3,976,362**	**3,062,642**	**2,866,185**	**3,401,001**

2024 DESCARGA DE AGUA POR DESTINO POR PAÍS/REGIÓN (millones de m³) *GRI (303-4)*					
PAÍS	**AGUA SUBTERRÁNEA (M³)**	**AGUA DE MAR (M³)**	**AGUAS SUPERFICIALES (M³)**	**AGUA DE TERCEROS (M³)**	**TOTAL (M³)**
México	-	-	-	984,998	984,998
Brasil	-	-	-	472,537	472,537
Colombia	-	-	-	138,244	138,244
Cono Sur	1,981	-	-	205,361	207,342
Región Andina	-	-	-	175,126	175,126
Centroamérica	138,073	-	-	232,741	370,814
Caribe	-	-	-	591,002	591,002
Europa	-	-	-	-	0
TOTAL	**140,054**	**0**	**0**	**2,800,010**	**2,940,064**

DESCARGA DE AGUA (millones de m³)						
TIPO DE DESCARGA	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**
Agua de terceros	2,361,477	1,219,417	2,745,772	2,255,793	2,183,448	2,800,010
Agua subterráneas	97,730	119,863	135,557	108,310	144,901	140,054
Agua Marina	-	-	-	-	-	-
Aguas superficiales	-	4,925	-	-	-	-
TOTAL GENERAL	**2,459,208**	**1,344,205**	**2,881,329**	**2,364,104**	**2,328,349**	**2,940,064**

EXTRACCIÓN DE AGUA M³ POR EDIFICIO 2024 *GRI (303-3)*

EDIFICIO	AGUA SUBTERRÁNEA	AGUA SUPERFICIE	AGUA DE TERCEROS	AGUA PLUVIAL	TOTAL GENERAL
A1 Austria	-	-	155,000	-	155,000
A1 Belarus	336	-	8,712	-	9,048
A1 Bulgaria	-	-	30,136	-	30,136
A1 Croatia	-	-	18,953	-	18,953
A1 North Macedonia	-	-	9,765	-	9,765
A1 Serbia	-	-	8,500	-	8,500
A1 Slovenia	-	-	2,211	-	2,211
A1 Towers Bulgaria EOOD	-	-		-	0
A1 Towers Business	-	-		-	0
AM Wireless Uruguay, S.A. (Claro)	-	-	2,269	-	2,269
América Móvil Perú, S.A.C. (Claro)	-	-	127,295	-	127,295
AMX Argentina, S.A. (Claro)	-	-	94,867	-	94,867
AMX Contenido, S.A. de C.V. (AMCO)	-	-	120	-	120
AMX Paraguay, S.A. (Claro)	-	-	9,368	-	9,368
Anuncios en Directorios, S.A. de C.V. (Sección Amarilla)	-	-		-	0
Claro Chile S.A. (Claro)	-	-	100,838	-	100,838
Claro CR Telecomunicaciones, S.A. (Claro)	-	-	2,582	-	2,582
Claro Enterprise Solutions (Claro)	-	-		-	0
Claro S.A. (Claro)	-	-	472,537	-	472,537
Claro Video, Inc. (Claro)	-	-		-	0
Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V.A. (Claro)	-	-	63,665	-	63,665
Compañía Dominicana de Teléfonos, S.A. (Claro)	-	-	451,059	-	451,059
Comunicación Celular, S.A. (Claro)	-	-	137,226	-	137,226
Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones, S.A. (Claro)	-	-	47,831	-	47,831
Empresa Nicaragüense de Telecomunicaciones SA (Enitel) (Claro)	473	478	141,271	-	142,222

EXTRACCIÓN DE AGUA M³ POR EDIFICIO 2024 *GRI (303-3)*

EDIFICIO	AGUA SUBTERRÁNEA	AGUA SUPERFICIE	AGUA DE TERCEROS	AGUA PLUVIAL	TOTAL GENERAL
Euro TeleSites d.o.o. Beograd	-	-	-	-	0
Euro TeleSites d.o.o. Slovenia	-	-	-	-	0
Euro TeleSites DOOEL Skopje	-	-	-	-	0
EuroTeleSites Croatia d.o.o.	-	-	-	-	0
Germany	-	-	9	-	9
Grupo Telvista, S.A. de C.V. (Telvista Call Center)	-	-	43,341	-	43,341
Hitss Colombia, S.A.S. (Hitss)	-	-	1,018	-	1,018
Hitss Ecuador S.A.	-	-	-	-	0
Hitss Peru S.A.C.	-	-	-	-	0
Hitss Solutions, S.A. de C.V. (Hitss)	-	-	987	-	987
Hitss, Inc. (Hitss)	-	-	-	-	0
LATAM Telecommunications, LLC	-	-	462	-	462
Mixplay, S.A	-	-	-	-	0
PPM TRANSFER (Procesadora de Pagos Móviles, S.A. de C.V.)	-	-	-	-	0
Puerto Rico Telephone Company, Inc. (Claro)	-	-	162,725	-	162,725
Radio Móvil Dipsa S.A de C.V. (Telcel)	-	-	236,946	-	236,946
Servicios de Comunicaciones de Honduras, S.A. de C.V. (Claro)	-	-	21,748	-	21,748
Switzerland	-	-	-	-	0
Telecomunicaciones de Guatemala, S.A. (Claro)	-	-	173,805	-	173,805
Teléfonos de México S.A.B. de C.V (Telmex & Infinitum)	19,281	-	855,176	10	874,467
Telvista Inc.	-	-	-	-	0
TOTAL GENERAL	**20,090**	**478**	**3,380,423**	**10**	**3,401,001**

DESCARGA DE AGUA M³ POR EDIFICIO 2024 *GRI (303-4)*

EDIFICIO	AGUA SUBTERRÁNEA	AGUA SUPERFICIE	AGUA DE TERCEROS	TOTAL GENERAL
A1 Austria	-	-	-	0
A1 Belarus	-	-	-	0
A1 Bulgaria	-	-	-	0
A1 Croatia	-	-	-	0
A1 North Macedonia	-	-	-	0
A1 Serbia	-	-	-	0
A1 Slovenia	-	-	-	0
A1 Towers Bulgaria EOOD	-	-	-	0
A1 Towers Business	-	-	-	0
AM Wireless Uruguay, S.A. (Claro)	-	-	2,269	2,269
América Móvil Perú, S.A.C. (Claro)	-	-	127,295	127,295.3
AMX Argentina, S.A. (Claro)	-	-	94,867	94,867
AMX Contenido, S.A. de C.V. (AMCO)	-	-	120	120.39
AMX Paraguay, S.A. (Claro)	1,981	-	7,387	9,368
Anuncios en Directorios, S.A. de C.V. (Sección Amarilla)	-	-	-	0
Claro Chile S.A. (Claro)	-	-	100,838	100,838
Claro CR Telecomunicaciones, S.A. (Claro)	-	-	2,582	2,582
Claro Enterprise Solutions (Claro)	-	-	-	0
Claro S.A. (Claro)	-	-	472,537	472,537
Claro Video, Inc. (Claro)	-	-	-	0
Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V.A. (Claro)	-	-	55,510	55,510
Compañía Dominicana de Teléfonos, S.A. (Claro)	-	-	451,059	451,059
Comunicación Celular, S.A. (Claro)	-	-	137,226	137,226
Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones, S.A. (Claro)	-	-	47,831	47,831
Empresa Nicaragüense de Telecomunicaciones SA (Enitel) (Claro)	138,073	-	-	138,073

DESCARGA DE AGUA M³ POR EDIFICIO 2024 *GRI (303-4)*

EDIFICIO	AGUA SUBTERRÁNEA	AGUA SUPERFICIE	AGUA DE TERCEROS	TOTAL GENERAL
Euro TeleSites d.o.o. Beograd	-	-	-	0
Euro TeleSites d.o.o. Slovenia	-	-	-	0
Euro TeleSites DOOEL Skopje	-	-	-	0
EuroTeleSites Croatia d.o.o.	-	-	-	0
Germany	-	-	-	0
Grupo Telvista, S.A. de C.V. (Telvista Call Center)	-	-	40,560	40,560
Hitss Colombia, S.A.S. (Hitss)	-	-	1,018	1,018
Hitss Ecuador S.A.	-	-	-	0
Hitss Peru S.A.C.	-	-	-	0
Hitss Solutions, S.A. de C.V. (Hitss)	-	-	987	987
Hitss, Inc. (Hitss)	-	-	-	0
LATAM Telecommunications, LLC	-	-	462	461.8202
Mixplay, S.A	-	-	-	0
PPM TRANSFER (Procesadora de Pagos Móviles, S.A. de C.V.)	-	-	-	0
Puerto Rico Telephone Company, Inc. (Claro)	-	-	139,943	139,943
Radio Móvil Dipsa S.A de C.V. (Telcel)	-	-	236,946	236,946
Servicios de Comunicaciones de Honduras, S.A. de C.V. (Claro)	-	-	18,225	18225
Switzerland	-	-	-	0
Telecomunicaciones de Guatemala, S.A. (Claro)	-	-	156,424	156,424
Teléfonos de México S.A.B. de C.V (Telmex & Infinitum)	-	-	705,923	705,923
Telvista Inc.	-	-	-	0
TOTAL GENERAL	**140,054**	**0**	**2,800,010**	**2'940,064**

APÉNDICE I:

CONECTIVIDAD

PAÍS	GSM	UMTS	LTE
Argentina	99.28%	98.53%	98.99%
Austria	99.99%	93.87%	99.19%
Belarus	99.90%	99.90%	0.00%
Brasil	95.44%	96.80%	96.77%
Bulgaria	99.85%	99.37%	99.52%
Chile	90.77%	94.36%	93.39%
Colombia	89.67%	89.96%	88.82%
Costa Rica	90.74%	96.74%	97.98%
Croatia	99.00%	99.00%	98.18%
Dominicana	99.00%	99.00%	90.00%
Ecuador	95.95%	85.19%	84.57%
Eslovenia	99.90%	-	99.40%
El Salvador	82.10%	97.40%	90.96%
Guatemala	87.51%	91.15%	90.26%
Honduras	73.93%	82.07%	75.66%
Macedonia	99.76%	99.85%	97.50%
México	95.24%	97.08%	95.18%
Nicaragua	71.66%	79.17%	79.18%
Paraguay	76.86%	81.23%	84.98%
Peru	88.03%	85.30%	85.73%
Puerto Rico	-	96.95%	99.26%
Serbia	99.70%	73.10%	99.30%
Uruguay	99.54%	99.23%	98.74%

TECNOLOGÍA	POBLACIÓN CUBIERTA (MILLONES)	POBLACIÓN CUBIERTA EN COMUNIDADES DESATENDIDAS (MILLONES)
UMTS (3G)	**558.4**	**55.8**
LTE (4G/4.5G)	**548.7**	**52.9**
5G	**232.5**	**4.4**

PAÍS	5G
Argentina	13.26%
Austria	84.01%
Brasil	50.47%
Bulgaria	86.30%
Croacia	94.29%
Colombia	11.71%
República Dominicana	61.00%
Guatemala	29.82%
Macedonia	98.48%
México	58.69%
Perú	30.98%
Puerto Rico	91.66%
Eslovenia	81.20%
Uruguay	17.27%

APÉNDICE J:

VALOR ECONÓMICO GENERADO, DISTRIBUIDO Y RETENIDO

		VALOR ECONÓMICO GENERADO	VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	VALOR ECONÓMICO RETENIDO
2022	Millones de dólares (USD)	43,499	38,955	4,544
2023	Millones de dólares (USD)	48,303	43,521	4,782
2024	Millones de dólares (USD)	42,886	41,524	1,362

APÉNDICE K:

LISTADO DE POLÍTICAS CORPORATIVAS DE RECURSOS HUMANOS

Código de Ética de América Móvil. Es la base del Programa de Integridad y Cumplimiento y establece los principios y valores que rigen la conducta de todos los colaboradores, promoviendo la transparencia, la integridad y el respeto en todas las operaciones de la empresa.

Estrategia Corporativa de Recursos Humanos. Define la visión y objetivos estratégicos de la gestión del talento en América Móvil, asegurando una alineación con las necesidades del negocio y promoviendo el desarrollo y bienestar de los colaboradores

Política Derechos Laborales. Sueldos, jornada laboral, condiciones dignas sindicalización, despidos masivos, entre otros temas.

Política Corporativa de Control Organizacional. Regula la estructura organizacional, estableciendo criterios claros para la asignación de responsabilidades, niveles jerárquicos y procesos internos que aseguren eficiencia y control en la gestión del talento.

Política Corporativa de Perfiles de Puestos. Define los criterios para la creación, actualización y gestión de descripciones de puesto, asegurando claridad en funciones, responsabilidades y competencias requeridas para cada posición dentro de la empresa.

Política Corporativa de Atracción de Talento y Evaluación de Candidatos. Establece las directrices para la contratación de nuevos talentos, garantizando procesos de selección objetivos, transparentes sin sesgos y alineados con las necesidades estratégicas del negocio.

Política Corporativa de Compensaciones. Regula los esquemas salariales, asegurando competitividad en el mercado y equidad interna en la remuneración por el desempeño y responsabilidades.

Política Corporativa de Compensación Variable ligada a resultados. Define los criterios para la asignación de incentivos y bonos, asegurando que estén alineados con el cumplimiento de los objetivos estratégicos y el desempeño individual.

Política Corporativa de Comunicación de Objetivos. Establece el proceso de definición, comunicación y seguimiento de los objetivos organizacionales

Política Corporativa de Contratación. Regula los procesos de contratación en todas las subsidiarias, asegurando que se cumplan con los estándares corporativos y legales en la incorporación de nuevos empleados.

Política Corporativa de Capacitación. Establece el marco de formación y desarrollo de los colaboradores, asegurando que cuenten con herramientas y conocimientos para mejorar su desempeño y crecer profesionalmente dentro de la empresa.

Política Corporativa de Evaluación de Desempeño y Detección de Personal con Potencial. Regula el proceso de medición del desempeño y la identificación de colaboradores con alto potencial, asegurando planes de desarrollo.

Política Corporativa de Evaluación de Potencial. Define los criterios y metodologías para identificar y desarrollar a los colaboradores con mayores capacidades de liderazgo y crecimiento dentro de la organización.

Política Corporativa de Desarrollo del Talento. Establece estrategias para fomentar el crecimiento y evolución de los colaboradores dentro de la empresa, alineando el desarrollo profesional con las necesidades del negocio.

Política Corporativa de Evaluación de 360 grados. Regula la aplicación de evaluaciones integrales de desempeño, permitiendo que los colaboradores reciban retroalimentación de sus superiores, pares y subordinados para su desarrollo profesional.

Política corporativa de Bienestar Social y Desarrollo de la Persona. Fomenta programas de bienestar físico, mental y social para los colaboradores, promoviendo un balance entre la vida personal y laboral.

Política Corporativa de Seguridad y Salud en el Trabajo. Define los lineamientos para garantizar condiciones de trabajo seguras y saludables, reduciendo riesgos laborales y promoviendo una cultura de prevención.

Política de Relación Laboral y Negociación con Sindicatos. Establece los principios para gestionar la relación con sindicatos y asociaciones laborales alineadas con las normativas legales.

Política Corporativa de Clima Laboral. Define estrategias para medir y mejorar el ambiente de trabajo, fomentando una cultura organizacional positiva y motivadora.

Política Corporativa de Indicadores de Comportamiento Organizacional. Define los lineamientos para la medición y análisis del comportamiento de los empleados en términos de rotación, promociones, movilidad interna y desarrollo profesional entre otros. Su objetivo es proporcionar una visión clara sobre la evolución del talento dentro de la empresa y apoyar la toma de decisiones estratégicas en la gestión de recursos humanos.

Política Corporativa de Aspectos Sociales de Sustentabilidad. Establece la recopilación y análisis de indicadores sociales demográficos y socioeconómicos. Estos datos permiten comprender mejor el contexto de los empleados, facilitando el desarrollo de políticas y estrategias de bienestar adaptadas a sus necesidades.

APÉNDICE L:

GESTIÓN DE TALENTO (CONTRATACIÓN, ROTACIÓN, FORMACIÓN)

NUESTROS EMPLEADOS 2024

GRI [2-7]

AÑO	COLABORADORES
2019	191,523
2020	186,851
2021	181,205
2022	175,867
2023	176,268
2024	178,691[1]

1 En el caso de México, son 76,031 colaboradores totales, sin embargo, 75,193 colaboradores equivalentes de tiempo completo (ETC).

PORCENTAJE DE EMPLEADOS EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO (ETC)

GRI [2-7]

AÑO	COLABORADORES	PORCENTAJE
México	75,193[2]	42%
Caribe	9,777	6%
Europa	17,499	10%
Estados Unidos	399	0%
Colombia	11,034	5%
Centro América	9,966	6%
Región Andina	8,245	4%
Cono Sur	7,799	4%
Brasil	37,525	21%
TOTAL	**177,435**	**100%**

2 En este cálculo son considerados colaboradores de Telcel, Telmex, Global Hitss México, Sección Amarilla, Telvista, AMX Contenido y Transfer.

