AMX SOSTENIBILIDAD

Informe de **Sostenibilidad** 2025

Haciendo posible un mundo mejor



CONTENIDOS

0. Nuestro enfoque en la presentación de informes 3

1. Carta del Director General 4

2. Conectividad que habilita el futuro 6
Perfil Corporativo 7
Modelo de negocio y creación de valor sostenible. 8

3. Haciendo Posible un Mundo Mejor 10
Análisis de Doble Materialidad 12
Estrategia de sostenibilidad 13
Cultura de la sostenibilidad 19
Financiamiento sostenible 19
Participación en cámaras y asociaciones 20
Alianzas estratégicas y reconocimientos 20

4. Haciendo Posible un Mejor Entorno Empresarial 21
Gobernanza y ética empresarial 23
Ética corporativa y cumplimiento 25
Gestión integral de riesgos (ERM) 28
Ciberseguridad, privacidad y confianza digital 31
Uso responsable de datos y privacidad de las comunicaciones 35
Experiencia del cliente y canales digitales 36
Innovación: el catalizador de nuestros negocios 37
Cadena de suministro responsable 40

5. Haciendo Posible un Mejor Lugar de Trabajo 43
Gestión y evolución del talento. 45
Relaciones laborales basadas en confianza 47
Compensaciones justas y equitativas 47
Diversidad, equidad e inclusión 48
Desarrollo, bienestar y cultura 49
Atracción 50
Evaluación de desempeño y desarrollo directivo 51
Escuchar para mejorar 52
Bienestar integral 53
Salud, seguridad y calidad de vida en el trabajo 54
Salud preventiva: del dato al hábito 56
Transformación digital de la experiencia laboral 57

6. Haciendo Posible una Mejor Sociedad 58
Conectividad, inclusión digital y desarrollo con propósito 59
Pilar 1: Acceso inclusivo 62
Pilar 2: Educación y habilidades digitales 64
Pilar 3: Uso responsable y seguro de la tecnología 67
La red como infraestructura de primera respuesta 69

7. Haciendo Posible un Mejor Planeta 71
Estrategia climática 72
Mitigación y ruta a la neutralidad de carbono. 73
Energía limpia y eficiencia operativa 74
Economía circular: de residuos a recursos 76
Agua: uso responsable y continuidad operativa 78
Biodiversidad: Proteger la vida que nos rodea 79

8. Apéndices del informe 80

9. Carta de verificación externa 158



Nuestro enfoque en la presentación de informes

G R I (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 período que abarca del **1 de enero al 31 de diciembre de 2025.** 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. Asimismo, tomamos como referencia las normas IFRS S1 y S2 emitidas por el International Sustainability Standards Board (ISSB), que incorporan las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), para orientar la divulgación de información relacionada con la sostenibilidad y el clima.

De igual forma, consideramos 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.

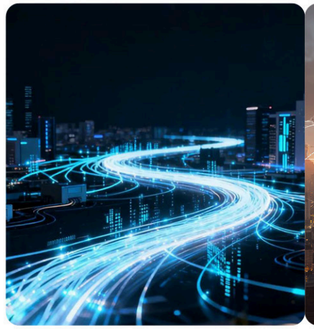
La carta de verificación, que certifica que la información presentada cumple con nuestros altos estándares de calidad y veracidad, se encuentra al final de este documento.

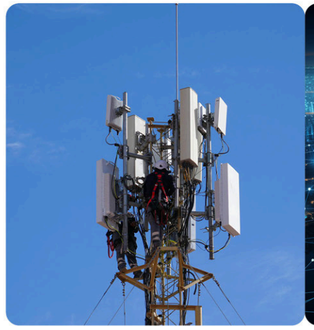


Carta del Director General

G R I (2-22)








Hace veinticinco años, **América Móvil nació como una escisión de Telmex con una convicción clara:** la telefonía móvil podía transformar el acceso a las telecomunicaciones y cerrar la brecha que separaba a América Latina de los países más desarrollados. Iniciamos este camino con una presencia muy acotada y un enfoque en servicios de voz; hoy somos **un operador global de telecomunicaciones y servicios digitales,** con una plataforma integrada de redes móviles y fijas que opera a escala regional y europea.

Esta evolución fue posible gracias a **una estrategia consistente de expansión, una inversión sostenida en infraestructura y una disciplina financiera** que nos permitió crecer incluso en los entornos económicos más complejos.

Desde el inicio entendimos que en esta industria se gana con la red y con la capacidad de anticipar el cambio tecnológico. Apostamos tempranamente por **ampliar la cobertura, masificar el acceso a través del prepago, integrar nuestras operaciones y adoptar nuevas tecnologías,** pasando de vender voz y mensajería a ofrecer datos, conectividad avanzada, soluciones empresariales y servicios de TI. Estos primeros 25 años nos transformaron profundamente y sentaron las bases de **un crecimiento sostenible de largo plazo,** siempre con el compromiso de generar valor para nuestros accionistas y para las comunidades en las que operamos.

Quiero agradecer a nuestros accionistas e inversionistas por su confianza sostenida en nuestra estrategia de largo plazo, así como a nuestros colaboradores en todos los países donde operamos, cuyo compromiso y profesionalismo hacen posibles nuestros resultados. A continuación, presento un resumen del desempeño de América Móvil.

2025 estuvo marcado por volatilidad en las condiciones financieras globales. Tras un inicio de año con presiones al alza en las tasas de interés, la moderación de la inflación y las señales de desaceleración llevaron a la Reserva Federal a recortar su tasa de referencia en dos ocasiones hacia el cierre del año.

Episodios de incertidumbre comercial y el cierre parcial del gobierno de Estados Unidos se reflejaron sobre todo en el tipo de cambio, con una depreciación generalizada del dólar frente a las monedas de la región. **Enfrentamos este entorno con disciplina y enfoque de largo plazo.**

Nuestras líneas de acceso superaron los **410 millones** al cierre de 2025. De este total, **331 millones correspondieron a suscriptores móviles y 79 millones a Unidades Generadoras de Ingreso de línea fija.** Durante el año, añadimos **8.6 millones de suscriptores móviles y 1.5 millones de accesos fijos,** todos de banda ancha, reflejando la fortaleza de nuestra oferta integrada y la creciente demanda por conectividad de alta calidad en nuestros mercados.

Durante 2025, **los ingresos totales crecieron 8.6%** en términos nominales respecto al año anterior, alcanzando **943.6 miles de millones de pesos.** A tipos de cambio constantes, los ingresos aumentaron **6.2%,** con los ingresos por servicios creciendo a una tasa similar. Los ingresos por servicios móviles mantuvieron un desempeño sólido, con un crecimiento de **6.5%,** apoyado por el avance de los ingresos de postpago, mientras que prepago continuó mostrando una tendencia positiva. Los ingresos por servicios fijos aumentaron **5.7% año contra año,** impulsados por un mejor desempeño en México, una aceleración en Europa del Este y un crecimiento sostenido en banda ancha fija y redes corporativas.

El **EBITDA creció 8.1%,** alcanzando **372.2 miles de millones de pesos,** con un margen de **38.7%.** La utilidad operativa fue de **191.4 miles de millones de pesos,** mientras que la utilidad neta alcanzó **82.8 miles de millones de pesos.**

El flujo operativo ascendió a **212.7 miles de millones de pesos.** Realizamos un gasto de inversión por **130.8 miles de millones de pesos,** lo que resultó en un flujo libre de efectivo de **81.9 miles de millones de pesos,** un incremento anual de **39.4%.** Durante el año, las distribuciones a accionistas alcanzaron **45.1 miles de millones de pesos,** incluyendo recompras de acciones por **11.9 miles de millones,** aun cuando la deuda neta se redujo en **20 mil millones de pesos.** Al cierre de 2025, la razón **Deuda Neta/EBITDA se ubicó en 1.52 veces.**

A partir de estos resultados, buscamos asegurar que nuestro crecimiento se mantenga acompañado de una gestión responsable y consistente en todos los ámbitos de la compañía, por ello me complace reportar los siguientes avances en materia de sostenibilidad:

Durante 2025, en América Móvil consolidamos **avances significativos en nuestra agenda ambiental, social y de gobierno corporativo.** En materia de gobernanza, obtuvimos la **Certificación PRIME,** reconocimiento que valida la solidez y madurez de nuestras prácticas conforme a estándares nacionales e internacionales y refleja el compromiso permanente de nuestro Consejo de Administración con la transparencia, la ética y la rendición de cuentas.

Asimismo, continuamos robusteciendo la composición de nuestro Consejo mediante la incorporación de una nueva consejera, alcanzando **una participación femenina del 27%** y avanzando de forma alineada con nuestra política de diversidad. Como parte de este enfoque, publicamos nuestro **primer Reporte de Gobierno Corporativo,** un hito que fortalece la visibilidad y comparabilidad de nuestro modelo de gobernanza.

De manera complementaria, ampliamos el alcance y profundidad de nuestro Informe de **Transparencia en las Comunicaciones,** incorporando por primera vez nuestras operaciones en Europa y fortaleciendo nuestros principios de legalidad, protección de datos y confianza.

En paralelo, fortalecimos nuestro **Proceso de Debida Diligencia de Terceros** mediante herramientas tecnológicas que permiten una evaluación más ágil y precisa de riesgos.

En el ámbito social, continuamos impulsando **la inclusión digital como un eje estratégico para el desarrollo de la región.** A través de nuestras iniciativas, beneficiamos a **16.8 millones de personas,** facilitando el acceso a conectividad, promoviendo el desarrollo de habilidades digitales y fomentando un uso seguro y responsable de la tecnología. Estos esfuerzos son posibles gracias, en gran medida, al compromiso de nuestra **Red de Voluntarios.**

En línea con este fortalecimiento, durante **2025 avanzamos en la identificación, evaluación y divulgación de riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad y el cambio climático,** considerando los nuevos requerimientos de las Normas Internacionales de Información Financiera sobre Sostenibilidad: **NIIF S1 y NIIF S2.** Este proceso nos ha permitido robustecer nuestros mecanismos de gestión, análisis y reporte.

Asimismo, como parte de la adopción de estas normas en la regulación financiera mexicana, **presentamos por primera vez nuestro Informe Anual de Sostenibilidad S1 y S2 ante la Bolsa Mexicana de Valores y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores,** reafirmando nuestro compromiso con una divulgación más transparente, comparable y alineada con estándares internacionales.

En materia ambiental, **2025 marca un punto de inflexión en nuestra trayectoria de descarbonización.** En los primeros cinco años de ejecución de nuestra estrategia climática, **redujimos las emisiones absolutas de Alcance 1 y 2 en un 27% respecto al año base 2019,** un avance que confirma que el ritmo alcanzado es plenamente consistente con nuestro objetivo de **- 52% en 2030. La intensidad de carbono por terabyte transmitido cayó un 79% respecto a 2019,** reflejo directo de la creciente eficiencia de nuestra red. A lo largo de este período, hemos ejecutado de manera acumulada **379 iniciativas de eficiencia energética;** en 2025, adicionalmente alcanzamos una participación del **44% de energía renovable o limpia en nuestro consumo eléctrico.**

Estos resultados están respaldados por una **gobernanza climática integrada,** con supervisión de la estrategia a través del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias (CAPS), que informa al Consejo de Administración, y por nuestro **Plan de Transición Climática,** elaborado bajo los lineamientos de las NIIF S2, el marco TPT y la Guía de Planificación Climática de la GSMA, entre otros, con horizonte a **cero emisiones netas en 2050.**

De cara al futuro, seguiremos enfocados en ejecutar con disciplina, fortalecer nuestra red y avanzar en nuestra estrategia de sostenibilidad.

La conectividad seguirá siendo un motor de desarrollo en nuestra región, y nuestro papel es seguir ampliando ese acceso con la misma disciplina con la que construimos los primeros veinticinco años. Los próximos exigirán ejecución, inversión en red y una agenda de sostenibilidad cada vez más exigente.



Daniel Hajj Aboumrad
Director General de América Móvil

Conectividad que **habilita el futuro**



Perfil corporativo

G R I (2-1, 2-6)

Una compañía de telecomunicaciones integrada, con cultura común.

Somos América Móvil, una de las principales compañías de telecomunicaciones en América Latina, con operación integrada y presencia en 23 países. Proveemos servicios de conectividad y soluciones digitales a gran escala, habilitando comunicación, productividad y acceso a oportunidades en diversos contextos sociales y económicos.

América Móvil es la empresa líder en servicios integrados de telecomunicaciones en Latinoamérica.

Excluyendo China y la India, es la más grande a nivel mundial en términos de suscriptores móviles y accesos totales.

Operamos bajo un modelo regional integrado, que combina lineamientos estratégicos centrales con ejecución local, permitiendo mantener consistencia operativa, gestionar riesgos de manera estructurada y escalar inversiones en infraestructura y tecnología.

Nuestro enfoque operativo prioriza **la experiencia del cliente, la innovación tecnológica y la eficiencia,** mediante la modernización continua de la red, la digitalización de procesos y una disciplina operativa orientada en la continuidad del negocio.

23 países con presencia operativa.

Presencia regional con despliegue local

Nuestra presencia regional se sustenta en una red de operaciones con alto grado de integración, que permite capturar eficiencias, impulsar una asignación eficiente de recursos y asegurar la continuidad del servicio en distintos mercados.

Este modelo habilita una gestión consistente de riesgos operativos y regulatorios, así como una ejecución ágil frente a condiciones locales, fortaleciendo la resiliencia del negocio y la calidad del servicio.

Propósito, misión y valores que guían la operación

Nuestra cultura define la forma en que operamos y tomamos decisiones. El **propósito de América Móvil** conecta las actividades diarias con un impacto de largo plazo en las personas y las sociedades. **La misión** orienta la provisión de servicios de comunicación y tecnologías de información con foco en experiencia, desarrollo regional e igualdad de oportunidades. **La visión** consolida nuestro rol como agente de cambio mediante conectividad y tecnología de punta.

Contamos con 25 años de operación, respaldados por una escala regional y una trayectoria enfocada en continuidad operativa, eficiencia y creación de valor de largo plazo.

Los valores corporativos, experiencia del cliente, innovación, desarrollo humano, sostenibilidad, integridad, eficiencia y colaboración, se traducen en comportamientos explícitos para colaboradores y líderes, y se despliegan mediante procesos formales de cascadeo en todas las subsidiarias.

La sostenibilidad integrada como valor corporativo.



Escala y continuidad como ejes de liderazgo regional

La escala regional de América Móvil constituye una ventaja competitiva clave, al permitir optimizar la asignación de capital, acelerar la modernización tecnológica y capturar eficiencias operativas a través de sus operaciones.

Aproximadamente
7,300 millones USD
de Inversión anual en infraestructura de red

Esta capacidad se traduce en una mayor resiliencia del negocio, al fortalecer la continuidad del servicio, mejorar la eficiencia en el uso de recursos y facilitar la adaptación a entornos regulatorios y de demanda en constante evolución.

Operamos
≈ 60% de cobertura
de red 5G en México y Brasil.

La escala también habilita el despliegue consistente de capacidades tecnológicas y operativas en las subsidiarias, asegurando estándares homogéneos de calidad, eficiencia y gestión de riesgos.

Escala regional que optimiza capital, fortalece la resiliencia operativa, habilita eficiencia y calidad de servicio en 23 países.



Modelo de negocio y creación de valor sostenible

G R I (2-1, 2-6)

Cadena de valor orientada a continuidad y eficiencia

Nuestro modelo de negocio integra el despliegue y operación de infraestructura, la provisión de servicios de conectividad y soluciones digitales, y la gestión de relaciones con clientes, proveedores y distribuidores, bajo un enfoque de eficiencia operativa y continuidad del servicio.

Esta integración permite optimizar costos, mejorar la calidad del servicio y responder de manera ágil a cambios en la demanda y en el entorno regulatorio.

Modelo de negocio integrado que convierte la conectividad en valor económico, eficiencia operativa y desarrollo social a gran escala.

52.5 mil millones USD
de ingresos en 2025.

Generación de valor para clientes, sociedad y negocio

Generamos valor para **clientes** mediante conectividad confiable, soluciones digitales integradas y una mejora continua de la calidad de servicio, habilitada por la modernización de la red y la digitalización de experiencia del usuario.

Atendemos
410 millones de accesos (RGUs),
a través de una oferta integrada de servicios de conectividad y soluciones digitales en los mercados donde operamos.

Para la **sociedad**, la conectividad habilita el acceso a servicios esenciales como: educación, inclusión digital y oportunidades económicas, contribuyendo al desarrollo de capacidades y a la reducción de brechas en países donde operamos.

Para el **negocio**, la sostenibilidad fortalece la continuidad operativa, optimiza la eficiencia en el uso de los recursos, particularmente en energía e infraestructura, y contribuye a la gestión de exposiciones regulatorias y reputacionales, impactando directamente en la estabilidad y desempeño financiero.

Sectores y líneas de negocio

La creación de valor se genera a través de seis grandes sectores operativos, que comparten una base común de infraestructura y capacidades tecnológicas:

Telecomunicaciones móviles

Provisión de servicios de **voz, datos y servicios de valor agregado,** atendiendo una amplia base de clientes residenciales y empresariales bajo marcas comerciales locales.

Este sector concentra una parte relevante de los ingresos recurrentes del grupo y depende críticamente de **la calidad y disponibilidad de la red.**

+331 millones de suscriptores móviles

Infraestructura digital

Operación de **redes de fibra óptica, cables submarinos y centros de datos,** que soportan la conectividad regional y habilitan servicios de borde (edge connectivity).

Este sector refuerza la resiliencia del modelo y la integración regional de la operación.

121,100 sitios con tecnologías 2G, 3G, 4G y/o 5G en América Latina y Europa.

Telecomunicaciones fijas

Oferta de **telefonía fija, internet de banda ancha y televisión de paga,** apalancada en redes de acceso fijo y fibra óptica. Este sector complementa la conectividad móvil y contribuye a la diversificación de ingresos.

Red de fibra óptica: más de 1.5 millones de km
Hogares alcanzados por la red: ~116 millones de hogares

Servicios digitales y OTT

Provisión de servicios de **contenido y entretenimiento digital** a través de plataformas propias, complementando la oferta de conectividad y fortaleciendo la propuesta de valor al cliente final.

Soluciones corporativas y tecnologías de la información

Servicios de **TI, computación en la nube, Internet de las Cosas (IoT), gestión de redes y ciberseguridad,** orientados a clientes empresariales.

Este segmento se caracteriza por **contratos de mayor valor,** relaciones de largo plazo y alta dependencia de la continuidad operativa y el cumplimiento de niveles de servicio.

Servicios financieros digitales

Servicios de **banca móvil y soluciones financieras,** desarrollados mediante alianzas estratégicas, que aprovechan la base de clientes y la infraestructura digital existente.



Relacionamiento con grupos de interés como insumo estratégico

El relacionamiento con grupos de interés constituye un **insumo estratégico** para la toma de decisiones, al permitir integrar expectativas relevantes en la gestión del negocio, fortalecer la continuidad operativa y mejorar la experiencia del cliente.

La interacción con colaboradores, clientes, proveedores y autoridades permite fortalecer la productividad, la calidad del servicio y la resiliencia operativa, al tiempo que facilita la identificación oportuna de riesgos y oportunidades.

Contamos con 176,290 colaboradores, alineados bajo una cultura corporativa común y desplegados en nuestras operaciones para hacer posible la continuidad, eficiencia y calidad de servicio.

El engagement con **clientes residenciales y empresariales** se enfoca en la escucha activa y en el ajuste continuo de productos, servicios y procesos. La retroalimentación obtenida a través de encuestas, contacto directo y atención a quejas contribuye a mejorar la cobertura, la calidad del servicio y la experiencia del cliente, elementos centrales para la sostenibilidad comercial del negocio.

Más de 420,000 puntos de venta y 3,400 centros de servicio al cliente.

La relación con la **comunidad financiera** se basa en la provisión de información clara, oportuna y consistente, mediante canales formales de comunicación y diálogo directo. Este relacionamiento fortalece la confianza del mercado y apoya la preservación del valor de la compañía.

En la **cadena de suministro,** el relacionamiento con proveedores y distribuidores se articula a través de plataformas digitales, procesos de debida diligencia y estándares de cumplimiento. Este enfoque permite identificar oportunamente desviaciones, fortalecer capacidades operativas y asegurar prácticas alineadas con los criterios corporativos, contribuyendo a la calidad del servicio y a la gestión de exposiciones en la cadena de valor.

El diálogo con **autoridades y reguladores** se integra al modelo de negocio mediante una interacción técnica y permanente, orientada al cumplimiento normativo, la viabilidad regulatoria y el desarrollo de proyectos de conectividad e innovación. Este relacionamiento facilita operaciones estables y la ejecución de inversiones en distintos contextos regulatorios.

El trabajo con **comunidades locales, organizaciones sociales, academia y centros de investigación** contribuye a la aceptación social de la infraestructura, al desarrollo de habilidades digitales y a la generación de soluciones compartidas frente a retos sociales y tecnológicos. Estas interacciones fortalecen la licencia social para operar y amplían el impacto positivo de la conectividad. En conjunto, el relacionamiento con audiencias clave es un componente transversal que conecta sostenibilidad, operación y desempeño financiero. La información generada a partir de estos diálogos alimenta la gestión de exposiciones, la definición de prioridades y la evolución del modelo de negocio.

Integración operativa y digital

La integración operativa se sustenta en procesos estandarizados y plataformas digitales que permiten mejorar la eficiencia, fortalecer el control operativo y aumentar la resiliencia del negocio frente a variaciones en la demanda y condiciones operativas.

Digitalización como habilitador operativo y cultural.

Capacidades clave y ventajas competitivas

Nuestro modelo de negocio se apoya en capacidades distintivas:

- **Escala regional con disciplina operativa.**
- **Enfoque permanente en experiencia del cliente.**
- **Cultura corporativa compartida y desplegada.**
- **Capacidad de inversión y modernización tecnológica.**
- **Integración de la sostenibilidad en valores y decisiones.**

Estas capacidades permiten sostener ventajas competitivas en cobertura, calidad de servicio y eficiencia operativa, posicionando a América Móvil como un actor clave en el desarrollo digital de la región. En conjunto, nuestro modelo de negocio se sustenta en una operación integrada y a escala que permite capturar eficiencias, sostener inversiones en infraestructura y adaptarnos de manera ágil a entornos regulatorios y de demanda en evolución. Esta combinación fortalece la resiliencia operativa, mejora la calidad del servicio y posiciona a América Móvil para mantener un crecimiento sostenido en mercados diversos, bajo una lógica de creación de valor de largo plazo.

Haciendo Posible **un Mundo Mejor**



Haciendo Posible un Mundo Mejor

GRI (2-29)

En América Móvil creemos que la conectividad transforma vidas e impulsa el desarrollo económico.

Nuestro propósito es empoderar a comunidades mediante el acceso universal a la tecnología en los 23 países donde operamos:

Desde redes de última generación y el uso de inteligencia artificial para reducir emisiones, hasta programas de formación digital y una cultura corporativa basada en la ética y la igualdad de oportunidades. Hacer posible un mundo mejor no es una aspiración, es la forma en que integramos innovación, sostenibilidad y responsabilidad en cada decisión.

Para mayor información sobre la Misión, Visión y Valores de América Móvil, consulta el micrositio de Sostenibilidad, sección 360°.

En América Móvil construimos la sostenibilidad desde el núcleo del negocio: garantizamos la continuidad y calidad de la conectividad, fortalecemos la confianza digital y operamos con eficiencia en mercados de alta exigencia tecnológica y regulatoria. Los temas ambientales, sociales, laborales y de gobernanza no son una agenda paralela, sino vectores que inciden directamente en nuestra resiliencia operativa y en la creación de valor a largo plazo.

Análisis de doble materialidad

GRI (3-1, 3-2)

Comprender impactos y relevancia estratégica

La identificación de prioridades se basa en un análisis de doble materialidad que permite ordenar los temas Ambientales, Sociales, Laborales y de Gobernanza (ASLG) según su relevancia en línea con la estrategia y modelo de negocio de América Móvil y para sus grupos de interés externos.

Para lograrlo, se implementó un proceso que incluyó la participación de expertos internos y externos, integrando además información pública relevante, incluyendo regulaciones, iniciativas voluntarias, reportes sectoriales y análisis de clientes, competidores y proveedores, y fue utilizado para evaluar y priorizar los temas a partir de dos dimensiones complementarias: **la relevancia interna para el negocio y la importancia percibida externamente.**

El análisis opera sobre dos ejes complementarios.

La materialidad de impacto

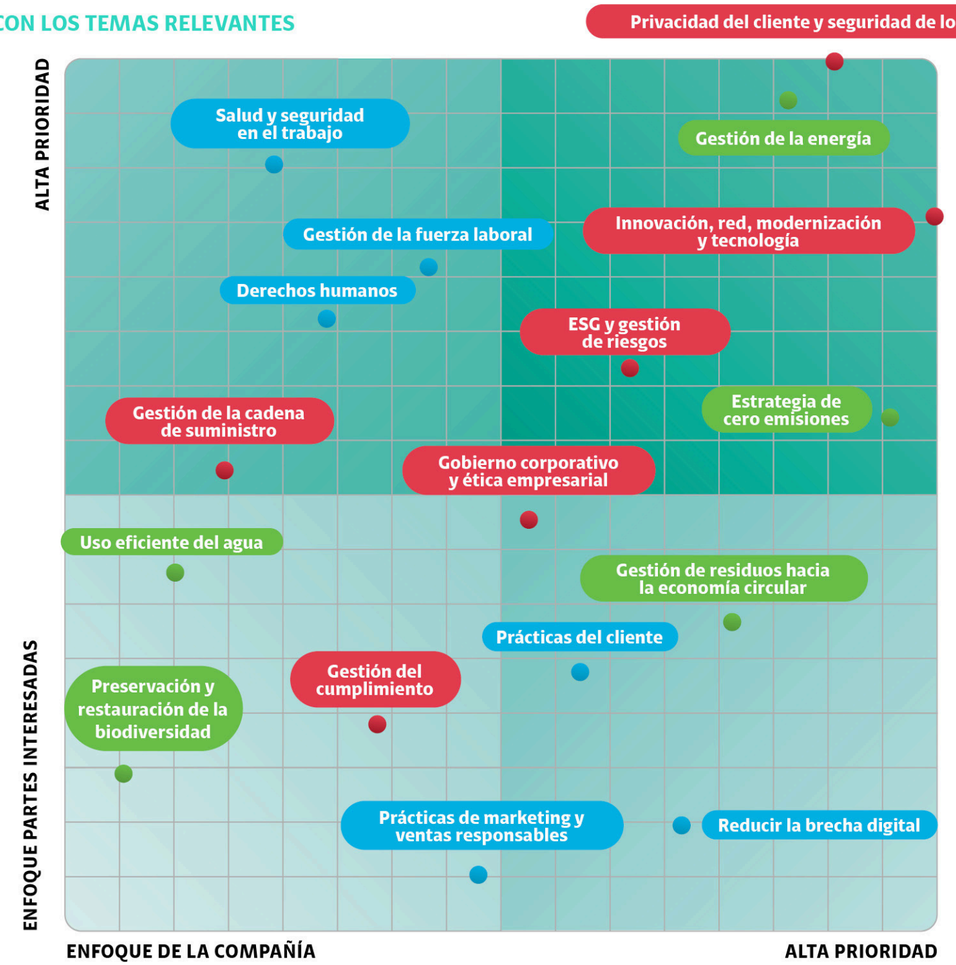
Evalúa los efectos reales o potenciales de las actividades de la Compañía sobre personas, comunidades y medio ambiente, tanto positivos como negativos, a lo largo de la cadena de valor.

La materialidad financiera

Evalúa cómo los factores de sostenibilidad, ambientales, sociales, laborales y de gobernanza, inciden en la posición financiera, el desempeño operativo y los flujos de caja de la Compañía, incluyendo riesgos y oportunidades con capacidad de afectar la creación de valor en el corto, mediano y largo plazo. La consideración conjunta de ambas perspectivas garantiza que los temas priorizados sean relevantes tanto para la sostenibilidad del negocio como para sus grupos de interés externos.

[1] La descripción detallada de la metodología de doble materialidad, incluyendo el comparativo de temas materiales 2022 vs. 2024, se presenta en las páginas 11 a 14 del Reporte de Sostenibilidad 2024. Para mayor detalle, consulta el Informe de Sostenibilidad 2024

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.

Temas materiales que orientan la estrategia

Como resultado del análisis, América Móvil cuenta con un **listado de temas materiales** que estructura la estrategia de sostenibilidad y orienta la toma de decisiones, organizado en cuatro dimensiones:

Ambiental

Estrategia de cero emisiones; gestión de la energía; gestión de residuos hacia una economía circular; preservación y restauración de la biodiversidad; uso eficiente del agua.

Social

Reducción de la brecha digital; inclusión social; derechos humanos; prácticas con clientes; productos y servicios inclusivos; precios responsables; apoyo y desarrollo comunitario; participación comunitaria; voluntariado; apoyo a la economía local; poblaciones vulnerables.

Laboral

Gestión de la fuerza laboral; gestión de relaciones laborales; salud y seguridad ocupacional.

Gobernanza

Gobierno corporativo y ética empresarial; gestión del cumplimiento normativo; privacidad del cliente y ciberseguridad; gestión de la cadena de suministro; gestión ASLG y de riesgos; prácticas responsables de marketing y venta; innovación, modernización de redes y tecnología.

En su conjunto, los temas priorizados ponen de relieve la convergencia entre **innovación, modernización de redes, confianza digital y gestión responsable,** como ejes con impacto transversal en la eficiencia operativa, la continuidad del servicio y la relación con audiencias clave. Esta base de materialidad orienta el desarrollo de la estrategia, los objetivos y las metas que estructuran el enfoque de sostenibilidad de América Móvil[1].

Estrategia de sostenibilidad

G R I (2-9, 2-12, 2-13, 2-14, 2-23 , 2-25, 3-3)

Gobernanza de la sostenibilidad

Supervisión, toma de decisiones y rendición de cuentas

Gestionamos la sostenibilidad como un habilitador para la ejecución de nuestra estrategia y para la gestión disciplinada de los riesgos y oportunidades asociados a los temas ASLG que identificamos como materiales.



Comité Corporativo de Sostenibilidad y supervisión a nivel Consejo

La definición y el seguimiento de la estrategia de sostenibilidad se apoyan en un **Comité Corporativo de Sostenibilidad,** integrado por miembros de la alta dirección y presidido por la Dirección General. Desde este espacio coordinamos la ejecución de la estrategia, el seguimiento de los objetivos ASLG y la atención de los temas materiales en todas las operaciones.

Las decisiones y avances en materia de sostenibilidad se **reportan al Consejo de Administración a través del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias,** lo que asegura supervisión, trazabilidad y alineación con la estrategia corporativa.

Este esquema permite que los temas ASLG se integren a la agenda de gobierno corporativo junto con otros asuntos críticos del negocio.

Grupos de trabajo y enfoque técnico especializado

Para fortalecer la ejecución operativa, contamos con **grupos de trabajo especializados** que apoyan el despliegue de la estrategia en temas prioritarios.

La agenda ambiental y climática es liderada por el **Grupo de Trabajo de Energía y Emisiones,** presidido por el director de operaciones móviles, quien coordina la gestión de las emisiones, el consumo de energía y otras variables ambientales relevantes para la operación de las redes. Su implementación se coordina mediante grupos de trabajo locales, que promueven el intercambio de buenas prácticas operativas y ambientales entre subsidiarias. Los avances son evaluados periódicamente por los comités responsables, lo que fortalece el control interno y la mejora continua.

Integración del enfoque ASLG en la gestión del negocio

Integramos el enfoque ASLG en los principales procesos del negocio con una visión transversal que conecta la sostenibilidad con el desempeño operativo y la gestión de riesgos.

Esta integración se manifiesta en ámbitos clave como la modernización y operación de la red, la eficiencia energética y la reducción de emisiones, la protección de datos personales y la ciberseguridad, la gestión del talento y la seguridad ocupacional, así como el cumplimiento normativo y la ética empresarial.

Este enfoque nos permite evaluar de forma consistente cómo los temas materiales influyen en nuestra capacidad de crear valor en el largo plazo, al tiempo que avanzamos en la mitigación de riesgos y en el aprovechamiento de oportunidades asociadas a la innovación, la digitalización y la confianza.

Despliegue corporativo y ejecución en subsidiarias

Diseñamos la estrategia y los compromisos de sostenibilidad desde una visión corporativa que busca asegurar coherencia en principios, prioridades y estándares, permitiendo al mismo tiempo su implementación a nivel de subsidiarias conforme a los contextos regulatorios y operativos locales.

Ética, cumplimiento y confianza como ejes de gobernanza

La gobernanza de la sostenibilidad se encuentra estrechamente vinculada con nuestro compromiso con la ética, el cumplimiento normativo y la integridad.

Los temas materiales asociados a gobierno corporativo, prácticas responsables de negocio, privacidad del cliente y ciberseguridad ocupan un lugar central en este enfoque, al ser determinantes para preservar la confianza de clientes, usuarios, inversionistas y autoridades.

El eje **Mejor Entorno Empresarial** refleja esta prioridad, al establecer objetivos orientados a la cero tolerancia a la corrupción, la evaluación responsable de terceros, la protección de la información y el fortalecimiento de estándares éticos a lo largo de la cadena de valor.

Estrategia de sostenibilidad

G R I (2-23, 2-25, 3-3)

La Estrategia para Hacer Posible un Mundo Mejor

Nuestra estrategia de sostenibilidad se integra al modelo de negocio y orienta la toma de decisiones en la operación de redes, la prestación de servicios y la relación con clientes, autoridades, inversionistas y comunidades.

Operar infraestructura crítica en múltiples mercados exige gestionar responsablemente los impactos ASLG de nuestra actividad. Alineamos prioridades, objetivos y metas con el desempeño del negocio, la gestión de riesgos y la creación de valor a largo plazo.

Nuestros compromisos estratégicos

América Móvil estructura su estrategia de sostenibilidad en torno a los siguientes compromisos:

Minimizar su huella ambiental

A través de acciones orientadas a la eficiencia energética, la reducción de emisiones y la gestión responsable de residuos, fortaleciendo al mismo tiempo la resiliencia operativa de sus redes.

Desarrollar al talento humano

Que forma parte de la Empresa, promoviendo entornos laborales seguros, incluyentes y con igualdad de oportunidades con base en el mérito, como base para la continuidad, la innovación y el desempeño operativo.

Impulsar el desarrollo económico y humano

Mediante la conectividad y la inclusión digital, generando valor compartido en las comunidades donde opera y ampliando el acceso equitativo a oportunidades.

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, transparencia y protección de datos.

Objetivos y metas

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

La estrategia de sostenibilidad se alinea con los **Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UNGC)** y con 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 las operaciones.

El establecimiento de **objetivos y metas concretas** refuerza la rendición de cuentas, impulsa una gestión proactiva de riesgos y habilita la mejora continua. Estos compromisos se agrupan en **cuatro ejes prioritarios,** directamente derivados de la materialidad:

1. **Mejor Planeta**
2. **Mejor Sociedad**
3. **Mejor Lugar de Trabajo**
4. **Mejor Entorno Empresarial**

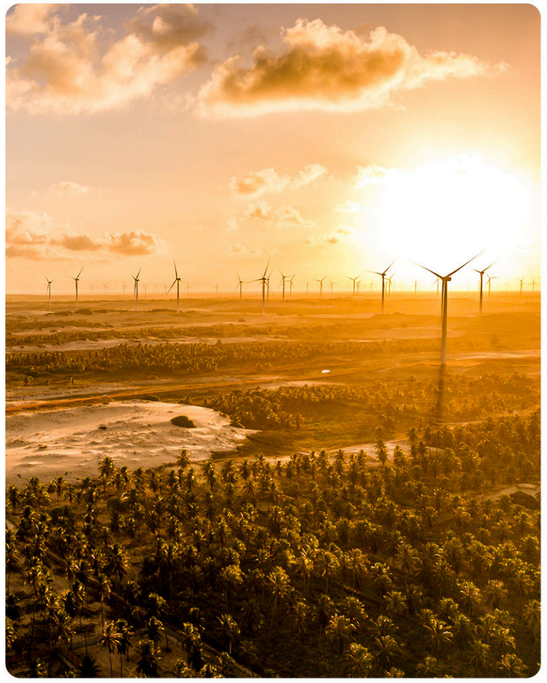


Mejor Planeta

GRI (3-3)

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

Este eje concentra los temas ambientales materiales asociados a emisiones, energía, residuos, agua y biodiversidad, con impacto directo en la eficiencia operativa, la resiliencia de la red y la gestión de riesgos climáticos.



Alcanzar cero emisiones netas para 2050 tomando como año base 2019.[1]

OBJETIVO	2025	ODS RELACIONADOS
Reducir en un 52% nuestras emisiones absolutas de GEI de alcance 1 y 2 para 2030, con respecto al año base 2019.	Al cierre de 2025, la Compañía logró una reducción acumulada de 27.26% en sus emisiones S1 & S2 respecto al año base 2019	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.[2]	Al cierre de 2025, la Compañía logró una reducción acumulada de 20% en sus emisiones S3 respecto al año base 2021	13 ACCIÓN POR EL CLIMA

[1] El objetivo de cero emisiones netas para 2050 considera únicamente las emisiones de Alcance 1 y Alcance 2.
[2] En línea con el compromiso continuo de mejorar la medición y el reporte de emisiones de Alcance 3, en 2021 se inició un esfuerzo para estandarizar la cuantificación de sus distintas categorías en las operaciones. Con base en el primer año disponible bajo esta metodología (2021), las emisiones de Alcance 3 registran una reducción de 8.5%. Para más información, consultar el Plan de Transición.

Mejor Sociedad

GRI (3-3)

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

Este eje articula los temas sociales materiales vinculados a conectividad, derechos humanos, prácticas con clientes, inclusión social y desarrollo comunitario, reforzando el rol de la conectividad como habilitador de bienestar y desarrollo económico.