EMPLEADOS EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO (ETC) POR EDAD

EDAD	PORCENTAJE
Menos de 30 años	17%
Entre 30 y 50 años	67%
Más de 50 años	16%

EMPLEADOS EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO (ETC) POR POSICIÓN Y GÉNERO

PUESTO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Ejecutivos	651	176	828
Gerenciales	4,626	1,883	6,509
Empleados con mando	10,152	5,242	15,393
Empleados sin mando	80,370	47,294	127,664
Nivel básico[3]	13,905	13,139	27,043
TOTAL	**109,703**	**67,733**	**177,435**

3 Empleados que se encuentran en el rango del 5% del salario más bajo.

EQUIVALENCIAS DE EMPLEADOS A TIEMPO COMPLETO POR PAÍS O REGIÓN Y GÉNERO POR TIPO DE CONTRATO (ETC)

GRI [2-7]

PUESTO	CONTRATO PERMANENTE		CONTRATO TEMPORAL	
	H	M	H	M
México	47,241	27,670	166	116
Brasil	22,087	15,315	91	32
Colombia	6,341	3,697	488	508
Cono Sur	4,820	2,932	23	25
Región Andina	4,206	3,013	782	244
Centroamérica	6,855	3,110	1	1
Estados Unidos	211	188	-	-
Caribe	5,689	4,024	39	25
Europa	10,224	6,407	441	427
TOTAL	**107,673**	**66,355**	**2,031**	**1,378**

EQUIVALENCIAS DE EMPLEADOS A TIEMPO COMPLETO POR PAÍS O REGIÓN Y GÉNERO POR TIPO DE CONTRATO (ETC)

GRI [2-7]

PUESTO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Ejecutivos	651	176	828
Gerenciales	4,626	1,883	6,509
Empleados con mando	10,152	5,242	15,393
Empleados sin mando	80,370	47,294	127,664
Niverl Básico[1]	13,905	13,139	27,043
TOTAL	**109,703**	**67,733**	**177,435**

1 Empleados que se encuentran en el rango del 5% del salario más bajo.

TASA DE ROTACIÓN TOTAL[2]

GRI [401-1]

	TASA DE ROTACIÓN	TASA DE ROTACIÓN VOLUNTARIA
2019	12.92	4.88
2020	6.11	4.71
2021	11.94	8.86
2022	12.78	10.62
2023	12.16	9.86
2024	11.11	8.81

2 La tasa de rotación voluntaria en sus diferentes cortes no incluye Call Centers

TASA DE ROTACIÓN POR EDAD

GRI [401-1]

EDAD	TASA DE ROTACIÓN TOTAL	TASA DE ROTACIÓN VOLUNTARIA
Menos de 30 años	26.43	23.30
Entre 30 y 50 años	9.97	7.73
Más de 50 años	7.97	5.34

TASA DE ROTACIÓN POR GÉNERO

GRI [401-1]

EDAD	TASA DE ROTACIÓN TOTAL	TASA DE ROTACIÓN VOLUNTARIA
Hombre	11.12	8.83
Mujer	11.09	8.77

COSTO PROMEDIO DE CONTRATACIÓN DE EMPLEADOS (CIFRAS EN PESOS MEXICANOS)[3]

PUESTO	HOMBRES	MUJERES
Ejecutivos	10,575	10,575
Gerenciales		
Empleados con mando		
Empleados sin mando		
Nivel básico		

3 Costo promedio por equivalente a tiempo completo [FTE].

EMPLEADOS CONTRATADOS Y PORCENTAJE DE CARGOS CUBIERTOS INTERNAMENTE

GRI [401-1]

PUESTO	NÚMERO DE EMPLEADOS CONTRATADOS		PORCENTAJE DE CARGOS CUBIERTOS POR CANDIDATOS INTERNOS	
Puesto	**H**	**M**	**H**	**M**
Ejecutivos	22	5	41%	6%
Gerenciales	152	62	35%	18%
Empleados con mando	511	230	39%	27%
Empleados sin mando	13,499	10,578	19%	18%
Niverl Básico	4,094	3,828	2%	2%

EMPLEADOS DE NUEVA CONTRATACIÓN

GRI [401-1]

	NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS RECIÉN CONTRATADOS	NÚMERO DE MUJERES EMPLEADAS EN NUEVAS CONTRATACIONES
2020	11,296	4,009
2021	24,971	11,136
2022	33,277	16,605
2023	30,559	14,435
2024	32,981	14,703

NÚMERO DE EMPLEADOS EN ALTA DIRECCIÓN[5]

GRI [405-1]

2019	454
2020	488
2021	793
2022	820
2023	832
2024	828

5 Este año, en comparación con el anterior, consideramos solo a los empleados que tienen una función ejecutiva, desempeñan un papel estratégico dentro de una organización y están a dos niveles de distancia del CEO.

ENCUESTA SOBRE CULTURA LABORAL - GREAT PLACE TO WORK

En 2023, por primera vez en su historia, América Móvil recibió la Certificación 'Great Place to Work', con una puntuación de 76%. Esto marca un hito en nuestro compromiso de ser uno de los mejores empleadores de la región.

Durante 2024 se implementaron diversos planes de acción para atender los hallazgos de la encuesta de GPTW, con el objetivo de seguir fortaleciendo nuestro entorno laboral y consolidarnos como un excelente lugar para trabajar.

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EMPLEADOS

	% DE PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA	DIF	CALIFICACIÓN	DIF
2018 – 2019	88.01%	-	79.55%	-
2019 – 2020	90.37%	2.37	80.87%	1.32%
2020 - 2021	91.80%	1.43	82.73%	1.87%

HORAS ANUALES DE CAPACITACIÓN POR EMPLEADO[8]

GRI [404-1]

2019	35
2020	78
2021	61
2022	52
2023	43
2024	54

8 Promedio anual de horas de capacitación por FTE. La base de datos incluye empleados a tiempo parcial y temporales.

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO Y POR PUESTO DE EMPLEADOS EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO (ETC)

GRI [404-1]

PUESTO	CAPACITACIÓN OBLIGATORIA		CAPACITACIÓN NO OBLIGATORIA	
Puesto	**H**	**M**	**H**	**M**
Ejecutivos	19	32	12	13
Gerenciales	15	19	10	14
Empleados con mando	28	26	32	41
Empleados sin mando	28	33	18	24
Niverl Básico	69	60	15	24
TOTAL	32	37	19	24

EMPLEADOS A TIEMPO COMPLETO CON CARGO FIJO QUE RECIBIERON EVALUACIONES DE DESEMPEÑO POR REGIÓN Y GÉNERO[9]

GRI [404-1]

PAÍS / REGIÓN	HOMBRES	MUJERES	TOTAL EMPLEADOS	% EMPLEADOS
México	34,377	20,608	75,592	73%
Brasil	18,401	14,066	37,525	87%
Colombia	5,873	3,745	11,034	87%
Cono Sur	4,504	2,850	7,799	94%
Región Andina	3,832	2,842	8,245	81%
Centroamérica	6,359	2,810	9,966	92%
Caribe	5,277	3,920	9,777	94%
Europa	12,107	8,143	17,499	100%
TOTAL	**90,730**	**58,984**	**177,435**	**84%**

9 Con el objetivo de ampliar el alcance del reporte, se presenta el total de colaboradores que recibieron evaluaciones tanto individuales como en grupo durante este año.

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO Y POR PUESTO DE EMPLEADOS EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO (ETC)

GRI [404-1]

PUESTO	CAPACITACIÓN OBLIGATORIA	CAPACITACIÓN NO OBLIGATORIA
Menos de 30 años	89	35
Entre 30 y 50 años	26	21
Más de 50 años	23	12
TOTAL	**36**	**22**

PROMEDIO DE HORA DE FORMACIÓN OBLIGATORIA Y NO OBLIGATORIA POR REGIÓN Y GÉNERO

GRI [404-1]

PAÍS / REGIÓN	CAPACITACIÓN OBLIGATORIA		CAPACITACIÓN NO OBLIGATORIA	
	H	M	H	M
México	48	50	14	14
Brasil	4	5	6	8
Colombia	45	44	100	149
Cono Sur	1	1	21	12
Región Andina	22	21	18	19
Centroamérica	28	54	19	14
Caribe	46	103	28	73
Europa	4	10	21	28
TOTAL	**32**	**37**	**19**	**24**

INVERSIÓN PROMEDIO EN CAPACITACIÓN OBLIGATORIA Y NO OBLIGATORIA POR REGIÓN Y GÉNERO

PAÍS / REGIÓN	USD		MXP	
	H	M	H	M
México	80	45	1,621	912
Brasil	147	166	2,979	3,365
Colombia	162	158	3,283	3,202
Cono Sur	38	41	770	831
Región Andina	106	80	2,148	1,621
Centroamérica	113	128	2,290	2,594
Caribe	162	211	3,283	4,277
PROMEDIO TOTAL	**94**	**87**	**1,905**	**1,763**

INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN Y DESARROLLO (Millones de USD)

2018	30
2019	30
2020	15
2021	16
2022	10
2023	11
2024	15

INVERSIÓN PROMEDIO EN FORMACIÓN POR GÉNERO Y CARGO DE LOS EMPLEADOS EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO (ETC)

	CAPACITACIÓN OBLIGATORIA				CAPACITACIÓN NO OBLIGATORIA			
	USD		MXN		USD		MXN	
Puesto	H	M	H	M	H	M	H	M
Ejecutivos	157	172	3,182	3,486	119	188	2,412	3,810
Gerenciales	98	149	1,986	3,020	55	76	1,115	1,540
Empleados con mando	82	68	1,662	1,378	70	76	1,419	1,540
Empleados sin mando	64	65	1,297	1,317	22	23	446	466
Nivel Básico	50	22	1,013	446	19	12	385	243
TOTAL	**67**	**60**	**1,358**	**1,216**	**27**	**27**	**547**	**547**

APÉNDICE M:

COMPENSACIONES Y EQUIDAD SALARIAL

MUJERES EN LA FUERZA DE TRABAJO[1]

GRI [405-1]

INDICADORES DE DIVERSIDAD	PORCENTAJE
Mujeres en la plantilla total	38%
Mujeres en todos los puestos gerenciales, incluyendo junior, senior, gerenciales y ejecutivos (puestos ejecutivos)	32%
Mujeres en puestos de liderazgo de primer nivel o gerenciales junior	28%
Mujeres en altos cargos ejecutivos	21%
Mujeres en puestos gerenciales en funciones generadoras de ingresos (función comercial)	56%
Mujeres en puestos relacionados con Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas. (STEM)	18%

NÚMERO DE MUJERES EN LA ALTA DIRECCIÓN[2]

GRI [405-1]

2019	79
2020	97
2021	166
2022	178
2023	184
2024	176

NÚMERO DE EMPLEADOS EN ALTA DIRECCIÓN

GRI [405-1]

2019	454
2020	488
2021	793
2022	820
2023	832
2024	828

EMPLEADOS POR NACIONALIDAD

GRI [405-1]

EMPLEADOS DE TIEMPO COMPLETO 2023		
NACIONALIDAD	**PARTICIPACIÓN EN LA PLANTILLA TOTAL**	**PARTICIPACIÓN EN TODOS LOS PUESTOS GERENCIALES, INCLUIDOS LOS MANDOS INTERMEDIOS Y JUNIOR (COMO % DE LA PLANTILLA TOTAL)**
México	49%	40%
América del Sur	30%	38%
Centroamérica	6%	7%
Estados Unidos	0.2%	0.4%
Caribe	6%	6%
Europa	10%	8%
TOTAL	**100%**	**100%**

EMPLEADOS DE TIEMPO COMPLETO 2024		
NACIONALIDAD	**PARTICIPACIÓN EN LA PLANTILLA TOTAL**	**PARTICIPACIÓN EN TODOS LOS PUESTOS GERENCIALES, INCLUIDOS LOS MANDOS INTERMEDIOS Y JUNIOR (COMO % DE LA PLANTILLA TOTAL)**
México	42%	39%
América del Sur	36%	40%
Centroamérica	6%	7%
Estados Unidos	0%	0%
Caribe	6%	6%
Europa	10%	7%
TOTAL	**100%**	**100%**

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD

GRI (405-1)

TIPO DE DISCAPACIDAD	PORCENTAJE POR TIPO DE DISCAPACIDAD
Motora	65%
Auditiva	9%
Visual	15%
Intelectual	4%
Visceral	5%
Múltiple	3%

PROMEDIO DE AÑOS TRABAJADOS POR LA EMPRESA POR GÉNERO

	2023	2024
Mujeres empleadas	8.65	9.14
Hombres empleados	10.36	10.74

INDICADORES DE REMUNERACIÓN POR GÉNERO[4]

GRI [405-2]

	SUELDO BASE ANUAL			SUELDO BASE ANUAL + INCENTIVOS		
AÑO	**REMUNERACIÓN PROMEDIO ANUAL DE LOS EMPLEADOS MASCULINOS**	**REMUNERACIÓN PROMEDIO ANUAL DE LAS EMPLEADAS**	**SALARIO POR EMPLEADO**	**REMUNERACIÓN PROMEDIO ANUAL DE LOS EMPLEADOS MASCULINOS**	**REMUNERACIÓN PROMEDIO ANUAL DE LAS EMPLEADAS FEMENINAS**	**SALARIO POR EMPLEADO**
2023 [MXP]	370,698	259,438	327,909	550,922	396,406	492,112
2023 [USD]	21,943	15,357	19,410	32,611	23,465	29,130
2024 [MXP]	454,921	324,657	404,820	610,495	446,352	547,363
2024 [USD]	22,445	16,018	19,973	30,121	22,022	27,006

RATIO DEL SALARIO DE MUJERES Y HOMBRES EN PUESTOS EJECUTIVOS, GERENCIALES Y NO GERENCIALES 2024

GRI [405-2]

OPERACCIÓN	RATIO DEL SALARIO DE MUJERES Y HOMBRES EN:	RATIO MENSUAL	RATIO ANUAL
TELCEL	Puestos ejecutivos	0.79	0.77
	Puestos gerenciales	0.99	1.00
	Puestos no gerenciales	0.88	0.89
	Total	**0.84**	**0.84**
COLOMBIA	Puestos ejecutivos	0.68	0.68
	Puestos gerenciales	0.89	0.90
	Puestos no gerenciales	0.80	0.87
	Total	**0.75**	**0.83**
BRASIL	Puestos ejecutivos	0.66	0.63
	Puestos gerenciales	1.04	1.06
	Puestos no gerenciales	0.69	0.71
	Total	**0.65**	**0.65**

RATIO DEL SALARIO DE MUJERES Y HOMBRES POR NIVEL DE EMPLEADO

GRI [405-2]

NIVEL DE EMPLEADO[5]	SALARIO PROMEDIO MUJER (MXN)	SALARIO PROMEDIO HOMBRE (MXN)	%
Nivel ejecutivo (solo salario base)	2,087,527.68	2,426,654.16	0.86
Nivel ejecutivo (sueldo base + otros incentivos en efectivo)	3,288,438.16	4,070,765.69	0.81
Nivel gerencial (solo salario base)	811,306.56	839,182.68	0.97
Nivel gerencial (Sueldo base + otros incentivos en efectivo)	1,158,701.86	1,182,653.80	0.98
Nivel no gerencial (solo salario base)	306,575.76	426,438.24	0.72
Nivel no gerencial (sueldo base + otros incentivos en efectivo)	419,221.56	564,997.52	0.74

*** En el caso de Telcel, la categoría de puestos directivos no incluye a ciertos altos directivos con el fin de evitar sesgos en la representación estadística de dicha categoría.**

APÉNDICE N:

INCENTIVOS ASLG

23% de nuestras operaciones tienen implementado un esquema de incentivos ligados a ASLG para un porcentaje de sus empleados.

	GRUPO A1	EUROTELESITES	COLOMBIA	ECUADOR
Incentivo para	Director General, Director de Operaciones, Director de Finanzas, Gerente de Energía, Gerente de Instalaciones / Activo Fijo, Gerente Sostenibilidad, Gerente de Compras, Técnicos de Campo	CEO, CFO y CEOs en todas las subsidiarias & CFO en una subsidiaria	Director de Sostenibilidad (CSO), Director de Tecnología, Director de Recursos Humanos, Director Comercial / Experiencia Clientes, Director de Compras, Gerente de Sostenibilidad, Gerente de seguridad, salud y medio ambiente, Gerente de compras	Director Comercial Masivo, Director Financiero-Administrativo, Director Jurídico, Director Talento Humano, Director Servicio al Cliente, Director de Tecnología e Información
Directivos de primer nivel	Sí	Sí	Sí	Sí
Directivos de segundo nivel	-	-	Sí	-
Gerentes	Sí	-	Sí	-
Otros empleados	-	-	Sí	-
Tipo de incentivo	Bonificación como % del salario, recompensa no monetaria (reconocimiento público).	Bonificación como % del salario.	Bonificación como % del salario y bonificación como parte de compensación variable en comisiones.	Bonificación adicional al salario.
Entra dentro de un plan de incentivos	Algunos dentro del plan de corto y largo plazo	Algunos dentro del plan de corto y largo plazo	Algunos dentro del plan de corto plazo	Dentro del plan de corto plazo
Temas abarcados	Progreso hacia los objetivos ambientales, logro del plan de transición climática, reducción de emisiones, eficiencia energética, eficiencia de combustible, energía renovable, reciclaje y reúso, economía circular, programas sociales, interacción con proveedores, debida diligencia en materia climática y de derechos humanos, emisiones de alcance 3, diversidad, horas de capacitación.	Cumplimiento de objetivo de cero fatalidades, reducción de accidentalidades, energía renovable, reducción de emisiones, debida diligencia en la cadena de suministro.	Trayectoria de descarbonización para la meta de carbono neutral, energía renovable, eficiencia de combustible, capacitación a proveedores (código ética, políticas anticorrupción, huella de carbono), fatalidad de colaboradores, evaluación del desempeño, brecha digital, NPS, debida diligencia.	Capacitación distribuidores (código ética, políticas anticorrupción, huella de carbono); capacitación proveedores (huella de carbono, sistema de gestión ambiental), consumo de energía y agua; iniciativas de energía renovable; 0 fatalidad de colaboradores, ISO 45001, evaluación de desempeño colaboradores, clima laboral (GPTW); digitalización de documentación (paperless); reducción consumo energía y combustible en generadores.
Fecha de implementación del incentivo ASLG	2020	2024	2021	2023

APÉNDICE O:

SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

FATALIDADES DE EMPLEADOS

GRI [403-9]

	NÚMERO DE FATALIDADES
2018	5
2019	1
2020	2
2021	3
2022	2
2023	4
2024	7

OPERACIÓN	FATALIDADES
Ecuador	1
Telmex	5
Bulgaria	1

Detalles de fatalidades

En 2024 se registraron lamentables fatalidades en tres operaciones: Ecuador, Telmex México y Bulgaria, lo cual refuerza la importancia crítica de fortalecer nuestras medidas de seguridad y prevención.