OBJETIVO	2025	ODS RELACIONADOS
Cero tolerancia a violaciones de derechos humanos en nuestras operaciones y cadena de suministro.	Durante el período de reporte, no se registraron violaciones materiales a los derechos humanos en nuestras operaciones ni en la cadena de suministro.	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO; 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES; 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Incrementar la formación en habilidades digitales básicas que permitan a los usuarios comunicarse y acceder a servicios públicos, comerciales y financieros en línea.	Pasamos de **185,776 usuarios en 2024 a 4,194,536 en 2025,** dado el incremento en el registro de programas y beneficiados.	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD; 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
Incrementar la formación en competencias digitales para mejorar las oportunidades de empleo en distintos sectores, fomentando el emprendimiento y el crecimiento de las pequeñas empresas.	Pasamos de **46,220 en 2024 a 3,147,204 en 2025,** dado el incremento en el registro de programas y beneficiados.	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD; 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
Incrementar la formación en profesiones técnicas y habilidades avanzadas digitales.	Pasamos de **218 en 2024 a 116,500 en 2025,** dado el incremento en el registro de programas y beneficiados.	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD; 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
Incrementar la formación en habilidades digitales y en seguridad en línea para niños y adolescentes.	Pasamos de **28,551 en 2024 a 65,754 personas en 2025** dado el incremento en el registro de programas y beneficiados.	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD; 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Mejor Lugar de Trabajo

GRI (3-3)

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

Este eje responde a los temas laborales materiales asociados a salud y seguridad ocupacional y gestión de la fuerza laboral, fundamentales para la continuidad operativa y el desempeño del negocio.



OBJETIVO	2025	ODS RELACIONADOS
Cero fatalidades en nuestra fuerza laboral y contratistas.	En 2025 registramos cuatro fatalidades por debajo de nuestro objetivo de cero. Continuaremos reforzando la seguridad, los controles operativos y la prevención de riesgos.	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
Certificar el 100% de nuestras subsidiarias en seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001) para 2025.	**Se logró el objetivo** En 2025, 100% de los países cuentan con certificaciones de gestión de seguridad y salud, como ISO 45001, entre otras.	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
Evaluar al 100% de nuestros gerentes mediante evaluaciones 360° cada 3 años[3].	En 2025 concluimos el primer ciclo trienal de evaluación 360°, con una cobertura del 100% de los gerentes de primer nivel elegibles, 2,584 gerentes que reportan a puestos directivos y cuentan con personal a su cargo.	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
Evaluar al 98% de nuestra fuerza laboral mediante evaluaciones de desempeño para 2030.	En 2025, más de 158,000 colaboradores en 23 países contaron con una evaluación formal de desempeño; el 90% de nuestra plantilla global, 1.5 puntos porcentuales por encima del año anterior.	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 dos años.	Objetivo alcanzado con un 90.23% de participación y 85.34% de satisfacción global, el nivel más alto registrado por el Grupo, con una mejora de +2.61 pp respecto a la medición anterior, más del doble del objetivo bienal.[4]	5 IGUALDAD DE GÉNERO 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

[3] Primer ciclo 2023–2025, con línea base 2022
[4] La medición se aplica en la totalidad de las operaciones de América Latina. Las operaciones de Europa aplican sus propias herramientas conforme a los marcos regulatorios y de protección de datos de cada país. El instrumento consta de 74 reactivos que evalúan 9 dimensiones del entorno laboral (coeficiente alfa de Cronbach: 0.983).

Mejor Entorno Empresarial

G R I (3-3)

Asegurar una cultura ética, transparente y centrada en la confianza

Este eje integra los temas de gobernanza materiales vinculados a ética, cumplimiento, privacidad, ciberseguridad, cadena de suministro y experiencia del cliente, esenciales para preservar la confianza y la licencia para operar.

Este marco de estrategia, objetivos y metas traduce la materialidad en **prioridades claras, medibles y alineadas al negocio,** y establece la base para el seguimiento del desempeño ASLG, la gestión de riesgos y la toma de decisiones en el corto, mediano y largo plazo.



OBJETIVO	2025	ODS RELACIONADOS
Cero tolerancia a las prácticas de corrupción dentro de la Compañía y en la cadena de suministro.	Durante el período de reporte, no se registraron prácticas materiales en materia de corrupción en nuestras operaciones ni en la cadena de suministro.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Evaluar al 100% de socios comerciales activos para 2025.	Desde el inicio del programa en 2022 hasta el cierre de 2025, se han iniciado **3,871 procesos de evaluación,** de los cuales **2,408 han sido concluidos.**[5]	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES; 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Certificar al 100% de nuestras subsidiarias en sistemas de gestión de seguridad de la información (ISO 27001) para 2025.	**96% de las operaciones** (ponderado por ingresos totales) cuentan con certificaciones de gestión de seguridad de la información, como ISO 27001, entre otras. [6]	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA; 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Capacitar al 100% de nuestros socios comerciales activos en nuestro código de ética y prácticas anticorrupción, y al menos 50% capacitados en huella ambiental para 2025.	Durante 2025, **11,678 socios comerciales** fueron capacitados en el **Código de Ética, 1301 en Anticorrupción, y 3,333 en Huella Ambiental.**[7]	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES; 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Incrementar constantemente el Net Promoter Score (NPS) en comparación con años anteriores, superando a la competencia en todas las marcas y segmentos.	Durante 2025, continuamos fortaleciendo la experiencia de nuestros clientes. El NPS consolidado alcanzó **44 puntos, un aumento de 2 puntos** en comparación con el año anterior, reflejando una mejora sostenida en la percepción y recomendación de nuestras marcas.	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
Contar con 3 mujeres en el Consejo de Administración para 2025.[8]	En 2025 superamos el objetivo de contar con tres mujeres en el Consejo de Administración, **al incrementar a cuatro** la presencia femenina en dicho órgano.	5 IGUALDAD DE GÉNERO; 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

[5] En 2025 ajustamos el proceso de Debida Diligencia Simplificada incorporando CIAL, herramienta que automatiza el análisis preliminar de riesgo, la revisión de listados de sanciones, notas adversas y precalificaciones ASLG, agilizando la identificación de terceros que requieren una Debida Diligencia Reforzada.
[6] Al cierre de 2025, el 95.24% de nuestros centros de datos contaba con certificación ISO 27001.
[7] Las cifras corresponden a personas que forman parte de la red de terceros de América Móvil, entre los que se incluyen proveedores y distribuidores. Las capacitaciones son gestionadas de manera local a través de la plataforma Aliados y no incluyen las operaciones de Europa y Brasil. Durante 2025 no se logró el objetivo de alcanzar la cobertura de la totalidad de los proveedores. Por ello, en los próximos años, la Compañía trabaja en la implementación de una plataforma digital que permita una mayor trazabilidad de las capacitaciones por tercero y por materia.
[8] Al cierre de 2025, cumplimos el objetivo de contar con más de tres mujeres en el Consejo de Administración lo que significa una proporción del 27%. Nuestra siguiente meta es alcanzar una representación femenina del 30% en el Consejo de Administración de América Móvil para 2028.

Cultura de la sostenibilidad

Entendemos la sostenibilidad como una práctica cotidiana que se construye a través de decisiones, comportamientos y capacidades compartidas en toda la organización. Nuestra cultura de la sostenibilidad busca traducir la estrategia y los compromisos ASLG en criterios operativos, reforzando el liderazgo, el aprendizaje continuo y la corresponsabilidad en todos los niveles de la Empresa.

Este enfoque se apoya en espacios formales de sensibilización y formación que fortalecen capacidades técnicas y promueven una comprensión común de los riesgos, oportunidades y prioridades estratégicas asociadas a la sostenibilidad del negocio. Como parte de estos esfuerzos, **al cierre de 2025, el 92.39% de los empleados cursaron el programa Introducción a la Sostenibilidad de América Móvil.**

Semana de Sostenibilidad: plataforma de aprendizaje y alineación estratégica

En 2025 llevamos a cabo **la sexta edición de la Semana de Sostenibilidad de América Móvil,** consolidándola como uno de los principales espacios internos para impulsar la cultura ASLG en el Grupo. Este foro reunió a colaboradores de distintas funciones y geografías, junto con especialistas externos, para abordar temas críticos que fortalecen la ejecución de la estrategia de sostenibilidad y su integración al negocio.

+500 personas
participaron en la Semana de Sostenibilidad 2025.

A lo largo de la semana se abordaron temas prioritarios derivados de la materialidad, con un enfoque práctico y orientado a desempeño:

Gestión estratégica de riesgos y cambio climático
Con énfasis en la adopción de marcos internacionales y en la integración de la resiliencia climática en la planeación del negocio.

Ciberseguridad y protección de la información
Como base para preservar la confianza de clientes, usuarios y socios comerciales en un entorno de crecientes amenazas digitales.

Modernización sustentable de la infraestructura
Destacando soluciones tecnológicas más eficientes en consumo energético, circularidad y reducción de impactos ambientales.

Seguridad operativa y cultura de trabajo seguro
Reforzando la prevención de incidentes y el empoderamiento de colaboradores y proveedores para priorizar condiciones de operación seguras.

Inclusión digital
Enfocada en el cierre de la brecha de uso mediante el desarrollo de habilidades, la seguridad digital y el diseño de productos y programas con propósito social.

Las sesiones contaron con la participación de **líderes de América Móvil** y de **expertos de organizaciones como GSMA, Deloitte y Ericsson,** quienes compartieron perspectivas externas, experiencias sectoriales y avances relevantes en estándares internacionales, innovación responsable y gestión preventiva de riesgos.

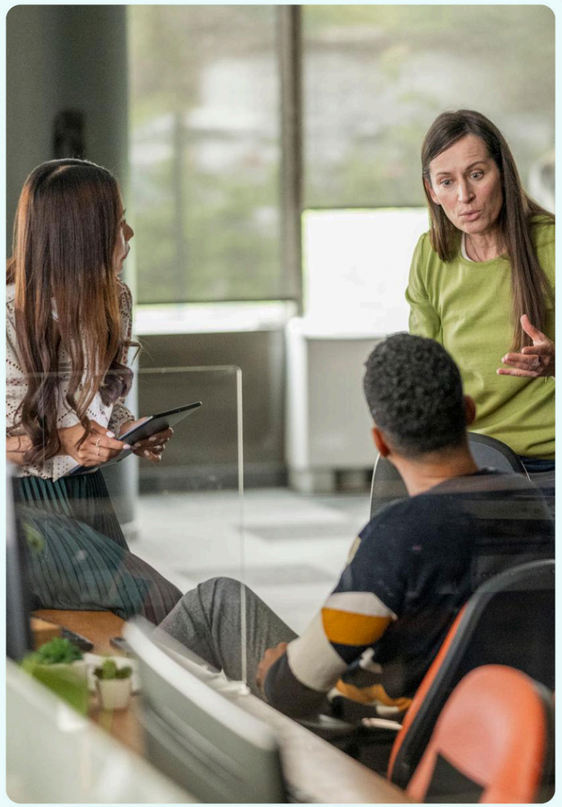
Financiamiento sostenible

En **2022** publicamos nuestro **Marco de Financiamiento Sostenible,** que rige la emisión de instrumentos verdes, sociales y sostenibles, alineado con estándares ICMA y LMA/LSTA/APLMA, con Opinión de Segunda Parte de S&P Global Ratings. El marco vincula la asignación de capital a nuestra materialidad y objetivos ASLG.

En **febrero de 2024** emitimos un **bono sostenible por $20,000 millones** de pesos, a diez años de plazo y calificado AAA por Moody's, S&P y Fitch. Los recursos se destinaron a financiar proyectos verdes (63%, principalmente eficiencia energética vinculada a modernización de redes) y proyectos sociales (37%, acceso a servicios esenciales e inclusión digital).

Entre 2021 y 2023, los proyectos financiados generaron una reducción de 119,839 tCO_2e en el Grupo A1 y Colombia, y ampliaron la cobertura de telecomunicaciones a 10.7 millones de personas en comunidades desatendidas de Colombia y Centroamérica. Todos los impactos han sido verificados externamente bajo aseguramiento limitado (ISAE 3000).

En **diciembre de 2025,** América Móvil renovó su **crédito sindicado sostenible** por un equivalente de **1,500 millones de dólares,** agenciado por BBVA México y Crédit Agricole CIB. El instrumento vincula el costo financiero a tres KPIs: (i) reducción de emisiones GEI Alcance 1 y 2 (meta: 52% al 2030 vs. 2019) y Alcance 3 (14%); (ii) fuerza laboral capacitada en código de ética (95% al 2030); y (iii) personas en situación de vulnerabilidad beneficiadas por inclusión digital (450,000 al 2030). Los resultados actualizados del crédito sindicado sostenible se presentan en el anexo de este capítulo.



Para mayor información, consulta el Marco de Financiamiento Sostenible disponible en el micrositio de Sostenibilidad.

Para mayor información, consulta el Reporte de Asignación e Impacto del Bono Sostenible 2024 disponible en el micrositio de Sostenibilidad.

Participación en cámaras y asociaciones

G R I (2-27, 415-1)

Durante el año, América Móvil destinó recursos a actividades relacionadas con la representación de intereses, incluyendo el monitoreo legislativo y la membresía en asociaciones comerciales u organizaciones exentas de impuestos. Estas acciones se realizaron en apego a los principios establecidos en el Programa de Integridad y Cumplimiento, que prohíbe expresamente las contribuciones políticas.

Las cuotas pagadas corresponden exclusivamente a la 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 opera la Compañía, con el objetivo de promover el diálogo y la colaboración en temas de interés común para la industria.

Para mayor información sobre las contribuciones a asociaciones y cámaras empresariales, consulta la sección 360° del micrositio de Sostenibilidad.

Para mayor información sobre las asociaciones y cámaras empresariales con las que se mantiene relación, consulta la sección 360° del micrositio de Sostenibilidad.

Alianzas estratégicas y reconocimientos

Colaboración, estándares y señalización de desempeño

Las alianzas estratégicas y los reconocimientos externos respaldan la ejecución de la estrategia ASLG, fortalecen capacidades técnicas, alinean prácticas con estándares internacionales y permiten anticipar riesgos y tendencias del sector telecomunicaciones.

Los reconocimientos y evaluaciones externas aportan señales de desempeño comparativo para inversionistas, reflejando avances en gobernanza, gestión de riesgos ASLG y disciplina de divulgación.

Colaboración que fortalece la ejecución ASLG

Participamos en **espacios de colaboración estratégica** que contribuyen al desarrollo de la industria de telecomunicaciones y a la integración de criterios ASLG en ámbitos clave del negocio, tales como cambio climático, eficiencia energética, ciberseguridad, inclusión digital y estándares de reporte.

En 2025, América Móvil participó activamente en la **GSMA,** la asociación global de operadores móviles, a través de grupos de trabajo especializados orientados a impulsar la transformación sostenible del sector de telecomunicaciones. Esta participación nos permite contribuir al desarrollo de estándares y guías de referencia con impacto directo en la agenda ASLG de la industria, y avanzar colectivamente hacia el compromiso sectorial de cero emisiones netas para 2050.

Los grupos de trabajo en los que participamos en 2025 incluyen:

Acción Climática:
Contribuimos al desarrollo de una guía sectorial para el establecimiento de objetivos basados en ciencia (SBTs), orientada a compañías del sector TIC y sus trayectorias de descarbonización.

Alcance 3:
Apoyamos la elaboración de un documento sectorial que identifica las categorías de emisiones de Alcance 3 más relevantes para la industria móvil, integrando diversas metodologías de cuantificación y un análisis de sus fortalezas y limitaciones.

Economía Circular:
Participamos en la identificación de los principales desafíos de la transición hacia un modelo circular en el sector, incluyendo el mapeo de actores estratégicos y el análisis del contexto operativo y regulatorio.

Plan de Transición Climática:
Colaboramos en el desarrollo de un marco estandarizado para la elaboración de planes de transición alineados con estándares internacionales de reporte en sostenibilidad.

Reporte ASG:
Como parte de esta colaboración con GSMA, en 2025 América Móvil contribuyó activamente a la elaboración del documento *The Business Imperative for Digital Inclusion – Reporting and Engagement Guide,* publicado por la GSMA, aportando experiencias concretas, datos regionales y buenas prácticas en materia de inclusión digital en América Latina. El informe reconoce el liderazgo de América Móvil en la integración de la inclusión digital en su reporte ESG, su estrategia de Brecha Digital y su modelo de alianzas con gobiernos, ONGs y organismos multilaterales. Mediante un Memorándum de Entendimiento con Ericsson, colaboramos en proyectos de acción climática, eficiencia energética, economía circular e inclusión digital.

En 2025 se expandió el programa *Digital Lab* en México y Brasil, con formación práctica en habilidades digitales y STEM. En materia de seguridad operativa, más de 200 colaboradores en Brasil participaron en entrenamientos de trabajo en alturas. En el frente ambiental, se avanzó en proyectos de modernización de red con potencial de reducir ~35% el consumo energético y las emisiones de CO_2 por sitio, además de oportunidades en economía circular vinculadas a infraestructura tecnológica.

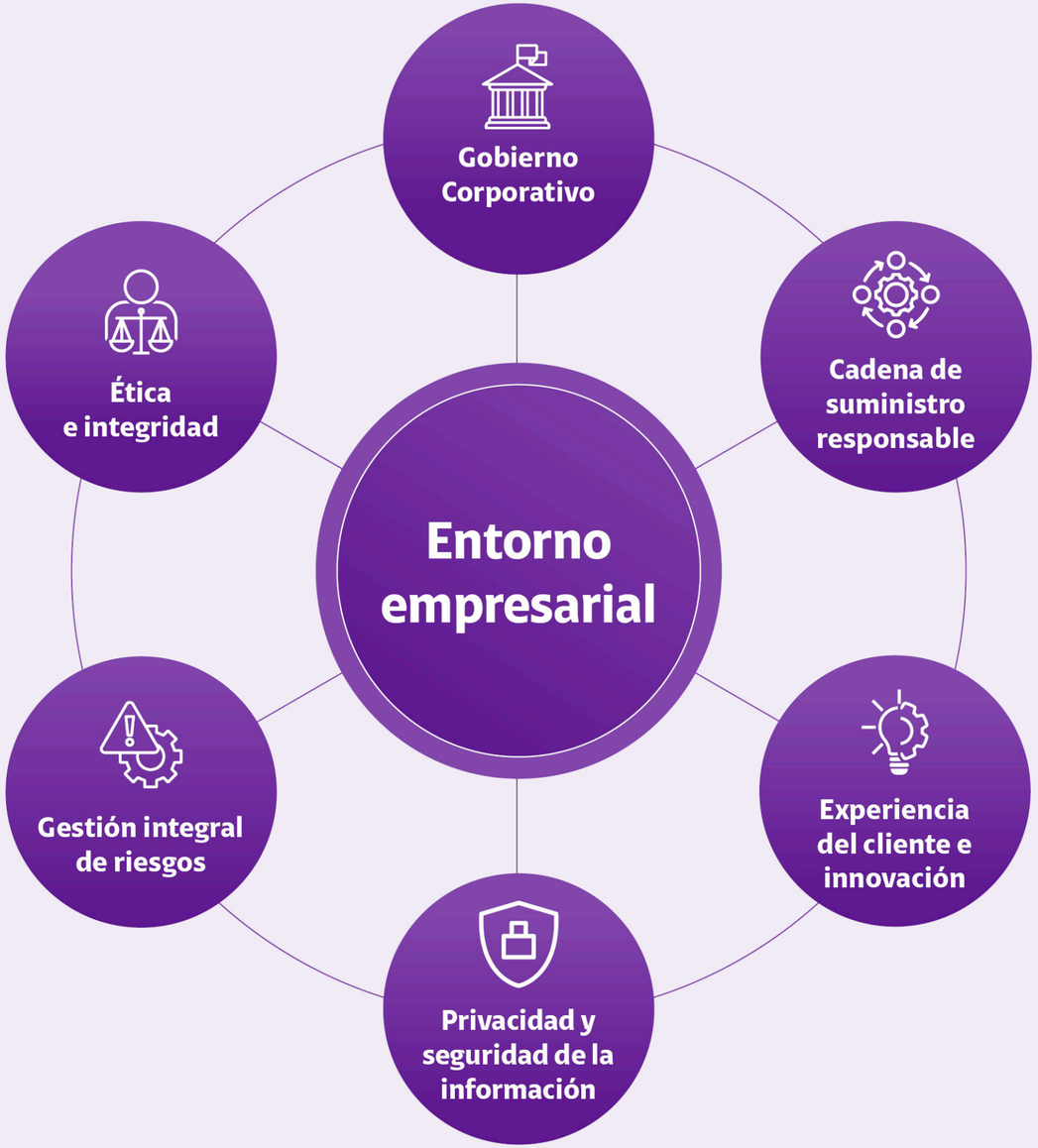
Haciendo Posible **un Mejor Entorno Empresarial**



Haciendo Posible un Mejor Entorno Empresarial

La gobernanza, la ética, el cumplimiento normativo y la confianza digital son pilares del negocio de América Móvil: inciden directamente en la continuidad operativa, la gestión de riesgos y la creación de valor a largo plazo. Este capítulo aborda seis dimensiones que responden a los temas materiales identificados por la Compañía y se alinean con marcos internacionales de reporte y mejores prácticas en gobierno corporativo y gestión de riesgos.

El eje “Mejor Entorno Empresarial” articula nuestra gestión en torno a seis dimensiones: gobierno corporativo, ética e integridad, gestión integral de riesgos, privacidad y seguridad de la información, experiencia del cliente e innovación, y cadena de suministro responsable.



Gobernanza y ética empresarial

G R I (2-9, 2-10, 2-11 , 2-12, 2-14)

Gobierno Corporativo

Estructura y supervisión al más alto nivel

Nos regimos bajo un marco de Gobierno Corporativo que garantiza transparencia, rendición de cuentas y protección a los inversionistas en cumplimiento con la regulación aplicable en México, en Estados Unidos y en cada uno de los países en los que operamos.

Como emisora de valores en la Bolsa Mexicana de Valores (“BMV”) y en la Bolsa de Valores de Nueva York (*New York Stock Exchange*, “*NYSE*”), nos apegamos tanto a la Ley del Mercado de Valores, como a la Ley *Sarbanes-Oxley*, a las disposiciones emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, al Código de Principios y Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo (“CPyMPGC”), emitido por el Consejo Coordinador Empresarial y a los estándares de gobierno corporativo de la *NYSE* (303.A), que permiten que las emisoras internacionales sigan la práctica de gobierno corporativo de sus mercados locales (con algunas excepciones).

En 2025,
publicamos nuestro primer Reporte de Gobierno Corporativo, consolidándonos como la primera empresa mexicana en presentar este tipo de documento.



Para una descripción detallada sobre nuestra estructura de gobierno corporativo, composición y mejores prácticas, consulta la siguiente liga: **Reporte de Gobierno Corporativo.**

La administración de la compañía recae en el Consejo de Administración y el director general, de acuerdo con lo establecido en nuestros estatutos sociales y en la legislación aplicable. **El Consejo de Administración, es responsable entre otros, de definir el rumbo estratégico, supervisar la implementación de la estrategia y monitorear el desempeño del negocio**. Asimismo, se promueve una cultura organizacional basada en la integridad, el cumplimiento y la gestión responsable, como principios fundamentales para la conducción del negocio.

Durante 2025 el Consejo sesionó en seis ocasiones con una asistencia promedio del 94%

Abordando temas como estrategia, revisión de reportes financieros y operativos, temas regulatorios, presupuesto y la aprobación del informe anual del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias (CAPS), entre otros.

Composición y diversidad del Consejo

Nuestro Consejo de Administración está integrado por **15 miembros, de los cuales el 67% son consejeros independientes**, proporción que supera con amplitud la exigencia regulatoria mínima del 25% establecida en el Mercado de Valores.

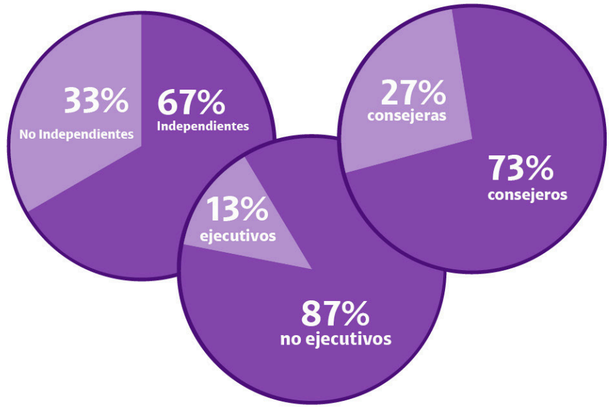
El 87% de los integrantes son no ejecutivos y el 13% son ejecutivos. La antigüedad promedio de los consejeros asciende a 14.7 años, con 13 años en el caso de los independientes, y la edad promedio del Consejo es de 64 años.

Actualmente, el **27% de los integrantes del Consejo de Administración corresponde a participación femenina**, representada por cuatro consejeras en funciones. En congruencia con nuestra **Política de Diversidad del Consejo**, se ha fijado como meta para 2028, que esta proporción alcance al menos el 30%. **Nuestra estructura de gobierno corporativo responde a las expectativas de inversionistas y grupos de interés, manteniendo los más altos estándares de gobernanza.**

La integración de nuestro Consejo considera criterios que incluyen formación, experiencia sectorial, capacidad, prestigio profesional, independencia, integridad, diversidad y áreas de especialidad como estrategia, finanzas, auditoría, control interno, riesgos, ciberseguridad, sostenibilidad, entre otros. Los consejeros duran en su cargo un año y pueden ser ratificados en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del ejercicio siguiente. **En la asamblea ordinaria del 23 de abril de 2026 fueron ratificados todos los consejeros en funciones**.

Así mismo, en 2025 se llevó a cabo la rotación del despacho encargado de la auditoría externa de estados financieros básicos, en línea con las mejores prácticas en materia de independencia.

Miembros del consejo



Comités del Consejo de Administración

El Consejo se apoya en dos órganos auxiliares: El Comité Ejecutivo y el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias

Comité Ejecutivo

El **Comité Ejecutivo (“CE”)**, está integrado por tres consejeros: el presidente del consejo, el copresidente del consejo y el director general de la compañía. Este Comité atiende decisiones estratégicas y corporativas del negocio.

El Comité de Auditoría y Prácticas Societarias (“CAPS”)

Está compuesto en su totalidad por cuatro consejeros independientes y desempeña un rol central en la vigilancia de la gestión, conducción y ejecución del negocio de la compañía; se encarga entre otros puntos de dar opinión y asesorar al Consejo de Administración; evalúa el desempeño del auditor externo independiente; revisa y opina sobre los estados financieros y recomienda o no su aprobación al Consejo; supervisa el sistema de control interno, ciberseguridad, cumplimiento y los avances en materia de sostenibilidad.

El CAPS sesionó siete veces durante 2025, incluida una sesión extraordinaria, con el 96% de asistencia promedio. Su presidente ha sido designado como experto financiero.

Equipo Directivo

El Equipo Directivo, está encabezado por el director general de la compañía y por seis miembros con décadas de trayectoria en la compañía, que además recibe reporte de los directores generales de cada país y, de manera específica, de los directores regionales de Centroamérica y del Cono Sur. Cuenta con el respaldo de tres comités especializados: el Comité Corporativo de Sostenibilidad, el Comité de Ciberseguridad y el Comité de Ética.

Comité Corporativo de Sostenibilidad

Establecido desde 2018, supervisa la estrategia ASLG y coordina su ejecución en todas las operaciones. Es presidido por el director general e integrado por sus direcciones ejecutivas, el director jurídico, el director de finanzas, el director de operaciones móviles, el director de operaciones fijas, el director de recursos humanos, la directora de mercadotecnia y la directora de relación con inversionistas y sostenibilidad. Este Comité informa periódicamente al CAPS sobre los asuntos materiales en sostenibilidad y cambio climático, y se apoya en el Grupo de Trabajo de Energía y Emisiones, presidido por el director de operaciones móviles para la gestión de la estrategia de descarbonización.

Comité de Ciberseguridad

Liderado por el director de operaciones fijas, quien además forma parte del Consejo de Administración, desarrolla la estrategia corporativa en seguridad de la información y coordina la gestión de riesgos tecnológicos en su función de *chief information security officer (CISO)*. Esta doble función vincula de manera efectiva la visión estratégica del Consejo con la operación diaria. El Comité informa directamente al director general y se apoya en Comités de Ciberseguridad locales en cada subsidiaria, asegurando la implementación consistente de la estrategia global. A su vez, el CISO reporta al CAPS sobre los riesgos relacionados con la privacidad de los datos, la seguridad cibernética y las medidas de mitigación adoptadas, conforme a los mecanismos de reporte establecidos.

Comité de Ética

Contamos con un **Comité de Ética** Corporativo y Comités de Ética locales en todas las operaciones, integrados por miembros de la alta dirección con presidencia rotatoria. Su propósito es implementar y hacer cumplir el Programa de Integridad y Cumplimiento, supervisando temas como prevención de corrupción, lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, privacidad de datos, gestión del Portal de Denuncias y difusión de la cultura de valores de la Compañía. El Comité Corporativo informa al CAPS a través de la Oficialía de Cumplimiento.



Control interno y auditoría

Nuestro sistema de control interno se basa en el marco COSO (*Committee of Sponsoring Organizations*), con funciones organizacionales claramente definidas, responsabilidades delimitadas y niveles de autoridad establecidos lo que permite asegurar la efectividad operativa, la confiabilidad de la información y el cumplimiento regulatorio en todas nuestras operaciones.

Cumplimos con la Ley Sarbanes-Oxley, en lo aplicable, lo que implica documentación detallada del diseño y operación de los procesos de información financiera. Las conclusiones de la compañía y la evaluación del auditor externo sobre estos procesos se integran en la Forma 20-F presentada ante la Comisión de Valores de los Estados Unidos.

Reporta funcionalmente al CAPS y de manera administrativa al director de administración y finanzas, con acceso permanente al director general y a todo el equipo directivo. Proporciona aseguramiento independiente y objetivo sobre el control interno, la gestión de riesgos y la gobernanza, mediante un plan anual de auditoría basado en riesgos.

Mensualmente, las subsidiarias reportan datos financieros y de desempeño a la función de auditoría interna y al área de contabilidad, garantizando el monitoreo permanente de la información consolidada.

Ética corporativa y cumplimiento

GRI (2-15, 2-16, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 3-3, 205-2)

Programa de Integridad y Cumplimiento

En América Móvil aseguramos la adopción e implementación de una ética corporativa a través de nuestro **Programa de Integridad y Cumplimiento** (PIC), cuyo eje central es el Código de Ética. El PIC establece un marco normativo aplicable a accionistas, administradores, colaboradores, proveedores y distribuidores en todas nuestras subsidiarias, disponibles públicamente en nuestro portal corporativo: **americamovil.com**. Establece controles preventivos y correctivos para mitigar riesgos de incumplimiento normativo y fortalecer la integridad organizacional.

Nuestras políticas están alineadas con la legislación vigente en cada uno de los países donde operamos y con los estándares globales en materia de protección de datos personales; prevención de actos de corrupción; prevención de lavado de dinero o activos y financiamiento al terrorismo; y criterios ambientales, sociales, laborales y de gobernanza.

El CAPS, a través de la Oficialía de Cumplimiento, supervisa, vigila y audita el cumplimiento de las disposiciones del PIC mediante mecanismos de control y seguimiento continuo.

En 2025, renovamos **el curso del Código de Ética en un formato más dinámico y de comprensión directa**. El curso es obligatorio para todos los colaboradores en todos los países, quienes deben refrendar su adhesión y compromiso de cumplimiento al concluirlo.

El PIC no se limita al ámbito interno: 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.

Los lineamientos sobre regalos, donativos, patrocinios y gastos de entretenimiento y hospitalidad forman parte del PIC, con procesos automatizados en nuestra plataforma de cumplimiento para facilitar su gestión y trazabilidad.

Los contratos celebrados con terceros incluyen cláusulas preventivas en materia de cumplimiento normativo, anticorrupción, prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.



Gobernanza de cumplimiento

La **Oficialía de Cumplimiento**, establecida desde 2020, **es el área multidisciplinaria responsable de liderar la implementación del PIC en toda la organización**. Sus funciones incluyen identificar, prevenir y mitigar riesgos normativos; elaborar, modificar y actualizar políticas y protocolos; diseñar sistemas de control; gestionar denuncias; diseñar programas de capacitación impartidos a través de la plataforma Capacítate Carso a empleados y terceros; y monitorear cambios regulatorios.

La Oficialía de Cumplimiento informa periódicamente al CAPS sobre los avances y desafíos del PIC, y coordina al Comité de Ética Corporativo. En cada región donde operamos contamos con una Oficialía de Cumplimiento local, responsable de asegurar la implementación del PIC y el funcionamiento de su propio Comité de Ética.

El **Comité de Ética Corporativo**, integrado por miembros de la alta dirección con presidencia rotatoria, tiene como propósito implementar y hacer cumplir el PIC fomentando la cultura ética en toda la organización.

De manera complementaria, los Comités de Ética locales, igualmente conformados por miembros de la alta dirección de cada subsidiaria, participan activamente en la implementación del PIC.

Ambas instancias revisan las denuncias aceptadas, realizan, o en su caso coordinan, investigaciones correspondientes y determinan las medidas conducentes ante cualquier violación al Código de Ética o al PIC. Sus actividades y resoluciones son informadas al CAPS, a través de la Oficialía de Cumplimiento.

Programa de Integridad y Cumplimiento (PIC)

Establece controles preventivos y correctivos para mitigar riesgos de incumplimiento normativo y fortalecer la integridad organizacional.

- Protección de datos personales
- Prevención de corrupción, lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.
- Criterios ambientales, sociales, laborales y de gobernanza (ASLG).

Capacitación en ética, anticorrupción y cumplimiento

Reconocemos que una cultura ética sólida se construye a través de la formación continua.

Al cierre de 2025, el 75.21%[1] de nuestros colaboradores, incluyendo personal de medio tiempo, completó la capacitación y certificación en el Código de Ética.





Los niveles de cobertura en otras materias clave fueron los siguientes:

95.63% en **Anticorrupción**,

92.89% en **Prevención de Lavado de Dinero**,

92.61% en **Privacidad de Datos** y

91.39% en **Seguridad de la Información**.

Nuestros socios comerciales también forman parte de esta visión integral.

Durante 2025:
11,678 socios comerciales fueron capacitados en el **Código de Ética**,

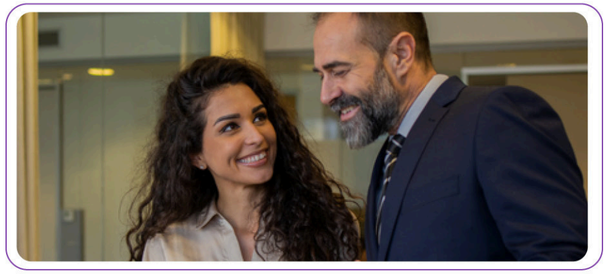
1,731 en **Prevención de Lavado de Dinero**,

2,223 en **Anticorrupción**,

1,301 en **Protección de Datos Personales**,

2,424 en **Seguridad de la Información** y

3,333 en **Huella Ambiental**[2].



Gestión anticorrupción

Nuestra **Política de Anticorrupción** abarca a colaboradores internos, externos y terceros en todas las operaciones. Contamos con mecanismos formales de prevención, monitoreo y respuesta, que incluyen el Protocolo de Debida Diligencia, las declaraciones de conflicto de interés, la revisión de solicitudes de regalos, donativos y patrocinios, y el análisis de gastos de entretenimiento y hospitalidad, gestionadas a través de un proceso automatizado en nuestra plataforma de cumplimiento.

Cuando se identifica una posible incidencia relacionada con actos de corrupción o lavado de dinero, se activa un proceso formal de investigación, coordinado por la Oficialía de Cumplimiento, bajo principios de confidencialidad, imparcialidad y respeto al debido proceso.

En materia de certificación antisoborno, continuamos la implementación de la norma ISO 37001 (Sistema de Gestión Antisoborno) en nuestras subsidiarias. Tras obtener la certificación en Perú en 2024, durante 2025 obtuvimos la de Brasil y continuamos avanzando en Ecuador, así como en el resto de las operaciones con un plan de cobertura que se extiende hacia el 2030.

En los últimos cinco años no hemos registrado incidentes confirmados de corrupción, resultado que refleja la efectividad sostenida del Programa de Integridad y Cumplimiento.

[1] La capacitación en Código de Ética no considera a los empleados sindicalizados de Telmex dentro de su alcance.

[2] Las cifras corresponden a personas que forman parte de la red de terceros de América Móvil, entre los que se incluyen proveedores y distribuidores. Las capacitaciones son gestionadas de manera local a través de la plataforma Aliados y no incluyen las operaciones de Europa y Brasil. Durante 2026, la Compañía trabaja en la implementación de una plataforma digital que permita una mayor trazabilidad de las capacitaciones por tercero y por materia.

Portal de Denuncias

Contamos con un **Portal de Denuncias que opera como canal seguro, confidencial, y, si el denunciante lo prefiere, anónimo**, para que colaboradores, terceros y socios comerciales puedan reportar posibles violaciones al Programa de Integridad y Cumplimiento. **El portal es público y está disponible para las operaciones del Grupo**. Los denunciantes están protegidos frente a cualquier represalia y la confidencialidad de la información está garantizada durante todo el proceso.