En Ecuador, un colaborador que se desempeñaba como vendedor puerta a puerta fue víctima de un asalto durante su jornada laboral en la vía pública. Al oponerse al robo, fue herido con un objeto punzocortante, lo que le provocó una grave hemorragia. A pesar de haber sido trasladado al hospital, lamentablemente falleció debido a la gravedad de las heridas. Este caso subraya la necesidad de reforzar las medidas de seguridad personal en actividades de campo, especialmente en zonas de alto riesgo.

En Telmex, México, se reportaron cinco fatalidades en situaciones relacionadas con condiciones de alto riesgo. Entre ellas se encuentran lesiones por caída de postes, caída a distinto nivel y una agresión con arma de fuego. Estos eventos evidenciaron deficiencias en el control de riesgos asociados con trabajos en altura, procedimientos de seguridad en campo y la exposición a situaciones externas no controladas. Como respuesta, se reforzaron los programas de capacitación en seguridad, se intensificaron las inspecciones de sitio y se implementaron protocolos más estrictos para la evaluación de riesgos.

En Telekom Bulgaria, se reportó una fatalidad cuya investigación concluyó recientemente, permitiendo extraer aprendizajes clave para fortalecer la cultura preventiva en la región.

Estos trágicos eventos comparten un denominador común: la necesidad continua de cumplir y reforzar los protocolos de seguridad, incluso en entornos donde ya existen controles establecidos. Las acciones tomadas se centraron en mejorar la formación del personal, actualizar procedimientos, y fortalecer la supervisión y la identificación de riesgos en el lugar de trabajo. Esto reafirma nuestro compromiso con la mejora constante de los estándares de seguridad en todas nuestras operaciones.

FATALIDADES POR GÉNERO Y POR REGIÓN

GRI [403-9]

PAÍS / REGIÓN	2019		2020		2021		2022		2023		2024	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
México	1	-	1	-	1	-	1	-	2	-	5	-
Brasil	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Colombia	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Cono Sur	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Región Andina	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
Centroamérica	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Caribe	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Europa	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-
TOTAL	**1**		**2**		**3**		**2**		**4**		**7**	

TASA DE FRECUENCIA DE LESIONES EN TIEMPO PERDIDO [1]

GRI [403-9]

PAÍS / REGIÓN	2019	2020	2021			2022			2023			2024		
	TOTAL	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
TOTAL	1.65	0.99	1.03	0.71	0.91	1.09	0.71	0.94	1.76	1.71	1.74	1.06	0.92	1.01

1 Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido basada en 200,000 horas trabajadas.

TASA DE LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL REGISTRABLE[2]

GRI [403-9]

PAÍS / REGIÓN	2019	2020	2021			2022			2023			2024		
	TOTAL	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
TOTAL	1.69	1.01	1.07	0.76	0.95	1.02	0.61	0.86	1.69	1.46	1.60	1.01	0.81	0.93

2 Tasa de accidentes de trabajo basada en 200.000 horas trabajadas.

APÉNDICE P:

OPERACIONES QUE CUENTAN CON ISO 45001 EN 2024

OPERACIONES EN ISO 45001

GRI [403-1]

PAÍS	OPERACIONES
Argentina	Claro Argentina
Paraguay	Claro Paraguay
Uruguay	Claro Uruguay
Austria	A1 Austria
Bielorrusia	A1 Bielorrussia
Bulgaria	A1 Bulgaria
Croacia	A1 Croacia
Macedonia	A1 Macedonia
Serbia	A1 Serbia
Eslovenia	A1 Eslovenia
Colombia	Claro Colombia
Ecuador	Claro Ecuador
Guatemala	Claro Guatemala
Costa Rica	Claro Costa Rica
Honduras	Claro Honduras
El Salvador	Claro El Salvador
Nicaragua	Claro Nicaragua
México	Telcel México
México	Telmex México
México	Global HITSS
México	AMX Contenido (AMCO)
Perú	América Móvil Perú
Puerto Rico	Claro Puerto Rico
Número total de operaciones con certificaciones ISO 45001	**23 Operaciones**

APÉNDICE Q:

CONTRIBUCIÓN FISCAL

GRI [207-4]

En 2024, América Móvil registró impuestos devengados por $29,832 millones de pesos mexicanos. Esta cantidad corresponde a una tasa efectiva de 47.48% respecto de nuestros ingresos consolidados.

En 2023, América Móvil registró impuestos devengados por $34,544 millones de pesos mexicanos. Esta cantidad corresponde a una tasa efectiva de 29.95% respecto de nuestros ingresos consolidados.

El incremento en la tasa efectiva de impuestos por el ejercicio 2024, fue originada principalmente por los efectos inflacionarios en México y Argentina los cuales gravan impuesto sobre la renta, otro rubro son los gastos no deducibles principalmente por las pensiones de los trabajadores y una disminución de la utilidad contable consolidada derivado a la perdida por fluctuación cambiaria, respecto al año 2023.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE NUESTRA POLÍTICA FISCAL, VISITE EL SITIO WEB CORPORATIVO DE AMERICA MOVIL: AMERICAMOVIL.COM

Impuestos pagados por país 2023

JURISDICCIÓN FISCAL	INGRESOS TOTALES	UTILIDADES (PÉRDIDAS) CONTABLES ANTES DEL ISR DEL EJERCICIO FISCAL DECLARADO	ISR EFECTIVAMENTE PAGADO	ISR DEVENGADO	NÚMERO DE EMPLEADOS DEL EJERCICIO FISCAL DECLARADO
Argentina	29,896,738,352	-8,089,369,063	154,301,011	160,770,108	3,551
Austria	52,558,257,765	8,391,743,651	1,472,016,526	1,589,978,535	10,444
Bielorrusia	9,044,956,000	2,740,613,000	126,443,518	814,251,000	2,182
Brasil	188,154,359,141	8,591,292,467	1,427,625,301	1,015,658,742	33,237
Bulgaria	14,090,485,000	3,604,178,000	340,255,733	362,713,000	99
Chile	25,186,527,037	-11,078,160,162	644,441	124,395	-
Colombia	65,375,466,498	7,244,836,827	2,462,935,805	1,169,638,237	10,516
Costa Rica	5,600,090,669	-40,909,914	11,688,118	-	884
Croacia	9,903,936,000	1,507,077,000	126,443,518	357,798,000	1,880
República Dominicana	24,122,821,732	7,117,940,251	1,633,875,073	1,757,327,213	7,672
Ecuador	18,889,098,283	3,845,623,214	1,164,924,350	1,152,324,493	3,048
El Salvador	10,131,417,484	1,356,834,050	347,060,197	326,469,915	2,107
Alemania	687,842,000	-200,599,000	1,286,264	-	33
Guatemala	21,803,882,388	3,920,819,458	782,389,451	781,663,501	3,764
Honduras	3,357,761,251	656,220,814	171,157,015	205,556,403	1,067
Macedonia	2,877,213,000	273,213,000	23,703,314	42,314,000	788
México	726,049,630,505	63,083,057,261	33,722,995,695	30,609,946,915	71,858
Países Bajos	53,807,270,558	14,445,825,339	2,189,733,145	2,993,691,620	-
Nicaragua	6,505,183,443	1,178,782,452	461,193,230	579,457,187	1,823
Paraguay	2,486,011,438	-909,864,878	1,288,406	133,836	468

JURISDICCIÓN FISCAL	INGRESOS TOTALES	UTILIDADES (PÉRDIDAS) CONTABLES ANTES DEL ISR DEL EJERCICIO FISCAL DECLARADO	ISR EFECTIVAMENTE PAGADO	ISR DEVENGADO	NÚMERO DE EMPLEADOS DEL EJERCICIO FISCAL DECLARADO
Perú	38,018,567,679	6,636,709,207	2,312,580,761	2,312,447,863	3,844
Puerto Rico	19,115,594,943	-2,498,479,236	-	171,157,922	2,376
República de Serbia	7,214,793,000	1,091,521,000	247,000,214	188,916,000	1,572
Eslovenia	4,520,851,000	-146,903,000	6,901,526	10,107,000	635
España	324,067,525	4,981,708	-	1,237,252	17
Estados Unidos de América	7,626,453,640	4,208,872,794	677,432,291	125,776,640	234
Uruguay	1,704,643,968	-82,098,477	-	-	254
Suiza	256,977,330	-28,218,511	334,687	21,789	31
Hungría	19,893,822	1,024,209	382,439	86,785	-
República Eslovaca	6,511,315	482,731	-	172,963	-
Rumania	15,190,908	2,182,335	1,449,128	552,659	-
Turquía	19,820,249	-2,605,101	840,031	1,821,666	-
Polonia	1,632,034	-184,510	14,476	9,201	-
Italia	6,222,323	950,624	581,153	0	-
República Checa	8,271,090	666,279	634,388	262,064	-
Bosnia Y Herzegovina	6,146,366	404,212	139,020	40,421	-
Reino Unido de la Gran Bretaña e Irlanda del Norte	7,011,545	314,082	166,042	98,916	-
Islas Virgenes	-	-	-	-	-
Canadá	-	-43,420	-	-	-
Panamá	-	-	-	-	-
Total	**1,349,401,597,281**	**116,828,730,693**	**49,870,416,267**	**46,732,526,241**	**164,384**

APÉNDICE R:

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL FISCAL

GRI [207-4]

ESTRUCTURA LEGAL| RAZÓN SOCIAL	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	ACTIVIDAD PRINCIPAL
AMX ARGENTINA S.A.	Argentina	Prestación de servicios a terceros independientes
ERTACH S.A.	Argentina	Prestación de servicios a terceros independientes
IDEAS MUSICALES S.A.	Argentina	Prestación de servicios a terceros independientes
MIXPLAY S.A.	Argentina	Prestación de servicios a terceros independientes
OPM ARGENTINA S.A.	Argentina	Otras
TELMEX ARGENTINA S.A.	Argentina	Prestación de servicios a terceros independientes
TELEKOM AUSTRIA AG	Austria	Servicios de administración gestión o apoyo
A1 TELEKOM AUSTRIA AG	Austria	Prestación de servicios a terceros independientes
CABLE RUNNER AUSTRIA GMBH & CO KG	Austria	Prestación de servicios a terceros independientes
CABLE RUNNER AUSTRIA GMBH VIENNA	Austria	Prestación de servicios a terceros independientes
KROATIEN BETEILIGUNGSVERWALTUNG GMBH	Austria	Titular de acciones
A1 DIGITAL INTERNATIONAL GMBH	Austria	Prestación de servicios a terceros independientes
A1 DIGITAL DEUTSCHLAND GMBH	Alemania	Prestación de servicios a terceros independientes
INVENIUM DATA INSIGHTS GMBH	Austria	Prestación de servicios a terceros independientes
TELEKOM FINANZMANAGEMENT GMBH	Austria	Finanzas internas del grupo
TELEKOM AUSTRIA PERSONALMANAGEMENT GMBH	Austria	Prestación de servicios a terceros independientes
A1 BULGARIA EAD	Bulgaria	Prestación de servicios a terceros independientes
JETSTREAM GERMANY GMBH	Alemania	Prestación de servicios a terceros independientes
A1 OPEN FIBER GMBH	Austria	Prestación de servicios a terceros independientes
A1 HRVATSKA D.O.O.	Croacia	Prestación de servicios a terceros independientes
A1 TOWERS D.O.O.	Croacia	Otras
MOBILKOM BETEILINGUNS GMBH	Austria	Titular de acciones
WEDIFY GMBH	Austria	Otras
MOBILKOM CEE BETEILIGUNGSVERWALTUNG GMBH	Austria	Titular de acciones
A1 TOWERS INFRASTRUCTURE D.O.O.	República de Serbia	Otras
A1 MACEDONIA DOOEL	Macedonia	Prestación de servicios a terceros independientes
LEANWORX DOOEL	Macedonia	Otras

ESTRUCTURA LEGAL| RAZÓN SOCIAL	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	ACTIVIDAD PRINCIPAL
MOBILKOM BELARUS BETEILIGUNSVERWALTUNG GMBH	Austria	Titular de acciones
UNITARY ENTERPRISE A1 CONTENT	Bielorrusia	Prestación de servicios a terceros independientes
MK LOGISTK GMBH	Austria	Otras
UNITARY ENTERPRISE TA ENGINEERING	Bielorrusia	Prestación de servicios a terceros independientes
PAYBOX SERVICE GMBH	Austria	Prestación de servicios a terceros independientes
A1 TOWERS BULGARIA EOOD	Bulgaria	Otras
STEMO EOOD	Bulgaria	Otras
A1 ICT SERVICES	Bielorrusia	Otras
WORLD DIRECT EBUSINESS SOLUTIONS GMBH	Austria	Prestación de servicios a terceros independientes
CLARO S.A.	Brasil	Prestación de servicios a terceros independientes
EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES LTDA.	Brasil	Prestación de servicios a terceros independientes
HITSS DO BRASIL SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA.	Brasil	Prestación de servicios a terceros independientes
CLARO CHILE S.A.	Chile	Prestación de servicios a terceros independientes
CLARO COMUNICACIONES SPA	Chile	Prestación de servicios a terceros independientes
OPERADORA DE PAGOS MOVILES DE COLOMBIA S.A.S.	Colombia	Prestación de servicios a terceros independientes
COMUNICACION CELULAR S.A.	Colombia	Prestación de servicios a terceros independientes
HITSS COLOMBIA S.A.S.	Colombia	Prestación de servicios a terceros independientes
IDEAS MUSICALES DE COLOMBIA S.A.S.	Colombia	Prestación de servicios a terceros independientes
CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A.	Costa Rica	Prestación de servicios a terceros independientes
CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A.	Ecuador	Prestación de servicios a terceros independientes
HITSS ECUADOR S.A.	Ecuador	Otras
COMPAÑIA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR S.A. DE C.V.	El Salvador	Prestación de servicios a terceros independientes
CTE TELECOM PERSONAL S.A. DE C.V.	El Salvador	Prestación de servicios a terceros independientes
PUBLITEL S.A. DE C.V.	El Salvador	Prestación de servicios a terceros independientes
TELECOMODA S.A. DE C.V.	El Salvador	Prestación de servicios a terceros independientes
SERVICIOS LABORALES S.A. DE C.V.	El Salvador	Prestación de servicios a terceros independientes
CLARO ENTERPRISE SOLUTIONS S.L.U.	España	Prestación de servicios a terceros independientes
TELECOMUNICACIONES DE GUATEMALA S.A.	Guatemala	Prestación de servicios a terceros independientes
OPERADORA LABORAL S.A. DE C.V.	Guatemala	Prestación de servicios a terceros independientes
CABLENET S.A.	Guatemala	Prestación de servicios a terceros independientes
CLARO GUATEMALA S.A.	Guatemala	Prestación de servicios a terceros independientes
AMERICA MOVIL B.V.	Países Bajos	Titular de acciones
AMOV FINANCE B.V.	Países Bajos	Finanzas internas del grupo
SERVICIOS DE COMUNICACIONES DE HONDURAS S.A. DE C.V.	Honduras	Prestación de servicios a terceros independientes
EMPRESA NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES S.A.	Nicaragua	Prestación de servicios a terceros independientes
SERVICIOS DIVERSOS DE RECURSOS HUMANOS S.A.	Nicaragua	Prestación de servicios a terceros independientes