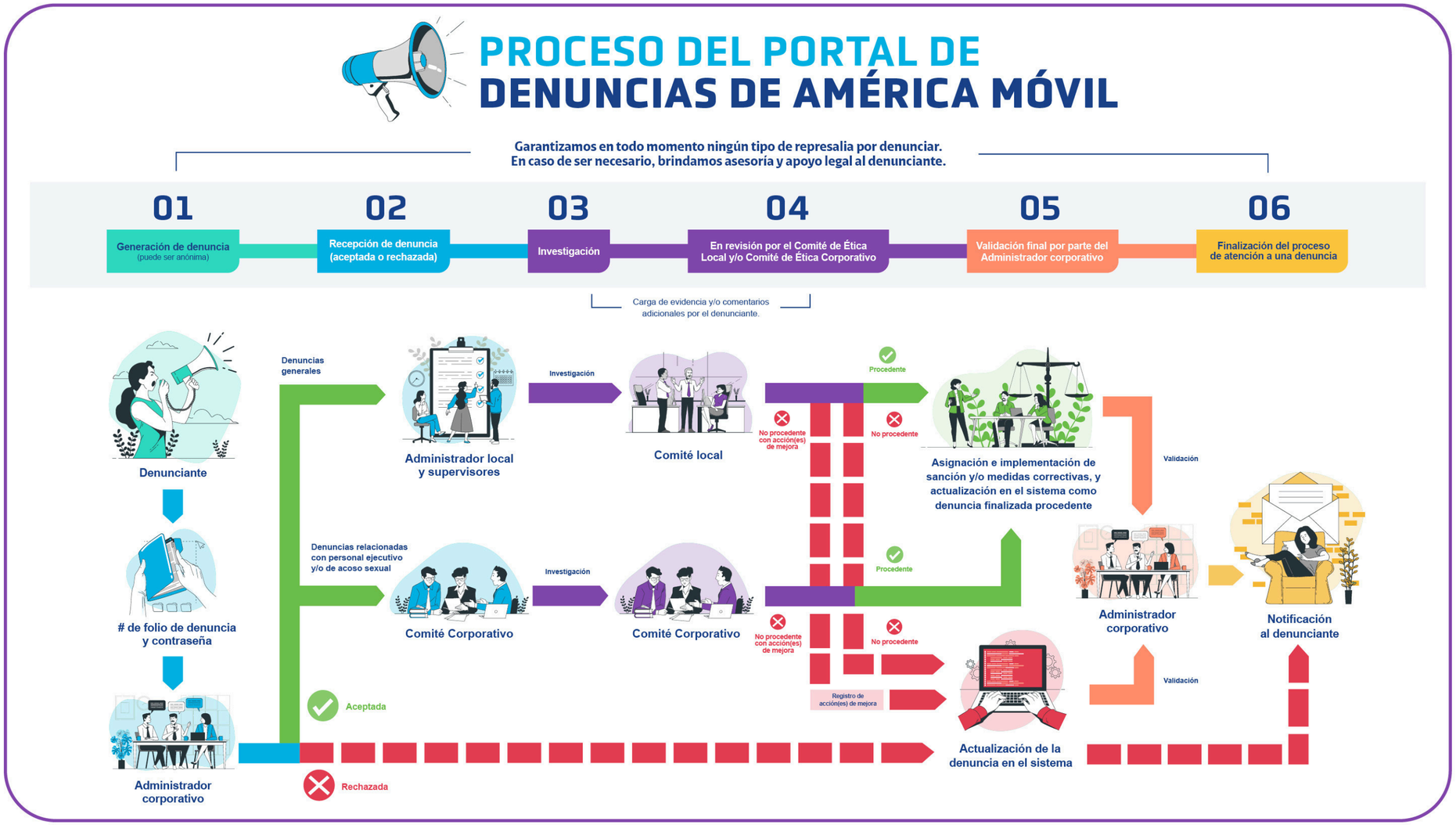
Todas las denuncias son gestionadas de manera oportuna por la Oficialía de Cumplimiento y resueltas por los Comités de Ética correspondientes. En cada país se realiza un análisis detallado de cada caso para garantizar la transparencia y ofrecer soluciones efectivas. Cuando es necesario, se brinda asesoría legal y apoyo al denunciante.

Las denuncias consideradas inadmisibles corresponden a asuntos operativos o de atención al cliente redirigidos a las áreas correspondientes, casos duplicados o denuncias sin vinculación con la compañía o en su caso, denuncias en las que después de una investigación profunda no se demostró un incumplimiento con el Código de Ética.

Los Comités de Ética de cada país presentan un reporte mensual de la gestión del portal tanto al director general de su subsidiaria como a la Oficialía de cumplimiento.

Entre enero y diciembre de 2025 recibimos 6,318 denuncias a través del portal, de las cuales 4,005 fueron aceptadas para investigación, atendidas por un equipo multifuncional de 400 personas; y 2,313 fueron desechadas por considerarse inadmisibles por razones como duplicidad, falta de relación con la empresa o ausencia de impacto en el Programa de Integridad y Cumplimiento. De ese total:

- **1,268** fueron procedentes, al concluir la investigación con hallazgos que acreditaron una violación al Código de Ética;
- **1,716** fueron no procedentes, al concluir la investigación sin hallazgos que acreditaran incumplimiento al Código de Ética; y
- **1,021** se encontraban en proceso de revisión al 31 de diciembre de 2025.



En cuanto a la **naturaleza de las denuncias procedentes**:

- el **45.31%** a trato desigual o discriminatorio,
- el **25.71%** correspondió a acoso laboral,
- el **5.21%** a privacidad de la información, y
- el **1.89%** a acoso sexual,
- el **0%** a corrupción o libertad de expresión.

Como resultado de las investigaciones, **se aplicaron medidas correctivas**: el 0.33% de los colaboradores fue sujeto a sanción disciplinaria y el 0.29% fue desvinculado de la organización por incumplimientos graves.

Para comunicarte directamente con la Oficialía de Cumplimiento, puedes escribir a **yocumplo@americamovil.com**.

Para conocer el Portal de Denuncias y acceder al canal de reporte, consulta aquí.

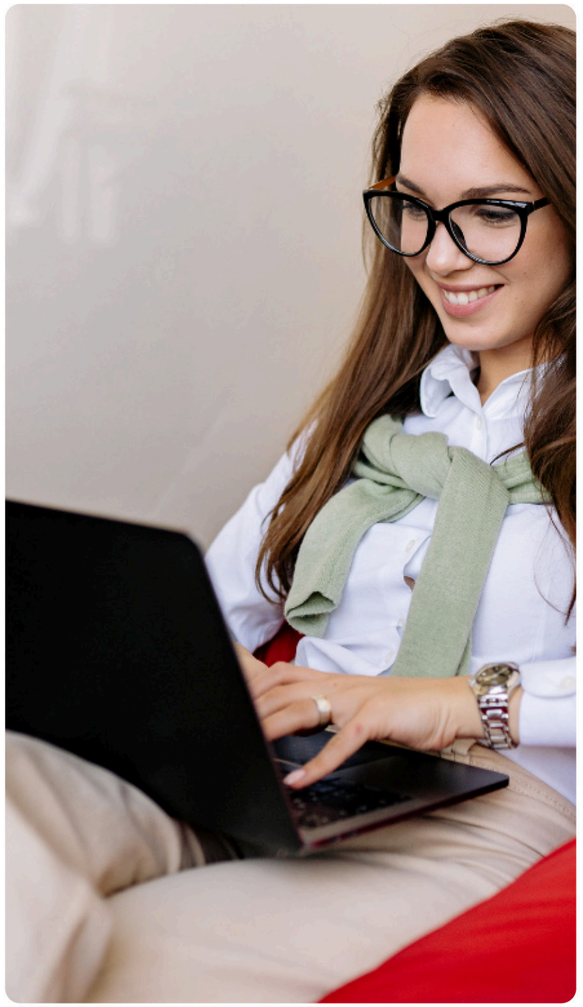
Multas y controversias

El seguimiento y la gestión de controversias forman parte integral de nuestro sistema de control interno y de nuestra arquitectura de gestión de riesgos. Este enfoque nos permite identificar, evaluar y mitigar de manera oportuna impactos potenciales en la reputación, la continuidad operativa y el cumplimiento regulatorio de la compañía.

La información derivada de estos procesos se integra de forma sistemática para fortalecer el Programa de Integridad y Cumplimiento, contribuyendo a prevenir recurrencias y elevar los estándares de desempeño ético.

En conjunto, estos mecanismos refuerzan la confianza de inversionistas y otros grupos de interés, al tiempo que consolidan la solidez, eficacia y mejora continua de nuestros sistemas de control interno.

Para mayor información sobre controversias y multas, consulta el sitio corporativo de América Móvil.



Gestión integral de riesgos (ERM)

G R I (2-16, 2-25, 2-26, 2-27, 205-2, 406-1)

Nuestro enfoque parte de un principio fundamental: toda actividad empresarial conlleva riesgos inherentes; la capacidad para identificarlos, evaluarlos y mitigarlos de forma sistemática determina la resiliencia de la organización en el corto, mediano y largo plazo. Este enfoque está integrado al sistema de gobierno corporativo de la Compañía y es supervisado por el Consejo de Administración, a través del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias.

En 2025 iniciamos la formalización y documentación del marco metodológico que rige la identificación, evaluación y reporte de riesgos y oportunidades de sostenibilidad, alineado con los estándares IFRS S1 e IFRS S2 del ISSB, y con los marcos de referencia, como ISO 31000 y GRI. Este esfuerzo refleja la evolución de procesos que operaban de manera continua en la Compañía, y que durante este período se estructuraron bajo una metodología estandarizada, con criterios de evaluación homogéneos y procesos de divulgación trazables.

La formalización del marco estuvo acompañada por un **programa de capacitación en materia de cambio climático** con una duración de seis horas, distribuidas en tres sesiones. Para el resto de los temas de sostenibilidad, se llevaron a cabo sesiones de trabajo con cada una de las áreas corporativas responsables, con el objetivo de fortalecer la comprensión del marco y asegurar su aplicación en los procesos correspondientes.

Marco corporativo de gestión de riesgos

Gobernanza y estructura de supervisión

La responsabilidad sobre la gestión de riesgos es del director general de América Móvil, en conjunto con los responsables de cada una de las áreas de la organización así como los directores generales en las subsidiarias, asegurando que los riesgos operacionales, financieros, comerciales, tecnológicos, regulatorios, legales y climáticos sean identificados, evaluados y mitigados de manera efectiva, sin comprometer la capacidad de la compañía para alcanzar sus objetivos estratégicos. Este modelo garantiza una integración transversal de la gestión de riesgos en toda la organización, desde la operación hasta la Alta Dirección.

La supervisión de los riesgos y oportunidades de sostenibilidad se estructura en tres instancias:

El **CAPS** recibe reportes sobre riesgos relevantes y supervisa la efectividad del sistema de control interno vinculado a la información financiera.

El **Comité Corporativo de Sostenibilidad**, presidido por el Director General e integrado por la Alta Dirección, supervisa la gestión de los riesgos de sostenibilidad y clima, define el apetito y la tolerancia al riesgo, revisa los riesgos críticos y emergentes, valida los planes de acción y asegura la integración de estos factores en la estrategia corporativa.

Para mayor información sobre la estructura del Comité Corporativo de Sostenibilidad, consulta **el Plan de Transición Climática, página 5.**

La **Coordinación de Sostenibilidad para la Gestión de Riesgos**, integrada por la Subdirección de Sostenibilidad y Relación con Inversionistas y expertos en riesgos corporativos con especialización en IFRS S1 y S2, diseña, mantiene y actualiza el marco metodológico; coordina la identificación, evaluación y monitoreo de riesgos; consolida el mapa corporativo; y asegura la alineación con marcos internacionales. Reporta sus avances a la Alta Dirección y a los comités correspondientes.

Modelo de las Tres Líneas de Defensa

Operamos bajo el Modelo de las Tres Líneas de Defensa para estructurar las responsabilidades en la gestión de riesgos asegurando una adecuada segregación de funciones, el fortalecimiento en el control interno y una gestión eficiente de riesgos en todos los niveles de la organización.

1

La primera línea:
Las áreas operativas, responsables de procesos y unidades de negocio, identifican y gestionan los riesgos inherentes a su operación diaria, implementan controles, supervisan indicadores y reportan eventos.

2

La segunda línea:
Está integrada por áreas técnicas especializadas, incluyendo la Oficialía de Cumplimiento, capital humano, ciberseguridad, operaciones fijas y móviles, el Grupo de Trabajo de Energía y Emisiones, regulatorio, finanzas y sostenibilidad. Estas áreas asesoran, a la primera línea, socializan e implementan el marco metodológico, validan criterios y monitorean la evolución de los riesgos, facilitando su incorporación en los procesos y decisiones de la organización.

3

La tercera línea:
La función de Auditoría Interna evalúa de forma independiente la efectividad del sistema de gestión de riesgos conforme a su plan anual de auditoría.

Metodología de identificación, evaluación y priorización

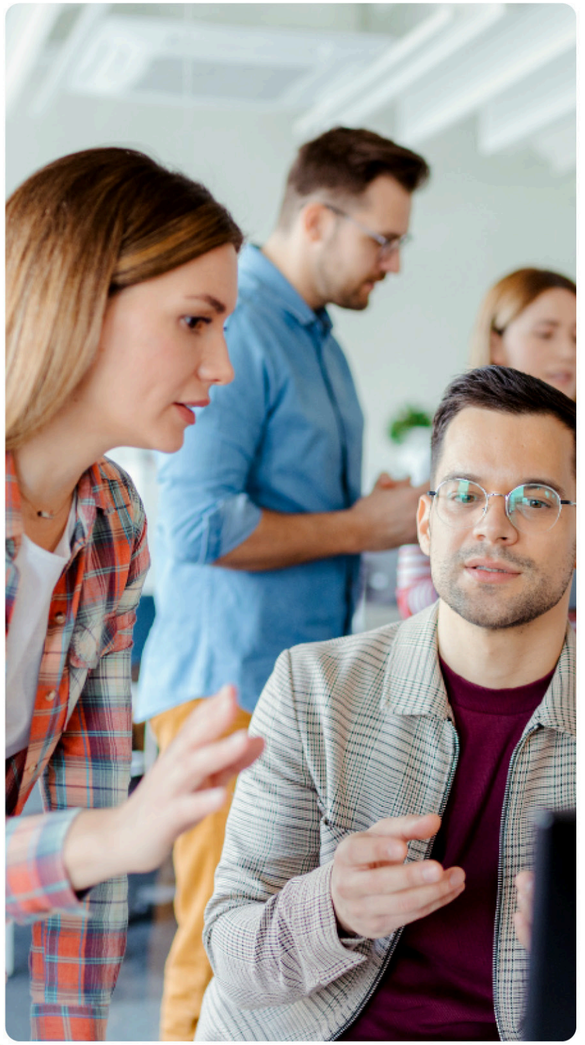
El **proceso de identificación de riesgos y oportunidades de sostenibilidad** se estructura en torno al mapa corporativo de riesgos, construido a partir de cuatro insumos principales: los riesgos identificados por las áreas operativas conforme al Sistema de Identificación y Gestión de Riesgos; los riesgos climáticos reportados por las subsidiarias; los riesgos regulatorios relevantes en cada jurisdicción; y los incidentes históricos internos. Este mapa se complementa con metodologías participativas: talleres, cuestionarios, *benchmarking* sectorial y consulta a expertos, así como con el análisis de eventos comparables de la industria, indicadores clave de desempeño (KPI) y análisis de escenarios.

La Coordinación ESG para Gestión de Riesgos es responsable de consolidar, revisar y actualizar el mapa corporativo con base en la información proporcionada por las áreas responsables.

Cada riesgo pasa por un filtro de elegibilidad para determinar si puede afectar razonablemente las perspectivas económicas de la organización, conforme al enfoque del Consejo Internacional de Normas de Sostenibilidad[3] (*International Sustainability Standards Board*).

Una vez confirmada su elegibilidad, el riesgo se evalúa bajo cuatro dimensiones: probabilidad, tipo de impacto, magnitud de impacto y el umbral financiero que para nosotros es el 2% del EBITDA anual consolidado. La materialidad se determina a partir de la combinación de estos factores, ajustada por modificadores que consideran el impacto potencial en el modelo de negocio y la cadena de valor. Los resultados se representan en un mapa de calor que facilita la priorización de riesgos para la toma de decisiones.

Los riesgos materializados se gestionan mediante estrategias de eliminación, prevención y adaptación, transferencia o aceptación, seleccionadas según el nivel de exposición. Cada iniciativa define responsables, plazos e indicadores de monitoreo. El proceso se revisa de manera continua, para que la Compañía se pueda anticipar, responder y reportar de manera efectiva los riesgos que pueden afectar su desempeño y reputación, con actualizaciones del mapa de riesgos, indicadores, planes de acción y reportes.



[3] El Consejo Internacional de Normas de Sostenibilidad, (ISSB, International Sustainability Standards Board) es el organismo creado por la Fundación IFRS para desarrollar estándares globales de divulgación de información financiera relacionada con sostenibilidad, con el objetivo de que las empresas reporten información comparable y útil para inversionistas sobre los riesgos y oportunidades que pueden afectar su desempeño financiero y valor empresarial.

Integración con la estrategia y el modelo de negocio

Aplicamos un enfoque dual en la gestión de riesgos: identificamos y mitigamos tanto los riesgos operativos que representan amenazas para los planes a corto y mediano plazo, como los riesgos estratégicos que podrían afectar la capacidad de la Compañía para sostener su posición competitiva en el largo plazo.

Este enfoque abarca la totalidad de nuestras áreas geográficas, actividades y funciones.

El catálogo de riesgos de la compañía cubre las siguientes categorías: macroeconómica y geopolítica, mercado y competidores, operativa, regulatoria, tecnológica, laboral, financiera, y sostenibilidad y clima.

Gestión de exposiciones ASLG y riesgos relacionados con el clima

La gestión de riesgos de sostenibilidad y clima es parte estructural de nuestro marco ERM.

En 2025 publicamos por primera vez nuestras revelaciones conforme a las normas IFRS S1 e IFRS S2, reflejo de la maduración de nuestra capacidad para identificar, evaluar y comunicar riesgos y oportunidades de sostenibilidad y clima con rigor metodológico, trazabilidad y alineación con los estándares requeridos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para su presentación en formato XBRL.

En el proceso de evaluación, identificamos dos categorías de riesgos con potencial de afectar razonablemente nuestras perspectivas económicas: los riesgos de ciberseguridad y los riesgos físicos relacionados con el clima, particularmente tormentas tropicales, huracanes y ciclones, e inundaciones.

Ambas categorías abarcan los tres horizontes temporales, corto, mediano y largo plazo, y son objeto de monitoreo continuo.

Ciberseguridad: riesgo crítico de sostenibilidad

La ciberseguridad representa el riesgo de mayor magnitud en el mapa de riesgos de América Móvil, con probabilidad muy alta e impacto alto. En un entorno digital en constante evolución, impulsado por la expansión de 5G, el crecimiento de dispositivos IoT, la adopción acelerada de la nube y la creciente interacción tecnológica, surgen nuevos desafíos que incluyen la detección temprana de amenazas avanzadas, la respuesta oportuna a vulnerabilidades emergentes, la gestión del factor humano y la modernización continua de la infraestructura.

Sus desafíos atraviesan la cadena de valor, impulsando la colaboración con: (i) proveedores y socios tecnológicos, promoviendo prácticas seguras en toda la cadena de suministro; (ii) infraestructura interna crítica, donde la modernización continua es esencial; y (iii) clientes y otros actores del ecosistema, para garantizar la disponibilidad del servicio, la privacidad de los datos y la estabilidad de la infraestructura crítica.

La materialización de este riesgo podría comprometer la continuidad de los servicios críticos; voz, datos, SMS, conectividad empresarial y servicios de emergencia, con efectos potenciales sobre la reputación corporativa, la experiencia del cliente y la posición financiera de la Compañía. A la fecha no se han registrado impactos financieros materiales, como resultado de la implementación continua de controles, procesos, herramientas, capacitación y esquemas de mejora continua orientados a la prevención y adaptación. Su gestión se detalla en la sección de Ciberseguridad, privacidad y confianza digital de este capítulo.

Riesgos físicos relacionados con el clima

Las condiciones meteorológicas extremas representan un riesgo directo para la infraestructura y operaciones.

En 2025, nueve países donde operamos, Colombia, Costa Rica, República Dominicana, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua y Puerto Rico, se ubican dentro de las cuencas de huracanes del Atlántico y Pacífico Oriental, concentrando el 45% de los ingresos.

El riesgo de inundaciones puede impactar el 100% de las operaciones, especialmente en zonas costeras y cercanas a ríos.

Los daños ese año se estimaron en 33 millones de pesos (0.004% de los ingresos), frente a 697 millones de pesos (0.096% de los ingresos) en 2024; en ambos casos se gestionaron reclamaciones con aseguradoras.

Para evaluar la resiliencia, realizamos un análisis de escenarios climáticos con el apoyo de un tercero especializado, que en 2025, incorporó por primera vez el escenario RCP 4.5 y evaluaciones descriptivas a nivel país para Europa, 253,000 activos georreferenciados en Latinoamérica, por un valor total de reposición superior a 70,000 millones de dólares, bajo escenarios RCP 4.5, RCP 6.0 y RCP 8.5.

Para mayor detalle sobre la metodología de análisis de escenarios climáticos, los resultados por operación y la estrategia de resiliencia de la infraestructura, consulte el **Plan de Transición Climática** disponible en el micrositio de Sostenibilidad de América Móvil.

Con base en esta evaluación, al cierre de 2025 no identificamos impactos materiales directos en nuestra situación financiera, rendimiento financiero ni flujos de efectivo derivados de los riesgos climáticos.

Riesgos emergentes

Identificamos y monitoreamos riesgos emergentes de largo plazo que, aunque aún no generan un impacto material inmediato, pero que tienen el potencial de transformar nuestro modelo de negocio, la cadena de valor y el entorno competitivo en un horizonte de tres a cinco años o más. Estos riesgos se revisan periódicamente y se actualizan cuando el contexto lo requiere.

Amenazas cibernéticas potenciadas por inteligencia artificial.

La integración de la inteligencia artificial en herramientas ofensivas está transformando el panorama de amenazas para las empresas de telecomunicaciones. Los ataques impulsados por IA pueden automatizar el descubrimiento de vulnerabilidades, generar campañas de ingeniería social altamente convincentes y evadir sistemas de detección tradicionales de manera simultánea en múltiples geografías, con el potencial de afectar la continuidad operativa, la integridad de los datos de nuestros usuarios y la confianza de nuestros grupos de interés. Para hacerle frente, contamos con una Estrategia Corporativa de Seguridad de la Información alineada con estándares internacionales como ISO 27001/27002 y el NIST Cybersecurity Framework, un Centro Global de Operaciones de Seguridad con capacidades de inteligencia cibernética, y supervisión continua del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias del Consejo de Administración.

Confrontación geoeconómica y fragmentación de la cadena de suministro tecnológico

La profundización de las rivalidades entre grandes potencias se manifiesta en restricciones comerciales, controles de exportación y revisiones regulatorias dirigidas a proveedores específicos de equipos de red y tecnologías habilitadoras.

Para América Móvil, esto podría afectar el acceso a componentes críticos, impactar nuestros programas de modernización de red e implicar una reconfiguración de nuestra cadena de suministro en el mediano y largo plazo. Como medidas de mitigación, monitoreamos activamente los desarrollos regulatorios y geopolíticos en todos los mercados donde operamos, aplicamos nuestro Protocolo de Debida Diligencia con Terceros y trabajamos en la diversificación de nuestra base de proveedores para reducir dependencias críticas de fuente única.



Ciberseguridad, privacidad y confianza digital

G R I (2-26, 3-3, 418-1)

La seguridad de la información y la protección de los datos personales de clientes, usuarios y colaboradores son dos dimensiones distintas pero complementarias de un mismo compromiso: preservar la confianza digital sobre la que descansa nuestra operación. Gestionamos ambas como prioridades estratégicas con responsables, marcos normativos y estructuras de gobernanza diferenciadas, articuladas bajo un enfoque integral alineado con los estándares internacionales más exigentes.

Seguridad de la información y ciberseguridad

Gobernanza y estructura de responsabilidad

La gestión del riesgo cibernético es liderada por el ***Chief Information Security Officer (CISO)*** Corporativo, función que desempeña el director de operaciones fijas, quien forma parte del Consejo de Administración y del Comité de Ciberseguridad. Esta doble condición, miembro del Consejo y responsable ejecutivo de la función, asegura visibilidad estratégica y operativa al más alto nivel de la organización, con reporte directo a la Alta Dirección y al Consejo.

El *CISO* corporativo, apoyado por la oficina *CISO* y la gerencia de seguridad de la información, gobierna el riesgo cibernético, define la estrategia corporativa de seguridad de la información, protege los activos críticos, lidera la gestión ejecutiva de incidentes cibernéticos mayores, garantiza el cumplimiento regulatorio y asegura que la ciberseguridad sea responsabilidad de toda la organización y no exclusivamente del área de tecnología.

El **Comité Corporativo de Ciberseguridad**, integrado por el director de operaciones fijas, el oficial de seguridad de la información y el gerente de seguridad de la información supervisa y coordina la estrategia de seguridad a nivel Grupo, informa directamente al director general, y reporta sus avances al CAPS. Cada subsidiaria cuenta con un **Comité Local de Seguridad** de la Información, integrado por equipos interdisciplinarios de tecnología, ingeniería, finanzas y operaciones, alineados con el Comité Corporativo para garantizar la implementación consistente de la estrategia global en los 23 países donde operamos.



Marco normativo y estrategia de ciberseguridad

Contamos con una **Política General de Seguridad de la Información (PGSI)** estructurada en 12 dominios de seguridad que integran **182 políticas y procedimientos**. Estos lineamientos establecen los requisitos mínimos de cumplimiento para cada filial del Grupo, cubren controles físicos, técnicos y administrativos, y son evaluados y actualizados anualmente. Su cumplimiento es monitoreado de manera constante; cualquier incumplimiento detona un plan de remediación formal.

Nuestra estrategia de ciberseguridad se sustenta en tres pilares: confidencialidad, integridad y disponibilidad. Se basa en un enfoque preventivo que incluye análisis de riesgos, planes de mitigación, monitoreo en tiempo real de redes y sistemas, protocolos de respuesta ante incidentes, pruebas de penetración, auditorías internas y externas, y capacitación continua. El marco de gestión está alineado con estándares internacionales **ISO 27001/27002, NIST, CIS, COSO, PCI DSS** y las directrices de la *Responsible Business Alliance*.

La identificación y gestión de riesgos de seguridad se basa en el análisis de eventos ocurridos en el Grupo durante el año inmediato anterior, así como en incidentes de la industria y tendencias globales. Con base en ese análisis y los objetivos comerciales del período, identificamos los riesgos de mayor probabilidad e impacto potencial, y diseñamos estrategias específicas de mitigación que son implementadas en coordinación con las gerencias locales.

Infraestructura de seguridad y operaciones

Operamos un **Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) Global** con cobertura en los 23 países donde tenemos presencia, con **monitoreo 24/7** de infraestructura y comportamiento de usuarios lo que permite la detección temprana, respuesta oportuna y mitigación de riesgos cibernéticos. Los servicios del SOC incluyen ciber inteligencia para anticipar amenazas, detección y respuesta a incidentes, cacería de amenazas activa (*threat hunting*) en redes e infraestructura, y gestión de vulnerabilidades. Las decisiones ejecutivas ante incidentes, incluso cuando los servicios son provistos por terceros, recaen en personal de América Móvil local y corporativo.

Todas las filiales cuentan con **Planes de Continuidad del Negocio (*Business Continuity Plan*) y Planes de Recuperación ante Desastres (*Disaster Recovery Plan*)** que contemplan escenarios de ciberseguridad, definen roles de respuesta, tiempos objetivo de recuperación y procesos de comunicación interna, y han sido socializados con los equipos relevantes de cada operación. Complementariamente, un **Análisis de Impacto en el Negocio (*Business Impact Analysis*) permite identificar funciones críticas y evaluar posibles impactos operativos ante cualquier interrupción**.

Nuestra estrategia de ciberseguridad se sustenta en tres pilares:

- **Confidencialidad**
- **Integridad**
- **Disponibilidad**

Certificaciones y verificación externa

Medida por ingresos totales,

el 96% de nuestras operaciones cuentan con certificaciones de gestión de seguridad de la información, como ISO 27001, entre otras.

Entre las certificaciones obtenidas o renovadas en 2025 destacan: la renovación de **ISO 27001 CNOC** en Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Ecuador; la obtención de **ISO 37001** e **ISO 37301** en Claro Brasil, que respaldan la gestión de cumplimiento y protección de datos conforme a la Ley General de Protección de Datos de Brasil; la certificación **ISO 27701** e **ISO 27018** en A1 Bulgaria; la certificación **ISO 27701** en Claro Enterprise US; y la renovación de la certificación en materia de datos personales en Telcel. Telmex y Claro Ecuador cuentan adicionalmente con certificación **PCI DSS**, para la protección de datos de titulares de tarjetas de pago.

Al cierre de 2025, prácticamente la totalidad de nuestros *datacenters* se encontraba certificada; Puerto Rico avanza su proceso de certificación para completar la cobertura total del Grupo.

La cobertura se ha incrementado en **21 puntos porcentuales** respecto a 2020, cuando iniciamos el seguimiento sistemático del indicador. La meta vigente para 2030 es mantener y ampliar dicha cobertura.

Realizamos auditorías internas anuales y certificaciones externas cada dos años para validar que nuestras prácticas de seguridad se mantienen robustas y actualizadas. El plan anual de hackeo ético, ejecutado por personal interno y externo, valida el cumplimiento normativo y la efectividad de los controles. Para el ejercicio 2025, se rotó el despacho de auditoría externa de estados financieros, reforzando la independencia de los procesos de aseguramiento.



Capacitación y cultura de ciberseguridad

Contamos con planes de capacitación en seguridad de la información para todos los colaboradores, complementados con capacitación obligatoria para nuevos empleados del Grupo. Los programas incluyen control de acceso, uso responsable de la información sensible, manejo de equipos de cómputo y respuesta ante ataques. De manera continua realizamos **campañas controladas de phishing** para identificar al personal susceptible ante este tipo de ataque; quienes no superan la prueba reciben capacitación adicional, en coordinación con las áreas de Recursos Humanos de cada filial.

Al cierre del 2025

el 91.39% de los colaboradores completó la capacitación en seguridad de la información.

Organizamos asimismo el **Simposio Anual de Seguridad de América Móvil**, espacio de actualización sobre amenazas emergentes, ciberdefensa en la nube y mejores prácticas globales, con participación de colaboradores de distintos niveles de liderazgo. Claro Brasil recibió en 2025, el **premio *Learning Revolution* en la categoría de Innovación Excepcional en Tecnologías Aplicadas**, por su programa formativo bianual obligatorio en cumplimiento, seguridad de la información y privacidad.



El 95% de nuestros centros de datos
cuentan con certificación **ISO/IEC 27001**

Durante 2025
no se registró ningún incidente significativo de seguridad, filtración de datos ni brecha que comprometiera la información de clientes o la integridad de nuestros sistemas.

Ni se recibieron sanciones de organismos reguladores en materia de privacidad o seguridad de la información. El número de filtraciones, brechas de seguridad y clientes afectados en el ejercicio fue de cero en la totalidad de las operaciones del Grupo. Ante cualquier incidente potencial, cada filial activa sus protocolos de BCP y DRP, coordina con la Gerencia de Seguridad de la Información corporativa y garantiza la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas críticos y la información sensible de la empresa y sus clientes.

De cara a 2030, la visión de la Compañía contempla **incorporar la inteligencia artificial** como componente central de la estrategia de ciberseguridad, integrándola en los procesos preventivos y defensivos, en las capacidades de detección del SOC y en la respuesta a incidentes, con el objetivo de anticipar amenazas con mayor precisión y velocidad en un entorno de riesgo creciente y en continua evolución.

Protección de datos personales y privacidad

Gobernanza y responsabilidad

La gestión de la privacidad y protección de datos personales constituye un ámbito diferenciado de la ciberseguridad, con una estructura de gobernanza y supervisión propia.

El Programa de Privacidad es coordinado con soporte del Equipo de Privacidad y reporta al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, a través de la Oficialía de Cumplimiento, que supervisa el cumplimiento normativo en materia de protección de datos personales y privacidad, tanto respecto a la regulación aplicable como a las buenas prácticas corporativas. Cada subsidiaria cuenta con un equipo local de privacidad que opera como punto focal ante autoridades y titulares en su respectiva jurisdicción.

Programa de Privacidad y marco normativo

Nuestra **Política de Privacidad y Protección de Datos Personales**, disponible en **nuestra página corporativa,** establece los principios y lineamientos para el adecuado tratamiento de la información personal, así como las medidas de seguridad físicas, técnicas y administrativas que deben observarse.

De aplicación obligatoria en todas nuestras subsidiarias, esta política aplica a empleados internos y externos, a todas las líneas de negocio así como a los encargados del tratamiento de datos personales y terceros prestadores de servicios con acceso a datos personales en los países donde operamos, en cumplimiento con regulación local e internacional aplicable.

El **Programa de Privacidad** establece las bases sobre las cuales se instrumentan los controles necesarios para proteger los datos personales durante todas las fases de su tratamiento y demostrar de forma continua y transparente el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables. Se estructura **en cinco ejes fundamentales**:



Aplicamos el principio de **protección de datos por diseño y por defecto**: incorporamos medidas físicas, técnicas y organizativas desde el momento de determinar los medios de tratamiento, procurando un sano equilibrio entre los intereses del negocio y la tutela de los derechos de las personas, y garantizando que, por defecto, solo sean objeto de tratamiento los datos personales necesarios para cada uno de los fines específicos.

Entre las tecnologías y prácticas implementadas destacan la anonimización, seudonimización, minimización de datos, cifrado homomórfico y técnicas de enmascaramiento, con el objetivo de reducir los riesgos inherentes a determinados tratamientos y limitar la exposición innecesaria de información personal.

Derechos de los titulares y mecanismos de ejercicio

Garantizamos a todos los titulares el ejercicio efectivo de sus derechos sobre la información personal que nos confían: acceso, rectificación, cancelación o supresión, oposición y portabilidad, este último cuando aplique. Estos derechos son atendidos, de manera gratuita, en formatos legibles y de fácil comprensión, en los plazos establecidos por cada jurisdicción, a través de los procedimientos definidos por cada subsidiaria conforme a la normativa aplicable.

Los datos personales se comunican a terceros únicamente cuando existe una base legal válida, cuando resulta necesario para la prestación del servicio o, si resulta aplicable, cuando el titular ha otorgado consentimiento previo e informado. Toda transferencia a terceros se documenta mediante instrumentos jurídicos que identifican las obligaciones y responsabilidades de las partes en materia de protección de datos personales, garantizando niveles de protección equivalentes a los aplicados internamente.

La eliminación segura de datos personales se lleva a cabo una vez cumplidas las finalidades del tratamiento, vencidos los plazos de conservación legalmente establecidos o cuando el titular ejerce sus derechos de cancelación o supresión, garantizando la imposibilidad de su recuperación o cualquier uso indebido posterior.





Capacitación en protección de datos

Contamos con un curso obligatorio de Protección de Datos Personales para todos los colaboradores.

Al cierre de 2025

67,606 empleados tenían el curso acreditado, con planes de expansión progresiva hacia el resto de la plantilla del Grupo.

En 2025, **1,301 socios comerciales** completaron capacitación en protección de datos personales. La cobertura de capacitación forma parte del sistema de monitoreo continuo del Programa de Privacidad, y su cobertura es reportada periódicamente a la Alta Dirección.

Durante 2025, no se recibió ninguna reclamación corroborada de terceros externos relacionada con violaciones a la privacidad de datos en ninguna de las 23 operaciones del Grupo,

ni recibimos reclamaciones corroboradas provenientes de organismos reguladores. El impacto monetario derivado de procedimientos judiciales relacionados con privacidad fue de cero.

Estos resultados son consistentes con los protocolos de seguridad implementados para identificar, atender, mitigar y adoptar de forma oportuna las medidas correctivas necesarias para proteger derechos de los titulares.



Uso responsable de datos y privacidad de las comunicaciones

GRI (3-3)

Privacidad de las comunicaciones

En América Móvil tutelamos el derecho a la protección de los datos personales y la privacidad de las comunicaciones. En tal sentido, únicamente entregamos información a las Autoridades Competentes[4] cuando la regulación aplicable así lo exige y los requerimientos formulados se ajusten a lo mandatado por la normativa vigente en cada una de nuestras operaciones.

Durante 2025 recibimos 909,867 solicitudes de información en nuestras operaciones de América Latina, lo que representó un **incremento del 5.21% respecto al año anterior**. Tras un exhaustivo proceso de análisis jurídico, **atendimos favorablemente el 93.35% de dichas solicitudes; el 6.65% restante fue rechazado por no cumplir con los criterios legales establecidos**. Nuestras operaciones en Europa están restringidas de divulgar esta información, en cumplimiento al Reglamento General de Protección de Datos y la regulación aplicable en cada jurisdicción.

Para reducir las incidencias de rechazo, nuestras operaciones en Perú y Colombia capacitan periódicamente a los funcionarios de las autoridades competentes en la adopción de buenas prácticas orientadas a estandarizar y fortalecer la correcta formulación y remisión de peticiones y órdenes judiciales.

El detalle del marco regulatorio aplicable en cada país, así como las estadísticas de requerimientos recibidos, atendidos y rechazados por jurisdicción, se encuentra disponible en el **Informe de Transparencia en las Comunicaciones** en el sitio sostenibilidad. **americamovil.com**.

Derechos digitales y uso de datos con fines secundarios

Respetamos el derecho de nuestros usuarios a controlar el uso de su información personal. Para fines de publicidad dirigida y finalidades secundarias, tratamos los datos personales con base en las disposiciones aplicables, ya sea mediante el consentimiento previo e informado del titular o conforme a las excepciones previstas en la ley, garantizando en todo momento la debida transparencia.

Nuestras políticas de privacidad están redactadas en lenguaje accesible y disponibles públicamente, informando a los titulares sobre las finalidades del tratamiento, los datos recabados, la identidad del responsable y los mecanismos para ejercer sus derechos.

La Política de Privacidad y Protección de Datos Personales tiene como finalidad salvaguardar la **libertad de expresión**, garantizar la privacidad de las comunicaciones y prevenir prácticas que puedan generar discriminación o afectaciones indebidas derivadas del uso de algoritmos, inteligencia artificial o *big data*.

Contamos con mecanismos formales de monitoreo, protección y uso de la información sensible de clientes que priorizan la integridad, confidencialidad y disponibilidad, y con un **Portal de Denuncias** público y disponible para que cualquier titular o colaborador reporte posibles violaciones a sus derechos digitales.

El 21.97%[5] de nuestros usuarios ha optado por restringir el uso de sus datos
para fines distintos a la prestación del servicio, ejercicio que honramos en la totalidad de nuestras operaciones.



[4] Es decir, aquellas entidades públicas que cuentan con atribuciones y facultades, conforme a la legislación aplicable en cada país, para formular requerimientos a los operadores de telecomunicaciones (utilizando los mecanismos legales aplicables), relacionados a la colaboración con las autoridades en materia de seguridad y procuración de justicia en cada país.

[5] El porcentaje corresponde a los usuarios que han optado por restringir el uso de sus datos para fines secundarios, entendidos como usos distintos a la prestación del servicio principal, incluyendo publicidad dirigida, mejora de productos y transferencia de datos a terceros. Las cifras no incluyen las operaciones en Europa, donde la regulación aplicable prohíbe el uso de datos personales para fines distintos a la prestación del servicio. La cifra de 2025 (21.97%) incorpora por primera vez a Claro Chile. La cifra de 2024 ha sido recalculada a 22.86% tras identificar una inconsistencia metodológica en el cálculo original correspondiente a Brasil; la cifra corregida es la que se presenta como referencia comparativa en este Informe

Experiencia del cliente y canales digitales

GRI (3-3)

En América Móvil construimos relaciones de largo plazo con más de **406 millones de Clientes** en 23 países, sustentadas en cuatro principios: experiencias que deleitan, servicio transparente y confiable, comunicación clara y humana y flexibilidad que empodera al usuario para tomar decisiones informadas.

Nuestra estrategia de experiencia del cliente integra cinco pilares operativos: transformación digital, optimización continua de procesos y *journeys*, interacciones unificadas bajo un modelo omnicanal, uso de tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial, y participación activa del cliente en la co-creación de soluciones.

Este enfoque abarca a clientes residenciales (B2C) y empresariales (B2B), a través de todos los puntos de contacto, con monitoreo continuo de expectativas y resolución de problemas desde la raíz.

Desempeño en experiencia: NPS

Medimos la satisfacción y lealtad de nuestros clientes a través del ***Net Promoter Score (NPS)***, indicador que nos permite identificar áreas de mejora y orientar el diseño de nuestras soluciones en todos los mercados.

AÑO	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
NPS	35	36	39	41	44	42	44

En 2025 el NPS registró una variación de **2 puntos** respecto al año anterior, en un entorno de alta competencia regional marcado por estrategias agresivas de otros operadores y mayor sensibilidad en los servicios digitales.

En respuesta, automatizamos procesos clave para mejorar la resolución, reforzamos la reducción de tiempos en la atención de fallas, priorizamos la solución en el primer contacto y ampliamos las capacidades de autoservicio digital. Durante el año enviamos cerca de **330 millones de encuestas de satisfacción,** con una **tasa de respuesta del 8%, logramos un 67% de resolución en el primer contacto en call center y 82% en canales presenciales de la empresa.**



Canales digitales: del autoservicio a la hiperpersonalización

La transformación de nuestros canales digitales es uno de los avances más tangibles de 2025. En el mix de canales de autoatención, más del **60% de las gestiones se realizan digitalmente**, vía Mi Claro Web/App, FAQs y bots con inteligencia artificial, y el **28% adicional** ocurre en canales automatizados como USSD e IVR, alcanzando un **92% de autogestión total**. Esta evolución reduce la demanda de atención presencial y los desplazamientos físicos, contribuyendo directamente a nuestros objetivos de sostenibilidad ambiental.

La inteligencia artificial forma parte también de los procesos internos de la empresa: el análisis semántico de comentarios y encuestas de clientes se realiza con IA generativa, **reduciendo en un 70% los tiempos de análisis** y permitiendo decisiones comerciales con mayor agilidad.

La IA se aplica asimismo a la creación de campañas comerciales, optimización de leads, detección de fraude, personalización de oferta y el desarrollo de productos digitales en tiempo récord. En WhatsApp, los chatbots con inteligencia artificial automatizan procesos, responden en tiempo real y generan alertas proactivas ante fallas de red.

La contribución de los canales digitales a los ingresos ha crecido de manera sostenida: **de 22.3% en 2020 al 43.4% en 2025.**

La innovación tecnológica, IA, redes de nueva generación, IoT y plataformas digitales, es el habilitador de estas soluciones. La siguiente sección describe cómo gestionamos esa innovación de manera sistemática y cómo la convertimos en un motor de crecimiento sostenible para el negocio y para las industrias a las que servimos.

Canal de Gestión Online

CANAL DE GESTIÓN ONLINE	DIC 2020	DIC 2021	DIC 2022	DIC 2023	DIC 2024	DIC 2025
Mi Claro WEB/APP + FAQs + Bots	47.98%	48.90%	50.48%	56.39%	56.16%	64.00%

Ingresos generados por servicios en línea

AÑO	2020	2021	2022	2023	2024	2025
% ingresos	22.3%	33.6%	39.6%	40.8%	41.7%	43.4%

* Las cifras reportadas corresponden al porcentaje de ingresos totales generados a través de canales digitales, incluyendo ventas directas en línea, servicios digitales complementarios, publicidad digital y pagos al servicio de telefonía móvil pospago realizados mediante las plataformas digitales de la Compañía (Mi Claro Web/App y canales equivalentes en cada subsidiaria). Las cifras abarcan los ejercicios fiscales FY2022–FY2025.

Innovación: el catalizador de nuestros negocios

Spotlight story

Para América Móvil, la innovación es una respuesta a necesidades concretas: la automatización de procesos críticos en una industria, la eliminación de fricciones en la operación de una empresa o la mejora de la confiabilidad del servicio para millones de personas.

Nuestra red y plataformas son el punto de partida; nuestra ambición es ser el socio tecnológico que transforma industrias, impulsa la productividad y contribuye al cierre de la brecha digital en América Latina y Europa del Este, generando valor sostenible para clientes, comunidades y el negocio.

Historia de éxito:

Redes privadas, la fábrica del futuro ya opera

Cuando una empresa necesita que sus robots reaccionen en milisegundos, que sus sensores transmitan sin interferencia y que ningún dato estratégico salga de sus instalaciones, la red pública no es suficiente. Las **redes privadas** son redes de telecomunicaciones de uso exclusivo de una empresa, industria o institución, que ofrecen tres ventajas que las redes públicas no pueden garantizar: **confidencialidad total de la información, seguridad reforzada** y **ultra baja latencia** para aplicaciones críticas en tiempo real.

En 2025, Telcel habilitó la **primera Fábrica Inteligente con Red Privada en México**: un centro de distribución que integra un asistente personal digital para la gestión de requerimientos en tiempo real, vehículos autónomos guiados (AGVs) para el transporte de materiales a los operadores, y cámaras inteligentes con IA para monitoreo de seguridad y detección de incidentes. Los resultados fueron inmediatos y medibles.

Con un promedio de 10 a 20 oportunidades activas por mercado, el segmento de redes privadas crece sostenidamente en sectores como industria y manufactura (26.47%), minería (17.65%), energía (13.24%), infraestructura y transporte (11.76%), agroindustria (7.35%) y gobierno (1.47%).

INICIATIVA	EFICIENCIA
Eficiencia en transferencia de materiales	+30%
Tasa en conectividad	-20%
Disponibilidad operativa de vehículos autónomos	100%
Eficiencia en clasificación	+20%
Precisión del proceso vs. revisiones manuales	+30%
Tiempo de escaneo de 20 unidades (de 17s a 2s)	+38% en eficiencia operativa

Historia de éxito:

IoT y conectividad inteligente, la red que habla por los dispositivos

A través de la plataforma ***Claro Connect (CMP)***, América Móvil ofrece a las empresas un portal único para activar, monitorear y gestionar la conectividad de dispositivos IoT en tiempo real. Un ejemplo representativo es la alianza con **General Motors para el servicio Onstar**, mediante la cual el fabricante controla la lógica de conectividad de su flota directamente desde la plataforma.

La distribución de verticales atendidas refleja la versatilidad de la plataforma: **automotriz con el 43.68%** de las conexiones gestionadas, seguido de proveedores de servicio (24.61%), gestión de flotas (13.85%), logística (7.29%) y sector financiero (3.77%).

Plataforma única de América Móvil para la gestión IoT en tiempo real
impulsada por alianzas estratégicas y con un fuerte liderazgo en el sector automotriz (43.68%).

Historia de éxito:

OpenGateway, la red como plataforma de antifraude

OpenGateway es la iniciativa de la GSMA que estandariza el acceso programable a las funciones de la red móvil, permitiendo que empresas y desarrolladores consulten capacidades como validación de identidad, calidad del servicio o prevención de fraudes de forma segura y sin infraestructura propia. Claro Brasil es el mercado del Grupo con mayor adopción activa; su caso de uso más relevante es el antifraude bancario, que permite a instituciones financieras verificar credenciales directamente en la red sin SMS interceptables. Los sectores con mayor adopción en Brasil son tecnología y software (24.67%), ingeniería y consultoría (14.29%) y servicios financieros (14.29%).



Historia de éxito:

Data centers eficientes, hacer más con menos

América Móvil audita sistemáticamente sus centros de datos e instalaciones de red para identificar tecnologías legadas que consumen energía sin generar valor proporcional. En México, la consolidación del procesamiento de tráfico 2G y 3G redujo de 100 a 6 el número de centrales activas, liberando espacio, reduciendo consumo energético y mejorando los índices PUE monitoreados en todas las instalaciones. Los equipos obsoletos se envían a centros de chatarrizaje de terceros que garantizan el reúso responsable de materiales. La inteligencia artificial se adopta en modalidad SaaS desde nubes públicas, capturando sus beneficios sin incurrir en costos de infraestructura propia.

Redujimos drásticamente el consumo energético y liberamos espacio mediante la auditoría sistemática de la red

garantizando el reciclaje responsable de equipos obsoletos y priorizando soluciones de IA en modalidad SaaS.



Historia de éxito:

Claro Brasil, innovación con propósito soberano

En 2025, Claro Brasil impulsó junto con **AWS, Oracle y Nvidia** un proyecto de inteligencia artificial soberana para que Brasil cuente con infraestructura y capacidades de IA con datos y procesamiento ubicados en territorio nacional. Para 2026, la operación prepara el lanzamiento de **Claro Energía**, que incursionará en la venta de tarifas de energía al consumidor final en el marco de la apertura del mercado energético brasileño, consolidando a Claro Brasil como proveedor integral de servicios esenciales más allá de las telecomunicaciones. Adicionalmente, desarrolla el proyecto Abrigo Amigo, iniciativa de impacto social cuyos detalles serán incorporados en la versión final del informe.

Spotlight story

Historia de éxito:

Telcel Empresas, de proveedor de datos a aliado estratégico

Telcel Empresas ha evolucionado de proveedor de conectividad a socio de transformación digital, con un portafolio de soluciones tecnológicas escalables y modulares respaldadas por soporte especializado.

Su propuesta de valor se sustenta en red propia, experiencia de implementación en entornos industriales exigentes, protocolos de seguridad certificados y capacidad de escalar soluciones hacia otras operaciones de América Móvil en la región.

El portafolio atiende a empresas de todos los tamaños en los siguientes segmentos:

SOLUCIÓN	QUÉ PROBLEMA RESUELVE	SECTOR DE APLICACIÓN
Redes Privadas	Conexión dedicada, confidencial y de ultra baja latencia para operaciones críticas.	Manufactura, minería, puertos, aeropuertos, instalaciones militares, logística
IoT y *Plataforma Claro Connect* (CMP)	Gestión centralizada de dispositivos conectados desde un solo portal.	Automotriz, gestión de flotas, logística, sector financiero, energía
Internet Patrocinado para banca digital	Acceso a aplicaciones financieras sin consumir datos del usuario.	Instituciones financieras, fintech, banca móvil
Soluciones para cadena de frío y logística	Monitoreo remoto, trazabilidad y sensores IoT en tiempo real.	Alimentos, salud, distribución, retail
Seguridad digital, colaboración y nube	Protección de información y trabajo remoto seguro.	Empresas medianas y grandes con operación distribuida
Inteligencia logística	Automatización y análisis predictivo para cadenas de suministro.	Distribución, manufactura, comercio

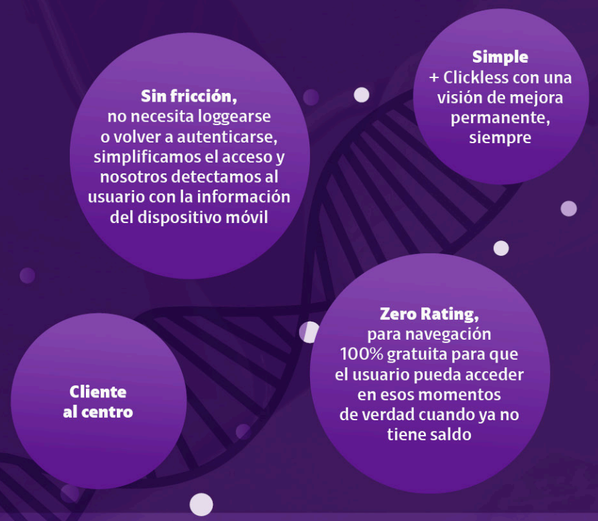
Spotlight story

Historia de éxito:

Personalización Portal de Compras PacksYA

Entender al usuario, saber qué quiere, cómo lo quiere y en qué momento nuestros servicios es parte del trabajo que ha desarrollado el equipo de Claro Argentina y el objetivo es no solo ofrecer o cumplir la promesa básica de atención al usuario, sino sorprenderlo anticipándonos a sus necesidades, acercándole productos y servicios relevantes para el usuario a su medida en cada interacción digital.

Este es el caso de PacksYA, un portal digital de venta de servicios que parte de las siguientes premisas del ADN digital:



El futuro no está en segmentar sino en hablarle 1 a 1 a nuestros usuarios

PacksYA es un portal que atiende principalmente a los Clientes Móviles Prepago y Pospago para la venta de Packs de Datos, Recargas, Adelanta Saldo, SMS y Contenidos (Disney+, HBO MAX, Amazon Prime Video, Claro Drive, Claro Música, entre otros). El cliente puede pagar contra factura, con su saldo, TDC/TDD, ClaroPay con el beneficio de cash back e inclusive pedir un prestamo para que siempre esté conectado.

¿Qué se hizo y hacia dónde vamos?

- Reordenamiento dinámico del contenido y ofertas exclusivas dirigidas a audiencias perfiladas para incrementar la conversión de ventas y la re-compra, destacando en cada página del portal los productos o servicios con mayor propensión a la compra para esa audiencia.
- Pensar en datos y con ello generar distintas verticales para nuevos negocios o evolución de productos existentes.
- Poder intervenir de manera cada vez más inteligente al usuario para generar esta idea de venta cruzada oportuna dentro del portal
- Objetivo 1to1: Segmentación por Cliente, es decir, creación de Oferta Óptima (Best Fit) para cada cliente en ese momento y bajo el contexto que esté el usuario.
- **Partnership Claro & Meta**
- Los Clientes Prepago y Cuenta exacta que tienen saldo insuficiente para navegar se les lanza una oferta específica para que el usuario haga compras en un solo click sin salir de Facebook, entendiendo el momento del cliente y creando cero fricción. De no ser asertiva, cuenta con el puente hacia PacksYa para elegir su compra.
- Lo que buscamos es incrementar la adopción llegando a más usuarios por los diferentes canales digitales propios o de terceros y seguir incrementando las líneas de negocio

Impacto en cifras:

Más del 70% de las compras de paquetes de datos / recargas a nivel de la compañía se hacen desde el canal digital

Crecimiento superior al 30% en el último año en TRX Totales, por arriba del promedio de otros años

El Ingreso Promedio por Usuario (ARPU) del portal de PacksYA es 2.8 veces mayor vs. los Canales NO Digitales

18% de recuperación de carrito abandonado en menos de 1 hora después de visitar el portal

Estas historias comparten una convicción: la tecnología no es un fin en sí mismo. Es el medio a través del cual América Móvil cumple su propósito de **hacer posible un mundo mejor**. Cada red privada que automatiza una fábrica, cada API que previene un fraude, cada watt de energía que ahorramos al consolidar una central obsoleta, es innovación que genera valor concreto y medible para el negocio, para nuestros clientes y para la sociedad. Esta es la innovación que nos define y que guiará nuestro desarrollo hacia 2030.

Cadena de suministro responsable

G R I (2-23, 2-24, 3-3, 204-1, 308-1, 414-1)

La responsabilidad corporativa de América Móvil se extiende hacia cada eslabón de nuestra cadena de valor.

Gestionamos una cadena de suministro compleja, global y estratégica con presencia en más de 20 países, bajo un enfoque que integra la identificación y mitigación de riesgos, la eficiencia operativa y el impulso a la sostenibilidad. Nuestros socios comerciales están sujetos a los mismos estándares éticos, de cumplimiento normativo, ambientales, laborales y de gobernanza que aplicamos internamente. Nuestra cadena de suministro abarca cuatro eslabones principales:

Proveeduría

Infraestructura de torres y antenas, fibra óptica, espectro radioeléctrico y dispositivos como *handsets* e IoT.

Producción del servicio

Plataformas de gestión de cobros y recargas, centros de soporte y atención a clientes, y marketing.

Distribución

A través de canales de atención directa e indirecta; y **almacenamiento interno.**

Al cierre de 2025, nuestro ecosistema de proveedores Tier-1 sumó **20,556 proveedores** en 23 países, con un gasto total de aproximadamente **21,150 millones de dólares**. De estos, **4,821 fueron clasificados como proveedores significativos**, es decir, críticos por presupuesto, que concentran el **83% del gasto total en proveedores Tier-1**. El **86% de nuestros proveedores son locales**, es decir, producen y entregan bienes o servicios en el mismo país donde se realiza la compra.

Marco normativo: políticas públicas y compromisos documentados

En 2025 actualizamos tres instrumentos corporativos que articulan nuestro compromiso con una cadena de suministro legal, ética y responsable: La **Política de Compras**; El Código de Ética para Proveedores y el **Protocolo de Debida Diligencia en materia de Derechos Humanos**. La modificación formal de estos tres instrumentos fue la incorporación explícita de la supervisión del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias en la vigilancia de su cumplimiento, reforzando la trazabilidad de decisiones de compra al más alto nivel de gobernanza.

Política de compras

Establece los lineamientos para la selección y contratación de terceros en todas nuestras subsidiarias, incorporando los criterios ambientales, sociales, laborales y de gobernanza (ASLG), como condición previa para cualquier contratación. En 2025, la única modificación formal fue la incorporación explícita de la supervisión del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias en la vigilancia de su cumplimiento, reforzando la trazabilidad de decisiones de compra al más alto nivel de gobernanza.

El Protocolo de Debida Diligencia en Derechos Humanos

Formaliza el proceso continuo para identificar, evaluar, prevenir, mitigar y reparar impactos adversos en derechos humanos derivados de las operaciones y relaciones comerciales. Alineado con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos y con las Líneas Directrices de la OCDE, adopta un enfoque basado en el riesgo hacia las personas, no únicamente en el riesgo de cumplimiento normativo, y establece el diálogo con las partes interesadas como elemento transversal.

El Protocolo aplica a todas las líneas de negocio en los países donde operamos.

El Código de Ética para Proveedores

De observancia obligatoria e incorporado contractualmente en las relaciones comerciales, define los estándares de conducta esperados de nuestros distribuidores, representantes, asesores, socios comerciales, contratistas e intermediarios. Establece obligaciones en las materias de derechos humanos y no discriminación, seguridad laboral, protección de datos personales, información confidencial, control efectivo de la corrupción, prevención de lavado de dinero, competencia económica y sustentabilidad. El Comité de Ética de América Móvil, con sus contrapartes en cada subsidiaria, supervisa su cumplimiento y gestiona los canales de denuncia.

Protocolo de Debida Diligencia a Terceros: evaluación de la integridad de los proveedores

Desde 2022 operamos un **Protocolo de Debida Diligencia a Terceros** que evalúa el riesgo que implica vincularse comercialmente con proveedores, contratistas, distribuidores y demás terceros con los que América Móvil o sus Subsidiarias tienen algún tipo de relación.

El proceso evalúa seis áreas: prevención de actos de corrupción, prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, protección de datos personales, gestión ambiental y cambio climático, derechos humanos y laborales, y salud y seguridad ocupacional. Las evaluaciones son conducidas por consultores externos autorizados, aplicando metodologías uniformes que garantizan objetividad, consistencia y comparabilidad entre mercados.

Evolución del proceso en 2025: mayor precisión con el sistema CIAL

En noviembre de 2025 incorporamos **CIAL**, una plataforma especializada de análisis de riesgo que introduce dos mejoras relevantes. La primera es la **clasificación automática de proveedores** entre "Críticos" y "No Críticos", con base en su perfil de riesgo. La segunda es la inclusión de un **sistema analítico predictivo en materia ESG** que enriquece el contexto para la toma de decisiones. Esta implementación, respaldada por una capacitación obligatoria para los equipos involucrados en agosto de 2025, estructura el proceso en dos etapas diferenciadas.

La **Debida Diligencia Simplificada** se aplica a los proveedores y distribuidores de las subsidiarias de América Móvil (a través de una metodología de enfoque basado en riesgos) y tiene como objetivos: (i). determinar si un tercero es clasificado como "Crítico" o "No Crítico" para la organización; (ii). establecer una identificación preliminar del nivel de riesgo en las materias evaluadas, incluyendo criterios ASLG; y (iii). verificar al tercero en listas de sanciones nacionales extranjeras e internacionales.

Cuando el resultado otorga el carácter al tercero de "Crítico" y le otorga la clasificación de "Riesgo Medio" o "Riesgo Alto"; o bien, lo considera como un Tercero "No Crítico", pero con la clasificación de "Riesgo Alto" en cualquiera de las materias analizadas, el Oficial de Cumplimiento correspondiente puede solicitar una **Debida Diligencia Reforzada**.

La Debida Diligencia Reforzada constituye una **Segunda Etapa** de análisis dentro del Proceso de Debida Diligencia. Esta etapa tiene como objetivo profundizar la evaluación mediante cuestionarios específicos basados en los hallazgos de la Primera Etapa, con el propósito de calibrar los riesgos identificados y, en su caso acordar con el tercero un **Plan de Tratamiento de Riesgos** con plazos definidos para su cumplimiento.

El proceso se gestiona a través de una plataforma de desarrollo interno habilitada para este fin, y se trabaja actualmente en una integración vía una Interfaz de Programación de Aplicaciones (API, por sus siglas en inglés) para automatizar el flujo entre ambas etapas.

Resultados acumulados desde 2022

Desde el inicio del programa en 2022 hasta el cierre de 2025, se han iniciado 3,871 procesos de evaluación, de los cuales 2,408 han sido concluidos.

Durante 2025 se iniciaron 1,516 procesos de evaluación, de los cuales 1,186 fueron concluidos.

Los resultados acumulados muestran la siguiente distribución del perfil de riesgo de nuestra base de proveedores:

RESULTADO DE EVALUACIÓN ACUMULADO	NÚMERO DE TERCEROS
Riesgo alto en al menos una materia	398
Riesgo medio	1,163
Riesgo bajo en todas las materias	847
TOTAL EVALUACIONES CONCLUIDAS	**2,408**

De los procesos concluidos con riesgo medio o alto, **1,184 fueron aprobados sin requerir un Plan de Tratamiento de Riesgos; 1,202 fueron aprobados con la implementación de dicho plan**; y **22 fueron rechazados** por la Oficialía de Cumplimiento al no cumplir con los requerimientos mínimos establecidos.

El perfil de riesgo de las evaluaciones del año muestra una evolución relevante: la proporción de terceros con riesgo alto creció respecto a 2024, lo que refleja tanto el mayor alcance del programa como la mayor sensibilidad de los filtros derivada de la incorporación de CIAL.

RESULTADO	2024	2025
Procesos iniciados	1,403	1,516
Procesos concluidos	675	1,186
Riesgo alto (al menos una materia)	105 (15.6%)	249 (21.0%)
Riesgo medio	373 (55.3%)	523 (44.1%)
Riesgo bajo	197 (29.1%)	414 (34.9%)
Aceptados sin Plan de Tratamiento	249	628
Aceptados con Plan de Tratamiento	415	554
Rechazados por Oficialía de Cumplimiento	10	4



Cuando se detecta riesgo alto, y en algunos casos de riesgo medio, se acuerda con el tercero un **Plan de Tratamiento de Riesgos (PTR)**, que establece acciones concretas, responsables y plazos de cumplimiento. Se da seguimiento a cada riesgo hasta su resolución; si el proveedor no implementa las acciones acordadas en los plazos establecidos, el Oficial de Cumplimiento responsable puede iniciar un procedimiento de sustitución del tercero en un tiempo prudente.

Este mecanismo convierte la debida diligencia en un proceso de mejora continua, con consecuencias concretas.

No obstante, cuando un tercero representa un riesgo muy alto para alguna de las materias consideradas relevantes, el Oficial de Cumplimiento responsable puede solicitar el inicio de un procedimiento de sustitución en un tiempo prudencial.

Identificación de impactos ambientales, sociales y de derechos humanos

La identificación de impactos negativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro se realiza a través del proceso de debida diligencia, que incorpora evaluaciones específicas en materia ambiental, de derechos humanos y laborales para cada tercero. Al cierre de 2025, no tenemos registros de proveedores en riesgo significativo de trabajo forzoso u obligatorio ni de infracción a derechos sindicales o de negociación colectiva. Los riesgos en materia de derechos humanos y condiciones laborales en la cadena de valor se monitorean de manera continua; para ello, el Protocolo de Debida Diligencia en Derechos Humanos, establece un proceso sistemático, periódico y basado en el diálogo con partes interesadas para identificar y prevenir impactos adversos, antes de que se materialicen.

Los impactos ambientales negativos en la cadena de suministro se identifican a través de la evaluación de gestión ambiental y cambio climático incluida en el protocolo de debida diligencia. Al cierre de 2025, los requisitos ambientales exigidos a los proveedores corresponden, como mínimo a la regulación aplicable en cada jurisdicción donde operamos. Los planes de tratamiento de riesgos en materia ambiental establecen acciones correctivas con plazos definidos; su incumplimiento puede derivar en el inicio de un proceso de sustitución del tercero.

Cuando un tercero acepta un Plan de Tratamiento de Riesgos, la Oficialía de Cumplimiento responsable comunica los requerimientos específicos a implementar y da seguimiento a su cumplimiento en los plazos establecidos. En caso de que el tercero NO acepte acordar o desahogar un Plan de Tratamiento de Riesgo, la Oficialía de Cumplimiento en conjunto con el Área Interna Requirente del bien o servicio solicitado, analizan y en su caso, pueden determinar el inicio de un proceso de sustitución ordenado.

Descarbonización y colaboración ambiental en la cadena de valor

Como parte de nuestra estrategia de descarbonización, impulsamos a los proveedores significativos a contar con un inventario de huella de carbono y a establecer objetivos de reducción a corto y mediano plazo. Al cierre de 2025, **89 proveedores significativos y 117 Non-Tier 1** reportan metas de descarbonización. Incorporamos cláusulas de sostenibilidad en los contratos comerciales, y aplicamos una debida diligencia reforzada para terceros críticos que cubre política ambiental, objetivos, gestión de emisiones, agua, residuos y biodiversidad.

La colaboración ambiental en la cadena de valor se fortalece a través del proceso de debida diligencia, que evalúa criterios de gestión ambiental y cambio climático para cada tercero. El área de Compras tiene acceso a la plataforma de evaluación para integrar estos criterios en la toma de decisiones de contratación.



Haciendo Posible **un Mejor Lugar de Trabajo**



Haciendo Posible un Mejor Lugar de Trabajo

GRI (3-3)

El trabajo como sistema: cultura, talento y bienestar que impulsan resultados

En América Móvil, los resultados, empiezan en las personas. Cada conexión que habilitamos, cada cliente que atendemos y cada innovación que desarrollamos es reflejo de una organización interna sólida: una comunidad de trabajo donde la claridad, la colaboración y el bienestar permiten que el talento se exprese en su máximo potencial.

Entendemos el lugar de trabajo como un sistema estratégico donde cultura, capacidades y condiciones laborales se integran para generar desempeño sostenible y retener el talento.

En 2025, consolidamos este enfoque a través de un modelo corporativo de gestión de capital humano que alinea la operación de todas nuestras subsidiarias bajo principios, métricas y estándares comunes, fortaleciendo la toma de decisiones basada en datos, y asegurando consistencia en la experiencia del colaborador en todo el Grupo: condiciones equitativas, acceso a herramientas de desarrollo y oportunidades reales de crecimiento, sin importar la geografía.

Este modelo se sustenta en un marco corporativo de políticas y lineamientos que articula todo el ciclo de vida del colaborador y asegura la alineación de nuestras prácticas con estándares internacionales, incluyendo los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los Estándares GRI y sistemas de gestión como ISO 45001.

El resultado: al cierre de 2025, la totalidad de nuestras operaciones operaba bajo un mismo estándar corporativo de Capital Humano, avance logrado mediante un seguimiento estructurado por temática, revisiones periódicas con cada país y un acompañamiento continuo entre los equipos corporativos y locales. Las políticas son el inicio, no el destino; su valor radica es nuestra capacidad de traducirlas en gestión efectiva, decisiones consistentes y cultura cotidiana.



Gestión y evolución del talento

G R I (2-7, 2-8, 2-23, 2-24, 401-1, 404-2, 405-1)

Capital humano para el futuro

Nuestra Estrategia Corporativa de Capital Humano define la visión y los objetivos estratégicos de la gestión del talento en el Grupo, asegurando alineación con las necesidades del negocio y promoviendo el desarrollo y bienestar de los colaboradores. Este marco se articula en **21 políticas corporativas** que cubren el ciclo completo del talento: atracción y selección, contratación, compensación, evaluación, desarrollo, bienestar, seguridad y relaciones laborales.



Marco de políticas corporativas de Capital Humano

POLÍTICA	ALCANCE
Código de Ética	Principios y valores de conducta para todos los colaboradores.
Estrategia Corporativa de Recursos Humanos	Visión y objetivos estratégicos de la gestión del talento.
Derechos Laborales	Sueldos, jornada laboral, condiciones dignas y libertad de asociación.
Control Organizacional	Estructura organizacional, niveles jerárquicos y procesos internos.
Perfiles de Puestos	Criterios para la creación y gestión de descripciones de puesto.
Atracción de Talento y Evaluación de Candidatos	Procesos de selección objetivos, transparentes y sin sesgos.
Compensaciones	Esquemas salariales, competitividad externa y equidad interna.
Compensación Variable	Criterios de incentivos y bonos vinculados a desempeño.
Comunicación de Objetivos	Definición, comunicación y seguimiento de objetivos organizacionales.
Contratación	Estándares corporativos y legales en la incorporación de colaboradores.
Capacitación	Marco de formación y desarrollo de los colaboradores.
Evaluación de Desempeño y Detección de Potencial	Medición del desempeño e identificación de alto potencial.
Evaluación de Potencial	Criterios y metodologías para identificar y desarrollar liderazgo.
Desarrollo del Talento	Estrategias de crecimiento y evolución de los colaboradores.
Evaluación de 360 grados	Evaluaciones integrales con retroalimentación multifuente.
Bienestar Social y Desarrollo de la Persona	Programas de bienestar físico, mental y social.
Seguridad y Salud en el Trabajo	Condiciones seguras y saludables; cultura de prevención.
Relación Laboral y Negociación con Sindicatos	Libertad de asociación y gestión de relaciones con organizaciones laborales.
Clima Laboral	Medición y mejora del ambiente de trabajo y cultura organizacional.
Indicadores de Comportamiento Organizacional	Rotación, promociones, movilidad interna y desarrollo profesional.
Aspectos Sociales de Sostenibilidad	Indicadores sociales, demográficos y socioeconómicos de los colaboradores.

Nuestros compromisos y políticas se comunican a los colaboradores mediante procesos de inducción, intranet corporativa, campañas de comunicación y sesiones de capacitación.

A socios comerciales y otras partes interesadas, la comunicación se realiza mediante contratos, procesos de debida diligencia y requerimientos de cumplimiento.

La gobernanza del sistema se sostiene en sesiones periódicas por área temática en las que cada operación presenta sus avances, comparte dificultades y recibe orientación corporativa. Los casos de éxito de un país se convierten en recomendaciones para otros.

Este es el modelo que estamos construyendo: dirección centralizada y aprendizaje colaborativo con estándares comunes.

Nuestro marco de políticas **rechaza explícitamente el trabajo infantil, el trabajo forzoso y cualquier forma de explotación,** y exige el cumplimiento de la legislación laboral aplicable y de los valores del Grupo.

El compromiso con los derechos laborales abarca igualdad de trato y no discriminación, condiciones de trabajo dignas, cumplimiento de jornadas conforme a ley, licencias y permisos aplicables, libertad de asociación y mecanismos de atención de denuncias.



*Tabla 1. Plantilla total de empleados por región**

PAÍS / REGIÓN	2024	2025	VARIACIÓN
México	75,193	72,960	▼ -3.0%
Brasil	37,525	39,965	▲ +6.5%
Colombia	11,034	10,340	▼ -6.3%
Cono Sur	7,799	7,679	▼ -1.5%
Región Andina	8,245	8,556	▲ +3.8%
Centroamérica	9,966	10,104	▲ +1.4%
Estados Unidos	399	334	▼ -16.3%
Caribe	9,777	9,503	▼ -2.8%
Europa	17,499	16,851	▼ -3.7%
Total	**177,437**	**176,290**	**▼ -0.6%**

* Cifras en equivalentes de tiempo completo (ETC). México incluye Telcel, Telmex, Global Hitss México, Sección Amarilla, Telvista, AMX Contenido y Transfer.

*Tabla 2. Plantilla por nivel organizacional y género en empleados de tiempo completo**

NIVEL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Ejecutivos	622	182.5	805
Gerenciales	4,372	1,800	6,172
Empleados con mando	10,258	5,183	15,441
Empleados sin mando	79,494	46,511.5	126,005
Nivel básico	14,778	13,089	27,867
Total	**109,524**	**66,766**	**176,290**

* Cifras en equivalentes de tiempo completo (ETC).

Tabla 3. Distribución por grupo de edad

GRUPO DE EDAD	2024 (%)	2025 (NÚMERO)	2025 (%)
Menos de 30 años	17%	32,118	18.2%
Entre 30 y 50 años	67%	117,996	66.9%
Más de 50 años	16%	26,176	14.8%

Tabla 4. Tipo de contrato

TIPO	2024	2025	VARIACIÓN
Permanente	174,029	173,872	▼ -0.1%
Temporal	3,408	2,418	▼ -29.0%
Temporal / Total	1.9%	1.4%	▼ -0.5 pp

91% de los altos ejecutivos
en ubicaciones de operación significativas son contratados localmente.

Reforzando nuestro compromiso con el desarrollo del talento regional. “Altos ejecutivos”: quienes desempeñan un rol estratégico a dos niveles del CEO. “Ubicaciones significativas”: operaciones con mayor peso en ingresos y plantilla del Grupo.

Relaciones laborales basadas en confianza

G R I (2-20, 2-21, 2-30, 202-1, 401-3)

Las relaciones laborales de América Móvil se fundamentan en el respeto a la libertad de asociación, la negociación colectiva y el cumplimiento de los derechos laborales conforme a la legislación aplicable en cada país.

En 2025, aproximadamente el 59% de nuestra plantilla forma parte de sindicatos o está cubierta por convenios colectivos de trabajo.

Durante los últimos tres años no se han registrado huelgas ni cierres patronales con impacto material en nuestras operaciones, ni despidos, fusiones o adquisiciones que hayan afectado al 10% de la plantilla o a más de 1,000 colaboradores.

Estas relaciones se gestionan a través de la Política de Relación Laboral y Negociación con Sindicatos, que reconoce la libertad de asociación y establece los principios para relacionarnos con organizaciones laborales conforme al marco legal de cada país. Para los colaboradores no cubiertos por convenios colectivos, las condiciones laborales se determinan conforme a la legislación local y las políticas corporativas aplicables.

Los colaboradores cuentan con canales formales para plantear inquietudes: nuestro **Portal de Denuncias,** administrado por la Oficialía de Cumplimiento, garantiza la recepción confidencial y, cuando aplica de manera anónima de denuncias, las cuales pasan por un proceso de clasificación, investigación, y cierre conforme a una política de no represalias. Adicionalmente, los Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo de cada subsidiaria ofrecen mecanismos de consulta y participación directa.

En 2025, América Móvil mantuvo relaciones laborales estables en sus operaciones, sin registrar huelgas ni cierres patronales durante el año.

Compensaciones justas y equitativas

Las políticas de remuneración de la Compañía se diseñan a partir de principios de competitividad externa, equidad interna, cumplimiento legal y sostenibilidad financiera. El proceso contempla valuación de puestos con referencia a mercado, bandas salariales y aprobación por las instancias corporativas correspondientes. La Política Corporativa de Compensaciones y la Política Corporativa de Compensación **Variable ligada a resultados** establecen los lineamientos para los esquemas salariales y los incentivos vinculados al desempeño.

El 66% de nuestra plantilla global cuenta con esquemas de compensación variable vinculados al cumplimiento de objetivos estratégicos y al desempeño individual.

La Compañía no cuenta con planes de propiedad de acciones para colaboradores o directivos (ESOP/ESPP).