ESTRUCTURA LEGAL| RAZÓN SOCIAL	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	ACTIVIDAD PRINCIPAL
OLO DEL PERU S.A.C.	Perú	Prestación de servicios a terceros independientes
HITSS PERU S.A.C.	Perú	Prestación de servicios a terceros independientes
PUERTO RICO TELEPHONE COMPANY INC.	Puerto Rico	Servicios de administración gestión o apoyo
COMPAÑIA DOMINICANA DE TELEFONOS S.A.	República Dominicana	Prestación de servicios a terceros independientes
OPERADORA DE PROCESAMIENTO DE INFORMACION Y TELEFONIA S.A.S.	República Dominicana	Prestación de servicios a terceros independientes
AM WIRELESS URUGUAY S.A.	Uruguay	Prestación de servicios a terceros independientes
TELSTAR S.A.	Uruguay	Prestación de servicios a terceros independientes
IMUSICA LLC	Estados Unidos de América	Otras
CLARO ENTERPRISE SOLUTIONS LLC	Estados Unidos de América	Prestación de servicios a terceros independientes
TELVISTA INC	Estados Unidos de América	Titular de acciones
LATAM TELECOMUNICATIONS LLC	Estados Unidos de América	Prestación de servicios a terceros independientes
CLARO VIDEO LLC	Estados Unidos de América	Prestación de servicios a terceros independientes
HITSS INC	Estados Unidos de América	Prestación de servicios a terceros independientes
360 HQ S.A. DE C.V.	México	Prestación de servicios a terceros independientes
AEROFRISCO S.A. DE C.V.	México	Otras
ALQUILADORA DE CASAS S.A. DE C.V.	México	Prestación de servicios a terceros independientes
A1 SLOVENIJA D.D.	Eslovenia	Prestación de servicios a terceros independientes
A1 TOWERS D.O.O. SLOVENIA	Eslovenia	Otras
SB TELECOM LTD	Eslovenia	Titular de acciones
AM LATIN AMERICA S.A. DE C.V.	México	Titular de acciones
AMATECH S.A. DE C.V.	México	Prestación de servicios a terceros independientes
AMERICA MOVIL S.A.B. DE C.V.	México	Titular de acciones
AMOV CANADA S.A. DE C.V.	México	Titular de acciones
AMOV COLOMBIA S.A. DE C.V.	México	Titular de acciones
AMOV I S.A. DE C.V.	México	Titular de acciones
AMOV IV S.A. DE C.V.	México	Titular de acciones
AMOVECUADOR S.A.	México	Titular de acciones
AMX CONTENIDO S.A. DE C.V.	México	Prestación de servicios a terceros independientes
AMX ECUADOR S.A. DE C.V.	México	Titular de acciones
AMX INTERNATIONAL MOBILE S.A. DE C.V.	México	Prestación de servicios a terceros independientes
AMX NICARAGUA S.A. DE C.V.	México	Titular de acciones
AMX TENEDORA S.A. DE C.V.	México	Titular de acciones
AMX USA HOLDING S.A. DE C.V.	México	Titular de acciones
ANUNCIOS DE DIRECTORIOS S.A. DE C.V.	México	Otras
CGTEL S.A.P.I.	México	Titular de acciones
CLARO TV S.A. DE C.V.	México	Otras
COMERTEL ARGOS S.A. DE C.V.	México	Servicios de administración gestión o apoyo

ESTRUCTURA LEGAL| RAZÓN SOCIAL	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	ACTIVIDAD PRINCIPAL
COMPAÑIA DE TELEFONOS Y BIENES RAICES S.A. DE C.V	México	Prestación de servicios a terceros independientes
CONSTRUCCIONES Y CANALIZACIONES S.A. DE C.V.	México	Otras
CONTROLADORA DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES TMX S.A. DE C.V.	México	Titular de acciones
CONTROLADORA DE SERVICIOS EN TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.	México	Otras
DUONO S.A. DE C.V.	México	Prestación de servicios a terceros independientes
EMPRESA DE LIMPIEZA MEXICANA S.A. DE C.V.	México	Servicios de administración gestión o apoyo
EMPRESA DE SERVICIOS Y SOPORTE INTEGRAL GC S.A.P.I. DE C.V.	México	Titular de acciones
EMPRESAS Y CONTROLES EN COMUNICACIONES S.A. DE C.V.	México	Titular de acciones
ENITEL DE NICARAGUA S.A. DE C.V.	México	Titular de acciones
FUERZA Y CLIMA S.A. DE C.V.	México	Otras
GRUPO TECNICO DE ADMINISTRACION S.A. DE C.V.	México	Servicios de administración gestión o apoyo
GRUPO TELVISTA S.A. DE C.V.	México	Prestación de servicios a terceros independientes
HITSS SOLUTIONS S.A. DE C.V.	México	Titular de acciones
IDEAS MUSICALES SERVICIOS INTERACTIVIDAD Y COMUNIDAD AUDIOVISUALES S.A. DE C.V.	México	Otras
IMPULSORA MEXICANA DE ENERGIA S.A. DE C.V.	México	Finanzas internas del grupo
IMPULSORA MEXICANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.	México	Otras
INMOBILIARIA EL RECUERDO S.A. DE C.V.	México	Otras
INMOBILIARIA LAS TRUFAS S.A. DE C.V.	México	Otras
INMUEBLES MADAG S.A. DE C.V.	México	Otras
INSTITUTO TECNOLOGICO DE TELEFONOS DE MEXICO S.C.	México	Otras
OPERADORA MERCANTIL ADMINISTRACION Y SOPORTE INTEGRAL S.A. DE C.V.	México	Servicios de administración gestión o apoyo
OPERADORA DE PAGOS MOVILES DE MEXICO S.A. DE C.V.	México	Otras
RADIOMOVIL DIPSA S.A. DE C.V.	México	Compras o suministros Finanzas internas del grupo Titular de acciones Otras
RED NACIONAL ULTIMA MILLA S.A.P.I. DE C.V.	México	Prestación de servicios a terceros independientes
RED ULTIMA MILLA DEL NOROESTE S.A.P.I. DE C.V.	México	Prestación de servicios a terceros independientes
SCITUM S.A. DE C.V.	México	Prestación de servicios a terceros independientes
SERCOTEL S.A. DE C.V.	México	Titular de acciones
SOPORTE DE SERVICIOS INTEGRADOS LATAM S.A. DE C.V.	México	Otras
TECMARKETING S.A. DE C.V.	México	Otras
TEINTL S.A. DE C.V.	México	Titular o gestor de la propiedad intelectual
TELECONSTRUCTORA S.A. DE C.V.	México	Otras
TELEFONOS DE MEXICO S.A.B. DE C.V.	México	Prestación de servicios a terceros independientes
TELEFONOS DEL NOROESTE S.A. DE C.V.	México	Prestación de servicios a terceros independientes
TENEDORA TELPRI S.A. DE C.V.	México	Finanzas internas del grupo Titular de acciones
TRIARA.COM S.A. DE C.V.	México	Prestación de servicios a terceros independientes
UNINET S.A. DE C.V.	México	Prestación de servicios a terceros independientes
WIDCOMBE S.A. DE C.V.	México	Titular de acciones

ESTRUCTURA LEGAL| RAZÓN SOCIAL	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	ACTIVIDAD PRINCIPAL
A1 TOWERS HOLDING GMBH	Austria	Otras
AKENES S.A.	Suiza	Prestación de servicios a terceros independientes
JETSTREAM HUNGARY KFT	Hungría	Prestación de servicios a terceros independientes
JETSTREAM SLOVAKIA S.R.O.	República Eslovaca	Prestación de servicios a terceros independientes
JETSTREAM RO SRL	Rumania	Prestación de servicios a terceros independientes
JETSTREAM TR TELEKOM&UUML;NIKASYON HIZMETLERI VE TICARET LIMITED SIRKETI	Turquía	Prestación de servicios a terceros independientes
JETSTREAM SWITZERLAND GMBH	Suiza	Prestación de servicios a terceros independientes
JETSTREAM POLAND SPOLKA Z ORGANICZONA ODOPOWIEDZIALNOSCIA	Polonia	Prestación de servicios a terceros independientes
JETSTREAM ITALY S.R.L.	Italia	Prestación de servicios a terceros independientes
TA CZ SITE S.R.O.	República Checa	Prestación de servicios a terceros independientes
JETSTREAM BH DOO DRUSTVO ZA TELEKOMUNIKACIJE BOS HERZEGOV	Bosnia y Herzegovina	Prestación de servicios a terceros independientes
JETSTREAM ENGLAND LTD	Reino Unido de la Gran Bretaña e Irlanda del Norte	Prestación de servicios a terceros independientes
METRORED HOLDINGS S.A.	Argentina	Titular o gestor de la propiedad intelectual
U.T.E. ERTACH S.A. Y TELECOM ARGENTINA S.A.	Argentina	Prestación de servicios a terceros independientes
CANAL + AUSTRIA GMBH VIENNA	Austria	Sin actividad
A1NOW TV GMBH	Austria	Sin actividad
MOBILKOM BULGARIEN BETEILIGUNGSVERWALTUNG GMBH	Austria	Titular de acciones
MOBILKOM MAZEDONIEN BETEILIGUNGSVERWALTUNGS GMBH	Austria	Titular de acciones
A1 TOWERS AUSTRIA GMBH	Austria	Otras
A1 TOWERS CROATIA HOLDING GMBH	Austria	Titular de acciones
A1 TOWERS SLOVENIA HOLDING GMBH	Austria	Titular de acciones
A1 TOWERS BULGARIA HOLDING GMBH	Austria	Titular de acciones
A1 TOWERS MACEDONIA HOLDING GMBH	Austria	Titular de acciones
UNITARY ENTERPRISE SOLAR INVEST	Bielorrusia	Prestación de servicios a terceros independientes
ASDRUBAL FINANCE LTD	Islas Vírgenes	Sin actividad
INGENIAL LIMITED	Islas Vírgenes	Sin actividad
TELGLOBE FINANCIAL HOLDINGS CORP.	Islas Vírgenes	Sin actividad
AMERICEL S.A.	Brasil	Prestación de servicios a terceros independientes
BRASIL CENTER COMUNICACOES LTDA	Brasil	Prestación de servicios a terceros independientes
CLARO NXT TELECOMUNICACOES LTDA	Brasil	Prestación de servicios a terceros independientes
CLARO PAY S.A.	Brasil	Prestación de servicios a terceros independientes
CLARO TELECOM PARTICIPACOES S.A.	Brasil	Titular de acciones
EG PARTICIPACOES S.A.	Brasil	Titular de acciones
REYC COMERCIO E PARTICIPACOES LTDA	Brasil	Compras o suministros
SUNBIRD PARTICIPACOES LTDA	Brasil	Prestación de servicios a terceros independientes
SUNBIRD TELECOMUNICACOES LTDA	Brasil	Prestación de servicios a terceros independientes
TELMEX DO BRASIL LTDA	Brasil	Prestación de servicios a terceros independientes

ESTRUCTURA LEGAL| RAZÓN SOCIAL	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	ACTIVIDAD PRINCIPAL
TELMEX SOLUTIONS TELECOMUNICACOES LTDA	Brasil	Prestación de servicios a terceros independientes
CLARO PAY HOLDING S.A.	Brasil	Prestación de servicios a terceros independientes
APRIMIS EOOD	Bulgaria	Prestación de servicios a terceros independientes
CABLETEL PRIMA AD	Bulgaria	Prestación de servicios a terceros independientes
CES TECHNOLOGY SOLUTIONS LTD	Canadá	Sin actividad
CLARO HOLDING S.A.	Chile	Titular de acciones
INFRACEL S.A. E.S.P.	Colombia	Prestación de servicios a terceros independientes
AMOV INTERNATIONAL TELESERVICES S.A.S.	República Dominicana	Prestación de servicios a terceros independientes
TELECOM PUBLICAR DIRECTORIOS S.A. DE C.V.	El Salvador	Prestación de servicios a terceros independientes
COMPAÑIA DE RELACIONES LABORALES S.A.	Honduras	Prestación de servicios a terceros independientes
ESCUCHA (HONDURAS) S.A. DE C.V.	Honduras	Prestación de servicios a terceros independientes
TELECOSMOS DE HONDURAS S.A. DE C.V.	Honduras	Prestación de servicios a terceros independientes
A1 TOWER DOOEL	Macedonia	Prestación de servicios a terceros independientes
TELEMEDIA DOOEL	Macedonia	Prestación de servicios a terceros independientes
AMX WELLINGTON GARDENS S.A. DE C.V.	México	Finanzas internas del grupo Titular de acciones
PROCESADORA DE PAGOS MOVILES S.A. DE C.V.	México	Titular o gestor de la propiedad intelectual
REDES DE INFORMACION Y EDUCACION DEL SIGLO XXI S.A. DE C.V.	México	Ventas comercialización o distribución
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES ULTIMA MILLA S.A. DE C.V.	México	Prestación de servicios a terceros independientes
GUATEMALA CELULAR HOLDINGS B.V.	Países Bajos	Titular de acciones
OLYMPIC PLAZA HOLDINGS N.V.	Países Bajos	Finanzas internas del grupo
CABLENET S.A.	Nicaragua	Prestación de servicios a terceros independientes
SOCIEDAD INFORMATICA Y TECNOLOGIA DE NICARAGUA S.A.	Nicaragua	Sin actividad
INGENIERIA DE TELEFONOS Y COMUNICACIONES S.A.	Nicaragua	Sin actividad
MULTICARRIER S.A.	Nicaragua	Sin actividad
MENSAJERO ELECTRONICO S.A.	Nicaragua	Sin actividad
ESTESA HOLDING CORP	Panamá	Sin actividad
TELECOMUNICACIONES DE PUERTO RICO INC	Puerto Rico	Titular o gestor de la propiedad intelectual
A1 SRBIJA D.O.O.	República de Serbia	Prestación de servicios a terceros independientes
STUDIO PROTEUS D.O.O.	Eslovenia	Prestación de servicios a terceros independientes
WIENER BORSE AG	Austria	Prestación de servicios a terceros independientes
FINTEL HOLDINGS LLC	Estados Unidos de América	Titular de acciones
INTERNET HOLDING LLC	Estados Unidos de América	Titular de acciones
MCCAW INTERNATIONAL (BRAZIL) LLC	Estados Unidos de América	Titular o gestor de la propiedad intelectual
RIVOLI REINSURANCE COMPANY	Estados Unidos de América	Seguros
TECHNOLOGY AND INTERNET HOLDING CO	Estados Unidos de América	Titular de acciones
TELMEX HOLDINGS INC	Estados Unidos de América	Titular de acciones
TELMEX VENTURE USA INC	Estados Unidos de América	Titular de acciones

ESTRUCTURA LEGAL | RAZÓN SOCIAL	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	ACTIVIDAD PRINCIPAL
FLYMAY S.A.	Uruguay (República Oriental del)	Prestación de servicios a terceros independientes
VTR COMUNICACIONES SPA	Chile	Otras
VTR.COM SPA	Chile	Otras
VTR GLOBAL CARRIER SPA	Chile	Prestación de servicios a terceros independientes
VTR INGENIERIA SPA	Chile	Otras
VTR MOVIL SPA	Chile	Prestación de servicios a terceros independientes
MAS VENTA SPA	Chile	Ventas comercialización o distribución
JONAVA	Brasil	Titular de acciones
USTORE	Brasil	Titular de acciones
CLARO NXT TELECOMUNICACOES DE LONGA DISTANCIA LTDA	Brasil	Prestación de servicios a terceros independientes
A1 TOWERS SERBIA HOLDING GMBH	Austria	Titular de acciones
PAYBOX BANK AG	Austria	Prestación de servicios a terceros independientes. Servicios financieros regulados
ESTACIONES TERRENAS DE SATELITE S.A.	Nicaragua	Prestación de servicios a terceros independientes
OPERADORA DE PAGOS MOVILES PARAGUAY S.A.	Paraguay	Otras
AMX PARAGUAY S.A.	Paraguay	Prestación de servicios a terceros independientes
AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Perú	Prestación de servicios a terceros independientes
Amx Paraguay, S.A.	Paraguay	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Operadora de Pagos Móviles Paraguay, S.A.	Paraguay	Otra. Plataforma de pagos móviles
Sitios Telecomunicaciones Paraguay, SA	Paraguay	Inactiva
América Móvil Perú, S.A.C.	Perú	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Amx Torres Perú, S.A.C.	Perú	Inactiva
Hitss Perú, S.A.C.	Perú	Otra. Prestación de servicios IT
Olo del Perú S.A.C.	Perú	Prestación de servicios a partes no relacionadas
TVS Wireless S.A.C.	Perú	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Jetstream Poland Spolka Z Ograniczona Odopowiedzialnoscia	Polonia	Arrendamiento de infraestructura
Coquinet Corporation	Puerto Rico	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Puerto Rico Telephone Company, Inc.	Puerto Rico	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Telecomunicaciones de Puerto Rico, Inc.	Puerto Rico	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Sites Puerto Rico LLC	Puerto Rico	Inactiva
Jetstream England Limited	Reino Unido	Arrendamiento de infraestructura
Ta CZ Site S.R.O.	República Checa	Arrendamiento de infraestructura
Amov International Teleservices, S.A.S.	República Dominicana	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Compañía Dominicana de Telefonos, S.A.	República Dominicana	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Operaciones de Procesamiento de Información y Telefonia, S.A.S.	República Dominicana	Servicios administrativos, de gestión o apoyo,
Jetstream Ro SRL	Rumania	Arrendamiento de infraestructura
A1 Srbija d.o.o.	Serbia	Prestación de servicios a partes no relacionadas
A1 Towers Infrastructure d.o.o.	Serbia	Prestación de servicios a partes no relacionadas