Varias de nuestras subsidiarias, Grupo A1, EuroTelesites, Claro Colombia, Claro Ecuador y Claro República Dominicana, han incorporado incentivos ASLG en la compensación variable de directivos, vinculados a objetivos de seguridad ocupacional, reducción de emisiones, cero fatalidades y clima laboral.

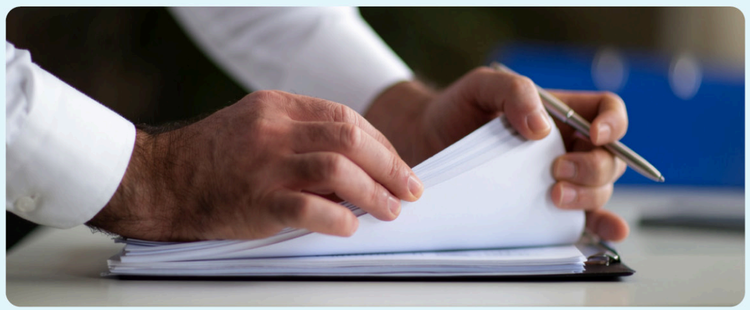


Tabla 5. Indicadores de remuneración por género

INDICADOR	HOMBRES	MUJERES	PROMEDIO
Salario base anual promedio (USD)	20,199	15,642	18,455
Remuneración total promedio con incentivos (USD)	31,371	24,429	28,714
Promedio de años de servicio	10.46	9.05	9.92

Tabla 6. Porcentaje salarial hombres | mujeres por nivel organizacional

NIVEL	RATIO SALARIO BASE	RATIO REMUNERACIÓN TOTAL
Ejecutivo	0.81	0.79
Gerencial	0.96	0.97
No gerencial	0.79	0.80

Alcance: Telcel México, Claro Colombia y Claro Brasil. Para el detalle por operación, ver Apéndice: Compensaciones y equidad salarial.

Diversidad, equidad e inclusión

G R I (405-1)

La diversidad de América Móvil es una condición inherente a operar en 23 países con más de 50 nacionalidades representadas en nuestra plantilla.

Esta diversidad se traduce en perspectivas distintas, mejor toma de decisiones y equipos más creativos y resilientes.

Articulamos nuestro marco de DEI en **la Política de Igualdad y Respeto,** disponible públicamente, que establece principios de dignidad de las personas, no discriminación, igualdad de oportunidades y respeto.

Su gestión se supervisa a través de Recursos Humanos y el Comité de Ética, que atiende los casos recibidos vía el Portal de Denuncias. Los procesos de atracción, promoción y compensación se implementan con criterios de mérito y con revisión continua de posibles sesgos.



Highlights

38%
de la plantilla son mujeres.

23%
de los altos cargos ejecutivos son ocupados por mujeres
(+2 pp vs. 2024).

18%
de los puestos STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas) **son ocupados por mujeres.**

32%
de los puestos gerenciales son ocupados por mujeres;

28%
en gerencias junior.

56%
de los puestos gerenciales en funciones generadoras de ingresos son ocupados por mujeres.

En 2025 recibimos múltiples reconocimientos externos como empleador inclusivo.

A1 Austria se posicionó entre las 10 mejores empresas para la Generación Z; **Claro Colombia y Hitss** obtuvieron la recertificación del Sello Oro de Equipares en equidad de género; **Claro Puerto Rico** fue reconocido como empleador preferido por las mujeres; y **Telcel México** alcanzó el segundo lugar sectorial por atracción y fidelización de talento por Merco Talento.

Para más información sobre reconocimientos en materia de capital humano, consulta el micrositio de Sostenibilidad 360°



Desarrollo, bienestar y cultura

GRI (404-2)

Formación y crecimiento

La Política Corporativa de Capacitación establece el marco bajo el cual se diseña, imparte y mide la formación en todas las subsidiarias del Grupo, con cobertura para empleados de tiempo completo, tiempo parcial y personal bajo contrato. La formación es el eje central del modelo de Capital Humano. En 2025, la estrategia de capacitación alcanzó el máximo histórico del Grupo en horas promedio por colaborador.

67 horas promedio
de capacitación por colaborador — máximo histórico del Grupo, +24% vs. 2024.

91% del personal
capacitado durante el año.

7,537 cursos
impartidos en todas las operaciones.

USD 12 millones
invertidos en formación y desarrollo.

Organizamos nuestra oferta formativa en los siguientes frentes:

Liderazgo y desarrollo de talento.

Fortalecemos la capacidad de nuestros líderes mediante programas de gestión de equipos, acompañamiento y desarrollo de habilidades estratégicas con impacto directo en clima laboral, y evaluaciones de desempeño y productividad. Estos programas están presentes en el 100% de nuestras operaciones.

Habilidades técnicas.

La capacitación en análisis de datos, seguridad informática, telecomunicaciones y herramientas digitales que mantienen la competitividad técnica de nuestros equipos. Entre ellos, destaca en particular **el Programa Red de Acceso Móvil:** 80 horas de formación especializada por persona en tecnologías críticas de red, dirigido a perfiles técnicos con alto desempeño y experiencia operativa directa. Dado su éxito, en 2026 se desarrolla una segunda edición con mayor profundidad técnica.

Cumplimiento, ética y sostenibilidad.

Capacitación en código de ética, normatividad, equidad e inclusión y sostenibilidad, fortaleciendo una cultura organizacional basada en la integridad. Este eje incluye los programas de salud y seguridad en el trabajo (SST) para personal en campo de alto riesgo.

Formación comercial y de atención al cliente.

Más de 245 mil personas capacitadas en este eje, con impacto directo en la calidad de la experiencia del cliente y el desempeño del NPS.

Los métodos de aprendizaje contemplan micro aprendizaje, autoaprendizaje, y capacitación dirigida en modalidad híbrida, digital y presencial, incluyendo a empleados a tiempo parcial y temporales.

Tabla 8. Histórico de horas de capacitación por colaborador

AÑO	2021	2022	2023	2024	2025
Horas promedio / colaborador	61	52	43	54	67

Tabla 11. Indicadores clave de capacitación

INDICADOR	2024	2025
% colaboradores capacitados	86%	91%
Horas promedio por colaborador	54	67
Inversión en capacitación (USD millones)	$15	$12

La reducción en inversión con incremento simultáneo de horas responde a la mayor adopción de plataformas digitales internas de aprendizaje, cuyo costo marginal es significativamente menor al de la formación externa.

Asimismo, durante 2025 hicimos esfuerzos importantes en materia de capacitación comercial, atención a clientes y marketing que representa casi la mitad del personal capacitado.

PARTICIPACIÓN POR PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	2025
Capacitación comercial, atención a clientes y marketing	45%
Capacitación corporativa	21%
Capacitación en seguridad, salud en el trabajo y sustentabilidad	14%
Capacitación tecnológica y digital	7%
Capacitación en desarrollo humano	5%
Capacitación en gestión y desarrollo de talento	4%
Upskilling & Reskilling	4%

Atracción

G R I (404-1)

El 53% de las nuevas contrataciones corresponde a colaboradores menores a 30 años, fortaleciendo balance generacional sin comprometer la retención del talento experimentado.

Por región, México registra la tasa más baja (6.6%), reflejo de la madurez del modelo de gestión, mientras que la Región Andina (22.2%) y Centroamérica (15.3%) señalan las áreas donde profundizaremos las iniciativas de retención en el siguiente ciclo.

En 2025, la tasa de rotación total descendió a 9.74%, una reducción de 1.37 puntos porcentuales respecto a 2024, y la rotación voluntaria se situó en 7.55%, su nivel más bajo en los últimos cuatro años.



Evaluación de desempeño y desarrollo directivo

G R I (404-3)

La **evaluación del desempeño** se utiliza como un proceso estructurado y medible para **alinear los resultados individuales con los objetivos estratégicos de la organización,** identificar competencias clave y fortalecer la cultura de retroalimentación y mejora continua.

Bajo este enfoque, la evaluación no solo mide el cumplimiento de objetivos, sino que permite **reconocer fortalezas, detectar áreas de mejora y definir planes de acción específicos para el desarrollo de habilidades, competencias** y preparación para posiciones críticas. Este enfoque es consistente con la política corporativa, que establece la **evaluación anual del desempeño, el seguimiento periódico y la documentación formal de la retroalimentación** como elementos centrales del proceso.

El cuadro de la izquierda presenta la distribución del personal en una matriz de Desempeño y Desarrollo, donde la escala 1 representa el nivel más alto y 5 el nivel más bajo.

Las zonas verdes concentran al personal con **mejor desempeño y mayor potencial de desarrollo,** especialmente el grupo ubicado en el cuadrante **1,1,** que representa al **talento clave con desempeño excepcional y alto potencial.**

Asimismo, los colaboradores ubicados en combinaciones cercanas, como 1,2, 2,1 y 2,2, también constituyen una población relevante para **planes de desarrollo, sucesión, retención y cobertura de puestos clave.**

La distribución muestra que **una parte importante del personal se concentra en niveles satisfactorios de desempeño y desarrollo,** particularmente en la zona media de la matriz, lo que permite identificar una base amplia de colaboradores con desempeño estable y competencias en proceso de consolidación.

Al mismo tiempo, la matriz facilita distinguir al **personal con alto potencial,** al personal que requiere acciones de fortalecimiento y a los casos que demandan planes de mejora específicos.

De esta forma, el resultado de la evaluación se convierte en un **insumo para la toma de decisiones.**

DESARROLLO

DESEMPEÑO	1	2	3	4	5
1	17%	5%	1%	0%	0%
2	7%	8%	7%	0%	0%
3	2%	7%	45%	0.2%	0%
4	0%	0%	0.2%	0.1%	0%
5	0%	0%	0%	0%	0%
	17%	20%	62%	0.5%	0%	100%

En 2025, más de 158,000 colaboradores en 23 países contaron con una evaluación formal de desempeño; el 90% de nuestra plantilla global, 1.5 puntos porcentuales por encima del año anterior.

El 37.5% de nuestro personal ha sido identificado como talento de alto potencial, fortaleciendo la continuidad del liderazgo y la preparación de la organización para enfrentar los retos futuros.

En 2025 concluimos el primer ciclo trienal de evaluación 360°, con una cobertura del 100% de los gerentes de primer nivel elegibles, 2,584 gerentes que reportan a puestos directivos y cuentan con personal a su cargo. Las cifras excluyen las operaciones de Telmex y Europa, que aplican herramientas propias de medición.

De cara al siguiente ciclo, impulsaremos mejoras en la funcionalidad de la plataforma, optimizaremos la planeación del proceso en todas las operaciones y estableceremos un monitoreo continuo de cada etapa, con el objetivo de alcanzar cobertura total.

Los resultados de las evaluaciones sirven como insumo para definir planes de carrera individuales, decisiones internas de movilidad, así como la formulación de estrategias de capacitación dedicadas al fortalecimiento del liderazgo.

Las subsidiarias aprovechan los resultados como insumo estratégico: **Claro Chile** los integra en la herramienta 9-Box para decisiones de movilidad; **Claro Ecuador** los utiliza para diseñar el plan de capacitación de mandos medios; **CES USA** la toma como base para iniciativas de liderazgo; y **AMX Contenido** diseña cursos de liderazgo individualizados a partir de los resultados.



Escuchar para mejorar: estrategia en clima laboral desde hace 15 años

América Móvil mide y gestiona activamente el clima organizacional desde 2010, consolidando una de las prácticas de escucha más consistentes del Grupo. La estrategia combina una encuesta interna de aplicación periódica con mediciones externas realizadas por terceros especializados, entre ellos Great Place to Work, que funcionan como referente de benchmarking sectorial. La correlación positiva entre ambos instrumentos valida la seriedad metodológica de nuestra medición interna y refuerza la confianza en los resultados como base para la toma de decisiones.

En 2025, la **encuesta interna de Clima Organizacional** se aplicó en la totalidad de las operaciones de América Latina. Las operaciones de Europa utilizan sus propias herramientas de medición, conforme a los marcos regulatorios y de protección de datos aplicables en cada país. En todos los casos, el compromiso es el mismo: conocer y mejorar el entorno de trabajo en cada una de nuestras ubicaciones, independientemente del instrumento que cada operación utilice.

90.23%
de participación,
superando la meta corporativa del 90%.

85.34% de satisfacción global
el nivel más alto registrado por el Grupo.

+2.61 pp de mejora
respecto a la medición anterior, más del doble del objetivo bienal de +1%.

La medición utiliza una plataforma de desarrollo interno con un instrumento de **74 reactivos que evalúa 9 dimensiones del entorno laboral,** con un coeficiente alfa de Cronbach de **0.983,** indicador de alta confiabilidad estadística.

Los resultados se traducen en planes de acción que permiten identificar tanto áreas de avance como aquellas que requieren acompañamiento adicional.

Entre las buenas prácticas destacan el reconocimiento digital a líderes destacados, campañas que promueven la idea de que cada persona es protagonista de su propio desarrollo, así como programas de liderazgo femenino, de alto desempeño y dirigidos a mandos medios.

Tabla 15. Histórico de encuesta de clima organizacional

PERÍODO	PARTICIPACIÓN	CALIFICACIÓN
2018–2019	88.0%	79.5%
2020–2021	91.8%	82.7%
2025	90.23%	85.34%

Las cifras excluyen Telmex y Europa, que aplican herramientas propias de medición. La encuesta se aplica cada dos años.



Bienestar integral: el desarrollo de la persona como ser humano

G R I (403-6)

ASUME

En America Movil Impulsamos el programa ASUME que promueve el desarrollo individual a través de ocho aspectos fundamentales de la superación personal: económico, estético, social, afectivo, físico, moral, espiritual e intelectual y que lleva ya más de 4 décadas de impacto en nuestros colaboradores.

Se realiza en modalidad **presencial y virtual,** lo que amplía su alcance y permite que colaboradores y familiares en distintas geografías y contextos puedan acceder a él.

En 2025, ASUME expandió su presencia regional llegando a **15 países de Latinoamérica.**

Bienestar Social

Nuestra estrategia de bienestar acompaña al colaborador y a su familia en tres dimensiones que se refuerzan mutuamente.

Formación personal y familiar

Conferencias, talleres y pláticas enfocadas en el crecimiento personal, fortalecimiento familiar y desarrollo de habilidades para la vida cotidiana: finanzas personales, crianza positiva, comunicación efectiva, manejo del estrés y resiliencia, entre muchos otros.

Salud física y preventiva

Actividades físicas, campañas de vacunación, ferias de salud, orientación nutricional y programas de detección temprana, complementados con conferencias y talleres de manejo emocional, y gestión del estrés.



Cultura y recreación

Actividades culturales, artísticas y de esparcimiento, obras de teatro, conciertos, muestras de arte, visitas guiadas, festividades tradicionales, que promueven el sentido de pertenencia, la convivencia, la preservación de las tradiciones y valores culturales locales. En 2025 se realizaron **579 eventos de cultura y recreación** con más de **54 mil asistentes,** incluyendo colaboradores, familiares y público general.

Red de Voluntarios

Asimismo, hemos desarrollado una red de voluntarios con participación de colaboradores, familiares y amigos, con responsabilidad y compromiso, orientados a ofrecer una labor social de impacto y trascendencia; a través del desarrollo de su vocación de servicio, por un bien común en beneficio de la sociedad.

3,679 eventos
realizados en el marco del Programa de Bienestar en 2025.
+8.5% vs. 2024.

+827,000
personas alcanzadas entre colaboradores, familias y comunidades en 15 países.

Salud, seguridad y calidad de vida en el trabajo

G R I (3-3, 403-1, 403-2, 403-5, 403-9, 403-10)

Gobernanza del sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo

La Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) se gestiona a través de un modelo corporativo que combina estándares globales con ejecución descentralizada. **La Política Corporativa de Seguridad y Salud en el Trabajo,** desarrollada con participación activa de los responsables de SST en todos los países donde operamos, establece los lineamientos aplicables a todas las subsidiarias, incluyendo principios que van más allá del cumplimiento regulatorio local.

Contamos con procesos de identificación, evaluación y control de riesgos de SST, implementados a través de sus sistemas de gestión locales y los Comités de SST.

Estos procesos consideran la identificación de peligros asociados a las actividades operativas, administrativas y de campo, incluyendo riesgos viales, caídas, golpes, trabajos en altura, riesgos eléctricos, ergonómicos y condiciones inseguras en instalaciones. La evaluación se realiza de forma periódica y se actualiza cuando existen cambios en procesos, instalaciones, incidentes relevantes o condiciones operativas. Los hallazgos se utilizan para definir medidas preventivas, controles operativos, capacitación y acciones correctivas.

A partir de esta evaluación, las subsidiarias definen planes de acción orientados a reducir la ocurrencia y severidad de accidentes laborales, que incluyen capacitación, controles operativos, campañas preventivas, inspecciones, análisis de incidentes y seguimiento a indicadores de accidentalidad. A nivel corporativo, se mantiene la meta de cero fatalidades. Como ejemplo, Claro Colombia implementó un Plan Estratégico de Seguridad Vial que permitió reducir en 60% la siniestralidad vial laboral, demostrando la aplicación de metas cuantificadas asociadas a riesgos críticos identificados.

Las subsidiarias realizan inspecciones internas periódicas en instalaciones, centros de trabajo y áreas operativas, con el objetivo de identificar condiciones inseguras, verificar el cumplimiento de controles preventivos y dar seguimiento a hallazgos. Su frecuencia y alcance se determinan conforme al nivel de riesgo, tipo de operación y requerimientos regulatorios locales.

La gestión de la SST tiene carácter multidisciplinario: aunque cada operación cuenta con un área responsable, la ejecución involucra la participación activa de Recursos Humanos.

Los trabajadores cuentan con múltiples canales para notificar peligros: encuestas, procesos de consulta, comités y foros de acceso libre, además del Portal de Denuncias corporativo, con política de no represalias. Los procesos de investigación de incidentes se basan en la identificación de causa raíz para determinar acciones correctivas y evitar la recurrencia, conforme a la normativa local vigente.

En 2025 se estandarizaron **los Comités de Seguridad y Salud** en el Trabajo en todas las operaciones: entes con representación de la empresa y los trabajadores, responsables de identificar condiciones de riesgo, incentivar la participación e impulsar medidas preventivas.

Las operaciones cuentan con protocolos y planes de preparación y respuesta ante emergencias, definidos conforme a la naturaleza de sus instalaciones y riesgos operativos. Estos planes incluyen brigadas de emergencia, protección civil, simulacros, mecanismos de comunicación y procedimientos de actuación ante eventos críticos. En 2025, la capacitación en protección civil y brigadas de emergencia alcanzó 28,477 participantes, reforzando las capacidades de respuesta ante contingencias.

Asimismo, se fortaleció **el protocolo de comunicación de fatalidades:** ante cualquier fallecimiento laboral, la subsidiaria correspondiente remite un informe con las circunstancias, análisis de causa raíz y acciones correctivas. Este mecanismo nos permite identificar áreas de mayor riesgo y asegurar que las medidas preventivas se implementen. Los casos se comparten entre países en sesiones regionales, generando aprendizajes colectivos que fortalecen la cultura preventiva en todo el Grupo.



Criterios de SST en la cadena de suministro

América Móvil incorpora criterios de Salud y Seguridad en el Trabajo en la gestión de contratistas y proveedores que realizan actividades operativas o de riesgo, especialmente en servicios de campo, mantenimiento, construcción, instalación y operación de redes.

Estos criterios pueden incluir cumplimiento normativo, uso de equipo de protección personal, capacitación, permisos de trabajo y reporte de incidentes, con el objetivo de asegurar que los terceros que realizan actividades para la Compañía mantengan estándares adecuados de prevención y control de riesgos.

Certificación ISO 45001: meta alcanzada

En 2025 alcanzamos el objetivo establecido: la totalidad de los países donde opera América Móvil cuenta con certificación en sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, incluyendo ISO 45001 y estándares equivalentes. Estas certificaciones son otorgadas por terceros independientes acreditados, lo que evidencia la existencia de procesos formales de identificación de riesgos, control operativo, auditoría, mejora continua y verificación externa. El objetivo a largo plazo es mantener y consolidar esta cobertura en todas las operaciones.

Avances en seguridad operativa

Evaluación del progreso contra metas

América Móvil da seguimiento periódico al desempeño en SST mediante indicadores comparables entre periodos, incluyendo fatalidades, enfermedades laborales por categoría, accidentes y cobertura de sistemas de gestión certificados.

Estos resultados se evalúan frente a la meta corporativa de cero fatalidades y permiten identificar avances, brechas y prioridades de acción para el siguiente ciclo de gestión.

Reducción del 43% de las fatalidades vs. 2024, el nivel más bajo de los últimos cuatro años.

Las cuatro fatalidades ocurrieron en actividades de campo de alto riesgo eléctrico (Telmex México: 3; Claro El Salvador: 1). En todos los casos el personal portaba su Equipo de Protección Personal.

Las principales causas de accidentes identificadas son: choques vehiculares (35.6%), caídas en el mismo nivel (24.9%), golpe por objetos (10%) y riesgo ergonómico (5.9%).

En las subsidiarias se han implementado diversos programas para reforzar la cultura de prevención y evitar la recurrencia de los incidentes laborales.

En materia de salud ocupacional, registramos 94 casos de enfermedad laboral en 18 operaciones (universo: 62,158 trabajadores). Los trastornos musculoesqueléticos representan el 77.7% de los casos, las enfermedades neurológicas el 19.1% y los trastornos mentales y del comportamiento el 2.1%. En **11 de las 18 operaciones no se registraron enfermedades laborales. No hubo fallecimientos por enfermedad laboral en el período.**

Tabla. Programas de formación en SST — Participantes

PROGRAMA	PARTICIPACIONES
Personal ocupacionalmente expuesto (trabajos en altura, eléctricos, Equipo de Protección Personal)	218,382
Seguridad y salud general (ergonomía, camino seguro, nutrición)	132,019
Protección civil y brigadas de emergencia	28,477
Total	**378,878**

La capacitación en SST está dirigida al personal expuesto a riesgos, personal operativo, brigadas de emergencia y colaboradores en general.

Cuando la naturaleza de las actividades lo requiere, la capacitación se extiende también a contratistas y terceros, particularmente aquellos que participan en actividades de campo o de mayor exposición al riesgo.



Salud preventiva: del dato al hábito

GRI (403-6)

Programa MIDO — México

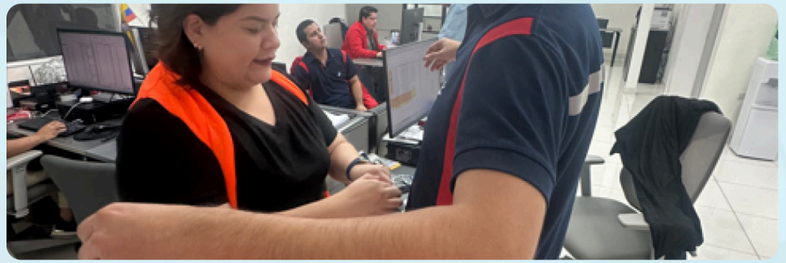
En 2025 se consolida en México el Programa de Salud Integral, enfocado en identificar de manera oportuna factores de riesgo y enfermedades crónicas en el entorno laboral, mediante evaluaciones de salud (glucosa, presión arterial, cintura, peso), realizadas por expertos internos capacitados, Cada colaborador recibe un reporte personalizado con recomendaciones y seguimiento a través de la App Salud Inteligente, herramienta que le permite conocer y monitorear su estado de salud, consultar recomendaciones personalizadas para mantener hábitos saludables y obtener información sobre diversos temas de salud.

Durante 2025, en Telcel se evaluó al 93% del personal, equivalente a 21,195 trabajadores. Por los beneficios que en materia de salud aporta a los trabajadores, se determina la expansión hacia las empresas de América Latina, logrando que el programa se desplegara en Claro Ecuador, con una meta de 1,000 mediciones; el resultado fue más de 1,400 colaboradores evaluados, equivalente al 90% del personal de la operación.

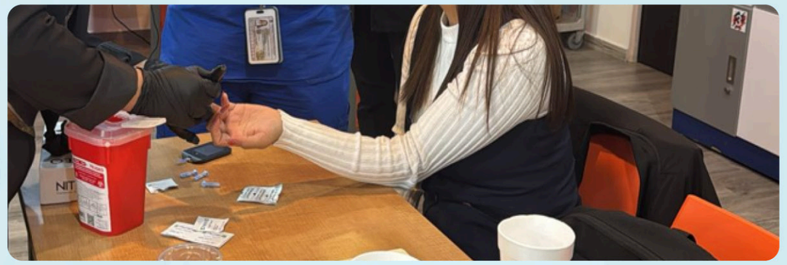












Transformación digital de la experiencia laboral

La transformación digital del talento opera como un proceso descentralizado: cada área y operación integra activamente herramientas digitales en sus procesos, bajo un eje rector corporativo que establece estándares de datos, seguridad de información y calidad.

La disciplina en el dato, la homologación de indicadores y la adopción de plataformas comunes son la base para una organización más ágil y adaptable.

En 2025, se formaron a **12,480 colaboradores** (7.1% de la plantilla) en competencias de transformación digital y tecnologías avanzadas, a través de **739 cursos** especializados con **308,697 horas** de formación, reflejando una evolución hacia mayor profundidad técnica y programas de especialización con impacto operativo directo.

Como parte del fortalecimiento de estas capacidades, se impulsó una **iniciativa piloto de mentoría interna orientada al análisis de datos.** Colaboradores con mayor dominio técnico actuaron como **mentores,** acompañando a otros equipos en el uso de herramientas de análisis, interpretación de información y generación de reportes.

La iniciativa promovió el **aprendizaje colaborativo entre áreas,** aceleró la **adopción de capacidades analíticas y generó mejoras en productividad** a través de la reducción de tiempos en la elaboración de análisis y reportes, así como de **información más precisa y oportuna para la toma de decisiones.**

La Compañía avanza en el desarrollo de una **Política de Uso Responsable de Inteligencia Artificial** que establecerá lineamientos para todas las operaciones sobre el uso de estas herramientas, con énfasis en la protección de datos sensibles.

Telcel México actúa como laboratorio de innovación, con **30 iniciativas activas** en áreas de ingeniería, TI, Recursos Humanos, Compras y Finanzas. Las iniciativas con mayor potencial se identifican para replicación en otras operaciones, consolidando un modelo de incubación en la operación más grande seguido de exportación selectiva al resto del Grupo.



Haciendo Posible **una Mejor Sociedad**

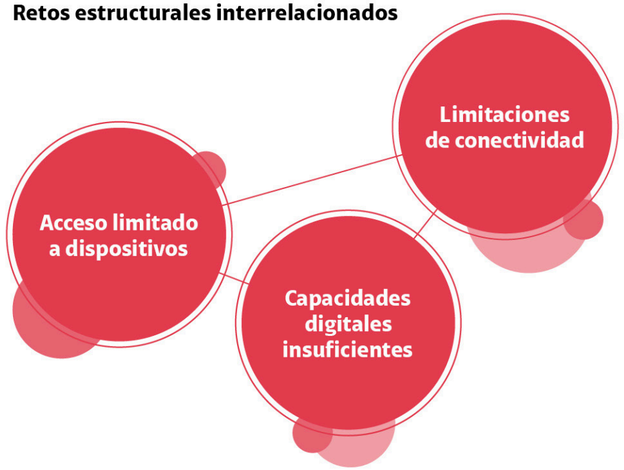


Conectividad, inclusión digital y desarrollo con propósito

G R I (3-3, 203-2)

La conectividad ha dejado de ser un servicio: es una necesidad esencial para aprender, trabajar y progresar. América Móvil, con 1.5 millones de km de fibra óptica en 23 países, la red 5G más grande de Latinoamérica, 41 data centers y 5 satélites llega a millones de personas que, sin ella, quedarían fuera de la economía digital. Este alcance nos compromete al convertir la conectividad en un motor tangible de inclusión y desarrollo como parte central de nuestra estrategia, y fortalece la resiliencia del negocio a largo plazo, al impulsar la adopción de servicios digitales en segmentos históricamente subatendidos. La brecha digital se expresa en tres retos estructurales e interrelacionados: limitaciones de conectividad, acceso limitado a dispositivos y capacidades digitales insuficientes. En 2025, abordamos los tres simultáneamente con una estrategia integrada que este año alcanzó una escala sin precedentes en la historia de América Móvil:

Retos estructurales interrelacionados



15.6M
personas beneficiadas por programas de inclusión digital en 2025.

+18.84%
de crecimiento en el total de beneficiarios respecto a 2024.

4.2M
formadas en habilidades digitales básicas (vs. 185,776 en 2024).

3.1M
con competencias para empleabilidad y emprendimiento.

65,754
niñas, niños y adolescentes en programas de seguridad digital (+130% vs. 2024)

5.8M
de personas con acceso a conectividad habilitada por el Grupo.

El crecimiento registrado en 2025 refleja tanto la aceleración real de los programas como una ampliación del perímetro de medición. Por primera vez, los resultados de *Aprende con Claro*, plataforma activa en múltiples países de América Latina, se incorporan de forma consolidada al informe y se suman iniciativas de alto impacto que en ciclos anteriores no estaban contempladas en el alcance de la estrategia. Esta mayor trazabilidad es, en sí misma, un avance: permite a América Móvil tener una visión más completa y comparable de su contribución a la inclusión digital, y sienta la base para que los incrementos futuros sean estrictamente comparables.

En América Móvil, el impacto social está integrado en la estructura financiera. Las iniciativas de inclusión digital son elegibles dentro del Marco de Financiamiento Sostenible, alineando objetivos sociales con costo de capital y desempeño financiero ante inversionistas.

El crédito sindicado sostenible (SLL) de América Móvil vincula el costo financiero del instrumento al cumplimiento de tres KPIs de desempeño ASLG, uno de los cuales mide la participación social del Grupo: el número de personas en situación de vulnerabilidad beneficiadas por programas de inclusión digital. Para 2025, el objetivo establecido era alcanzar a **221,410 personas.** Si bien los programas de inclusión digital han tenido un alcance notablemente mayor, al cierre del ejercicio **se cuenta con 30,224* personas que completaron alguno de los cursos de inclusión digital.**

Mismos que fueron revisados por un tercero independiente y que se **incluye en el informe de aseguramiento de conformidad con la ISAE 3000.** Este resultado responde a un proceso de fortalecimiento metodológico que la Compañía ha asumido con rigor, asegurando que cada beneficiario reportado cuente con evidencia sólida y verificable que respalde la información vinculada a las condiciones financieras del instrumento.



* La cifra reportada corresponde a la suma de los resultados de los programas Salas Digitales en Colombia; Presencial Interno y Biblioteca Digital en México; así como Better Online en Bulgaria.

1. Conectividad que transforma: nuestra red como plataforma de desarrollo

GSMA (2.1) | SASB (TC-TL-550a.2) | GRI (203-2) | ODS (9, 10.)

Todo inicia con la conectividad: sin red, no hay inclusión digital posible. En 2025 continuamos extendiendo su alcance hacia las comunidades que más la necesitan.

Impulsamos la conectividad significativa. Nuestra red LTE da servicio a 548.7 millones de personas, 20 millones más que el año anterior. **Contamos con más de 116 mil sitios celulares con tecnologías 2G, 3G, 4G y/o 5G en operación en América Latina y Europa, y hemos desplegado 5G en 14 de nuestras 23 operaciones**.

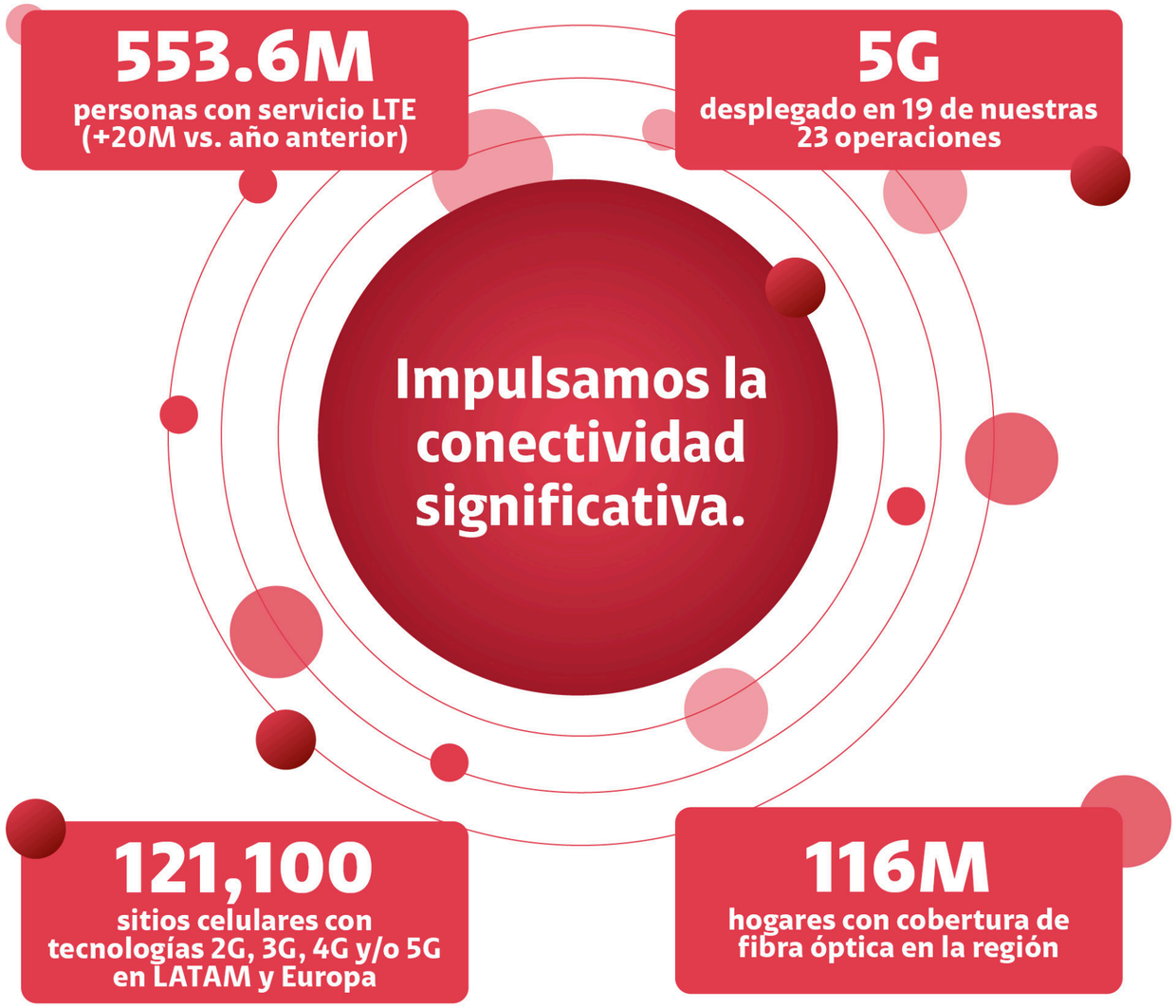
Al mismo tiempo, nuestra infraestructura fija llega a 118 millones de hogares con fibra óptica. Esta combinación móvil de última generación y fijo de alta capacidad nos posiciona como el operador con mayor potencial de impacto social en la región: tenemos la red para llegar, la tecnología para crecer y la presencia local para hacer que cada conexión se traduzca en uso real, recurrente y productivo, generando desarrollo, inclusión y bienestar en las comunidades a las que servimos.

El 5G no solo representa velocidad, aporta mayor eficiencia energética por *gigabyte* transmitido, capacidad para sostener el IoT industrial, se convierte en un habilitador de telemedicina y educación remota de calidad, y además en impulsor de sectores productivos en mercados donde la conectividad de alto desempeño sigue siendo escasa. El despliegue de 5G amplía capacidad, eficiencia energética y habilita nuevos casos de uso en industria y servicios digitales.

En Colombia, conectamos áreas rurales con menos de **1,000** habitantes a internet móvil 4G, generando oportunidades para negocios, educación y emprendimiento digitales. **En Perú**, el programa Canon por Cobertura canalizó el canon del espectro radioeléctrico hacia **144 nuevas localidades** en 2024, un **67% más** que el año anterior, beneficiando a más de 733 mil personas, de las cuales más de 88 mil provienen de zonas rurales. **En Argentina**, la iniciativa ***Cobertura en Zonas*** Remotas llevó señal **3G y 4G** a comunidades en rutas alejadas donde antes no había infraestructura de ningún tipo.