ESTRUCTURA LEGAL| RAZÓN SOCIAL	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	ACTIVIDAD PRINCIPAL
Akenes, S.A.	Suiza	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Jetstream Switzerland GmbH	Suiza	Arrendamiento de infraestructura
Jetstream Tr Telekomünikasyon Hizmetleri Ve Ticaret Limited Sirketi	Turquía	Arrendamiento de infraestructura
Am Wireless Uruguay, S.A.	Uruguay	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Flymay, S.A.	Uruguay	Inactiva
Telstar, S.A.	Uruguay	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Sitios Telecomunicaciones Uruguay S.A.	Uruguay	Inactiva

APÉNDICE S:

ÍNDICE SASB

TEMA	CÓDIGO	ACTIVIDAD PRINCIPAL	UNIDAD DE MEDIDA	RESPUESTA DE LA COMPAÑÍA 2024
Huella ambiental de la empresa	TC-TL-130a.1	(1) Total de energía consumida	GigaJoules	25'189,042
		(2) Porcentaje de electricidad de la red	%	58%
		(3) Porcentaje de energía renovable	%	42%
Privacidad de datos	TC-TL-220a.1	(1) Descripción de las políticas y prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad de los clientes	NA	Ver página 112
	TC-TL-220a.2	(2) Número de clientes cuya información se utiliza con fines secundarios.	Número	1.27%
	TC-TL-220a.3	(3) Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos legales asociados a la privacidad de los clientes.	Tipo de cambio del informe	Ver página 110
	TC-TL-220a.4	(1) Número de solicitudes de información de clientes por parte de las autoridades de justicia.	Número	Ver página 113
		(2) Número de clientes cuya información fue solicitada.	Número	Ver página 113
		(3) Porcentaje que resulta en la divulgación.	%	Ver página 113
Seguridad de Datos	TC-TL-230a.1	(1) Número de brechas de datos.	Número	Ver página 110
		(2) Porcentaje que involucra información personal identificable.	%	0
		(3) Número de clientes afectados.	Número	0
	TC-TL-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos, incluido el uso de normas de ciberseguridad de terceros	NA	Ver páginas 109-113, 137

TEMA	CÓDIGO	ACTIVIDAD PRINCIPAL	UNIDAD DE MEDIDA	RESPUESTA DE LA COMPAÑÍA 2024
Gestión del fin de vida de los productos	TC-TL-440a.1*	(1) Materiales recuperados de la operación y a través de programas de acopio	Toneladas Métricas	Ver página 45, 46
		(2) Porcentaje de materiales que fueron recuperados y reusados	%	6%
		(3) Porcentaje de materiales que fueron recuperados y reciclados	%	66%
		(4) Porcentaje de materiales que fueron depositados en vertederos (%)	%	18%
Comportamiento competitivo e internet abierta	TC-TL-520a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales asociados a las regulaciones del comportamiento anticompetitivo.	Tipo de cambio del informe	0
	TC-TL-520a.2**	(1) Velocidad media real de descarga sostenida en Megabits por segundo (Mbps) de contenidos propios y asociados comercialmente.	Megabits por segundo	16
		(2) Velocidad media real de descarga sostenida en Megabits por segundo (Mbps) de contenidos no asociados.	Megabits por segundo	16
	TC-TL-520a.3	Descripción de los riesgos y oportunidades asociados a la neutralidad de la red, el peering de pago, el zero rating y las prácticas relacionadas.	NA	Ver página 134
Gestión de los riesgos sistémicos derivados de las interrupciones tecnológicas	TC-TL-550a.1	(1) Duración media de la interrupción del sistema (red fija y móvil)	Disrupciones por usuario	21.04
		(1) Frecuencia media de interrupción del sistema (red fija y móvil)		3.7%
		(2) Duración media de la interrupción del cliente (red fija y móvil)	Horas por usuario	.35 hr
	TC-TL-550a.2	Gestión de sistemas para proporcionar un servicio sin impedimentos durante las interrupciones del servicio.	NA	Ver página 59, de 134 a 139
Métricas de Actividad	TC-TL-000.A	Número total de accesos móviles (millones).	Número	323
	TC-TL-000.B	Número total de accesos fijos (millones).	Número	78
	TC-TL-000.C	Número de conexiones de banda ancha fija (millones)	Número	35
	TC-TL-000.D	Tráfico de red en petabytes.	Petabytes	15,399.19

*Información referente a la suma de residuos de la operación y materiales acopiados.

**Información a diciembre 2024 de la red móvil de México. No hacemos distinción entre contenido propio, asociado y no asociado.

APÉNDICE T: ÍNDICE GRI

Declaración de uso	América Móvil ha preparado la información presentada en el Índice GRI para el periodo Enero 1, 2024 a Diciembre 31, 2024 utilizando como referencia los Estándares GRI.
GRI 1 utilizado	GRI 1: FUNDAMENTOS 2021

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	REFERENCIA
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2021			
2-1	Detalles organizacionales	3	Para más información sobre la ubicación de las oficinas principales de la compañía ver página 2 de nuestro Informe Anual 2024 Para mayor información sobre los países en los que opera la compañía visitar las páginas 2, 3 y 7 de nuestro Informe Anual 2024 Para más información sobre Propiedad y figura jurídica, ver la páginas 2 y 50 de nuestro nuestro Informe Anual 2024
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	3	Para más información sobre las Entidades incluidas en el informe, ver las páginas 3 y 7 de nuestro Informe Anual 2024
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	3, 132	-
2-4	Actualización de la información	3	-
2-5	Verificación externa	3, 222	-
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	114, 118	Se puede encontrar más información sobre Actividades, marcas, productos y servicios en las páginas 2, 6, 7, 8, 9 y 10 de nuestro Informe Anual 2023 *De nuestros ingresos totales en 2023, 0.03% proviene de contenido para adulto, resultando una reducción del 50% anualmente. Para más información sobre Mercados atendidos ver páginas 4 y 5 de nuestro Informe Anual 2023 Desde 2022, se implementó el Protocolo de Debida Diligencia de Terceros el cual identifica y evalúa riesgos potenciales asociados a proveedores, minoristas y otros. En 2023 se implementó el Código de Ética para Proveedores.
2-7	Empleados	114, 118	Se puede encontrar más información sobre Actividades, marcas, productos y servicios en las páginas 4 a la 7 de **nuestro Informe Anual 2024** Para más información sobre Mercados atendidos ver páginas 3 a la 7 de **nuestro Informe Anual 2024**
2-8	Trabajadores que no son empleados	80, 171	
2-9	Estructura de gobernanza y composición	16, 33, 98, 99, 100, 101, 102, 141,	Para mayor información sobre la estructura de Gobierno corporativo ver páginas 61 a 69 de nuestro Informe Anual 2024 Para mayor información sobre la Composición del máximo órgano de gobierno y sus Comités, ver las páginas 62, 63, 64 y 65 de nuestro Informe Anual 2024
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	16, 98, 99	Se puede encontrar información sobre la Designación y selección del máximo órgano de gobierno en las página 75 de nuestro Informe Anual 2024
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	99, 100	Más información sobre el Presidente del máximo órgano de gobierno se puede encontrar en las páginas 62 a 66 en nuestro Informe Anual 2024
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	5, 11, 14, 16, 18, 19, 20, 98, 140, 141	-
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	18, 19, 20, 98, 99, 100, 101	-

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	REFERENCIA
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2021			
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	5, 14, 18, 98, 100, 101, 140	
2-15	Conflictos de interés	105, 106	
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	106	
2-20	Proceso para determinar la remuneración	88 , 102	Consulte nuestro Reporte Anual de Gobierno Corporativo 2025, así como nuestro Formulario 20-F disponible en el sitio web corporativo de América Móvil
2-21	Ratio de compensación total anual	88, 102	Consulte nuestro Reporte Anual de Gobierno Corporativo 2025, así como nuestro Formulario 20-F disponible en el sitio web corporativo de América Móvil
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4	-
2-23	Compromisos y políticas	4, 5, 7, 18, 21, 31, 53, 76, 174	-
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	15, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 101, 103,	-
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	16, 102, 104,106, 107	-
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	11, 16, 18, 20, 105, 106, 107, 111,	-
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	105, 108	-
2-28	Afiliación a asociaciones	10	-
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	9, 10	-
2-30	Convenios de negociación colectiva	90	-
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021			
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	3, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17	-
3-2	Lista de temas materiales	13	-
3-3	Gestión de temas materiales	15, 18, 21, 16, 33, 40, 53, 57, 75, 98, 103, 109, 112, 114, 119, 124	-
GRI ESTÁNDARES TEMÁTICOS			
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	70, 173	Consulta nuestro último reporte financiero
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	137, 147	-
GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO 2016			
202-1	Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	88	-
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016			
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	25, 53, 173	-
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	59, 69, 173	Consulta nuestro último reporte financiero

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	REFERENCIA
GRI 204: PRÁCTICAS DE ABASTECIMIENTO 2016			
204-1	Proporción de gasto en proveedores	114	-
GRI 2015: ANTICORRUPCIÓN 2016			
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	103, 104, 105	-
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	108	-
GRI 207: FISCALIDAD 2019			
207-1	Enfoque fiscal	130, 189, 191	-
207-4	Presentación de informes país por país	189, 190, 191	-
GRI 302: ENERGÍA 2016			
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	39, 40, 163, 164, 105	-
302-3	Intensidad energética	39	-
302-4	Reducción del consumo energético	39	Para más información revisar el Reporte del Auditor
GRI 304: BIODIVERSIDAD 2016			
304-2	Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	48, 49	-
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	48, 49	-
GRI 303: AGUA Y EFLUENTES 2018			
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	47	-
303-3	Extracción de agua	168, 169, 170, 171	-
303-4	Vertido de agua	169, 171,	-
303-5	Consumo de agua	47, 168, 16, 170	-
GRI 305: EMISIONES 2016			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	36, 160, 161, 162	-
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	36, 161, 162, 163	-
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	36, 161, 162, 163	-
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	161	-
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	36, 37, 161, 162, 163	-
GRI 306: RESIDUOS 2020			
306-1	Gestión de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	44, 45, 46	-
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	44, 45, 46	-
306-3	Residuos generados	166, 167	-
306-4	Residuos no destinados a eliminación	45, 46, 166, 167	-
306-5	Residuos destinados a eliminación	166, 167	-
GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES 2026			
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	114	-

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	REFERENCIA
GRI 401: EMPLEO 2016			
401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	83, 177	-
401-3	Permiso parental	85	-
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018			
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	91, 185	-
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	91	-
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	91	-
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	91, 92, 93	-
403-9	Lesiones por accidente laboral	91, 92, 185, 186, 187	-
GRI 404: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN 2016			
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	83, 84, 85, 178, 179, 180	-
404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	83, 84, 85,	-
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	85, 178	-
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016			
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	80, 81, 82, 99, 100,175, 176, 181	-
405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	181, 182, 183	-
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2016			
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	114	-
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	109, 110, 112	No se presentaron incidentes de seguridad, y no fuimos sujetos a sanciones o repercusiones de los organismos reguladores con respecto a violaciones de privacidad de clientes.

APÉNDICE U:

MÉTRICAS GSMA

TEMA	SUBTEMA	NOMBRE DEL INDICADOR CLAVE	CÓDIGO GSMA	DETALLE	RESPUESTA / RESULTADOS DE AMÉRICA MOVIL 2024
Ambiental	Emisiones	Objetivos basados en Ciencia	GSMA-ENV-01	Divulgue si ha establecido o se ha comprometido a establecer objetivos de emisiones de GEI que estén en línea con los objetivos del Acuerdo de París para limitar el calentamiento global a muy por debajo de 2°C por encima de los niveles preindustriales y realizar esfuerzos para limitar el calentamiento a 1.5°C y lograr emisiones netas cero antes de 2050. (sí/no)	Si - Capítulo Haciendo Posible un Mundo Mejor (Página 20)
		Emisiones de Alcance 1, 2 y 3	GSMA-ENV-02	Emisiones Absolutas de Alcance 1 y 2 (toneladas de CO^2e)	1,606,489
				Emisiones Absolutas de Alcance 1 y 2 (toneladas de CO^2e) por 1GB de data	0.000101878
				Porcentaje de cambio en las emisiones absolutas de Alcance 1 y 2 desde el último período de reporte.	-29% en comparación con el año base 2019.
				Emisiones absolutas de Alcance 3 (toneladas de CO^2e)	2,397,186
				Emisiones absolutas de Alcance 3 (toneladas de CO^2e) por 1 GB de datos	0.0002
				Porcentaje de cambio en las emisiones absolutas de Alcance 3 desde el último período de reporte	-17% comparado con el año base 2019
	Energía	Consumo de Energía	GSMA-ENV-03	Energía total consumida (MWh)	6,996,956
				Energía total consumida (MWh) por 1GB de datos	0.0004
				Porcentaje de energía no renovable de la red	La empresa reporta de acuerdo con GRI 302 ; a la fecha de este informe, AMX está trabajando en esta asignación específica.
				Porcentaje de energía renovable fuera de la red	
				Porcentaje de energía no renovable fuera de la red	

TEMA	SUBTEMA	NOMBRE DEL INDICADOR CLAVE	CÓDIGO GSMA	DETALLE	RESPUESTA / RESULTADOS DE AMÉRICA MOVIL 2024
Ambiental	Reducción de Residuos	Materiales reparados o reutilizados	GSMA-ENV-04	Porcentaje de equipos de red reparados o reutilizados, por unidades.	La empresa reporta de acuerdo con GRI 306-4 y 306-5 ; a la fecha de este informe, AMX está trabajando en esta asignación específica.
				Porcentaje de equipos de red reparados o reutilizados, según el precio de compra.	
				Porcentaje de teléfonos móviles y equipos de cliente (CPE) reparados o reutilizados, por unidades.	
				Porcentaje de teléfonos móviles y equipos de cliente (CPE) reparados o reutilizados, según el precio de compra.	
		Residuos generados	GSMA-ENV-05	Residuos totales generados (toneladas) por 1 GB de datos	
				Residuos de red (toneladas) por 1 PB de datos	
				Residuos de teléfonos móviles y otros equipos de cliente (CPE) (toneladas) por 1 PB de datos	
				Todos los demás residuos (toneladas) por 1 PB de datos	
	Reducción de Residuos	Materiales reciclados	GSMA-ENV-06	Porcentaje de residuos de la red (Desde 1.5 mil millones) recicladas (unidades)	
				Porcentaje del precio de compra de los residuos de red reciclados	
				Porcentaje de residuos de teléfonos móviles y equipos de cliente (CPE) (de 1.5c) reciclados (unidades)	
				Porcentaje del precio de compra de los residuos de teléfonos móviles y equipos de clientes (CPE) reciclados	
				Porcentaje de todos los demás residuos (de 1.5d) reciclados (unidades)	
				Porcentaje del precio de compra de todos los demás residuos reciclados	
Inclusión Digital	Cobertura de Red	Población cubierta por la red móvil	GSMA-INC-01	Porcentaje de la población cubierta por la red móvil del operador. Desglose por: 3G, 4G, 5G	Visita la página 171
	Asequibilidad	Dispositivos y suscripciones asequibles	GSMA-INC-02	Costo del teléfono con capacidad para datos más asequible, como porcentaje del PIB per cápita mensual	6%
				Costo promedio de 1GB de datos, como porcentaje del PIB per cápita mensual	0.6%
	Habilidades Digitales	Programas de Habilidades Digitales	GSMA-INC-03	Número de personas (excluyendo empleados) que han completado un programa de capacitación en habilidades digitales, divido entre subscriptores totales	45%

TEMA	SUBTEMA	NOMBRE DEL INDICADOR CLAVE	CÓDIGO GSMA	DETALLE	RESPUESTA / RESULTADOS DE AMÉRICA MOVIL 2024
Integridad Digital	Protección de Datos	Incidentes con datos de clientes	GSMA-INT-01	Número de filtración de datos, por cada millón de suscriptores	Número total de brechas o incidentes de seguridad digital clasificados como graves: 0 / GRI 418-1-
				Porcentaje de filtraciones de datos que involucran información personal identificable (PII)	0%
				Número de clientes afectados, por cada millón de suscriptores	0
				Número de acciones regulatorias por violaciones de protección de datos (por ejemplo, quejas relacionadas con marketing, filtraciones de datos, etc.), por cada millón de suscriptores	0
	Derechos Digitales	Política de Derechos Digitales	GSMA-INT-02	¿Existe una política que cubra específicamente la protección y transparencia de los derechos digitales, la privacidad, la libertad de expresión, los mandatos gubernamentales para cerrar o restringir el acceso, y/o las solicitudes gubernamentales de datos? (sí/no)	Si
	Seguridad en línea	Medidas de seguridad en línea	GSMA-INT-03	¿Tiene controles o programas establecidos para mejorar la seguridad en línea para niños y otros grupos vulnerables? (sí/no)	Si
Cadena de Suministro	Cadena de suministro sustentable	Política de cadena de suministro sostenible	GSMA-SUP-01	¿Tienes una política de adquisiciones sostenibles implementada? (sí/no)	Si
				¿En caso afirmativo, cuántos de los siguientes elementos cubre?	
				Gobernanza organizacional: procesos de toma de decisiones y estructuras	Si
				Derechos Humanos	Si
				Prácticas laborales	Si
				Ambiente	Si
				Prácticas operativas justas	No
				Asuntos del consumidor	No
				Involucramiento y desarrollo comunitario	-
		Evaluación de proveedores	GSMA-SUP-02	Porcentaje de proveedores evaluados según la Política de Adquisiciones Sostenibles utilizando un procedimiento de evaluación definido y documentado por la empresa, en los últimos dos años	A partir de la implementación del Protocolo de Debida Diligencia, se han iniciado 2,355 procesos de evaluación, de los cuales 1,221 han sido concluidos al 31 de diciembre del 2024 (Para mayor información consulte la sección Programa de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro en el Capítulo de Haciendo Posible un mejor entorno empresarial)
				Porcentaje de proveedores evaluados según la política a través de visitas al sitio, en los últimos 2 años	7.6%