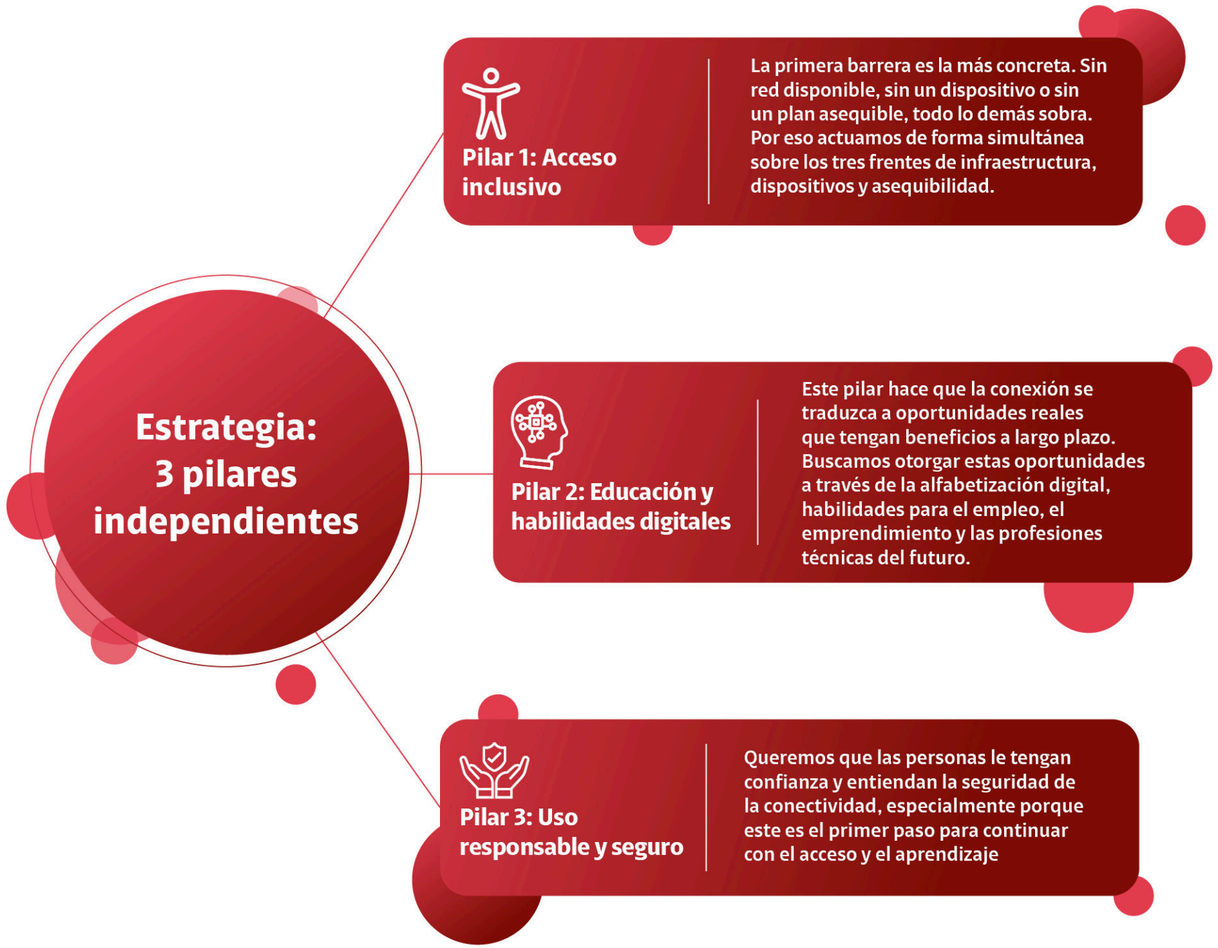
Cada kilómetro de fibra tendido en una zona rural, cada sitio 4G en una comunidad de menos de 1,000 habitantes, cada punto de acceso Wi-Fi gratuito en un centro comunitario es una decisión de negocio que tiene un impacto directo en las oportunidades de desarrollo de las personas. Esa es la lógica que une nuestra operación con nuestra estrategia de sostenibilidad.

INDICADOR DE CONECTIVIDAD	DATO 2025
Personas con servicio LTE (red móvil)	553.6 millones
Sitios celulares activos (2G/3G/4G/5G)	121,100
Operaciones con red 5G desplegada	19 de 23
Hogares con cobertura de fibra óptica	116 millones
Inversión en redes 2024	MXN 130.8 mil millones
Personas conectadas, Canon por Cobertura Perú 2024	733,538 (88,622 rurales)
Usuarios mensuales Wi-Fi gratuito, Brasil	5 millones+
Estudiantes con internet en escuelas, Colombia	385,619



2. Nuestra estrategia para cerrar la brecha digital: tres pilares, un sistema

GRI (3-3, 203-2) | GSMA | MSCI Accesibilidad | ODS (4, 9, 10)



Para que la conectividad se convierta en oportunidades, decidimos estructurar nuestra estrategia de brecha digital en tres pilares interdependientes, los cuales abordan la brecha de distintas capas.

Nuestra estrategia de brecha digital cobra vida en el mercado. A través de sus programas, las subsidiarias de América Móvil adaptan cada pilar a su contexto, la combinan con alianzas locales y la ejecutan junto a las comunidades, diseñando programas específicos para entender y atender las necesidades de cada región.

El Comité Corporativo de Sostenibilidad supervisa los tres pilares y reporta al Consejo de Administración a través del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, en adelante CAPS.Las subsidiarias implementan planes locales con autonomía de adaptación a sus contextos, y los resultados se consolidan bajo un sistema de registro en proceso de armonización con estándares ISAE 3000.

A pesar del crecimiento acelerado, persisten desafíos estructurales que reconocemos como prioridades para los próximos ciclos. La asequibilidad de dispositivos sigue siendo una barrera en ciertos mercados y la adopción sostenida en poblaciones adultas requiere acompañamiento continuo más allá de la formación inicial. La brecha de género en habilidades digitales avanzadas, aunque atendida por iniciativas como Innováticas y Emprende Conectado, continúa siendo relevante. Y la armonización de métricas de impacto entre subsidiarias, iniciada este año, es condición necesaria para que el crecimiento futuro sea plenamente verificable y comparable. Abordar estos retos es parte central de la agenda 2026.

DIMENSIÓN / OBJETIVO	2023	2024	2025[1,2]
Habilidades digitales básicas	15,893	185,776	4,194,536
Empleabilidad y emprendimiento	64,708	46,220	3,147,204[3]
Habilidades avanzadas y técnicas	182	218	116,500[3]
Seguridad digital NNA	1,089	28,551	65,754
Seguridad / confianza en línea (general)	1,089	137,717	179,781
Acceso habilitado (hotspots, escuelas, etc.)	555,512	6,046,006	5,834,011
Asequibilidad de dispositivos (unidades)	–	1,711,176	460,000
Planes para poblaciones vulnerables (personas)	100,917	562,253	229,746
Inclusión social (mujeres, ruralidad, disc.)	43,484	139,724	396,539
TOTAL BENEFICIARIOS	**2.2M**	**12.3M**	**15.6M**

[1] La reducción en dispositivos asequibles refleja un ciclo de modelo más que una contracción del programa; Telcel ajustó la escala de distribución en función de la demanda del mercado.
[2] La variación en planes para poblaciones vulnerables responde a una recomposición del universo de beneficiarios en Ecuador, principal mercado del programa, no a una reducción de cobertura.
[3] El incremento responde a una mayor incorporación en el reporte de programas de habilidades avanzadas durante 2025, los cuales ya existían en años anteriores, pero no habían sido reportados por las subsidiarias. Asimismo, se incorporó Biblioteca Digital Telmex, que presentó un avance importante en el período.

Pilar 1: Acceso inclusivo

GSMA 2.1 | SASB TC-TL-550a.2 | GRI (203-2, 203-2) | ODS 9, 10

La primera barrera es la más concreta: sin red disponible, sin dispositivos o sin un plan que se ajuste a la capacidad económica de los usuarios, el resto de los esfuerzos pierde impacto. Este pilar responde directamente a los indicadores de acceso y asequibilidad definidos por la GSMA, y a los lineamientos de acceso equitativo promovidos por los objetivos de desarrollo sostenible (ODS).

En 2025, actuamos simultáneamente en tres frentes: infraestructura de acceso comunitario, dispositivos asequibles y planes diferenciados para poblaciones vulnerables.

El resultado: más de **5.6 millones de personas** con acceso habilitado a través de diversos programas, **460 mil dispositivos** distribuidos a menos de USD 73 y **229 mil personas** beneficiadas por planes diseñados para adultos mayores, personas con discapacidad y hogares de bajos ingresos.

La inclusión digital no depende únicamente del acceso a la red: también ocurre en el diseño de los entornos digitales. El **Botón Inclusivo**, proyecto desarrollado por Claro Guatemala y replicado en los portales Claro, con presencia en 11 de nuestras operaciones en Latinoamérica, entre otros mercados, adaptó la experiencia de navegación para personas con dislexia, daltonismo, baja visión o fatiga visual, alcanzando a más de **223 mil usuarios activos** en 2025.

Claro Wi-Fi Hotspots en Brasil

El modelo más eficiente de escala en acceso: sin nueva inversión de infraestructura

Brasil tiene un desafío de acceso que va más allá de la cobertura de red: millones de personas viven en zonas servidas, pero no tienen conectividad en el hogar. La respuesta de Claro no requirió construir infraestructura nueva.

Desde 2024, Claro Brasil aprovecha la banda ancha instalada en hogares de clientes existentes para desplegar **más de 10,000 hotspots Wi-Fi gratuitos** en puntos de alta afluencia comunitaria. El resultado: **más de 4 millones de usuarios mensuales** con acceso gratuito a internet, sostenido de forma estable en 2025. El costo marginal de cada nuevo punto de acceso es mínimo porque el activo ya existe; lo que cambia es su uso.

El modelo demuestra que escalar el acceso no siempre requiere mayor inversión: requiere ingeniería creativa del modelo operativo y disposición a poner la infraestructura al servicio de la comunidad.



+10,000 hotspots
de WiFi gratuito

Pilar 1: Acceso inclusivo

GSMA (2.1)| SASB (TC-TL-550a.2) | GRI (203-2) | ODS (9, 10)



Escuelas Conectadas | Colombia

El programa educativo de mayor escala de América Móvil en 2025

385,619 estudiantes de escuelas públicas colombianas tienen hoy acceso gratuito a internet en sus aulas de tecnología gracias a Escuelas Conectadas, el programa de mayor escala del portafolio en términos de beneficiarios educativos directos, con presencia en **378 instituciones** en 2025, un 11.2% más que el año anterior.

El programa prioriza instituciones educativas en condición de vulnerabilidad que cuenten con sala de tecnología y al menos 50 estudiantes matriculados. La conectividad no llega sola: el acceso se acompaña de orientación a docentes para la adopción efectiva de herramientas digitales, lo que convierte la infraestructura en aprendizaje real.

El aprendizaje que deja este programa es preciso: la conectividad en entornos educativos genera mayor impacto cuando el docente está habilitado para usarla. Sin ese acompañamiento, el acceso subutiliza su potencial transformador Los programas de mayor costo-eficiencia de 2025 comparten un rasgo común: aprovechan activos ya existentes, infraestructura de red, instituciones educativas, mecanismos regulatorios en lugar de partir de cero. Escalar el acceso en la siguiente fase no depende únicamente de mayor inversión, sino de continuar identificando los puntos donde la infraestructura actual puede crear valor comunitario sin duplicar costos. La meta es que cada nuevo mercado aprenda de los modelos que ya funcionan.

El detalle de todos los programas de acceso inclusivo por país y subsidiaria se presenta en el **Anexo: Programas por pilar, país y subsidiaria.**

385,619 estudiantes

de escuelas públicas colombianas, hoy tienen acceso a internet

Pilar 2: Educación y habilidades digitales

GRI (203-2) | ODS (4, 8) | GSMA

Conectar a las personas es el primer paso. Habilitarlas para transformar esa conexión en oportunidades es donde se genera el valor de largo plazo, tanto para ellas como para el negocio. Este pilar abarca desde la alfabetización digital básica hasta la formación en habilidades para el empleo, el emprendimiento y las profesiones técnicas del futuro.

En 2025, formamos a 4.2 millones de personas en habilidades digitales básicas y a 3.1 millones en competencias para la empleabilidad y a 116 mil en habilidades avanzadas STEM

Estas cifras representan crecimientos de entre 2,000% y 53,000% respecto al 2024, incrementos que reflejan tanto la aceleración real de los programas como la incorporación al perímetro de reporte de iniciativas de alto impacto que en ciclos anteriores no estaban consolidados, entre ellos Aprende con Claro y la Biblioteca Digital Telmex en alianza con el CECyTEH.

El salto en escala no fue uniforme: lo protagonizaron programas que lograron una masa crítica de alianzas institucionales que les permitió multiplicar su alcance sin una expansión proporcional de recursos. Ese es el patrón que buscamos replicar.

Biblioteca Digital + Aldea Digital | Telmex, México

De plataforma educativa a ecosistema de formación técnica a escala nacional

La Biblioteca Digital de Telmex lleva desde 2008 ofreciendo formación gratuita en competencias digitales para estudiantes, docentes y público general. En 2025 dio el salto más importante de su historia.

1,323,443 personas beneficiadas, más del doble que en 2024, gracias a una alianza con el Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Hidalgo (CECyTEH), que incorporó a miles de estudiantes de bachillerato a cursos mensuales en línea de la plataforma educativa de Telmex. Lo que antes era un programa de acceso abierto se convirtió, a través de esa alianza, en un componente curricular con inscripción sistemática y seguimiento institucional.

El resultado confirma que estamos en el camino correcto de escalamiento: cuando una plataforma ya consolidada se articula con una institución educativa de gran alcance, gobierno estatal, ministerio y sistema de bachilleratos; el crecimiento se multiplica sin requerir una expansión proporcional de infraestructura o presupuesto.

1,323,443 personas
beneficiadas por la Aldea Digital Telmex México



Pilar 2: Educación y habilidades digitales

GRI (203-2) | ODS (4, 8) | GSMA

Aprende con Claro en Ecuador

El modelo de alianza tripartita: cómo se escala sin escalar el presupuesto

Ecuador tiene 24 provincias. Muchas de ellas concentran comunidades rurales donde la brecha digital no es solo técnica, es cultural, lingüística y económica. Conectar a esas comunidades requería algo más que infraestructura: requería un programa que llegara donde ellas están, que les hablara en su contexto y que les dejara algo acreditable con valor real en el mercado laboral.

En 2025, Aprende con Claro alcanzó a **más de 750 mil horas de aprendizaje** acumuladas y **más de 61,000 certificados emitidos (+125% respecto a 2024),** que fortalecen las competencias de empleabilidad. Con presencia activa en las **24 provincias** del país, en alianza con el Ministerio de Telecomunicaciones mediante sus más de **900 Puntos Digitales gratuitos**, como canales de formación presencial.

Los resultados van más allá del número de beneficiarios: más de **750 mil horas de aprendizaje acumuladas** y más de **61 mil certificados emitidos**, que fortalecen las competencias de empleabilidad.

El componente Innováticas promueve específicamente el acceso de mujeres a carreras tecnológicas a través de capacitaciones, mentorías y redes de networking.

La GSMA reconoció Aprende con Claro en su Semana de Sostenibilidad 2025 como caso de referencia sectorial en uso de lenguaje adaptado e inclusión digital.

El aprendizaje central de Ecuador es que la escalabilidad no depende del presupuesto: depende de construir las alianzas correctas. a. El modelo, que tiene al Ministerio como ancla institucional con su red de puntos físicos como canal de acceso, plataforma digital como capa de escala, está documentado y en evaluación activa para replicarse en el resto de nuestras operaciones en 2026.

125% de personas

beneficiadas en el uso de la plataforma.

El crecimiento registrado refleja un avance relevante tanto en alcance como en la madurez de gestión del Pilar, impulsado por la consolidación de programas insignia, especialmente Aprende con Claro y una mayor cobertura de iniciativas. El incremento de 185 mil a 4.2 millones de beneficiarios responde no solo a la expansión, sino al fortalecimiento de la trazabilidad y los mecanismos de medición.

Este resultado marca un punto de inflexión y sienta bases más sólidas para la comparabilidad y la toma de decisiones. Hacia adelante la estrategia se enfocará en consolidar estos avances, priorizando la calidad y sostenibilidad del impacto.

El detalle de todos los programas de educación y habilidades digitales por país y subsidiaria se presenta en el Anexo: Programas por pilar, país y subsidiaria.



Spotlight story

Digital Lab en México y Brasil

Llevamos programación y robótica a donde el sistema educativo aún no llega

Digital Lab nació de una pregunta de fondo: **¿Por qué las habilidades en programación, robótica e inteligencia artificial, cada vez más decisivas para el acceso al mercado laboral del futuro, siguen estando fuera del alcance de muchas niñas y niños por su contexto educativo y social?**

Frente a esa pregunta, Digital Lab nació como una apuesta por una inclusión digital más profunda: demostrar que el talento técnico existe en todas partes y que las oportunidades para desarrollarlo también deben estarlo.

En alianza con Ericsson, América Móvil lleva laboratorios accesibles a escuelas públicas de comunidades que más lo necesitan. Los talleres se realizan dentro del horario escolar para no imponer cargas a familias con recursos limitados y los imparten voluntarios de América Móvil y Ericsson con materiales que no asumen conocimiento previo.

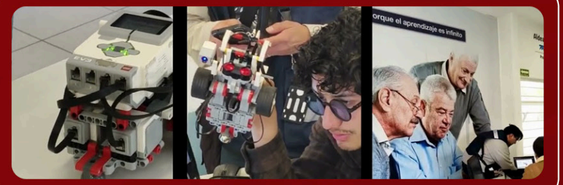
En 2025, Digital Lab operó en México (Iztapalapa, Ciudad de México) y Brasil (Rio de Janeiro), alcanzando a **499 estudiantes** de 9 a 15 años, con **35 docentes** formados y más de **140 voluntarios** de ambas empresas involucrados.

La meta para 2026 es desplegar en al menos dos nuevas operaciones de América Latina, con coinversión y transferencia de conocimiento técnico de Ericsson en cada mercado.

499 estudiantes, 35 docentes y más de 140 voluntarios en ambas empresas involucradas.

La GSMA reconoció Digital Lab en su documento estratégico «*The Business Imperative for Digital Inclusion*» como caso destacado de inclusión digital, por su modelo integrado de infraestructura, formación práctica, acompañamiento humano y alianzas estratégicas.

El común denominador de los programas de mayor crecimiento en 2025 es la alianza institucional. No el presupuesto, no la tecnología, no la escala inicial del programa. Cuando una plataforma consolidada se articula con un gobierno, un ministerio o un sistema educativo que aporta alcance y legitimidad local, el crecimiento se multiplica. Esa lógica es replicable, y se ha convertido en metodología: identificar la institución ancla correcta en cada mercado es hoy una competencia estratégica tan importante como el diseño del programa mismo.





Descubre Digital Lab (VIDEO)

Pilar 3: Uso responsable y seguro de la tecnología

GRI (203-2) | ODS (4, 16) | GSMA

El acceso y las habilidades digitales generan valor únicamente cuando las personas pueden ejercerlos con confianza. El acoso en línea, el fraude digital, la exposición a contenidos inapropiados y el uso compulsivo de la tecnología son para la inclusión que pueden llevar al abandono del entorno digital, especialmente en poblaciones que se acercan a él por primera vez. Este tercer pilar atiende esa capa, y es cada vez más relevante en los marcos de evaluación de riesgo social del sector telecomunicaciones.

En 2025, alcanzamos a 65,754 niñas, niños y adolescentes en programas de seguridad digital (+130% vs. 2024) y a 179,181 personas en iniciativas de confianza y uso responsable en línea.

El portafolio de este pilar es el más diverso en términos de geografía y enfoque: combina programas presenciales en escuelas, herramientas integradas al producto comercial, plataformas de juego educativo y espacios físicos seguros habilitados con conectividad.

Una característica que distingue al portafolio europeo A1 en Austria, Croacia, Bielorrusia, Bulgaria, Eslovenia, Macedonia y Serbia, es que sus programas de seguridad digital son algunos de los de mayor escala y mayor trayectoria: varios llevan más de ocho años de operación continua y han construido metodologías probadas que hoy son referencia en sus respectivos países. Esa madurez es un activo que aprovechamos para fortalecer los programas más jóvenes en América Latina.

+50 mil participantes

obtuvieron sesiones gratuitas por parte de Online Brainiacs

Online Brainiacs, A1 Slovenija, Eslovenia

Seguridad digital para toda la comunidad educativa, no solo para el aula

La seguridad en internet requiere involucrar a todos los actores del entorno del menor. Los riesgos digitales, el acoso en línea, el contacto con contenidos inapropiados, la sobreexposición a pantallas ocurren en el hogar tanto como en la escuela, por lo que los adultos que rodean a los menores necesitan las mismas herramientas que ellos.

Online Brainiacs parte de esa premisa. El programa ofrece sesiones gratuitas dirigidas simultáneamente a niñas y niños de primaria, padres y docentes, cubriendo seguridad en internet, herramientas digitales y navegación responsable. En 2025 alcanzó a más de **50 mil participantes**, consolidándose como uno de los programas de mayor escala y uno de los de mayor crecimiento respecto a los 20,983 beneficiarios de 2024.

El formato gratuito, presencial, articulado con el sistema escolar y dirigido a los tres actores clave de la comunidad educativa a la vez explica su capacidad de escala sin requerir infraestructura propia. La seguridad digital tiene mayor adherencia y mayor impacto cuando se trabaja simultáneamente con el menor, el docente y la familia, en lugar de tratar a cada uno como audiencia separada.



Spotlight story

Plan Más Seguro, Claro Chile

El primer producto comercial con propósito de protección digital para familias en América Latina

La mayoría de los programas de seguridad digital en el sector operan como iniciativas de responsabilidad social: gratuitas, financiadas por la empresa y desconectadas de la oferta comercial. **Plan Más Seguro propuso una lógica distinta.**

Lanzado en octubre de 2025 como piloto en Chile, el programa buscó integrar herramientas de protección y bienestar digital al ecosistema comercial de telecomunicaciones, combinando conectividad con soluciones de acompañamiento parental y educación digital para familias.

Durante su fase piloto, incorporó funcionalidades como gestión de tiempos de uso, bloqueo de contenidos y aplicaciones inapropiadas, alertas ante potenciales riesgos digitales y contenidos educativos para promover una convivencia digital más segura y consciente.

En sus primeros tres meses de comercialización se registraron 683 activaciones. A partir de los aprendizajes obtenidos, la iniciativa evolucionó hacia un enfoque más flexible, orientado a ofrecer aplicaciones y servicios de protección familiar como soluciones independientes del plan móvil tradicional. Este nuevo enfoque busca ampliar el acceso a herramientas de bienestar digital mediante servicios de valor agregado simples y accesibles.

El aprendizaje estratégico de este programa va más allá de Chile: demuestra que integrar herramientas de bienestar y seguridad digital en la propuesta comercial y no únicamente desde campañas educativas, abre oportunidades para desarrollar iniciativas replicables y sostenibles en América Latina.

El enfoque de uso responsable y seguro de la tecnología presenta distintos niveles de madurez entre regiones. Mientras en Europa existen programas consolidados, con metodologías y alcances más desarrollados, en América Latina el ecosistema aún está en construcción, con iniciativas recientes y oportunidades relevantes de crecimiento.

La oportunidad está en acelerar la adopción de estas metodologías e integrar herramientas de protección digital en servicios tecnológicos dirigidos a familias, ampliando así su alcance e impacto potencial.

El detalle de todos los programas de uso responsable y seguro por país y subsidiaria se presenta en el ***Anexo: Programas por pilar, país y subsidiaria.***

Integrar la seguridad digital en la propuesta comercial, y no solo en campañas educativas, es la clave para desarrollar iniciativas sostenibles y replicables en América Latina.



3. Los habilitadores: Voluntariado, alianzas y respuesta ante crisis

GRI (203-1, 203-2) | ODS (1, 3, 4, 11)

La red como infraestructura de primera respuesta

G R I (201-1, 203-1, 203-2)

La estrategia de Brecha Digital no se ejecuta únicamente con programas: se ejecuta con personas. La Red de Voluntarios presente en todas las operaciones, es la infraestructura humana que conecta la plataforma tecnológica de América Móvil con las comunidades que más la necesitan, especialmente en contextos donde la formación en línea no es suficiente y el acompañamiento presencial hace la diferencia entre el acceso y el uso real.

En contextos de emergencia, nuestra red deja de ser un servicio y se convierte en infraestructura crítica. Mantener la comunicación activa durante un desastre no es solo un compromiso operativo: puede ser determinante para proteger vidas. En 2025, se activaron protocolos de respuesta ante emergencias en cuatro mercados:

En México, equipos de respuesta rápida, mantenimiento preventivo y redundancia de infraestructura aseguraron la restauración temprana del servicio en zonas afectadas por huracanes. El despliegue del **Sistema de Alerta de Emergencia (SAE)** permite enviar alertas simultáneas y georreferenciadas a la población en situaciones de riesgo.

En Chile, simulacros de preparación con colaboradores y comunidades locales redujeron el tiempo de respuesta efectiva ante eventos sísmicos. La relación estrecha con las autoridades y el alcance de la red han sido factores diferenciadores reconocidos por el sector. La GSMA ha destacado el uso de tecnologías de difusión celular como buena práctica sectorial en gestión de emergencias.

En Brasil, ante las inundaciones de 2025, Claro desplegó equipos de respuesta rápida, ofreció servicios de comunicación gratuitos para residentes afectados y recolectó más de 207 mil artículos de primera necesidad a través del programa de voluntariado corporativo. El Instituto Claro donó R$ 200 mil al proyecto Acción Ciudadana para la adquisición de canastas básicas y artículos de emergencia .

Abrigo Amigo, en alianza con Eletromidia, ilustra cómo la conectividad puede funcionar también como infraestructura de seguridad en la vida cotidiana: más de 635 refugios nocturnos en paradas de autobús en 8 ciudades, con videollamada en tiempo real, cámaras y conexión de fibra + 5G, que atendieron 16,047 llamadas en 2025, de las cuales 1,400 correspondieron a situaciones de riesgo activo. El programa protege a mujeres y grupos vulnerables en el espacio público nocturno.

En Austria, la activación de protocolos de resiliencia operativa ante inundaciones garantizó la continuidad del servicio. A1 movilizó 400 voluntarios, registró 10 mil horas de voluntariado y realizó una donación de USD 200 mil a comunidades afectadas.



En 2025, 5,796 colaboradores dedicaron más de 99 mil horas a iniciativas comunitarias en educación digital, salud preventiva, apoyo ante desastres y desarrollo deportivo y cultural.

Solo en México, la Red de Voluntarios de Telcel benefició a más de 77 mil personas con una inversión de más de USD 141 mil en tiempo y recursos. La inversión total de América Móvil en la comunidad con donativos en efectivo y en especie, tiempo de voluntariado y costos administrativos de proyectos sociales, alcanzó los USD 18.5 millones en 2025 (+6.8% vs. 2024), beneficiando a 16.8 millones de personas (+14.47% vs. 2024).*

* La cifra de contribución económica total reportada en 2024 fue de USD 65.5 millones. No obstante, derivado de una omisión en la aplicación del tipo de cambio correspondiente a Claro Colombia, la cifra correcta debió ser USD 17.3 millones.

4. Contribución económica: el valor que generamos y distribuimos

GRI (201-1, 203-1) | ODS (8, 10)

América Móvil es uno de los mayores generadores de valor económico directo en América Latina. En 2025, el valor económico generado fue de

valor económico generado en 2025

USD 52,522 millones,

distribuido entre pagos a proveedores y operadores, salarios y beneficios a colaboradores, pagos a financiadores, impuestos a gobiernos e inversión comunitaria.

Más allá del dato agregado, nuestra contribución económica tiene una dimensión territorial que los números consolidados no capturan: somos el mayor empleador privado en varios de los países donde operamos, uno de los principales contribuyentes fiscales de la región y el ancla de cadenas de suministro locales en mercados con escasa base de proveedores calificados.

INDICADOR ECONÓMICO	2023	2024	2025
Valor económico generado	48,303	42,886	52,522
Valor económico distribuido	43,521	41,524	47,617
Valor económico retenido	4,782	1,362	4,905

La variación en el valor generado entre 2024 y 2025 refleja principalmente fluctuaciones cambiarias en nuestros mercados, no una contracción de la actividad económica de la empresa. El detalle por componente y por mercado se presenta en el Apéndice J: Valor económico generado, distribuido y retenido.

El incremento en la inversión en programas de adopción digital pasó de USD 845 mil en 2024 a USD 3.3 millones en 2025

Es consistente con el crecimiento del portafolio de Brecha Digital y con la incorporación de nuevas iniciativas al perímetro de reporte. Cerrar la brecha digital en América Latina no es solo un desafío social: es una de las mayores oportunidades de desarrollo económico de la región. América Móvil, por su escala, infraestructura y estrategia integrada, está en posición de liderar ese proceso con impacto medible y trazable.



Haciendo Posible **un Mejor Planeta**

Nuestra red conecta personas en 23 países; su operación también tiene impacto en el entorno natural. Este capítulo presenta cómo gestionamos esa responsabilidad: con metas ambiciosas, inversión sostenida en eficiencia y energía limpia, así como, proyectos concretos que demuestran que la reducción de impacto ambiental y la solidez del negocio son compatibles.



Estrategia climática

G R I (3-3, 201-2, 302-4, 305-4, 305-5)

El cambio climático y la gestión ambiental son ejes estratégicos de América Móvil. Operar infraestructura crítica de telecomunicaciones en entornos expuestos a eventos naturales extremos, presiones regulatorias crecientes y expectativas de inversionistas en descarbonización hace que la gestión climática incida directamente en la continuidad del negocio y la eficiencia operativa.

Nuestra estrategia integra gobernanza robusta, metas ambiciosas y un portafolio de iniciativas que avanzan simultáneamente en mitigación, eficiencia y resiliencia climática.



INDICADOR	RESULTADO 2025	REFERENCIA
Emisiones Alcance 1+2 vs. año base 2019	−27%	**Meta: −52% para 2030**
Emisiones Alcance 3 vs. año base 2019	−20%*	**Meta: −14% para 2030**
Intensidad de carbono (tCO_2e/TB transmitido)	0.0081	−79% vs. 2019 (0.0381)
Participación de energía renovable/limpia	44%	Vs 42% en 2024
Consumo de la Red eléctrica	56%	Vs 58% en 2024
Emisiones evitadas por eficiencia al 2025	77,680 tCO2e	236 iniciativas S1+S2 concluidas al 2025

Gobernanza climática integrada

A través del CAPS, el Consejo es informado periódicamente sobre la estrategia climática de la Compañía **información periódica sobre la estrategia climática de la Compañía.**

La directora de Sostenibilidad se presenta al menos una vez al año ante el CAPS con un reporte detallado sobre **sostenibilidad, cambio climático y gestión de riesgos de la empresa;** el director de Operaciones Móviles participa bajo solicitud del Comité para informar sobre los avances en la estrategia de descarbonización y la ejecución del plan de transición. Para fortalecer esta supervisión, **dos consejeras cuentan con conocimiento en sostenibilidad y cambio climático,** y un miembro del Consejo completó el **programa de gobernanza climática de Chapter Zero.****

A nivel ejecutivo, el Director de Operaciones Móviles (Chief Mobile Operations Officer) **lidera la estrategia climática corporativa** mediante sesiones bimestrales con los directores generales de subsidiarias para revisar avances, priorizar inversiones de descarbonización y promover la replicabilidad de mejores prácticas entre operaciones.

La ejecución recae en **el Grupo de Trabajo de Energía y Emisiones,** con presencia corporativa y local, así como reuniones mensuales. La gestión se apoya en **dos plataformas digitales:** una para el reporte de emisiones y otra para el seguimiento de iniciativas de descarbonización que centraliza emisiones y proyectos en tiempo real, habilitando **trazabilidad, así como, auditoría interna y externa.** En 2025, **cinco operaciones (Grupo Telekom Austria, EuroTeleSites, Colombia, Ecuador y República Dominicana) mantienen incentivos ejecutivos vinculados a metas climáticas.**

Metas y trayectoria de descarbonización

Desde 2019, América Móvil opera con metas ambiciosas de reducción de emisiones. En 2020, sus metas de corto plazo fueron validadas por SBTi bajo el compromiso de **la Ambición Empresarial de 1.5°C: reducir en 52% nuestras emisiones absolutas de GEI de alcance 1 y 2 para 2030, y reducir en 14% nuestras emisiones absolutas de GEI de alcance 3 para 2030,** ambas con respecto al año base 2019.

Adicionalmente, América Móvil mantiene el compromiso de alcanzar cero emisiones netas para 2050.

En 2025, la reducción en Alcance 1 y 2 llegó al 27% respecto al año base.

La intensidad de carbono por terabyte fue de 0.0081 tCO2e/TB, un −79% vs. 2019 (0.0381)

Durante el 2025, en México **el factor de emisión eléctrico aumentó 14% respecto al ejercicio 2024,** lo que provocó un incremento aproximado de **81,000 tCO2e en Alcance 2** que contrarrestó parcialmente los avances en eficiencia energética logrados por las compañías del Grupo América Móvil. Esta exposición a la intensidad de carbono del suministro eléctrico en los países donde operamos, constituye un riesgo importante para nuestra estrategia de descarbonización.

Para mitigarlo la compañía continúa impulsando la expansión de contratos de energía renovable o más limpia (PPAs), el desarrollo de proyectos de autogeneración y la diversificación de iniciativas en eficiencia energética.

Para alcanzar el objetivo de Alcance 1 y 2, las emisiones deberán reducirse a un ritmo anual de 8% hasta 2030. En este contexto, el programa del Task Force de Energía y Emisiones está enfocado en impulsar las acciones necesarias para avanzar conforme a esta ruta, en colaboración con las subsidiarias.

* En línea con el compromiso continuo de mejorar la medición y el reporte de emisiones de Alcance 3, en 2021 se inició un esfuerzo para estandarizar la cuantificación de sus distintas categorías en las operaciones. Con base en el primer año disponible bajo esta metodología (2021), las emisiones de Alcance 3 registran una reducción de 8.5%. Para más información, consultar el Plan de Transición.

** Para fortalecer esta supervisión, dos consejeras del Consejo cuentan con conocimiento en sostenibilidad y cambio climático. Adicionalmente, una de ellas completó el programa de gobernanza climática de Chapter Zero.

Gestión de exposiciones y oportunidades climáticas

Identificamos y gestionamos riesgos y oportunidades bajo un ciclo continuo alineado con NIIF S2 y TCFD: definición de contexto, valoración, tratamiento y monitoreo permanente.

Una exposición de transición que monitoreamos es el acceso limitado a energía renovable en América Latina, donde marcos regulatorios que exigen consumo mínimo por sitio limitan la elegibilidad para PPAs. Lejos de verlo sólo como una barrera, esta dinámica nos impulsa a desarrollar soluciones propias: autogeneración, diversificación de mecanismos y participación activa en reformas normativas a través de cámaras de comercio.

En el frente físico, 10 de 23 operaciones experimentaron eventos climáticos en 2025; el impacto financiero total se estimó en USD 1.7 millones (0.004% de los ingresos por servicio), cubierto en parte por seguros, lo que refleja la madurez de los protocolos de resiliencia.

Las principales oportunidades que gestionamos incluyen: la transición a energía limpia (reducción de costos y diversificación de matriz); el financiamiento sostenible en condiciones preferenciales, donde hemos emitido cinco instrumentos financieros sostenibles desde 2021, incluyendo un bono de $20,000 millones de pesos en 2024 con destino a eficiencia energética e inclusión digital; y el desarrollo de soluciones de bajo carbono para clientes empresariales: gestión de flotas IoT, medición inteligente de agua, redes eléctricas inteligentes y ciudades conectadas.

La Política Ambiental de América Móvil, de cumplimiento obligatorio para todos los colaboradores y terceros en cada país de operación, establece los principios de gestión ambiental bajo metodología MRV (medible, reportable y verificable). Su cumplimiento es auditado por la Oficialía de Cumplimiento y el área de Sustentabilidad Corporativa. El inventario de GEI cuenta con verificación interna y externa anual.

Los datos completos de emisiones por país, subsidiaria y categoría de Alcance 3 se encuentran en los Apéndices de Desempeño Ambiental de este Informe.



Mitigación y ruta a la neutralidad de carbono

G R I (201-2, 305-3)

Reducir emisiones en una red que crece continuamente exige trabajar de forma simultánea en tres frentes: las emisiones directas de combustibles y agentes refrigerantes (Alcance 1), el consumo eléctrico de la red (Alcance 2) y la cadena de valor (Alcance 3).

Durante el 2024 y 2025, el Grupo ejecutó y finalizó 236 iniciativas de descarbonización, 30 en Alcance 1 y 206 en Alcance 2, con resultados que se traducen en emisiones evitadas, ahorros operativos reales y aprendizajes replicables entre subsidiarias.

Alcance	*Emisiones 2025 (tCO_2e)*	*Variación vs. 2019*
Alcance 1 *(directas)*	295,036	−5%
Alcance 2 *— basado en mercado*	1,364,431	−31%
Alcance 2 *— basado en ubicación*	1,899,379	−9%
Alcance 3 *(6 categorías)*	2,314,990	−8.5%*
Total (A1 + A2 mercado + A3)	**3,974,457**	−23%

El detalle de la trayectoria, el análisis de escenarios y la gestión de riesgos y oportunidades climáticos están documentados en nuestro **Plan de Transición Climática,** elaborado considerando la NIIF S2, el marco TPT y la Guía de Planificación Climática de la GSMA, entre otros.

1 Alcance 1: eficiencia en combustibles

Las emisiones directas del Grupo sumaron 295,036 tCO_2e en 2025, una reducción de 5% respecto a año base.

Las 30 iniciativas concluidas en este alcance, principalmente migración a sistemas híbridos y reducción de diésel en radiobases remotas, evitaron 9,318 tCO_2e y generaron USD 35,700 en ahorros entre el 2025 y 2024.

El consumo de diésel cayó 4.67 millones de litros respecto a 2024, principalmente por la estabilización de la generación eléctrica a nivel país en la región Andina, implementación de Sistemas Fotovoltaicos, proyectos de migración a Energía Comercial y optimización en las plantas de generación eléctrica de la compañía, evitando el uso de motogeneradores durante 2025.



* Las emisiones de Alcance 3 se comparan con 2021, primer año disponible bajo nuestra metodología estandarizada para todas las categorías reportadas.

2 Alcance 2: la palanca de mayor impacto

El consumo eléctrico de la red es el mayor componente de la huella del Grupo.

Las 206 iniciativas de Alcance 2 concluidas de forma acumulada (incluyendo iniciativas de 2024 y 2025) evitaron 68,362 tCO2e y generaron USD 9.9 millones en ahorros operativos, con tres vectores principales: abastecimiento de energía renovable (31,282 tCO_2e evitadas), modernización de climatización (16,321 tCO_2e) y apagado de tecnología legada (12,034 tCO_2e).