APÉNDICE V:

CERTIFICACIONES

ANEXO POR PAÍS/OPERACIÓN

PAÍS	OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN (i)
México	Telcel	Certificado de Industria Limpia (PROPAEM, Gobierno del Estado de México)
		Empresa Socialmente Responsable (ESR)
		ISO 22301
		ISO 31000 (Dictamen de cumplimiento)
		ISO 45001
		ISO 9001
		ISO 20000-1
		ISO 27001
		LFPDPPP: Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares
		Mejor Lugar para Trabajar
México	Telmex	ANSI-942-B:2017 (2)
		Avaya Diamante
		AWS: Socio Consultor Avanzado
		AWS: Socio del Sector Público
		Calidad Ambiental Nivel de Desempeño 2 (52)
		Cisco: Acuerdo Empresarial DNA. Socio Autorizado - Conmutación y Enrutamiento Inalámbrico
		Cisco: Acuerdo Empresarial para Colaboración, Socio Autorizado UC TP PC
		Cisco: Acuerdo Empresarial para Colaboración. Socio Autorizado VTO
		Cisco: Acuerdo Empresarial para el Plan de Flexibilidad de Colaboración. Socio Autorizado

PAÍS	OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN (i)
México	Telmex	Cisco: Acuerdo Empresarial para el Plan de Flexibilidad de Colaboración en Llamadas en las Instalaciones, Socio Autorizado
		Cisco: Acuerdo Empresarial para el Plan de Flexibilidad de Colaboración en Reuniones en Instalaciones. Socio Autorizado
		Cisco: Acuerdo Empresarial para la Seguridad
		Cisco: Arquitectura de Colaboración Avanzada
		Cisco: Arquitectura de Redes Empresariales Avanzadas
		Cisco: Centro de Contacto Unificado Empresarial
		Cisco: Centro de Datos Avanzado
		Cisco: Certificación Multinacional
		Cisco: Colaboración SaaS Autorizado
		Cisco: Especialización en Gestión Segura de Redes
		Cisco: Especialización en Redes Seguras
		Cisco: Especialización en Soluciones de Computación en la Nube Híbrida
		Cisco: Especialización en Soluciones de Redes en Nube Híbrida
		Cisco: Experiencia del Cliente Especializada
		Cisco: Integrador de Oro
		Cisco: Poder de la Simplicidad para Automatización Segura SD-WAN
		Cisco: Poder de la Simplicidad para Infraestructura como Servicio
		Cisco: Poder de la Simplicidad para UC y Servicios Basados en HCS
		Cisco: Proveedor Oro

PAÍS	OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN (i)
México	Telmex	Cisco: Seguridad Avanzada
		Cisco: Servicio Validado Potenciado para Catalizador SD-WAN
		Cisco: Servicio Validado Potenciado para Llamadas en la Nube
		Cisco: Servicio Validado Potenciado para Meraki SD-WAN
		Cisco: Servicio Validado Potenciado para Seguridad Meraki
		Cisco: Socio Registrado
		Cisco: Umbrella para Proveedores de Servicios de Seguridad Gestionados Especializados
		Cisco: Webex Contact Center Especializado
		Dell Socio Platino / Dell Platinum Partner
		Empresa Socialmente Responsable (ESR)(2)
		IBM Socio Oro
		ICREA LEVEL III S-WCQA (3)
		ICREA LEVEL V HSHA-WCQA (4)
		ICREA LEVEL VI
		ISO 9001 (4)
		ISO 14001
		ISO 18788
		ISO 20000-1 (7)
		ISO 22301 (3)
		ISO/IEC 27001 (4)
		ISO/IEC 27002 (Dictamen)
		ISO/IEC 27005 (Dictamen)
		ISO/IEC 27014 (Dictamen)
		ISO/IEC 27017
		ISO/IEC 27017 (Dictamen)
		ISO/IEC 27018
		ISO/IEC 27701
		ISO 31000 (Dictamen)
		ISO 37001 (2)
		ISO/IEC 38500 (Dictamen)

PAÍS	OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN (i)
México	Telmex	ISO 45001
		LFPDPPP: Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares
		NMX-R-025-SCFI-2015 (2)
		Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación
		Oracle: Experiencia en Servicios de Aplicaciones Microsoft hacia Oracle Cloud
		Oracle: Experiencia en Servicios de Aplicaciones Nativas en la Nube en Oracle Cloud
		Oracle: Experiencia en Servicios de Desarrollo de Aplicaciones en la Plataforma Oracle Cloud
		Oracle: Experiencia en Servicios de Gestión de Datos OCI en México
		Oracle: Experiencia en Servicios de Migración de Bases de Datos a Oracle Cloud
		Oracle: Experiencia en Servicios de Migración OCI en México
		Oracle: Experiencia en Servicios DevOps en Oracle Cloud
		Oracle: Experiencia en Ventas de Almacenamiento NAS en México
		Oracle: Experiencia en Ventas de E-Business Suite
		Oracle: Experiencia en Ventas de Enterprise Resource Planning (ERP)
		Oracle: Experiencia en Ventas de Exadata Database Machine
		Oracle: Experiencia en Ventas de la Plataforma Oracle Cloud
		Oracle: Experiencia en Ventas de Oracle Hyperion
		Oracle: Experiencia en Ventas de Oracle Solaris
		Oracle: Experiencia en Ventas de PeopleSoft
		Oracle: Experiencia en Ventas de Servidores SPARC
		Oracle: Experiencia en Ventas de Siebel
		Oracle: Experiencia en Ventas de Sistemas x86
		Oracle: Experiencia en Ventas de StorageTek Tape Storage
		Oracle: Experiencia en Ventas en Cadena de Suministro y Manufactura
		Oracle: Miembro de la Red de Socios
		PCI DSS

PAÍS	OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN (i)
México	Telmex	Proteccion Contra Incendios en Data Center (2)
		SOC 1 Tipo II | ISAE 3402
		SOC 1 Tipo II | ISAE 3416 | SSAE 18
		Socio de Soluciones de Microsoft para Datos e Inteligencia Artificial
		Socio de Soluciones de Microsoft para Infraestructura
		Socio de Soluciones de Microsoft para Innovación Digital y de Aplicaciones
		Socio de Soluciones de Microsoft para Trabajo Moderno
		Socio Revendedor de Genesys Cloud Nivel Bronce
		TELDAT: Certificado de Arquitectura de Redes y Soluciones Empresariales
		TELDAT: Certificado Seguridad Informatica y de TI
		TELDAT: Socio Oro(3)
		Ventaja de Socio de Google Cloud
México	AMCO	ISO 45001
		Mejor Lugar para Trabajar
México	Global Hitss	CMMI DEV Level 3
		CMMI DEV Level 5
		CMMI SVC Level 5
		ISO 9001 (4)
		ISO/IEC 27001
		ISO 45001 (2)
		Las 500 empresas más importantes de México (Expansión)
		LFPDPPP: Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares
México	Telvista	ISO 9001
		ISO/IEC 27001
		Modelo Global de Calidad para la Interacción con Clientes
		PCI DSS 3.2.1
		SOC 2 Tipo II / SOC 2 Type II
		SOC 2 Tipo II / SOC 2 Type II

PAÍS	OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN (i)
México	LATAM Telecom (Claro Enterprise Solutions)	Comparably: "Mejor Perspectiva Empresarial 2024"
		Comparably: Mejor Equipo de Liderazgo
		Comparably: Mejores CEOs en Diversidad y Mejores Equipos de Liderazgo"
		ISO/IEC 27001
		ISO/IEC 27701
		Los Mejores y Más Brillantes a Nivel Nacional
		Mejores y Más Brillantes del Sur de Florida
		TITAN Business Awards Platinum - Information Technology - Cyber Security
Guatemala	Claro Guatemala	ISO/IEC 20000-1
		ISO/IEC 27001
		ISO 45000:2018
		Mejor Lugar para Trabajar
Costa Rica	Claro Costa Rica	ISO 45001
		Marca País, Esencial Costa Rica
El Salvador	Claro El Salvador	ISO 45001
		Mejor Lugar para Trabajar
Honduras	Claro Honduras	EMAT
		FUNDAHRSE
		ISO 45001
Nicaragua	Claro Nicaragua	ISO 45001
		Mejor Lugar para Trabajar
Brasil	Claro Brasil y BCC	ISO 9001 (Certificado de Conformidad)
		ISO 14001 (2)
		ISO/IEC 27001 (3)
		Mejor Lugar para Trabajar

PAÍS	OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN (i)
Colombia	**Claro Colombia**	ICREA Level IV HS-WCQA
		ICREA Level V HSHA-WCQA
		Informe de Evaluación de los Estándares Mínimos del SG-SST (Resolución 0312 DE 2019)
		ISAE 3402
		ISO 9001
		ISO 14001
		ISO 20000-1
		ISO/IEC 27001
		ISO 45001
		Operador Económico Autorizado
		PCI DSS v4.0
		Registro Único para Contratistas (RUC)
		SAP Certified (2)
		Sello Empresa Incluyente
		Sello Oro Equipares
		Sello Verde Eco II
Ecuador	**Claro Ecuador**	ISO 9001
		ISO 14001
		ISO/IEC 27001
		ISO 45001
		PCI DSS - SAQ D-SP, v4.0 (2)
		Tier III of Constructed Facility
		Tier III of Design Documents (2)

PAÍS	OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN (i)
Argentina	**Claro Argentina**	ISO / IEC 20000-1
		ISO/IEC 27001
		ISO 45001 (2)
		Mejor Lugar para Trabajar
		PCI DSS 3.2.1
Paraguay	**Claro Paraguay**	ISO 45001
Uruguay	**Claro Uruguay**	ISO 9001
		ISO 45001
Chile	**Claro SpA**	ANSI/TIA-942-B
		ISO 9001
		ISO/IEC 20000-1
		ISO/IEC 27001
		NCh-ISO 50001
		LEED v4. BD+C: Centros de Datos
		PCI DSS v.4.0
		SOC 1 ISAE 3402 Tipo 2
		TIER III B3 y B4: Instalación, Diseño y Operaciones
		TIER IV B5: Instalación y Diseño
Perú	**Claro Perú**	Certificación de la Asociación de Buenos Empleadores de AMCHAM Perú
		Distintivo Empresa con Gestión Sostenible
		FIRST: Foro de Equipos de Seguridad y Respuesta a Incidentes
		ISO 9001
		ISO 27001
		ISO 37001
		ISO 45001
		Merco Empresas
		Merco Responsabilidad ESG
		Merco Talento
		Observatorio MTC
		Ranking Par
Puerto Rico	**Claro Puerto Rico**	ISO 45001
		PCI DSS v4.0

PAÍS	OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN (i)
República Dominicana	**Claro República Dominicana, AMOV Y OPITEL**	Cumplimiento del Reglamento 522-06 de Seguridad y Salud en el Trabajo
		Mejor Lugar para Trabajar
		Operador Económico Autorizado de la República Dominicana
		PCI DSS v4.0.1 (2)
		Sello Oro en Buenas Prácticas Laborales Inclusivas
		Tier II Instalación certificada
Austria	**A1 Austria**	Eco Datacenter (5)
		EMAS
		IDW PS 980 (ii)
		ISO 9001 (2)
		ISO 14001
		ISO 18295-1
		ISO 20000-1
		ISO/IEC 27001
		ISO/IEC 27011
		ISO 45001
		ISO 50001
		EN 50600 para diseño
Bielorrusia	**A1 Bielorrusia**	IDW PS 980 (ii)
		ISO 9001
		ISO 14001
		ISO/IEC 27001
		SBT ISO/IEC 27001 (2)
		ISO 37001
		STB ISO 45001 (Certificado de Conformidad)
		PCI DSS
		Tier III Instalaciones del Centro de Datos

PAÍS	OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN (i)
Bulgaria	**A1 Bulgaria**	Cisco Socio Oro
		IDW PS 980 (ii)
		ISO 9001
		ISO 14001
		ISO/IEC 20000-1
		ISO/IEC 27001
		ISO/IEC 27017
		ISO/IEC 27018
		ISO/IEC 27701
		ISO 30301
		ISO 37001
		ISO 39001
		ISO 45001
Croacia	**A1 Croacia**	IDW PS 980 (ii)
		ISO 9001
		ISO 14001
		ISO 22301
		ISO/IEC 27001
		ISO/IEC 27017
		ISO 45001
		PCI DSS 4.0.1
		Tier III Instalación certificada
Macedonia del Norte	**A1 Macedonia del Norte**	IDW PS 980 (ii)
		ISO 9001
		ISO 14001
		ISO/IEC 20000-1
		ISO 22301
		ISO/IEC 27001
		ISO/IEC 27018
		ISO 45001

PAÍS	OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN (i)
Serbia	**A1 Serbia**	Empresa Amigable con la Familia
		IDW PS 980 (ii)
		ISO 14001
		ISO/IEC 27001
		ISO 45001
		Socio Empleador
Eslovenia	**A1 Eslovenia**	Campeón ASG
		EMAS
		Empresa Amigable con la Familia
		Green Star
		IDW PS 980 (ii)
		ISO 14001
		ISO 22301
		ISO/IEC 27001
		ISO 45001
		Mayor Inversor en Educación
		Mejor Lugar para Trabajar
		Socio Empleador

(i) El número con formato de superíndice representa el número de certificaciones con las que cuenta la operación en relación con este tema. Si está interesado en más detalles, como cobertura específica, número de certificado o validez de certificados, comuníquese con contacto-rse@americamovil.com.

(ii) Estándar de auditoría alemán para sistemas de gestión de cumplimiento, basado en diversos requisitos legales, incluyendo la FCPA, la Ley Antisoborno del Reino Unido y estándares internacionales como la ISO 37301, ISO 37001, ISO 37002, así como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales. Esto significa que la auditoría aplica específicamente a todo el sistema de gestión de cumplimiento, y no a un estándar en específico dentro del sistema de gestión.

ANEXO POR TEMA: CALIDAD

PAÍS	OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN (i)
México	**Telcel**	ISO 9001
México	**Telcel**	ISO 9001 (4)
México	**GLOBAL HITSS**	ISO 9001 (4)
México	**TELVISTA**	ISO 9001
		Modelo Global de Calidad para la Interacción con Clientes
Brasil	**Claro Brasil y BCC**	ISO 9001 (Certificado de Conformidad)
Colombia	**Claro Colombia**	ISO 9001
Ecuador	**Claro Ecuador**	ISO 9001
Uruguay	**Claro Uruguat**	ISO 9001
Chile	**Claro SpA**	ISO 9001
Perú	**Claro Perú**	ISO 9001
Austria	**A1 Austria**	ISO 9001 (2)
		ISO 18295-1
Bielorrusia	**A1 Bielorrusia**	ISO 9001
Bulgaria	**A1 Bulgaria**	ISO 9001
Croacia	**A1 Croacia**	ISO 9001
Macedonia del Norte	**A1 Macedonia del Norte**	ISO 9001

- 52% de los países cuentan con certificaciones de gestión de calidad, como ISO 9001 o ISO 18295, entre otras.

- 48% de las operaciones cuentan con certificaciones de gestión de calidad, como ISO 9001 o ISO 18295, entre otras.

- 85% de las operaciones (ponderado por ingresos totales) cuentan con certificaciones de gestión de calidad, como ISO 9001 o ISO 18295, entre otras.

(i) El número con formato de superíndice representa el número de certificaciones con las que cuenta la operación en relación con este tema. Si está interesado en más detalles, como cobertura específica, número de certificado o validez de certificados, comuníquese con contacto-rse@americamovil.com.