3 Alcance 3: gestión de la cadena de valor

Como parte de nuestra estrategia de gestión de la cadena de valor, incorporamos cláusulas de sostenibilidad en los contratos comerciales del Grupo, promoviendo así, el cumplimiento con todas las leyes, regulaciones y normas ambientales aplicables tanto en sus propias operaciones como en las de sus subcontratistas. También, implementamos iniciativas orientadas a la sensibilización y fortalecimiento de capacidades de nuestros proveedores en materia de descarbonización. Entre estas acciones, destaca la disponibilidad de cursos en sostenibilidad y huella ambiental, impartidos a través de nuestra Plataforma de Formación de Aliados.

Adicionalmente, llevamos a cabo **evaluaciones internas a nuestros proveedores mediante nuestro programa de Debida Diligencia, enfocadas en criterios de transparencia, cumplimiento normativo y ética empresarial,** así mismo, deben declarar su cumplimiento con todas las leyes, regulaciones y normas ambientales aplicables. Para más información, visita el capítulo “Haciendo posible un mejor entorno Empresarial” en la sección de cadena de suministro responsable.

Considerando las seis categorías reportadas, las emisiones de **Alcance 3 sumaron 2,314,991 tCO_2e en 2025, lo que representa una reducción acumulada de 8.5% en comparación con 2021,** el primer año disponible bajo nuestra metodología homologada. Los principales decrementos de estas emisiones se albergan en Categoría 1 y 2.

Los datos completos del inventario GEI por país, subsidiaria y categoría de Alcance 3 se encuentran en el Apéndice de Desempeño de Emisiones.



Energía limpia y eficiencia operativa

G R I (3-3, 302-1, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-5)

La energía es el insumo crítico de nuestra red y el principal ofensor de nuestra huella de carbono. A partir del 2019 hemos consumido en promedio 6.7 TWh anualmente, asociados de operar cientos de miles de radiobases, centros de datos y edificios corporativos simultáneamente en 23 países.

Reducir esa huella sin comprometer la calidad del servicio es el desafío central de nuestra estrategia de descarbonización y el área donde concentramos la mayor inversión técnica del Grupo.

INDICADOR ENERGÉTICO 2025	RESULTADO
Energía total consumida	7’037,426 MWH
Participación energía renovable / limpia	44%
Subsidiarias cubiertas por renovable contratada*	46%
Reducción intensidad energética	–14 MWh / TB vs. 2024

El consumo de combustibles fósiles en nuestras operaciones está asociado principalmente a la operación de la flota vehicular, así como, al uso de motogeneradores para respaldo energético. Entre los combustibles más utilizados se encuentran la gasolina, diésel, etanol y gas natural, los cuales son clave para sostener nuestras actividades operativas y asegurar la continuidad de nuestra red de telecomunicaciones.

En línea con nuestra estrategia de sostenibilidad, la gestión de este consumo se enfoca en la optimización energética, la incorporación de tecnologías más eficientes y la evaluación de alternativas energéticas de menor impacto, avanzando hacia una menor dependencia en energéticos de origen fósil.

Alcance 1 | República Dominicana Sistemas Híbridos:
Diésel en retirada

El programa de migración a sistemas híbridos prioriza el uso de baterías antes de activar generadores diésel en las radiobases de ***Claro Dominicana.***

1,166 sitios con potencial identificado (programa 2023–2026)

786 sitios migrados acumulados; 402 completados en 2025

1.39 millones de litros de diésel ahorrados acumulados; 565,030 litros en 2025

3,680 tCO2e evitadas acumulados; 1,492 tCO_2e en 2025

USD 1.15 millones en ahorros operativos acumulados

República Dominicana



Los datos completos de emisiones por país, subsidiaria y categoría de Alcance 3 se encuentran en los Apéndices de Desempeño Ambiental de este Informe.
El dato empleado de electricidad contempla la electricidad comprada más combustión estacionaria, con el fin de reflejar el consumo energético de la red.

Transición energética: PPAs, autogeneración y renovables

Nuestro principal enfoque de Alcance 2, es **la contratación de energía renovable mediante Acuerdos de Compra de Energía (PPAs)** a largo plazo y autogeneración en sitio y adquisición de certificados de energía renovables.

Encontramos barreras regulatorias en varios mercados latinoamericanos, donde la normativa exige un consumo mínimo por sitio para acceder a PPAs, requisito que no cumplimos dado que nuestra demanda está distribuida en miles de pequeñas acometidas en radiobases. Ante esto, impulsamos reformas normativas de manera indirecta a través de cámaras de comercio, buscando flexibilizar el acceso a mercados alternativos de energía eléctrica.

Alcance 2 | Claro Roosevelt
Proyecto Energético - Puerto Rico

Dado los impactos climáticos que representa operar en una isla del Caribe, en Puerto Rico se evalúa actualmente un proyecto de cogeneración a gas natural para los próximos años, esta iniciativa pretende reducir la dependencia de la red eléctrica convencional y disminuirá las emisiones de Alcance 2. Se espera que este proyecto incluya la instalación de dos motores alimentados con gas natural, con una capacidad de producción aproximada de 3.1 MW de energía eléctrica y contará con un sistema de almacenamiento de energía en baterías.

Esta iniciativa está diseñada para fortalecer la resiliencia, confiabilidad y sostenibilidad energética de una de las instalaciones críticas de telecomunicaciones de ***Claro Puerto Rico***, misma que respaldaría servicios de voz, banda ancha, datos y comunicaciones para usuarios residenciales, comerciales, gubernamentales, del sector salud y de respuesta a emergencias en todo Puerto Rico.

Alcance 2 | Argentina
Energía Limpia

Claro Argentina trabaja en proyectos de Autogeneración y Generación Distribuida Comunitaria Virtual (GDCV):

Autogeneración: Construcción del parque solar Córdoba de 120 kW, actualmente opera a su máxima capacidad y provee el 100% de energía limpia a uno de nuestros Centros Logísticos. El excedente energético es inyectado a la red.

Generación Distribuida Comunitaria Virtual: En 2026 se pondrá en operación el parque solar Santa Fe de 750kw. La energía generada en este sitio podrá ser compensada con el consumo eléctrico de 70 radiobases distribuidas en esta provincia bajo el esquema GDCV.

Adicional a los beneficios energéticos y económicos que estos proyectos generan para ***Claro Argentina***, también tienen un impacto positivo entre sus colaboradores, al reflejar los logros alcanzados a través de una iniciativa desarrollada íntegramente por talento interno. Asimismo, hacia el exterior, fortalece la relación con nuestros clientes al transparentar nuestro consumo de energía limpia, posicionándonos como un referente en la región.

Argentina



Alcance 2 | Brasil Energía da Claro:
el portafolio renovable más extenso del Grupo

El programa ***Energía da Claro*** opera 120 plantas de generación solar y eólica en modalidad de generación distribuida y autoconsumo remoto.

Abastece unidades operativas, antenas y edificios corporativos en todo el territorio brasileño. Es el portafolio de autogeneración renovable más extenso del Grupo en América Latina y el referente de escala para la estrategia de Alcance 2.

Brasil



Alcance 2 | México Telcel
Eficiencia operativa: Modernización, IA y gestión térmica

La eficiencia energética opera en paralelo a la transición renovable. Sus principales frentes en 2025 fueron la modernización tecnológica de red, la gestión de climatización y el apagado de equipos legados. En México, ***Telcel*** inició en 2025 la modernización de su red de acceso radio eléctrico (RAN), el proyecto de mayor escala del Grupo, con un plan a cuatro años (2025 – 2029) y 3,050 sitios modernizados en el primer año. El proyecto avanza también en la virtualización del CORE y la modernización de transporte, con sustitución de servidores dedicados por arquitecturas compartidas de mayor eficiencia. Los beneficios energéticos se consolidarán conforme avancemos en la modernización.

Alcance 2 | Ecuador
Modernización de climatización y gestión de refrigerantes

Claro Ecuador realizó un levantamiento exhaustivo de su inventario de ~1,170 equipos de aire acondicionado (red y edificios administrativos). De estos, 131 fueron identificados como aptos para reemplazo inmediato; 39 fueron modernizados al cierre de 2025.

Logros 2025:

- **156 tCO_2e ahorradas por eficiencia energética = USD 65,000 en ahorros**
- **La eliminación completa del Refrigerante R22 en todas las operaciones de Claro Ecuador, evitó generar 60 tCO_2e dentro de la categoría “Emisiones Fuera de Alcance”, un gas con alto potencial de calentamiento global y deterioro de la capa de ozono en el año de reporte.**
- **Tres iniciativas en el data center de Quito: free cooling indirecto, cambio de refrigerantes en 3 centrales y retiro de equipos inactivos.**

Este proyecto es replicable en otras subsidiarias: el Grupo trabaja en inventarios similares y en planes de reemplazo progresivo en todas sus operaciones.

América Móvil | Gestión energética de centros de datos

Los centros de datos del Grupo operan bajo seguimiento continuo de la métrica de **Efectividad en el Uso de Energía (PUE).** Un grupo de trabajo especializado realiza seguimiento bimensual del proyecto de automatización de medición PUE Nivel 1 en todos los centros de datos corporativos, como paso previo a la identificación de iniciativas de mayor granularidad en la siguiente fase.

La gestión térmica y la optimización de sistemas de climatización son las palancas principales de mejora, dado que el enfriamiento representa una parte significativa del consumo en estas instalaciones.

Certificaciones y sistemas de gestión

***Claro Chile*, al igual que las subsidiarias europeas mantuvieron en 2025 la Certificación en Sistema de Gestión Energética (ISO 50001).** Esta certificación valida el enfoque sistemático de medición, mejora continua y rendición de cuentas en materia energética.

79% de las operaciones (ponderado por ingresos totales) cuentan con certificaciones de gestión ambiental y/o energética.

Los datos históricos de consumo energético por país, combustibles y mix renovable se encuentran en el Apéndice de Desempeño de Energía y Combustibles.



Economía circular: de residuos a recursos

G R I (3-3, 306-1, 306-2, 306-4)

Somos una industria intensiva en hardware: millones de módems, decodificadores, antenas, tarjetas SIM y equipos de red circulan por nuestra cadena de valor cada año. La economía circular no es para nosotros un programa periférico, sino un eje de gestión que reduce la demanda de insumos nuevos, disminuye la huella de carbono de la fabricación, el transporte y genera ahorros de capital que mejoran la eficiencia operativa del Grupo.

Adoptamos los principios de las 9R (Repensar, Rechazar, Reducir, Reusar, Reparar, Renovar, Remanufacturar, Reciclar y Recuperar) como marco de referencia, priorizando la extensión de vida útil sobre el reciclaje cuando el análisis de ciclo de vida lo sustenta. Nuestros centros de atención al cliente funcionan como puntos naturales de acopio para programas de recuperación de equipos.

Indicador circular 2025 (GRUPO AMX)	*Resultado*
Materiales recuperados (programas de acopio)	**26,045 ton**
Materiales reciclados o remanufacturados	**98%** Del total recuperado
Materiales reutilizados	**2%** Del total recuperado
Materiales a vertedero	**0%** Del total recuperado

Alcance 3 | El Impacto de nuestra evolución digital
República Dominicana

En 2025, ***Claro Dominicana*** cerró formalmente uno de los proyectos de transformación más significativos de su historia: trece años después de iniciar la migración a la factura electrónica, **alcanzó el 100% de su base de clientes en formato digital.**

Lo que comenzó en 2012 con apenas el 5% de adopción se convirtió en un proceso de cambio cultural, tecnológico y ambiental que hoy sirve de referente para todo el Grupo.

Período: 2012–2025 | Estado: Cerrado — meta alcanzada al 100%

Papel ahorrado **5,036,093 kg** acumulados (2016–2025)

USD 2.2 millones en ahorro económico directo acumulado

5,864 tCO_2e evitadas (Alcance 3) +
93 tCO_2e por combustible (Alcance 1)

21 vehículos de distribución eliminados;
25 posiciones reasignadas

Alcance 3 | Colombia Logística Inversa: 16 años construyendo economía circular

El caso más desarrollado de economía circular en América Móvil es el programa de Logística Inversa de ***Claro Colombia***, en operación desde 2009 y hoy una de las prácticas más maduras del sector en la región.

El programa opera sobre dos ejes: la remanufactura y reinstalación de equipos recuperados de clientes e infraestructura, y la disposición final ambientalmente controlada de materiales que han cumplido su ciclo de vida.

Resultados 2025:

2,438,754
equipos remanufacturados

2,670,513
accesorios remanufacturados

2,151 tCO_2e
evitadas (equivale a no fabricar ~2.4 millones de unidades nuevas)

2,893 toneladas
de RAEE gestionados ambientalmente

1,229,137 m^3 de agua
ahorrada ≈ 491 piscinas olímpicas

614 toneladas
de plástico reutilizado

1,026 toneladas de RAEE evitado



Impacto económico:

- **Inversión anual:** USD 12 millones → Ahorro CAPEX en compra de equipos nuevos: USD 85 millones
- **La remanufactura representa** ~9% del costo de equipo nuevo, con ROI altamente positivo
- **Ahorro CAPEX acumulado 2025:** 88.9 Millones USD
- **Reducción de** ~500 contenedores de transporte internacional; huella de transporte reducida con vehículos eléctricos en última milla.

Este modelo está siendo analizado para su replicabilidad en otras operaciones del Grupo. La experiencia acumulada de ***Claro Colombia***, en coordinación logística nacional, trazabilidad ambiental y trabajo con proveedores certificados, es compartida en sesiones internas de buenas prácticas.

Colombia



Programas de recolección en otras subsidiarias

Claro Colombia — Navidad Circular:

Durante la campaña navideña 2025, ***Claro Colombia*** integró el reciclaje de equipos electrónicos como eje creativo central, transformando la entrega de dispositivos usados en parte del espíritu de la temporada. La campaña alcanzó un 78% de reconocimiento de marca y una valoración de agrado de 8.8/10, con los participantes destacando el mensaje de reciclaje y cuidado ambiental como atributos distintivos de la marca.

Colombia



México Telcel | Reciclaje responsable:

En México, para ***Telcel***, la circularidad forma parte fundamental de nuestra estrategia. Bajo este compromiso, promovemos activamente con nuestros clientes y colaboradores acciones que fortalecen una conciencia ambiental con campañas orientadas para reciclar de forma responsable los residuos electrónicos.

Jornada de Reciclaje de Celulares en desuso

Durante el 2025, recibimos 78,793 celulares mediante contenedores especializados en nuestros edificios corporativos y en más de 400 Centros de Atención a Clientes, asegurando una correcta disposición de los materiales y promoviendo la economía circular en nuestra industria.

Jornada de Reciclaje de RAEE con nuestros colaboradores

En su edición 2025, logramos recolectar y reciclar en tres días 923 kilos de residuos electrónicos (pantallas, bocinas, cables, computadoras, electrodomésticos, teclados), asegurando su correcto fin de vida útil y evitando que estos desechos terminaran en un vertedero público.

Los datos de residuos por país, tasa de reciclaje y desglose de RAEE se encuentran en el Apéndice de Desempeño de Residuos.

México



Claro Nicaragua — Reciclatón:

6,020 toneladas de desechos electrónicos recolectados en 2025, con 687 donantes y más de 30 instituciones aliadas entre empresas y centros educativos. El programa es parte del eje ambiental “Salvá lo Bonito” de la operación.

Nicaragua



Agua: uso responsable y continuidad operativa

G R I (303-1, 303-5)

El agua no es un insumo central en la operación de telecomunicaciones como lo es en industrias intensivas en procesos físicos; sin embargo, su gestión responsable es un compromiso de nuestra Política Ambiental y una obligación en los sitios donde operamos dentro o adyacentes a ecosistemas sensibles.

Nuestro enfoque prioriza minimizar el uso de agua potable, maximizar el uso de agua tratada, y garantizar que nuestras descargas no afecten los ecosistemas receptores.

Brasil - PTAR Guaratiba:
Agua devuelta al manglar con calidad certifica

El proyecto más representativo del Grupo en materia hídrica es la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) que ***Claro Brasil*** construyó e implementó en Pedra de Guaratiba, Río de Janeiro, ubicada dentro de un Área de Protección Ambiental (APA).

Ante la necesidad de un tratamiento adecuado para sus efluentes en esta zona sensible, ***Claro Brasil*** desarrolló una solución autónoma y sostenible dentro de sus propias instalaciones.

La planta opera en régimen integral desde su puesta en marcha, con resultados verificados en inspección técnica realizada en mayo de 2025:

Volumen tratado:
523.5 m³/mes promedio = 6.28 millones de litros de agua tratada al año

Reducción de carga orgánica:
97.84%

CO_2 removido del ecosistema:
estimado en 51.7 tCO_2e anuales

El efluente tratado es devuelto directamente al ecosistema de manglar en condiciones de alta calidad, reforzando los objetivos de saneamiento local y consolidando a ***Claro Brasil*** como referente de gestión hídrica responsable en áreas protegidas.

Brasil



América Móvil | Centros de datos y gestión hídrica

El consumo de agua en los centros de datos del Grupo aplica principalmente a sistemas de climatización. Solo el 14% de los centros de datos de América Móvil utiliza agua como medio de enfriamiento; el 86% restante opera con sistemas de climatización de aire, lo que limita de forma estructural la exposición hídrica de la Compañía y explica por qué el agua no constituye un tema material para el negocio.

No obstante, gestionamos este consumo con rigor a través de la modernización de equipos de climatización, sustituyendo sistemas de ciclo abierto por soluciones más eficientes, el monitoreo continuo del uso y cumplimiento normativo en cada jurisdicción.

Los datos de extracción, consumo y vertido de agua por país y fuente se encuentran en el Apéndice de Desempeño de Agua.

Biodiversidad: proteger la vida que nos rodea

G R I (3-3, 304-2, 304-3)

El despliegue y operación de infraestructura de telecomunicaciones puede tener impactos sobre los ecosistemas donde se instala. Más allá del cumplimiento, impulsamos proyectos de conservación y restauración en alianza con organizaciones científicas y comunitarias, con especial foco en México.

Fauna: recuperación del jaguar en México

En México, ***Telcel*** es patrocinador principal del censo nacional de jaguares en México, coordinado por la Alianza Nacional para la Conservación del Jaguar (ANCJ) con respaldo científico de la UNAM.

El censo de 2024, financiado principalmente por ***Telcel***, arrojó un resultado histórico: **la población de jaguares en México creció 10%.** La UNAM participa en la toma de decisiones científicas de la Alianza junto con Fundación Carlos Slim, Fundación BBVA, Telmex y Simifarmacias. Este proyecto ilustra cómo la conectividad digital y la conservación de la biodiversidad pueden compartir financiador: Telcel aporta los recursos que permiten el monitoreo continuo y la toma de decisiones basada en ciencia.

Nota completa: Gaceta UNAM — Creció 10% la población de jaguares en México.



Ecosistemas: Alianza Estratégica por la Biodiversidad al 2030

A través de ***Telcel***, América Móvil suma más de 20 años de compromiso con la preservación de la riqueza natural de México. La estrategia ha evolucionado de la protección de especies emblemáticas, mariposa monarca, jaguar, ballena azul, hacia una visión de conservación integral de los **ecosistemas que las sostienen.**

En 2025 formalizamos una red de alianzas con **Alternare, Conservation International México y Pronatura Noroeste** para conectar territorios de norte a sur del país, integrando ciencia, tecnología y desarrollo comunitario. Los programas están alineados con el **Marco Mundial de Biodiversidad Kunming-Montreal** y estructurados en torno a tres pilares: restauración de ecosistemas prioritarios, protección de hábitats y especies emblemáticas, y fortalecimiento de la autonomía de comunidades locales, con énfasis en mujeres y pueblos originarios, como agentes de conservación.

ALIADO	PROYECTO	ENFOQUE
Conservation International México	Veracruz y Oaxaca	Restauración de 20 ha de manglar (Sitio Ramsar Tuxpan) y 27 ha de selva mediana en Sierra Sur de Oaxaca; monitoreo de captura de carbono y recarga de acuíferos
Alternare	Reserva de la Biosfera Mariposa Monarca	Corredor bioclimático: restauración y conservación de 3,500 ha; manejo sostenible del fuego; capacitación agroecológica para mujeres; educación ambiental para niñas, niños y jóvenes
Pronatura Noroeste	Golfo de California	Plataforma para la Salud Oceánica del Golfo de California (PSGC): pesquerías sostenibles de pequeña escala; restauración de arrecifes, manglares y humedales; monitoreo de vaquita marina, ballena jorobada, tortugas marinas y aves costeras

Los programas cuentan con indicadores de seguimiento específicos: hectáreas restauradas, diversidad de especies, superficie de manglar recuperada, captura de carbono y personas capacitadas. **El enfoque conecta los objetivos de biodiversidad con los de inclusión social del Grupo, contribuyendo a la Meta 3 global "30x30".**

Proyectos en otras subsidiarias

Brasil — Programa Pé-de-Pincha:

El Instituto Claro patrocina desde 2014 este proyecto de la Universidad Federal de Amazonas (UFAM), que protege la tracajá, tortuga amazónica, mediante la recolección de huevos en temporada de sequía y su liberación en áreas protegidas durante la crecida. El proyecto combina conservación de fauna, investigación científica y participación comunitaria en la Amazonía.

Nicaragua — Reforestación Salvá lo Bonito:

Claro Nicaragua sembró más de 1,500 árboles nativos en zonas vulnerables y afectadas por deforestación, incluyendo la Reserva Natural El Polvorín, con la participación de 138 voluntarios entre colaboradores y sus familias, y el apoyo de 4 empresas aliadas.

Chile — Reforestación Huechuraba:

Claro Chile ejecutó un proyecto de reforestación en la zona de Huechuraba como parte de su programa de sostenibilidad local, complementando la certificación ISO 50001 en gestión energética.

Uruguay

Claro Uruguay desarrolló una iniciativa de plantación de árboles nativos como parte de su programa ambiental local.

En conjunto, estos proyectos reflejan una visión de biodiversidad que va más allá del cumplimiento normativo: construimos alianzas con la ciencia, las comunidades y las organizaciones conservacionistas para contribuir a la recuperación de ecosistemas en los territorios donde operamos.

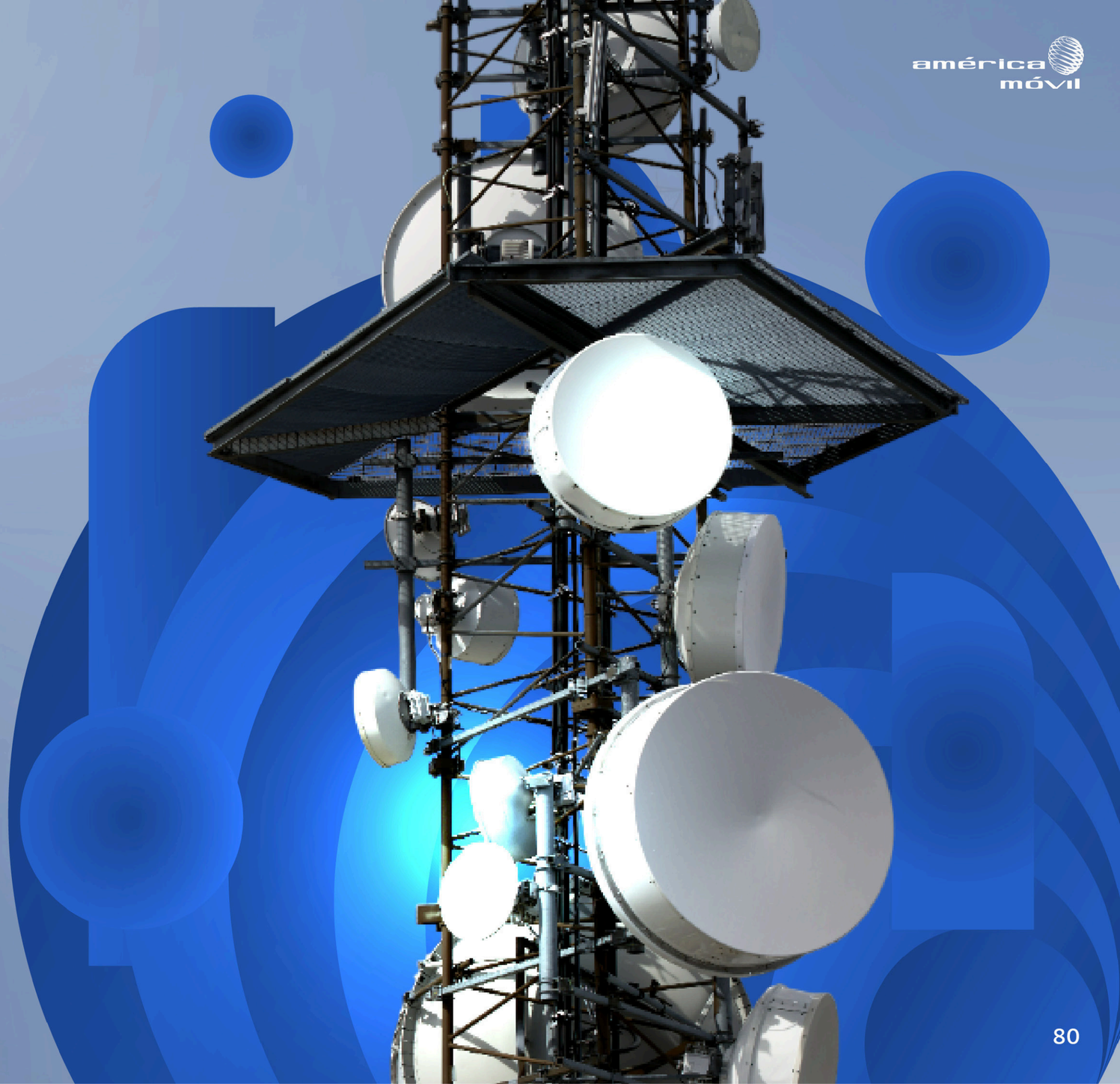
Apéndices **del informe**

INFORMACIÓN DE CONTACTO

GRI [2-3]

Si desca compartir sus opiniones sobre al contenido de este informe, contáctenos por cualquiera de los siguientes medios:

- Correo electrónico: contacto-rsc@americamovil.com
- Número telefónico: +52 (55) 2581 3700 cxt. 5809
- Página de Internet: http://www.americamovil.com



Anexo A. Relacionamiento con Audiencias Clave

G R I (2-29)

PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABILIDAD	COMPROMISO Y PROPÓSITO	EJEMPLOS DE RESULTADOS
Colaboradores y comité de empresa	Colaboradores actuales y potenciales. Representantes de los trabajadores.	Recursos Humanos del Grupo y locales. Representantes de los trabajadores.	Relacionamiento continuo mediante canales internos, encuestas, reuniones y espacios de diálogo. El objetivo es fortalecer la confianza, la productividad, el bienestar y la atracción y retención de talento, así como fomentar una cooperación basada en confianza con los representantes laborales.	Acuerdos laborales alineados a necesidades operativas. Optimización de procesos. Bienestar y programas de desarrollo. Estándares de salud, seguridad y compensación.
Clientes	Clientes residenciales (B2C) y clientes empresariales (B2B).	Unidades de Negocio, Transformación y Aceleración Empresarial.	Escucha activa a través de encuestas, contacto directo y atención a quejas para comprender expectativas y ajustar productos y servicios. El propósito es asegurar conectividad confiable, calidad de servicio, transparencia comercial y experiencias consistentes.	Mejora en satisfacción y lealtad. Servicios alineados a necesidades del cliente. Resolución oportuna de incidencias.
Comunidad financiera	Inversionistas Institucionales y privados, analistas, medios financieros.	Relaciones con Inversionistas.	Comunicación transparente y periódica mediante reportes, reuniones, llamadas, participación en conferencias internacionales y road-shows, con el objetivo de atender necesidades de información y fortalecer la confianza del mercado.	Relación continua con inversionistas. Apoyo a la estabilidad y preservación del valor de la empresa.
Proveedores y contratistas	Proveedores estratégicos, medianos y pequeños, distribuidores. Trabajadores en la cadena de valor.	Cumplimiento en Compras.	Relación basada en colaboración, cumplimiento y debida diligencia. Uso de plataformas digitales para asegurar prácticas responsables, calidad en entregas y alineación con estándares corporativos.	Optimización de procesos de entrega. Cumplimiento del Código de Conducta para Proveedores. Fortalecimiento de la cadena de suministro.
Medios	Periodistas, editores, casas editoriales.	Comunicación Corporativa.	Relacionamiento proactivo mediante conferencias, comunicados y diálogo directo para asegurar acceso a información y gestionar oportunamente temas reputacionales.	Fortalecimiento de la credibilidad corporativa e imagen de marca.

PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABILIDAD	COMPROMISO Y PROPÓSITO	EJEMPLOS DE RESULTADOS
Panorama competitivo	Asociaciones industriales y empresariales, cámaras, empresas del sector.	Regulatorio, Asuntos Públicos, ESG, Alta Dirección.	Participación en iniciativas multi actor y diálogo sectorial para intercambiar mejores prácticas y contribuir al desarrollo de estándares comunes.	Armonización de prácticas de sostenibilidad. Iniciativas conjuntas en cadena de valor. Retroalimentación regulatoria coordinada.
Funcionarios y autoridades	Autoridades gubernamentales y organizaciones intergubernamentales.	Regulatorio, Asuntos Públicos, ESG.	Diálogo técnico y continuo para cumplir regulaciones, impulsar proyectos de conectividad e innovación y fortalecer la protección de datos y la integridad.	Cooperación en proyectos regulatorios y de conectividad. Viabilidad regulatoria.
Comunidades locales	Municipios, clientes y organizaciones locales; grupos prioritarios; ONG.	ESG, EMF, Mercadotecnia y Comunicación.	Interacción para atender inquietudes relacionadas con infraestructura, salud y seguridad, así como para impulsar conectividad, habilidades digitales y programas comunitarios.	Aceptación social de proyectos. Reducción de brecha digital. Iniciativas conjuntas con actores locales.
Distribuidores	Distribuidores autorizados corporativos y de venta al público.	Información no disponible para este período.	Acompañamiento mediante certificaciones, capacitación, plataformas de comunicación y comercio electrónico para asegurar calidad, transparencia y crecimiento comercial.	Mejora en desempeño comercial y alineación a estándares corporativos.
Universidades y think tanks	Instituciones educativas y de investigación.	Información no disponible para este período.	Colaboración en investigación, capacitación y desarrollo de capacidades para fortalecer alfabetización digital, innovación y tecnologías emergentes.	Alianzas estratégicas académicas. Programas de formación e investigación aplicada.

Anexo B.
Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

En América Móvil buscamos contribuir activamente al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Por ello hemos alineado nuestra materialidad e identificado los proyectos clave que contribuyen a las metas de los Objetivos para el Desarrollo Sostenible. Como uno de los principales operadores de telecomunicaciones a nivel mundial, y por nuestra presencia geográfica, tenemos la oportunidad de generar un desempeño significativo en al menos estos trece objetivos:

ODS	INDICADOR DE ODS	PROGRAMA DE AMÉRICA MÓVIL	PROGRESO 2025
3 SALUD Y BIENESTAR	• 3.d.1 Capacidad en el marco del Reglamento Sanitario Internacional y preparación para emergencias sanitarias	• Certificación ISO 45001 y estándares equivalentes • Programa de Salud Integral / Programa MIDO • Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo	Se alcanzó el objetivo de contar con certificación ISO 45001 o equivalente en todos los países donde opera América Móvil. El Programa MIDO evaluó al 93% del personal de Telcel (21,195 trabajadores) y se expandió a Claro Ecuador con más de 1,400 colaboradores evaluados.
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	• 4.3.1 Acceso equitativo a educación técnica y superior • 4.4.1 Habilidades TIC • 4.a.1 Entornos de aprendizaje seguros	• Programas de capacitación • Estrategia de Brecha Digital • Aprende con Claro • Escuelas Conectadas • Biblioteca Digital Telmex • Digital Lab	Se alcanzaron 67 horas promedio de capacitación por colaborador y el 91% del personal capacitado. 15.6 millones de personas fueron beneficiadas por programas de inclusión digital (+18.84% vs. 2024). Escuelas Conectadas con 387,761 estudiantes, Aprende con Claro 84,085 personas, Biblioteca Digital con 47,398 usuarios unicos. Digital Lab con 499 estudiantes y 35 docentes.
5 IGUALDAD DE GÉNERO	• 5.1.1 Igualdad y no discriminación • 5.5.2 Mujeres en gestión • 5.c.1 Seguimiento a igualdad de género	• Programa de Integridad y Cumplimiento • Política de Igualdad y Respeto • Mujeres en la fuerza laboral • Innováticas y Emprende Conectada	El 27% del Consejo de Administración está compuesto por mujeres. Las mujeres representan el 37.9% de la plantilla y el 32% de puestos gerenciales. Se impulsaron programas STEM y emprendimiento para mujeres en varios países.
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	• 7.2.1 Energía renovable • 7.3.1 Intensidad energética	• Plan de Transición Climática • Objetivos de reducción GEI • Eficiencia energética y renovables	La participación de energía renovable/limpia alcanzó el 44%. Se logró una reducción de 14 MWh/TB en intensidad energética respecto a 2024.
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	• 8.3.1 Empleo • 8.5.1 Equidad salarial • 8.7.1 Trabajo infantil • 8.8.1 Seguridad ocupacional	• Estrategia de Brecha Digital • Equidad salarial • Debida diligencia a terceros • ISO 45001	El 53% de nuevas contrataciones correspondió a personas menores de 30 años. No se registraron proveedores con riesgo significativo de trabajo forzoso. Las fatalidades laborales disminuyeron 43% vs. 2024.
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	• 9.4.1 Emisiones CO_2 • 9.c.1 Cobertura móvil	• Plan de Transición Climática • Modernización de red • Estrategia de Brecha Digital	La intensidad de carbono fue de 0.0081 tCO_2e por TB transmitido (-79% vs. 2019). La red LTE alcanzó cobertura para 553.6 millones de personas y 5G opera en 19 países.

ODS	INDICADOR DE ODS	PROGRAMA DE AMÉRICA MÓVIL	PROGRESO 2025
	• 10.3.1 Discriminación y acoso	• Programa de Integridad • Portal de Denuncias • Debida diligencia en DDHH	El 45.31% de denuncias correspondió a trato desigual o discriminación y el 25.71% a acoso laboral. No hubo denuncias por corrupción ni libertad de expresión.
	• 11.6.1 Gestión de residuos sólidos	• Economía circular • Política Ambiental • Logística inversa y acopio	Se recuperaron 26,805 toneladas de materiales; 69% fue reciclado y 1% reutilizado. Destacaron programas de RAEE en Colombia y Nicaragua.
	• 12.5.1 Reciclaje • 12.6.1 Reportes ESG • 12.7.1 Contratación sostenible • 12.8.1 Educación sostenible • 12.a Tecnología sostenible	• Economía circular • Informe de Sostenibilidad • Debida diligencia a terceros • Plataformas digitales ambientales	Se recuperaron 26,805 toneladas de materiales. Se publicó el Informe de Sostenibilidad 2024 con aseguramiento ISAE 3000. Se implementó la plataforma CIAL para análisis ESG de proveedores.
	• 13.1.3 Riesgos climáticos • 13.2.2 Emisiones GEI • 13.3.1 Educación climática	• Plan de Transición Climática • Objetivos SBT • Compromiso Net Zero 2050	Las emisiones totales fueron de 3,974,457 tCO_2e. La reducción acumulada de Alcance 1 y 2 alcanzó el 27% vs. 2019.
	• 15.2.1 Gestión de ecosistemas • 15.a.1 Financiamiento biodiversidad	• Conservación del jaguar • Alianza Estratégica por la Biodiversidad • Reforestación	Se restauraron manglares y selvas, además de un corredor bioclimático de 3,500 ha. El censo nacional de jaguares registró un crecimiento del 10% en la población.
	• 16.5.2 Anticorrupción • 16.a.1 DDHH • 16.b.1 Discriminación	• Programa de Integridad • ISO 37001 • Portal de Denuncias • DDHH	No se registraron incidentes confirmados de corrupción en cinco años. La capacitación anticorrupción alcanzó al 95.63% del personal. Brasil obtuvo certificación ISO 37001.
	• 17.3.1 Financiamiento • 17.8.1 Uso de internet • 17.16.1 Alianzas • 17.17.1 Alianzas multisector	• Financiamiento Sostenible • Crédito Sindicado Sostenible • Brecha Digital • Cadena de suministro responsable	Se renovó un crédito sostenible por USD 1,500 millones. La red LTE alcanzó 548.7 millones de personas y 5.6 millones accedieron a conectividad mediante programas del Grupo.

Nota: Todas las actividades en materia de impacto social de partes relacionadas de América Móvil (no consolidadas) se reportan de manera individual. El presente informe únicamente incluye iniciativas de América Móvil y sus subsidiarias. Las referencias a páginas y apéndices remiten a las secciones correspondientes del Informe de Sostenibilidad 2025.