ANEXO POR TEMA: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

PAÍS	OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN (i)
México	**Telcel**	ISO 45001
México	**Telmex**	ISO 45001
México	**AMCO**	ISO 45001
México	**GLOBAL HITSS**	ISO 45001 (2)
Guatemala	**Claro Guatemala**	ISO 45001
Costa Rica	**Claro Costa Rica**	ISO 45001
El Salvador	**Claro El Salvador**	ISO 45001
Honduras	**Claro Honduras**	ISO 45001
Nicaragua	**Claro Nicaragua**	ISO 45001
Colombia	**Claro Colombia**	Informe de Evaluación de los Estándares Mínimos del SG-SST (Resolución 0312 DE 2019)
		ISO 45001
		Registro Único para Contratistas (RUC)
Ecuador	**Claro Ecuador**	ISO 45001
Argentina	**Claro Argentina**	ISO 45001 (2)
Paraguay	**Claro Paraguay**	ISO 45001
Uruguay	**Claro Uruguay**	ISO 45001
Perú	**Claro Perú**	ISO 45001
Puerto Rico	**Claro Puerto Rico**	ISO 45001
República Dominicana	**Claro República Dominicana, AMOV Y OPITEL**	Cumplimiento del Reglamento 522-06 de Seguridad y Salud en el Trabajo
Austria	**A1 Austria**	ISO 45001
Bielorrusia	**A1 Bielorrusia**	STB ISO 45001 (Certificado de Conformidad)
Bulgaria	**A1 Bulgaria**	ISO 45001
Croacia	**A1 Croacia**	ISO 45001
Macedonia del Norte	**A1 Macedonia del Norte**	ISO 45001
Serbia	**A1 Serbia**	ISO 45001
Eslovenia	**A1 Eslovenia**	ISO 45001

• 91% de los países cuentan con certificaciones de gestión de seguridad y salud, como ISO 45001, entre otras.

(i) El número con formato de superíndice representa el número de certificaciones con las que cuenta el país/operación en relación con este tema. Si está interesado en más detalles, como cobertura específica, número de certificado o validez de certificados, comuníquese con contacto-rse@americamovil.com.

ANEXO POR TEMA: SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE DATOS

PAÍS	OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN (i)
México	**Telcel**	ISO/IEC 27001
		LFPDPPP: Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares
México	**Telmex**	Cisco: Acuerdo Empresarial para la Seguridad
		Cisco: Especialización en Gestión Segura de Redes
		Cisco: Especialización en Redes Seguras
		Cisco: Seguridad Avanzada
		ISO/IEC 27001 (4)
		ISO/IEC 27002 (Dictamen)
		ISO/IEC 27005 (Dictamen)
		ISO/IEC 27014 (Dictamen)
		ISO/IEC 27017
		ISO/IEC 27017 (Dictamen)
		ISO/IEC 27018
		ISO/IEC 27701
		LFPDPPP: Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares
México	**Global Hitss**	ISO/IEC 27001
		LFPDPPP: Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares
México	**Telvista**	ISO/IEC 27001
		PCI DSS 3.2.1
		SOC 2 TYPE II
México	**LATAM Telecom (Claro Enterprise Solutions)**	ISO/IEC 27001
		ISO/IEC 27701
Guatemala	**Claro Guatemala**	ISO/IEC 27001
Brasil	**Claro Brasil y BCC**	ISO/IEC 27001 (3)
Colombia	**Claro Colombia**	ISO/IEC 27001
		PCI DSS v4.0
Ecuador	**Claro Ecuador**	ISO 27001
		PCI DSS - SAQ D-SP, v4.0 (2)
Argentina	**Claro Argentina**	ISO/IEC 27001
		PCI DSS 3.2.1
Chile	**Claro SpA**	ISO/IEC 27001
		PCI DSS v.4.0
Perú	**Claro Perú**	FIRST: Foro de Equipos de Seguridad y Respuesta a Incidentes
		ISO/IEC 27001
Puerto Rico	**Claro Puerto Rico**	PCI DSS v4.0
República Dominicana	**Claro República Dominicana, AMOV Y OPITEL**	PCI DSS v4.0 (2)
Austria	**A1 Austria**	ISO/IEC 27001
		ISO/IEC 27011
Bielorrusia	**A1 Bielorrusia**	ISO/IEC 27001
		PCI DSS
		SBT ISO/IEC 27001 (2)
Bulgaria	**A1 Bulgaria**	ISO/IEC 27001
		ISO/IEC 27017
		ISO/IEC 27018
		ISO/IEC 27701
Croacia	**A1 Croacia**	ISO/IEC 27001
		ISO/IEC 27017
		PCI DSS 4.0.1
Macedonia del Norte	**A1 Macedonia del Norte**	ISO/IEC 27001
		ISO/IEC 27018
Serbia	**A1 Serbia**	ISO/IEC 27001
Eslovenia	**A1 Eslovenia**	ISO/IEC 27001

- 74% de los países cuentan con certificaciones de gestión de seguridad de la información y privacidad de datos, como ISO 27001, entre otras.

- 96% de las operaciones (ponderado por ingresos totales) cuentan con certificaciones de gestión de seguridad de la información y privacidad de datos, como ISO 27001, entre otras.

(i) El número con formato de superíndice representa el número de certificaciones con las que cuenta el país/operación en relación con este tema. Si está interesado en más detalles, como cobertura específica, número de certificado o validez de certificados, comuníquese con contacto-rse@americamovil.com.

ANEXO POR TEMA: MEDIOAMBIENTE Y ENERGÍA

PAÍS	OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN (i)
México	**Telcel**	Certificado de Industria Limpia (PROPAEM, Gobierno del Estado de México)
México	**Telmex**	Calidad Ambiental Nivel de Desempeño 2 (52)
		ISO 14001
Brasil	**Claro Brasil y BCC**	ISO 14001 (2)
Colombia	**Claro Colombia**	ISO 14001
		Sello Verde Eco II
Ecuador	**Claro Ecuador**	ISO 14001
Chile	**Claro SpA**	LEED v4. BD+C: Centros de Datos
		NCh-ISO 50001
Austria	**A1 Austria**	EMAS
		ISO 14001
		ISO 50001
Bielorrusia	**A1 Bielorrusia**	ISO 14001
Bulgaria	**A1 Bulgaria**	ISO 14001
Croacia	**A1 Croacia**	ISO 14001
Macedonia del Norte	**A1 Macedonia del Norte**	ISO 14001
Serbia	**A1 Serbia**	ISO 14001
Eslovenia	**A1 Eslovenia**	EMAS
		Green Star
		ISO 14001

- 48% de los países cuentan con certificaciones de gestión ambiental y/o energética.

- 39% de las operaciones cuentan con certificaciones de gestión ambiental y/o energética.

- 80% de las operaciones (ponderado por ingresos totales) cuentan con certificaciones de gestión ambiental y/o energética.

(i) El número con formato de superíndice representa el número de certificaciones con las que cuenta el país/operación en relación con este tema. Si está interesado en más detalles, como cobertura específica, número de certificado o validez de certificados, comuníquese con contacto-rse@americamovil.com.

ANEXO POR TEMA: ANTISOBORNO

PAÍS	OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN (i)
México	**Telmex**	ISO 37001 (2)
Perú	**Claro Perú**	ISO 37001
Bielorrusia	**A1 Bielorrusia**	ISO 37001
Bulgaria	**A1 Bulgaria**	ISO 37001

- 17% de los países cuentan con certificaciones antisoborno, como ISO 37001, entre otras.

- 13% de las operaciones cuentan con certificaciones antisoborno, como ISO 37001, entre otras.

- 17% de las operaciones (ponderado por ingresos totales) cuentan con certificaciones antisoborno, como ISO 37001, entre otras.

(i) El número con formato de superíndice representa el número de certificaciones con las que cuenta el país/operación en relación con este tema. Si está interesado en más detalles, como cobertura específica, número de certificado o validez de certificados, comuníquese con contacto-rse@americamovil.com.

APÉNDICE W:

INDICADORES DEL CRÉDITO SINDICADO LIGADO A SUSTENTABILIDAD (SLL)

	INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO (KPI)	DEFINICIONES	LÍNEA BASE (2019)[1]		2021	2022	2023	2024	2025
E	1. Reducir las Emisiones Absolutas de CO2e (Ton Co2e)	Emisiones de alcance 1 y 2 (basadas en el mercado) de acuerdo con los Protocolos de Gases de Efecto Invernadero (WRI) y el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD).	2,397,186 Ton CO^2e	Objetivo	2.0%	4.0%	7.3%	12.4%	19.0%
				Resultado Anual	14.80%	19.01%	21.0%	29%	-
				Límite	2.0%	2.0%	3.50%	5.50%	7.50%
S	2. Incrementar el número de filiales con certificación ISO 45001.	Número de filiales de América Móvil que han obtenido una certificación ISO 45001.	7	Objetivo	5	10	15	20	25
				Resultado Anual	11	18	21	23	-
				Límite	2	7	12	17	22
G	3. Incrementar el número de mujeres en el consejo de administración	Número de mujeres en el Consejo de Administración de América Móvil, verificado por un auditor externo.	1	Objetivo	1	1	2	2	3
				Resultado Anual	3	3	3	3	-
				Límite	1	1	2	2	3

En la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 14 de mayo de 2025, se ratificó la continuidad de los consejeros en funciones y se formalizó el nombramiento de una nueva consejera. Al 31 de diciembre de 2024, la composición del Consejo de Administración incluía la participación de tres mujeres, lo que representa el 21.4 % del total de sus integrantes.

(1) Ajustamos la línea base de 2019 en concordancia con el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero para hacer la información comparable considerando las siguientes situaciones:
- Cifras actualizadas con la inclusión de Claro Chile más la adquisición de VTR, lo cual permite una medición consistente y homologada en el transcurso del tiempo.
- Las emisiones relacionadas con el Etanol y los refrigerantes se excluyeron del Alcance 1 y se reclasificaron como Emisiones Fuera de Alcance, siguiendo el Protocolo de GEI. El CO2 derivado del carbono secuestrado biológicamente se reporta por separado, al igual que las emisiones de gases de efecto invernadero no cubiertos por el Protocolo de Kioto, como los CFC y NOx.
- La clasificación de ciertos refrigerantes como Fuera de Alcance se fundamentó en la información pública del documento sobre Valor del Potencial de Calentamiento Global del GHG Protocol y el IPCC, siendo una de las metodologías ampliamente utilizadas en los Inventarios de GEI.

Todos nuestros cálculos de emisiones están alineados con el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG).

APÉNDICE X:

GLOSARIO DE TÉRMINOS CLAVE

ANATEL: Asociación Nacional de Telecomunicaciones.

ASLG: Ambiental, Social, Laboral y de Gobernanza.

GTEE: Grupo de Trabajo de Emisiones y Energía.

IA: Inteligencia Artificial.

ICMA: Principios de Bonos Verdes y Sociales.

LMA: Principios de Préstamos Verdes.

SOC: Centro de Operaciones de Seguridad Global (por sus siglas en inglés)

SSO: Seguridad y Salud Ocupacional.

UNGC: Pacto Mundial de las Naciones Unidas (por sus siglas en inglés)

API: (Interfaz de Programación de Aplicaciones), conjunto de protocolos y herramientas que permiten la interacción y comunicación entre diferentes aplicaciones o plataformas, facilitando la integración y el desarrollo de soluciones digitales abiertas.

ASUME A.C. (Asociación para la Superación): programa que promueve el desarrollo humano integral a través de la superación personal en ocho aspectos: físico, económico, estético, afectivo, intelectual, social, moral y espiritual.

Brecha digital: Desigualdad en el acceso, uso o impacto de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) entre diferentes grupos de individuos o sociedades.

Conectividad: Capacidad de acceder y utilizar servicios de comunicación electrónica como internet, telefonía móvil y redes sociales.

CSA de S&P: Corporate Sustainability Assessment de S&P Global. Es una evaluación anual del desempeño de sostenibilidad de las empresas, utilizada para determinar la elegibilidad de las empresas para los índices de sostenibilidad de S&P Dow Jones.

CSRD: Corporate Sustainability Reporting Directive (Directiva sobre informes de sostenibilidad corporativa). Es una legislación de la Unión Europea que exige a las empresas informar sobre su impacto en el medio ambiente y la sociedad.

Debida Diligencia: Proceso para identificar, prevenir, mitigar y rendir cuentas sobre cómo se abordan los impactos negativos reales y potenciales en los derechos humanos y otros estándares relevantes.

Economía circular: Modelo de producción y consumo que implica compartir, alquilar, reutilizar, reparar, renovar y reciclar materiales y productos existentes durante el mayor tiempo posible.

STEM: Acrónimo de Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas.

Emisiones netas cero: Estado en el que la cantidad de gases de efecto invernadero (GEI) liberados a la atmósfera se equilibra con la cantidad removida, logrando un balance neto de cero emisiones.

Equipos de protección personal (EPP): Conjunto de equipos y dispositivos diseñados para proteger a los trabajadores de los riesgos laborales, como cascos, guantes, gafas y calzado de seguridad.

GRI: Global Reporting Initiative. Es un marco de referencia ampliamente utilizado para la elaboración de informes de sostenibilidad. El GRI proporciona una guía para las organizaciones que desean informar sobre su desempeño económico, ambiental y social.

Grupos de interés (Stakeholders): Individuos o entidades que pueden afectar o ser afectados por las acciones, objetivos y políticas de una organización.

GSMA - Global System for Mobile Communications Association: Es una asociación global que representa los intereses de los operadores de redes móviles en todo el mundo. La GSMA se centra en promover la innovación, la interoperabilidad y el crecimiento sostenible en la industria móvil.

Huella ambiental: Medida del impacto que las actividades humanas tienen sobre el medio ambiente.

Huella de carbono: Medida de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) generadas por una actividad, producto o servicio.

IFRS-S1: Norma Internacional de Información Financiera S1 sobre Requisitos Generales para la Información a Revelar relacionada con la Sostenibilidad. Esta norma establece los requisitos generales para la información a revelar relacionada con la sostenibilidad, con el objetivo de mejorar la comparabilidad y transparencia de los informes de sostenibilidad.

Internet de las Cosas (IoT): Red de objetos físicos (dispositivos, vehículos, electrodomésticos, etc.) integrados con sensores, software y otras tecnologías que les permiten conectarse e intercambiar datos con otros dispositivos y sistemas a través de Internet.

Materialidad de Impacto: Enfocada en los efectos significativos de nuestras actividades sobre la sociedad y el entorno.

Materialidad Financiera: Centrada en los riesgos y oportunidades ASLG que pueden influir en nuestra posición financiera, estrategia y desempeño económico.

MSCI: Morgan Stanley Capital International. Es un proveedor de índices de inversión que ofrece una variedad de índices de sostenibilidad para ayudar a los inversores a evaluar el desempeño de las empresas en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG).

Net Promoter Score (NPS): Métrica que mide la lealtad del cliente, preguntando a los clientes qué probabilidad hay de que recomienden una empresa o producto a otros.

Objetivos Basados en Ciencia (SBTi): Objetivos de reducción de emisiones que están alineados con las recomendaciones de la ciencia climática y que buscan limitar el calentamiento global a 1.5°C.

ODS - Objetivos de Desarrollo Sostenible: Son un conjunto de 17 objetivos globales establecidos por las Naciones Unidas en 2015 como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Estos objetivos abordan una amplia gama de desafíos sociales, económicos y ambientales, incluyendo la pobreza, el hambre, la salud, la educación, la igualdad de género, el cambio climático y la sostenibilidad ambiental.

Oficialidad de Cumplimiento: es un miembro clave del Comité de Ética Corporativo, entre sus funciones está la supervisión de la aplicación de nuestras políticas, garantizar el cumplimiento de los más altos estándares éticos y regulatorios, y liderar la implementación del Programa de Integridad y Cumplimiento.

Plataformas de Aprendizaje Digital (LMS): Sistemas que permiten acceder a contenidos de formación en línea, facilitando la autogestión del aprendizaje y el desarrollo continuo.

Proveedores Significativos: Son aquellos que tienen una relevancia estratégica para la empresa, o presentan riesgos importantes de impactos negativos en criterios ambientales, sociales y de gobernanza, o ambas condiciones.

Proveedores de Nivel 1 (Tier 1): Son aquellos proveedores que tienen una relación comercial directa con la empresa. Estos proveedores suelen suministrar componentes, materiales o servicios críticos que se integran directamente en los productos o servicios finales de la empresa. Debido a su estrecha relación, los proveedores de Nivel 1 tienen un impacto significativo en la calidad, el costo y la sostenibilidad de la cadena de suministro de la empresa.

Proveedores No Nivel 1 (Non-Tier 1): Los proveedores no nivel 1 (Non-tier 1) son aquellos que proporcionan productos o servicios a los proveedores de nivel 1, ubicándose en niveles como Tier 2, Tier 3 o superiores en la cadena de suministro. Además, tienen la responsabilidad de garantizar que sus bienes o servicios cumplan con los estándares de calidad y cantidad exigidos por los proveedores de nivel 1, asegurando la integridad y eficiencia de toda la cadena de valor.

RAEE: Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos.

Red LTE: Estándar de tecnología móvil de alta velocidad que permite la transmisión de datos a alta velocidad.

SASB: Sustainability Accounting Standards Board. Es una organización que desarrolla estándares de sostenibilidad específicos para diferentes industrias. Estos estándares ayudan a las empresas a identificar y reportar sobre los temas de sostenibilidad más relevantes para su negocio.

Upskilling y reskilling: Procesos de aprendizaje y desarrollo que permiten a los empleados adquirir nuevas habilidades y conocimientos para adaptarse a los cambios en el mercado laboral y en las necesidades de la organización.



CARTA
DE VERIFICACIÓN DE ANEXOS

América Móvil, S.A.B. de C.V.

Aseguramiento limitado sobre información seleccionada de sostenibilidad incluida en el Informe de Sostenibilidad 2024 correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2024.

Deloitte.

Galaz, Yamazaki,
Ruiz Urquiza, S.C.
Paseo de la Reforma 505, piso 28
Colonia Cuauhtémoc
06500 Ciudad de México
México

Tel: +52 (55) 5080 6000
www.deloitte.com/mx

Informe de Aseguramiento Limitado del profesional independiente sobre información seleccionada de sostenibilidad de América Móvil, S.A.B. de C.V.

Información objeto del encargo de aseguramiento

Hemos sido contratados por la Administración de América Móvil, S.A.B. de C.V. ("América Móvil" o la "Entidad") para realizar un encargo de aseguramiento limitado sobre información seleccionada de sostenibilidad incluida en el Informe de Sostenibilidad 2024 correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2024.

Nuestro trabajo fue realizado por un equipo independiente y multidisciplinario incluyendo profesionales de aseguramiento y especialistas en sostenibilidad.

Nuestro compromiso de aseguramiento limitado se realizó únicamente en relación con la información seleccionada de sostenibilidad incluida en el Anexo A. Nuestro informe de aseguramiento no se extiende a información de períodos anteriores ni otra información incluida en el Informe de Sostenibilidad 2024, ni otra información relacionada a dicho reporte que pudiera contener imágenes, audios o videos.

Criterios utilizados para la preparación de la información objeto del encargo ("Criterio")

La información seleccionada de sostenibilidad, incluida en el Anexo A, ha sido preparada y presentada de conformidad con los lineamientos de *Global Reporting Initiative (GRI)*.

Responsabilidad de América Móvil en relación con la información seleccionada de sostenibilidad

América Móvil es responsable de la preparación de la información seleccionada de sostenibilidad de conformidad con *GRI*. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y ejecución de controles internos sobre la información relevante para la preparación de la información seleccionada que esté libre de errores materiales, ya sea debido a fraude o error.

Limitaciones inherentes del encargo de aseguramiento

La información de sostenibilidad seleccionada está sujeta a incertidumbre inherente debido al uso de información no financiera la cual es objeto de mayores limitaciones inherentes que la información financiera, dada la naturaleza de los métodos utilizados para determinar, calcular, hacer muestreos o estimar dicha información. En la preparación de la información seleccionada, la Entidad efectúa interpretaciones cualitativas sobre la relevancia, la materialidad y la exactitud de la información que están sujetas a supuestos y juicios.

Nuestra Independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y éticos del Código de Ética Profesional del Contador Público emitido por el *International Ethics Standard Board for Accountants (IESBA)*, el cual se basa en los principios de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra Firma aplica el *International Standard on Quality Management 1 (ISQM 1)* y mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relacionados con el cumplimiento de requisitos éticos, estándares profesionales y requisitos de leyes y regulaciones aplicables.

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Conozca en www.deloitte.com/mx/conozcanos la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte.

Nuestra Responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión de aseguramiento limitado sobre la información seleccionada de sostenibilidad por el año terminado el 31 de diciembre de 2024, con base en los procedimientos que hemos efectuado y la evidencia que hemos obtenido. Llevamos a cabo nuestro compromiso de aseguramiento limitado de acuerdo con el *Estándar Internacional para Trabajos de Aseguramiento 3000 (Revisada), encargos de aseguramiento distintos de la auditoría o de la revisión de información financiera histórica (ISAE 3000)* emitido por el *International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)*. Este estándar requiere la planeación y realización del compromiso para obtener la seguridad limitada acerca de si la información seleccionada está libre de errores materiales.

Un compromiso de aseguramiento limitado realizado de acuerdo con *ISAE 3000* implica evaluar la idoneidad en las circunstancias del uso de América Móvil de las metodologías de conformidad con los lineamientos de *GRI*, como base para la preparación de la información seleccionada de sostenibilidad, evaluando los riesgos de error material de la información ya sea debido a fraude o error, respondiendo a los riesgos evaluados según sea necesario en las circunstancias, y evaluando la presentación general de la información seleccionada de sostenibilidad. Un compromiso de aseguramiento limitado tiene un alcance sustancialmente menor que un compromiso de aseguramiento razonable en relación con los procedimientos de evaluación de riesgos, incluida la comprensión del control interno, y los procedimientos realizados en respuesta a los riesgos evaluados.

Los procedimientos que realizamos se basaron en nuestro juicio profesional e incluyeron indagaciones, observación de los procesos realizados, inspección de documentos, procedimientos analíticos, evaluación de la idoneidad de los métodos de cuantificación, y acuerdo o conciliación con los registros subyacentes.

Dadas las circunstancias del compromiso, durante la ejecución de los procedimientos descritos arriba, hemos:

- Realizado indagaciones a través de las cuales obtuvimos una comprensión de las políticas internas de la Entidad relacionadas a la información seleccionada de sostenibilidad.
- Realizado indagaciones a través de las cuales obtuvimos una comprensión del entorno de control y los sistemas de información de América Móvil relevantes para la preparación de la información seleccionada de sostenibilidad; sin embargo, no evaluamos el diseño de actividades de control particulares ni obtuvimos evidencia sobre su implementación, ni probamos su efectividad operativa.
- Evaluado si los métodos de América Móvil para determinar estimaciones son apropiados y se han aplicado consistentemente en la preparación de la información seleccionada.
- Ejecutado pruebas sustantivas sobre la información objeto de este informe y corroborar que los datos se hayan medido, registrado, recopilado, e informado adecuadamente a través de los siguientes procedimientos:
  - Inspección;
  - Observación;
  - Confirmación;
  - Recálculos.
- Comparado los contenidos presentados por la Administración con lo establecido en la sección de *Criterio* de este informe.

Los procedimientos realizados en un trabajo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y oportunidad, y son menores en extensión que para un trabajo de seguridad razonable. En consecuencia, el nivel de seguridad obtenido en un compromiso de aseguramiento limitado es sustancialmente menor que la seguridad que se habría obtenido si hubiéramos realizado un compromiso de aseguramiento razonable. En consecuencia, no expresamos una opinión de aseguramiento razonable sobre si la información seleccionada de América Móvil se ha preparado, en todos los aspectos materiales, de conformidad con los lineamientos de *GRI*.

Deloitte.

Consideramos que la evidencia obtenida es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra conclusión de aseguramiento limitado.

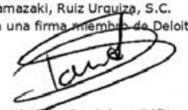
Conclusión aseguramiento limitado

Con base en el trabajo efectuado descrito en este informe, los procedimientos llevados a cabo y la evidencia obtenida, nada nos ha llamado la atención que nos lleve a pensar que la información seleccionada de sostenibilidad, por el año terminado el 31 de diciembre de 2024, no ha sido preparada en todos los aspectos materiales, de conformidad con lo establecido en la sección de *Criterio* de este informe.

Restricción del uso del informe

Nuestro informe se emite exclusivamente para la Administración de América Móvil, S.A.B. de C.V., de conformidad con los términos de nuestra carta compromiso y, no debe utilizarse para ningún otro propósito ni ser distribuido a otras partes.

Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C.
Afiliada a una firma miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited



C.P.C. David Alejandro Solano Zúñiga
Ciudad de México, México
30 de mayo del 2025

Anexo A

A continuación, se detallan los indicadores *GRI* objeto de aseguramiento limitado definidos por la Administración de América Móvil.

Indicadores GRI	Métricas
302-1 - Consumo de energía dentro de la organización	**México:** • Consumo de gasolina: 35,310,708 litros • Consumo de gas LP: 321,574 litros • Consumo de gas natural: 7,666,963 m^3 • Consumo de diésel: 5,502,005 litros • Consumo de combustibles: 481,012 MWh • Consumo de energía eléctrica: 2,279,498 MWh **Brasil:** • Consumo de gasolina: 4,803,197 litros • Consumo de etanol: 5,946,030 litros • Consumo de diésel: 3,636,860 litros • Consumo de combustibles: 84,279 MWh • Consumo de energía eléctrica: 1,540,950 MWh **Colombia:** • Consumo de gasolina: 646,847 litros • Consumo de diésel: 9,588,974 litros • Consumo de combustibles: 107,865 MWh • Consumo de energía eléctrica: 615,842 MWh **Cono Sur:** • Consumo de gasolina: 174,306 litros • Consumo de gas natural: 30,878 m^3 • Consumo de diésel: 3,220,942 litros • Consumo de combustibles: 36,163 MWh • Consumo de energía eléctrica: 597,882 MWh **Región Andina:** • Consumo de gasolina: 761,534 litros • Consumo de diésel: 3,619,776 litros • Consumo de combustibles: 45,641 MWh • Consumo de energía eléctrica: 363,266 MWh **Centroamérica:** • Consumo de gasolina: 1,685,052 litros • Consumo de diésel: 7,760,124 litros • Consumo de combustibles: 98,345 MWh • Consumo de energía eléctrica: 435,148 MWh **Caribe:** • Consumo de gasolina: 2,446,321 litros • Consumo de gas LP: 163,882 litros • Consumo de diésel: 10,337,418 litros • Consumo de combustibles: 134,115MWh • Consumo de energía eléctrica: 272,882 MWh **Europa:** • Consumo de gasolina: 1,763,728 litros • Consumo de gas LP: 195,096 litros • Consumo de gas natural: 814,316 m^3 • Consumo de diésel: 5,126,356 litros • Consumo de combustibles: 81,531MWh • Consumo de energía eléctrica: 891,488 MWh

302-1 - Consumo de energía dentro de la organización	**Total América Móvil:** • Total de consumo de gasolina: 47,591,694 litros • Total de consumo de diésel: 48,792,456 litros • Total de consumo de etanol: 5,946,030 litros • Total de consumo de gas LP: 680,552 litros • Total de consumo de gas natural: 8,512,157 m^3 • Total de consumo de combustibles: 1,068,950MWh • Total de consumo de energía eléctrica renovable: 2,908,226 MWh • Total de consumo de energía eléctrica no renovable: 4,088,730 MWh • Total de consumo de electricidad: 6,996,956 MWh 58% de la energía proviene de fuentes no renovables 42% de la energía proviene de fuentes renovables
305-1 - Emisiones directas de GEI (alcance 1) *(market-based)*	Emisiones de provenientes del consumo de combustibles: 311,931 tCO2e • México: 126,520 tCO2e • Brasil: 30,676 tCO2e • Colombia: 32,767 tCO2e • Cono Sur: 12,702 tCO2e • Región Andina: 17,863 tCO2e • Centroamérica: 30,952 tCO2e • Caribe: 40,485 tCO2e • Europa: 19,966 tCO2e
305-2 - Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) *(market-based)*	Emisiones de provenientes del consumo eléctrico: 1,294,558 tCO2e • México: 726,293 tCO2e • Brasil: 29,714 tCO2e • Colombia: 20,931 tCO2e • Cono Sur: 145,706 tCO2e • Región Andina: 51,517 tCO2e • Centroamérica: 65,718 tCO2e • Caribe: 171,073 tCO2e • Europa: 83,605 tCO2e
305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Emisiones provenientes de residuos: 3,379 tCO2e
305-5 - Reducción de las emisiones de GEI* *El aseguramiento limitado solo considera la reducción de emisiones de alcance 1 y alcance 2.	• Toneladas de CO2e reducidas en comparación con el año base (2019**): 668,103 • 29% de reducción de toneladas de CO2e en comparación con el año base (2019**). **El año base no está incluido en el alcance del aseguramiento limitado.
306-4 - Residuos no destinados a eliminación* *El aseguramiento limitado no considera los residuos generados por actividades administrativas de los colaboradores.	**México:** Residuos no peligrosos no destinados a eliminación • Reutilizado: 118 ton • Reciclados: 7,770 ton **Brasil:** Residuos no peligrosos no destinados a eliminación • Reutilizado: 244 ton • Reciclados: 2,161 ton • Otras operaciones de valorización (Recuperación energética): 103 ton **Colombia:** Residuos no peligrosos no destinados a eliminación • Reciclados: 2,042 ton • Otras operaciones de valorización (Reacondicionamiento): 1,180 ton

306-4 - Residuos no destinados a eliminación* *El aseguramiento limitado no considera los residuos generados por actividades administrativas de los colaboradores.	**Cono Sur:** Residuos no peligrosos no destinados a eliminación • Reciclados: 1,256 ton • Otras operaciones de valorización (Reacondicionamiento): 546 ton **Región Andina:** Residuos no peligrosos no destinados a eliminación • Reutilizado: 13 ton • Reciclados: 534 ton • Otras operaciones de valorización (Recuperación energética): 55 ton • Otras operaciones de valorización (Reacondicionamiento): 126 ton **Centroamérica:** Residuos no peligrosos no destinados a eliminación • Reutilizado: 1,235 ton • Reciclados: 1,079 ton **Caribe:** Residuos no peligrosos no destinados a eliminación • Reutilizado: 22 ton • Reciclados: 2,493 ton • Otras operaciones de valorización (Reacondicionamiento): 75 ton **Europa:** Residuos no peligrosos no destinados a eliminación • Reciclados: 2,302 ton • Otras operaciones de valorización (Recuperación energética): 871 ton
306-5 - Residuos destinados a eliminación* *El aseguramiento limitado no considera los residuos generados por actividades administrativas de los colaboradores.	**México:** Residuos no peligrosos no destinados a eliminación • Vertedero: 362 ton **Cono Sur:** Residuos no peligrosos no destinados a eliminación • Incineración: 2 ton • Vertedero: 3,231 ton **Andina:** Residuos no peligrosos no destinados a eliminación • Incineración: 3 ton • Vertedero: 226 ton **Caribe:** Residuos no peligrosos no destinados a eliminación • Incineración: 4 ton • Vertedero: 873 ton **Europa:** Residuos no peligrosos no destinados a eliminación • Vertedero: 702 ton

403-1 - Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo* *El alcance de este indicador se limitó a las operaciones que cuentan con certificación ISO 45001.	23 operaciones que cuentan con certificación ISO 45001
405-1 – Diversidad de órganos de gobierno y empleados* *El alcance de este indicador se limitó al porcentaje de mujeres en el órgano de gobierno.	3 mujeres participan en el Consejo de Administración, las cuales representan el 21%*
405-2 – Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres* *El alcance de este indicador se limitó a las operaciones de Brasil (Claro y Center), Colombia (Claro) y México (Telcel). En el caso de Telcel, la categoría de puestos directivos no incluye a ciertos altos directivos con el fin de evitar sesgos en la representación estadística de dicha categoría.	**Brasil (Claro y Center):** Ratio del salario base mensual: • Ratio del salario base mensual de mujeres frente a hombres en puestos ejecutivos de 0.66 • Ratio del salario base mensual de mujeres frente a hombres en puestos gerenciales de 1.04 • Ratio del salario base mensual de mujeres frente a hombres en puestos no gerenciales de 0.69 • Ratio total del salario base mensual de mujeres frente a hombres de 0.65 Ratio del salario base anual: • Ratio del salario base anual más incentivos de mujeres frente a hombres en puestos ejecutivos de 0.63 • Ratio del salario base anual más incentivos de mujeres frente a hombres en puestos gerenciales de 1.06 • Ratio del salario base anual más incentivos de mujeres frente a hombres en puestos no gerenciales de 0.71 • Ratio total del salario base anual más incentivos de mujeres frente a hombres de 0.65 **Colombia (Claro):** Ratio del salario base mensual: • Ratio del salario base mensual de mujeres frente a hombres en puestos ejecutivos de 0.68 • Ratio del salario base mensual de mujeres frente a hombres en puestos gerenciales de 0.89 • Ratio del salario base mensual de mujeres frente a hombres en puestos no gerenciales de 0.80 • Ratio total del salario base mensual de mujeres frente a hombres de 0.75 Ratio del salario base anual: • Ratio del salario base anual más incentivos de mujeres frente a hombres en puestos ejecutivos de 0.68 • Ratio del salario base anual más incentivos de mujeres frente a hombres en puestos gerenciales de 0.90 • Ratio del salario base anual más incentivos de mujeres frente a hombres en puestos no gerenciales de 0.87 • Ratio total del salario base anual más incentivos de mujeres frente a hombres de 0.83 **México (Telcel):** Ratio del salario base mensual: • Ratio del salario base mensual de mujeres frente a hombres en puestos ejecutivos de 0.79 • Ratio del salario base mensual de mujeres frente a hombres en puestos gerenciales de 0.99

405-2 – Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres* *El alcance de este indicador se limitó a las operaciones de Brasil (Claro y Center), Colombia (Claro) y México (Telcel). En el caso de Telcel, la categoría de puestos directivos no incluye a ciertos altos directivos con el fin de evitar sesgos en la representación estadística de dicha categoría.	• Ratio del salario base mensual de mujeres frente a hombres en puestos no gerenciales de 0.88 • Ratio total del salario base mensual de mujeres frente a hombres de 0.84 Ratio del salario base anual: • Ratio del salario base anual más incentivos de mujeres frente a hombres en puestos ejecutivos de 0.77 • Ratio del salario base anual más incentivos de mujeres frente a hombres en puestos gerenciales de 1.00 • Ratio del salario base anual más incentivos de mujeres frente a hombres en puestos no gerenciales de 0.89 • Ratio total del salario base anual más incentivos de mujeres frente a hombres de 0.84
418-1 – Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	• 0 incidentes de ciberseguridad registrados durante 2024. • 0 imposiciones de multas por parte de autoridades. correspondientes o gobiernos locales en materia de seguridad de la información.

* * * * * * *



América Móvil

AMX SOSTENIBILIDAD
Hacer posible un mundo mejor

Informe de **Sostenibilidad 2024**