Anexo C.
Contribución a los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Desde 2016, América Móvil y nuestras subsidiarias han realizado un esfuerzo tangible para cumplir con los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y alinear nuestra operación a ellos. A continuación se presentan los Principios y las iniciativas y resultados de 2025 con los que abordamos cada uno de ellos:

PRINCIPIO	DIVULGACIÓN DE LA EMPRESA
DERECHOS HUMANOS	
Principio 1. **Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.**	En 2025, América Móvil reforzó su marco de derechos humanos a través del Programa de Integridad y Cumplimiento, que integra el Código de Ética, la Política de Derechos Humanos, el Protocolo de Debida Diligencia en Derechos Humanos y la Política de Igualdad y Respeto. En febrero de 2025 publicamos **el Protocolo de Debida Diligencia en Derechos Humanos,** alineado con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos y con las Líneas Directrices de la OCDE, que formaliza el proceso continuo para identificar, evaluar, prevenir, mitigar y reparar impactos adversos en derechos humanos. Consulte el capítulo “Haciendo Posible un Mejor Entorno Empresarial”. **Protocolo de Debida Diligencia en Derechos Humanos**
Principio 2. **Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos contra los derechos humanos.**	El Protocolo de Debida Diligencia en Derechos Humanos adopta un enfoque basado en el riesgo hacia las personas y establece el diálogo con las partes interesadas como elemento transversal, aplicable a todas las líneas de negocio en los países donde operamos. A través del Protocolo de Debida Diligencia a Terceros evaluamos riesgos en derechos humanos y laborales de la cadena de suministro. Al cierre de 2025 no tenemos registros de proveedores en riesgo significativo de trabajo forzoso u obligatorio ni de infracción a derechos sindicales o de negociación colectiva. Consulte el capítulo “Haciendo Posible un Mejor Entorno Empresarial”, secciones de Ética Corporativa y Cumplimiento, y Cadena de Suministro Responsable. **Protocolo de Debida Diligencia a Terceros**
NORMAS LABORALES	
Principio 3. **Las empresas deben defender la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.**	Las relaciones laborales de América Móvil se fundamentan en el respeto a la libertad de asociación, la negociación colectiva y el cumplimiento de los derechos laborales conforme a la legislación aplicable en cada país, gestionadas a través de la Política de Relación Laboral y Negociación con Sindicatos. En 2025, aproximadamente **el 59% de la plantilla** forma parte de sindicatos o está cubierta por convenios colectivos de trabajo. Durante el año, América Móvil mantuvo relaciones laborales estables, sin registrar huelgas ni cierres patronales. Consulte el capítulo “Haciendo Posible un Mejor Lugar de Trabajo”, sección Relaciones laborales basadas en confianza, y el **Código de Ética.**

PRINCIPIO	DIVULGACIÓN DE LA EMPRESA
NORMAS LABORALES	
Principio 4. **Las empresas deben defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.**	Nuestro marco de políticas rechaza explícitamente el trabajo infantil, el trabajo forzoso y cualquier forma de explotación, y exige el cumplimiento de la legislación laboral aplicable y de los valores del Grupo. El Protocolo de Debida Diligencia a Terceros evalúa el riesgo en materia de derechos humanos y laborales de los proveedores; al cierre de 2025 no se registraron proveedores en riesgo significativo de trabajo forzoso u obligatorio. Consulte el Código de Ética, la Política de Derechos Humanos y el capítulo “Haciendo Posible un Mejor Entorno Empresarial”.
Principio 5. **Las empresas deben defender la abolición efectiva del trabajo infantil.**	El marco corporativo de políticas de Capital Humano rechaza explícitamente el trabajo infantil. El compromiso con los derechos laborales abarca la igualdad de trato y no discriminación, condiciones de trabajo dignas, el cumplimiento de jornadas conforme a ley y la libertad de asociación. Consulte **el Código de Ética** y la Política de Derechos Humanos.
Principio 6. **Las empresas deben promover la eliminación de la discriminación respecto al empleo y la ocupación.**	Articulamos nuestro marco de diversidad, equidad e inclusión en la Política de Igualdad y Respeto, que establece principios de dignidad de las personas, no discriminación, igualdad de oportunidades y respeto. Su gestión se supervisa a través de Recursos Humanos y el Comité de Ética. En 2025, operamos en 23 países con más de 50 nacionalidades representadas en la plantilla. Las mujeres representan **el 37.9% de la plantilla total.** Recibimos reconocimientos como empleador inclusivo: Claro Colombia y Hitss obtuvieron la recertificación del Sello Oro de Equipares en equidad de género y Claro Puerto Rico fue reconocido como empleador preferido por las mujeres. Consulte el capítulo “Haciendo Posible un Mejor Lugar de Trabajo”, sección Diversidad, equidad e inclusión, y el capítulo “Haciendo Posible un Mejor Entorno Empresarial”, sección Ética Corporativa y Cumplimiento.
MEDIO AMBIENTE	
Principio 7. **Las empresas deben apoyar un enfoque preventivo de los desafíos ambientales.**	La Política Ambiental de América Móvil, de cumplimiento obligatorio para todos los colaboradores y terceros en cada país de operación, establece los principios de gestión ambiental bajo metodología MRV (medible, reportable y verificable). Su cumplimiento es auditado por la Oficialía de Cumplimiento y el área de Sustentabilidad Corporativa. Gestionamos riesgos y oportunidades climáticos bajo un ciclo continuo alineado con NIIF S2 y TCFD. En 2025 publicamos por primera vez nuestras revelaciones conforme a las normas IFRS S1 e IFRS S2. Consulte el capítulo “Haciendo Posible un Mejor Planeta” y el Apéndice de Riesgos y Oportunidades. **Política Ambiental**
Principio 8. **Las empresas deben emprender iniciativas para promover una mayor responsabilidad medioambiental.**	En 2025, el Grupo **ejecutó 236 iniciativas de descarbonización** en los tres alcances (30 en Alcance 1 y 206 en Alcance 2). La reducción acumulada de emisiones de Alcance 1 y 2 alcanzó el 27% respecto al año base 2019, y la intensidad de carbono fue de 0.0081 tCO_2e/TB transmitido (−79% vs. 2019). Adoptamos los principios de las 9R de la economía circular: en 2025 recuperamos 26,805 toneladas de materiales (69% reciclado). El inventario de GEI cuenta con verificación interna y externa anual. Consulte el capítulo “Haciendo Posible un Mejor Planeta” y los Apéndices de Desempeño Ambiental (Emisiones, Energía y Combustibles, Residuos y Agua).

PRINCIPIO	DIVULGACIÓN DE LA EMPRESA
MEDIO AMBIENTE	
Principio 9. **Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías amigables con el medio ambiente.**	Desarrollamos soluciones de bajo carbono para clientes empresariales: gestión de flotas IoT, medición inteligente de agua, redes eléctricas inteligentes y ciudades conectadas. El despliegue de 5G aporta mayor eficiencia energética por gigabyte transmitido. La modernización de la red (incluida la modernización de la red de acceso radioeléctrico de Telcel y la virtualización del CORE), la transición a energía renovable mediante PPAs y autogeneración, y la eficiencia operativa son los principales vectores de reducción de impacto ambiental del Grupo. Consulte el capítulo “Haciendo Posible un Mejor Planeta” y el capítulo “Haciendo Posible un Mejor Entorno Empresarial”, sección Innovación.
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	
Principio 10. **Las empresas deben emprender iniciativas para promover una mayor responsabilidad medioambiental.**	Nuestra Política Anticorrupción abarca a colaboradores internos, externos y terceros en todas las operaciones, con mecanismos formales de prevención, monitoreo y respuesta. **En los últimos cinco años no hemos registrado incidentes confirmados de corrupción.** Al cierre de 2025, la cobertura de capacitación en Anticorrupción alcanzó el 95.63% de los colaboradores. En materia de certificación antisoborno (ISO 37001), tras Perú en 2024 obtuvimos la certificación de Brasil en 2025, con un plan de cobertura que se extiende a 2030. Contamos con un Portal de Denuncias que opera como canal seguro, confidencial y anónimo. Consulte el capítulo “Haciendo Posible un Mejor Entorno Empresarial”, sección Gestión anticorrupción. **Prácticas Anticorrupción** | **Portal de Denuncias**

Nota: Las referencias a capítulos y apéndices remiten a las secciones correspondientes del Informe de Sostenibilidad 2025. Las cifras corresponden al ejercicio 2025 y se detallan en los capítulos y apéndices indicados.

Anexo D.
Descripción de riesgos y oportunidades asociados a la neutralidad de la red, paid peering, zero-rating y prácticas relacionadas

TC-TL-520a.3

Postura respecto a internet abierta y neutralidad de la red

América Móvil reconoce y respalda el principio de un Internet abierto, en el que los usuarios puedan acceder a servicios, aplicaciones y contenidos sin discriminación. La compañía opera bajo el principio de no discriminación del tráfico y promueve la transparencia en la gestión de su red, en línea con las regulaciones vigentes en cada uno de los países donde tiene presencia. La gestión eficiente del tráfico y la administración responsable de la red son consideradas elementos esenciales para garantizar la calidad, continuidad y seguridad del servicio.

La compañía promueve la transparencia en la gestión de su red y opera bajo el principio de no discriminación del tráfico, en línea con las regulaciones aplicables en los países donde opera. América Móvil implementa prácticas de gestión de red necesarias para asegurar niveles óptimos de capacidad, velocidad y disponibilidad del servicio, manteniendo un equilibrio entre la eficiencia operativa y el cumplimiento regulatorio. Asimismo, la empresa mantiene un monitoreo continuo de alternativas de modelo de negocio compatibles con el principio de neutralidad de la red, lo que asegura la transparencia en el tratamiento del tráfico y en la prestación de servicios.

Riesgos asociados

Riesgo regulatorio: Los cambios en la regulación, particularmente en jurisdicciones donde la compañía es clasificada como agente económico preponderante, pueden limitar la flexibilidad operativa, incrementar cargas administrativas o derivar en sanciones en caso de incumplimiento. La incertidumbre regulatoria afecta la planeación estratégica y puede tener implicaciones reputacionales ante reguladores y mercados.

Riesgo operativo y de innovación: Una regulación estricta en materia de neutralidad de la red podría restringir la capacidad de gestionar eficientemente los recursos de red, afectando la introducción de nuevos servicios y aplicaciones, así como el ritmo de innovación tecnológica.

Riesgo en peering y calidad de servicio: En los mercados donde está permitido el intercambio de tráfico de datos mediante acuerdos de peering, fallas o ineficiencias en dichos acuerdos con proveedores de servicios de Internet pueden generar interrupciones, reducción de capacidad o deterioro en la velocidad y disponibilidad del servicio, impactando la experiencia del usuario y la reputación de la compañía.

Riesgos asociados a eventos externos: Factores macroeconómicos, regulatorios o eventos disruptivos, incluyendo desastres naturales, pueden afectar la infraestructura y la continuidad del servicio, incrementando los costos operativos y de inversión.

Oportunidades asociadas

- ***Certidumbre para la inversión:*** Un entorno regulatorio flexible, basado en principios generales, proporciona la certeza legal necesaria para promover inversiones en infraestructura, indispensables para atender el crecimiento exponencial del tráfico de datos y las demandas de tecnologías emergentes como 5G e IoT.
- ***Optimización de la red y calidad del servicio:*** La gestión eficiente del tráfico y los acuerdos de peering, entendidos como mecanismos de intercambio de tráfico de datos entre proveedores, permiten mejorar la capacidad, velocidad y disponibilidad del servicio, fortaleciendo la competitividad de la compañía.
- ***Desarrollo de nuevos servicios:*** La evolución tecnológica y la expansión continua de la red facilitan la introducción de nuevos servicios digitales y aplicaciones, generando nuevas fuentes de valor para clientes y accionistas.

Clasificación regulatoria

En algunos mercados, América Móvil opera bajo la condición de agente económico preponderante, lo que implica obligaciones regulatorias adicionales que pueden afectar la operación y la estrategia del negocio.

La compañía gestiona este riesgo mediante el fortalecimiento continuo de sus capacidades de cumplimiento regulatorio, asegurando que sus procesos internos estén alineados con la normativa vigente y manteniendo una relación proactiva y transparente con autoridades regulatorias y grupos de interés relevantes.

Marco normativo aplicable: México.

1. **Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión -** Publicada en el Diario Oficial de la Federación con fecha 16 de julio de 2025. Disponible para su consulta **aquí.**
2. **Lineamientos para la gestión de tráfico y administración de red a que deberán sujetarse los concesionarios y autorizados que presten el servicio de acceso a Internet –** Publicada en Diario Oficial de la Federación con fecha 05 de julio de 2021. disponible para su consulta **aquí.**
3. **Medidas asimétricas a las que se encuentra sujeto América Móvil y Telcel como agente económico preponderante –** Última Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones suprime, modifica y adiciona las medidas impuestas al AEPT mediante Acuerdos P/IFT/EXT/060314/76, P/IFT/EXT/270217/119 y P/IFT/021220/488. Disponible para su consulta **aquí** (Anexo 1).

Política de zero-rating

América Móvil comercializa planes que incluyen el acceso a determinadas plataformas y aplicaciones sin consumo del paquete de datos contratado por el usuario (zero-rating), en los mercados donde dicha práctica es consistente con la regulación aplicable y con los principios de transparencia y neutralidad de la red.

A modo ilustrativo, en México, a través de Telcel:

- **Planes Telcel Libre (pospago):** No generan consumo de datos el uso de las siguientes redes sociales: Facebook, WhatsApp, X, Snapchat, Instagram y Uber.
- **Planes prepago:** Los paquetes con recargas de $100 pesos o superiores incluyen acceso sin consumo de datos a Facebook, Instagram, Facebook Messenger, Snapchat y X.

América Móvil evalúa de manera continua la evolución de estos modelos de negocio, asegurando que cualquier implementación de zero-rating sea consistente con la regulación vigente en cada jurisdicción y alineada con los compromisos de transparencia y no discriminación de la compañía.

Gestión del riesgo y resiliencia

Como parte de su enfoque integral de gestión de riesgos, América Móvil invierte en infraestructura resiliente, fortalece sus activos críticos y mantiene coberturas de seguro para proteger sus instalaciones.

Estas acciones refuerzan la capacidad de respuesta y recuperación ante eventos adversos, asegurando la continuidad del servicio para sus clientes.

Anexo E. Contribución Fiscal

GRI (207-4, 207-1)

Para obtener más información sobre nuestra Política Fiscal, visite el sitio web corporativo de América Móvil

En 2025, América Móvil registró impuestos devengados por $53,870 millones de pesos mexicanos. Esta cantidad corresponde a una tasa efectiva de impuestos de 37.94% respecto de nuestra utilidad antes de impuestos del ejercicio.

GRUPO AMÉRICA MÓVIL
IMPUESTOS PAGADOS POR PAÍS — INFORMACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025

NO.	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
1	**Alemania**	168,052,019	-19,587,502	403,535	403,535	28
2	**Argentina**	44,049,551,423	13,168,930,789	1,945,807,018	1,945,807,018	3,809
3	**Austria**	59,700,540,284	3,508,931,087	1,188,026,252	1,187,535,160	6,453
4	**Bielorrusia**	8,952,820,320	2,961,078,566	851,871,561	851,871,561	2,125
5	**Bosnia y Herzegovina**	5,683,786	-55,279	50,594	50,594	0
6	**Brasil**	210,929,210,544	-8,706,271,651	466,107,650	466,107,650	33,277
7	**Bulgaria**	16,683,475,962	3,800,940,057	404,526,980	404,527,129	3,884
8	**Canadá**	0	0	0	0	0
9	**Chile**	21,167,640,881	-13,526,238,175	50,884,598	0	3,146
10	**Chipre**	150,104,290	-1,022,533,404	30,429,848	30,429,848	1
11	**Colombia**	71,735,301,441	6,482,440,976	1,854,017,956	1,854,017,956	10,517
12	**Costa Rica**	5,924,013,415	465,947,264	0	0	1,013
13	**Croacia**	11,320,114,294	1,685,385,926	292,268,769	344,849,292	1,948
14	**Ecuador**	19,185,189,409	3,560,820,662	1,167,639,736	1,167,639,735	3,591
15	**El Salvador**	10,958,491,079	1,370,464,932	256,951,108	257,004,827	2,135

NO.	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
16	Eslovenia	4,561,187,387	-371,845,426	0	0	601
17	España	380,922,974	8,718,367	2,179,585	2,179,593	18
18	Estados Unidos de América	8,077,430,988	3,662,452,509	798,741,353	664,662,803	495
19	Guatemala	20,703,202,814	4,252,753,728	779,109,667	862,297,940	3,763
20	Honduras	6,268,116,399	403,218,310	163,817,508	163,817,508	1,144
21	Hungría	22,026,322	93,116	630,791	97,477	0
22	Italia	6,543,122	448,686	45,245	45,245	0
23	Macedonia	3,268,182,417	416,620,125	46,414,638	51,922,345	784
24	México	628,191,200,869	144,182,109,594	38,519,824,561	37,601,091,894	76,309
25	Nicaragua	6,885,707,314	1,051,266,765	507,597,314	540,131,244	354
26	Panamá	0	0	0	0	0
27	Paraguay	2,531,297,882	-396,125,854	0	0	468
28	Países Bajos	79,366,013,621	-22,782,412,823	0	6,752,463,539	0
29	Perú	36,295,706,320	3,578,171,703	1,490,334,810	1,490,334,810	3,890
30	Polonia	2,121,027	322,420	10,732	10,741	0
31	Puerto Rico	17,089,265,615	-1,967,455,151	9,152	0	2,355
32	Reino Unido de la Gran Bretaña e Irlanda del Norte	8,367,040	122,303	0	311,978	0
33	República Checa	10,600,074	79,010	129,774	129,774	0
34	República de Serbia	7,915,730,280	959,552,810	148,743,818	148,743,818	1,613
35	República Dominicana	20,282,242,012	7,006,862,295	1,881,444,642	1,881,444,642	7,626

NO.	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
36	**República Eslovaca**	6,375,175	60,942	0	38,018	0
37	**Rumania**	14,289,204	-869,972	6,529	237,087	0
38	**Suiza**	368,582,249	-10,039,107	0	28,675	43
39	**Turquía**	17,886,259	8,497,728	0	0	0
40	**Uruguay**	1,775,270,278	-96,965,014	0	0	254
Total		**1,324,978,456,789**	**153,635,891,312**	**52,848,025,724**	**58,670,233,436**	**171,644**

Cifras expresadas en pesos mexicanos (MXN), salvo el número de empleados. Información preparada conforme al reporte país por país (Country-by-Country). [GRI 207-4]

Anexo F.
Estructura organizacional de impuestos

GRI (207-4, 207-4)

GRUPO AMÉRICA MÓVIL
IMPUESTOS PAGADOS POR PAÍS — INFORMACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025

NO.	JURISDICCIÓN FISCAL	INGRESOS TOTALES	UTILIDADES (PÉRDIDAS) CONTABLES ANTES DEL ISR DEL EJERCICIO FISCAL DECLARADO
1	Alemania	168,052,019	-19,587,502
2	Argentina	44,049,551,423	13,168,930,789
3	Austria	59,700,540,284	3,508,931,087
4	Bielorrusia	8,952,820,320	2,961,078,566
5	Bosnia y Herzegovina	5,683,786	-55,279
6	Brasil	210,929,210,544	-8,706,271,651
7	Bulgaria	16,683,475,962	3,800,940,057
8	Canadá	0	0
9	Chile	21,167,640,881	-13,526,238,175
10	Chipre	150,104,290	-1,022,533,404
11	Colombia	71,735,301,441	6,482,440,976
12	Costa Rica	5,924,013,415	465,947,264
13	Croacia	11,320,114,294	1,685,385,926
14	Ecuador	19,185,189,409	3,560,820,662
15	El Salvador	10,958,491,079	1,370,464,932
16	Eslovenia	4,561,187,387	-371,845,426
17	España	380,922,974	8,718,367
18	Estados Unidos de América	8,077,430,988	3,662,452,509
19	Guatemala	20,703,202,814	4,252,753,728
20	Honduras	6,268,116,399	403,218,310
21	Hungría	22,026,322	93,116
22	Italia	6,543,122	448,686
23	Macedonia	3,268,182,417	416,620,125
24	México	628,191,200,869	144,182,109,594
25	Nicaragua	6,885,707,314	1,051,266,765
26	Panamá	0	0
27	Paraguay	2,531,297,882	-396,125,854
28	Países Bajos	79,366,013,621	-22,782,412,823
29	Perú	36,295,706,320	3,578,171,703
30	Polonia	2,121,027	322,420
31	Puerto Rico	17,089,265,615	-1,967,455,151
32	Reino Unido de la Gran Bretaña e Irlanda del Norte	8,367,040	122,303

NO.	JURISDICCIÓN FISCAL	INGRESOS TOTALES	UTILIDADES (PÉRDIDAS) CONTABLES ANTES DEL ISR DEL EJERCICIO FISCAL DECLARADO
33	República Checa	10,600,074	79,010
34	República de Serbia	7,915,730,280	959,552,810
35	República Dominicana	20,282,242,012	7,006,862,295
36	República Eslovaca	6,375,175	60,942
37	Rumania	14,289,204	-869,972
38	Suiza	368,582,249	-10,039,107
39	Turquía	17,886,259	8,497,728
40	Uruguay	1,775,270,278	-96,965,014

Anexo G.
Principales Políticas de Recursos Humanos

G R I (2-23, 401-1, 404-2)

La gestión del talento en América Móvil se sustenta en la Estrategia Corporativa de Capital Humano, que se articula en 21 políticas corporativas que cubren el ciclo completo del colaborador: atracción y selección, contratación, compensación, evaluación, desarrollo, bienestar, seguridad y relaciones laborales. En 2025, la totalidad de nuestras operaciones cerró el ejercicio alineada con este marco corporativo, integrando a 176,290 colaboradores en 23 países bajo principios, métricas y estándares comunes.

Este marco asegura la aplicación uniforme de estándares en todas las subsidiarias y alinea nuestras prácticas con referentes internacionales, incluidos los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los Estándares GRI y sistemas de gestión como ISO 45001. A continuación se presentan las principales políticas que lo integran:

POLÍTICA	ALCANCE
Código de Ética	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.
Estrategia Corporativa de Recursos Humanos	Define la visión y los objetivos estratégicos de la gestión del talento, asegurando la alineación con las necesidades del negocio y promoviendo el desarrollo y bienestar de los colaboradores.
Derechos Laborales	Regula sueldos, jornada laboral, condiciones dignas, libertad de asociación, sindicalización y lineamientos en materia de despidos, entre otros temas.
Control Organizacional	Regula la estructura organizacional, estableciendo criterios para la asignación de responsabilidades, niveles jerárquicos y procesos internos que aseguren eficiencia y control en la gestión del talento.
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.
Atracción de Talento y Evaluación de Candidatos	Establece las directrices para la incorporación de nuevos talentos, garantizando procesos de selección objetivos, transparentes, sin sesgos y alineados con las necesidades estratégicas del negocio.
Compensaciones	Regula los esquemas salariales, asegurando competitividad externa frente al mercado y equidad interna en la remuneración según el desempeño y las responsabilidades.
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.
Comunicación de Objetivos	Establece el proceso de definición, comunicación y seguimiento de los objetivos organizacionales.
Contratación	Regula los procesos de contratación en todas las subsidiarias, asegurando el cumplimiento de los estándares corporativos y legales en la incorporación de colaboradores.
Capacitación	Establece el marco de formación y desarrollo de los colaboradores, asegurando que cuenten con las herramientas y conocimientos para mejorar su desempeño y crecer profesionalmente.
Evaluación de Desempeño y Detección de Potencial	Regula el proceso de medición del desempeño y la identificación de colaboradores con alto potencial, asegurando planes de desarrollo.
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	ALCANCE
Desarrollo del Talento	Establece estrategias para fomentar el crecimiento y la evolución de los colaboradores, alineando el desarrollo profesional con las necesidades del negocio.
Evaluación de 360 grados	Regula la aplicación de evaluaciones integrales de desempeño, con retroalimentación multifuente de superiores, pares y colaboradores a cargo para el desarrollo profesional.
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.
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.
Relación Laboral y Negociación con Sindicatos	Reconoce la libertad de asociación y establece los principios para gestionar la relación con sindicatos y organizaciones laborales conforme a la normativa legal de cada país.
Clima Laboral	Define estrategias para medir y mejorar el ambiente de trabajo, fomentando una cultura organizacional positiva y motivadora.
Indicadores de Comportamiento Organizacional	Define los lineamientos para medir y analizar la rotación, las promociones, la movilidad interna y el desarrollo profesional, apoyando la toma de decisiones estratégicas en la gestión del talento.
Aspectos Sociales de Sostenibilidad	Establece la recopilación y el análisis de indicadores sociales, demográficos y socioeconómicos, facilitando el desarrollo de políticas y estrategias de bienestar adaptadas a las necesidades de los colaboradores.

Más que un conjunto de documentos, este marco normativo se traduce en gestión efectiva, decisiones consistentes y cultura cotidiana. Su gobernanza se sostiene en sesiones periódicas por área temática, en las que cada operación presenta sus avances, comparte dificultades y recibe orientación corporativa, de modo que los casos de éxito de un país se convierten en recomendaciones para los demás: dirección centralizada y aprendizaje colaborativo con estándares comunes.

Anexo H.
Gestión de talento (Contratación, rotación y formación)

G R I (2-7 , 404-1, 405-1, 405-2)

HISTÓRICOS PLANTILLA

CANTIDAD TOTAL DE COLABORADORES	2021	2022	2023	2024	2025
	181,205	175,867	176,268	178,691	177,741

* La diferencia observada en los totales se debe al cálculo de empleados equivalentes de tiempo completo (FTE, por sus siglas en inglés).

PLANTILLA TOTAL DE TIEMPO COMPLETO POR PAÍS/REGIÓN

PAÍS/REGIÓN (EMPLEADOS EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO)	2025	
	COLABORADORES	PORCENTAJE
México	72,959.5	41.39%
Brasil	39,964.5	22.67%
Colombia	1,0340	5.87%
Cono Sur	7,678.5	4.36%
Región Andina	8,556	4.85%
Centroamérica	10,104	5.73%
Estados Unidos	333.5	0.19%
Caribe	9,502.5	5.39%
Europa	16,851	9.56%
Total	**176,290**	**100.00%**

*En este cálculo son considerados colaboradores de Telcel, Telmex, Global Hitss México, Sección Amarilla, Telvista, AMX Contenido y Transfer.

PLANTILLA TIEMPO COMPLETO DESGLOSADO POR EDAD

EDAD (EMPLEADOS DE TIEMPO COMPLETO)	2025	
	NÚMERO TOTAL	PORCENTAJE
Menos de 30 años	32,118	18.22%
Entre 30 y 50 años	117,996	66.93%
Más de 50 años	26,175	14.85%

PLANTILLA TOTAL DE TIEMPO COMPLETO POR NIVEL ORGANIZACIONAL Y GÉNERO

NIVEL ORGANIZACIONAL (EMPLEADOS DE TIEMPO COMPLETO)	2025		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Ejecutivos	182.5	622	804.5
Gerenciales	1,800	4,372	6,172
Empleados con mando	5,183	10,258	15,441
Empleados sin mando	46,511.5	79,493.5	126,005
Nivel básico	13,089	14,778	27,867
Total colaboradores	66,766	109,523.5	176,289.5
Totales	**219,047**	**133,532**	**352,579**

PLANTILLA TOTAL**
(TIEMPO COMPLETO Y PARCIAL, GÉNERO, EDAD, NIVEL ORGANIZACIONAL, PAÍS O REGIÓN, FIJOS Y TEMPORALES)

PAÍS/REGIÓN (EMPLEADOS DE TIEMPO COMPLETO EQUIVALENTE)	CONTRATO PERMANENTE			CONTRATO TEMPORAL		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
México	45,930	26,956.5	72,887	49	24	73
Brasil	23,411	16,459.5	39,871	71	23	94
Colombia	6,372	3,961	10,333	5	2	7
Cono Sur	4,815.5	2,863	7,679			0
Región Andina	4,169.5	2,899.5	7,069	1112	375	1,487
Centroamérica	6,941.5	3,162.5	10,104			0
Estados Unidos	207	126.5	334			0
Caribe	5,603.5	3,867.5	9,471	23	9	32
Europa	10,354	5,772	16,126	426	299	725
Total	**107,804**	**66,068**	**173,872**	**1,686**	**732**	**2,418**

*En Estados Unidos, Solo Incluye a Ces Usa
** Cifras en empleados de tiempo completo equivalentes (FTE por sus siglas en inglés)

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EMPLEADOS

Porcentaje de participación	90.23%
Calificación	85.34%

En 2024, se implementaron diversos planes de acción derivados de los resultados de la encuesta de GPTW. Para el 2025, se aplicó la encuesta interna de Clima Organizacional. Ambos procesos nos brindan indicadores de valor, los cuales se estarán analizando con la finalidad de mejorar el entorno laboral de nuestros colaboradores. Las cifras excluyen a Telmex y Europa.

DECLARACIÓN SOBRE ENCUESTA CULTURA LABORAL

En 2025, se llevó a cabo la encuesta interna de Clima Organizacional. La población total que participó en el proceso fue de **107,362 empleados,** lo que representa el **90.23% de participación** y el resultado global obtenido fue del **85.34% de satisfacción** con su ambiente laboral. Esta medición, permitió realizar un análisis detallado de las dimensiones evaluadas; impactando con ello, en la mejora significativa del entorno laboral. El objetivo prioritario para el 2026, será el planteamiento de planes de acción a fin de priorizar las dimensiones con bajos indicadores y dar seguimiento a los planes y compromisos establecidos.

INDICADORES RELEVANTES EN LA GESTIÓN PLANTILLA

REQUISITOS	2025	
	NÚMERO	PORCENTAJE
Porcentaje de la plantilla cubierta por sindicatos/ convenios colectivos	103,427	59%
Número estimado de empleados afectados por huelgas, paros y cierres patronales	0	0%
Porcentaje de altos ejecutivos de las ubicaciones de operación significativas contratados en la comunidad local	734	91%

RETORNO SOBRE LA INVERSIÓN EN CAPITAL HUMANO (ROI) (CIFRAS EN PESOS MEXICANOS)

ROI DE CAPITAL HUMANO	2021	2022	2023	2024	2025
Ingresos totales	$830,687,452,000	$844,501,397,000	$816,012,844,000	$869,220,584,000	$943,638,000,000
Gasto operativo total	$684,356,420,000	$685,071,940,000	$666,858,470,000	$689,120,494,000	$752,230,000,000
Gasto total relacionado con empleados	$114,714,876,000	$111,912,192,000	$109,871,000,000	$118,025,000,000	$128,810,088,000
ROI	$2.28	$2.42	$2.36	$2.53	$2.49

Anexo I. Compensaciones y equidad salarial

HISTÓRICO NÚMERO DE EMPLEADOS Y MUJERES EN ALTA DIRECCIÓN

REQUISITO	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Número de empleados en alta dirección	488	793	820	832	828	805
Número de mujeres en alta dirección	97	166	178	184	176	183

PORCENTAJE DE EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD EN LA PLANTILLA

TIPO DE DISCAPACIDAD	PORCENTAJE POR TIPO DE DISCAPACIDAD	
	2024	2025
Motora	65%	66%
Auditiva	9%	9%
Visual	15%	14%
Intelectual	4%	4%
Visceral	5%	5%
Múltiple	3%	2%

PORCENTAJE DE MUJERES EN LA FUERZA LABORAL

REQUISITO	2024	2025
Mujeres en la plantilla total	38%	38%
Mujeres en todos los puestos gerenciales, incluyendo junior, senior, gerenciales y ejecutivos (puestos ejecutivos)	32%	32%
Mujeres en puestos de liderazgo de primer nivel o gerenciales junior	28%	28%
Mujeres en altos cargos ejecutivos	21%	23%
Mujeres en puestos gerenciales en funciones generadoras de ingresos (función comercial)	56%	56%
Mujeres en puestos relacionados con Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas. (STEM)	18%	18%

PORCENTAJE DE EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD EN LA PLANTILLA

REQUISITO	2023	2024	2025
Mujeres empleadas	8.65	9.14	9.05
Hombres empleados	10.36	10.74	10.46

INDICADORES DE REMUNERACIÓN POR GÉNERO

AÑO	MONEDA	SUELDO BASE ANUAL			SUELDO BASE ANUAL + INCENTIVOS		
		REMUNERACIÓN PROMEDIO ANUAL DE EMPLEADOS MASCULINOS	REMUNERACIÓN PROMEDIO ANUAL DE EMPLEADAS FEMENINAS	SALARIO POR EMPLEADO	REMUNERACIÓN PROMEDIO ANUAL DE EMPLEADOS MASCULINOS	REMUNERACIÓN PROMEDIO ANUAL DE EMPLEADAS FEMENINAS	SALARIO POR EMPLEADO
2023	[MXN]	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	[MXN]	446,926	322,748	399,568	604,081	446,531	543,943
2024	[USD]	22,051	15,924	19,714	29,804	22,031	26,837
2025	[MXN]	362,907	281,028	331,573	563,628	438,905	515,897
2025	[USD]	20,199	15,642	18,455	31,371	24,429	28,714

SALARIO PROMEDIO POR GÉNERO Y NIVEL DE EMPLEADO

NIVEL DE EMPLEADO	2025		
	SALARIO PROMEDIO HOMBRES (MXN)	SALARIO PROMEDIO MUJERES (MXN)	PORCENTAJE
Nivel ejecutivo (solo salario base)	2,443,817.57	1,980,990.40	81%
Nivel ejecutivo (sueldo base + otros incentivos en efectivo)	4,438,659.83	3,505,462.89	79%
Nivel gerencial (solo salario base)	836,398.38	804,809.79	96%
Nivel gerencial (Sueldo base + otros incentivos en efectivo)	1,298,000.94	1,265,016.24	97%
Nivel no gerencial (solo salario base)	328,108.11	260,122.26	79%
Nivel no gerencial (sueldo base + otros incentivos en efectivo)	505,690.05	404,827.78	80%

* 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.

SALARIO PROMEDIO POR GÉNERO Y NIVEL DE EMPLEADO

OPERACIÓN	2025		
	RATIO DEL SALARIO DE MUJERES Y HOMBRES	RATIO MENSUAL	RATIO ANUAL
TELCEL MÉXICO	Puestos ejecutivos	0.82	0.78
	Puestos gerenciales	0.98	0.98
	Puestos no gerenciales	0.89	0.89
	Total	**0.85**	**0.85**
COLOMBIA	Puestos ejecutivos	0.65	0.67
	Puestos gerenciales	0.92	0.92
	Puestos no gerenciales	0.79	0.87
	Total	**0.76**	**0.82**
BRASIL	Puestos ejecutivos	0.69	0.69
	Puestos gerenciales	1.02	1.04
	Puestos no gerenciales	0.7	0.71
	Total	**0.66**	**0.65**

Anexo J. Incentivos ASLG

	A1 TELEKOM GROUP	EUROTELESITES	CLARO COLOMBIA	CLARO ECUADOR	CLARO REPUBLICA DOMINICANA
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	Vicepresidentes, Directores, Gerentes, Supervisores, Líderes de Proyecto, ejecutivos funcionales y responsables de áreas vinculadas con indicadores ESG/ASG, operativos, financieros, de cumplimiento, clima organizacional, sustentabilidad, seguridad, eficiencia, calidad y servicio al cliente.
Directivos de primer nivel	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SI
Directivos de segundo nivel	-	-	SÍ	-	SI
Gerentes	SÍ	-	SÍ	-	SI
Otros empleados	-	-	SÍ	-	SÍ, en posiciones específicas como supervisores, líderes de proyecto y ejecutivos funcionales con indicadores asignados.
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	Integrado dentro del incentivo del Plan de Negocios; corresponde a un incentivo variable asociado al cumplimiento de indicadores definidos para cada posición o área.
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	Sí, forma parte del plan de incentivos 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 de ética, políticas anticorrupción, huella de carbono), fatalidad de colaboradores, evaluación de 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	Sustentabilidad, gestión ambiental, eficiencia energética, residuos, seguridad laboral, clima organizacional, desarrollo de talento, satisfacción de empleados, NPS, servicio al cliente, cumplimiento normativo, ética, ciberseguridad, control interno, gestión de riesgos, proveedores, calidad operativa, continuidad de negocio, eficiencia de procesos y desempeño de red.
Fecha de implementación del incentivo ASLG	2020	2024	2021	2023	2006

Anexo K.
Salud y seguridad ocupacional

G R I (403-8, 403-9, 403-10)

TASA DE FRECUENCIA DE LESIONES EN TIEMPO PERDIDO Y POR ACCIDENTE LABORAL REGISTRABLE

TOTALES DE LESIONES Y ACCIDENTES REGISTRABLES	2021			2022			2023			2024			2025		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Tasa de frecuencia de lesiones en tiempo perdido*	1.03	0.71	0.91	1.09	0.71	0.94	1.76	1.71	1.74	1.06	0.92	1.01	1.48	1.37	1.44
Tasa de lesiones por accidente laboral registrable**	1.07	0.76	0.95	1.02	0.61	0.86	1.69	1.46	1.6	1.01	0.81	0.93	1.39	0.99	1.23

*Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido basada en 200,000 horas trabajadas.
**Tasa de accidentes de trabajo basada en 200.000 horas trabajadas.

PRINCIPALES TIPOS DE DOLENCIAS Y ENFERMEDADES LABORALES

En **18 operaciones** que compartieron información reportan 94 casos en un universo de 62,158 trabajadores con las siguientes enfermedades:

* Trastornos músculo esqueléticos que representa el 77,66% (73) del total de casos
* Enfermedad neurológica con el 19,15% (18)
* Trastornos mentales y del comportamiento 2,13% (2 casos)
* Disfonía - Hiatus 1,06% (1 caso que sigue en revisión)

TELMEX, HITSS Y EUROPA SON LAS ÚNICAS OPERACIONES QUE NO SE CONSIDERAN

HISTÓRICO DE FATALIDADES TOTALES POR OPERACIÓN

OPERACIÓN	2021	2022	2023	2024	2025
Telmex	1	1	2	5	3
Brasil	1				
República Dominicana	1				
Perú		1			
Colombia			1		
Austria			1		
Ecuador				1	
Bulgaria				1	
El Salvador					1
Total fatalidades	**3**	**2**	**4**	**7**	**4**

Las causas de las fatalidades corresponden a:

- Contacto accidental con electricidad
- Descarga eléctrica y caída azotea
- Trauma térmico por electrocución
- Sin causa identificada y tampoco existe evidencia de contacto con energía eléctrica o caída desde alturas, sin embargo fue considerado como accidente de trabajo ya que lo que haya ocurrido fue en campo.

En todos los casos el personal portaba su Equipo de Protección Personal.
Entre las acciones tomadas por las subsidiarias en donde se presentaron estos casos, se encuentran reforzar la capacitación sobre contacto eléctrico y uso del equipo de protección personal, reforzar la identificación de condiciones inseguras y revisar matriz de riesgos.
En la investigación de estos accidentes se identifica en dos de ellos, el actuar incorrecto de los trabajadores, por lo que será indispensable reforzar en la capacitación y concientización la importancia de seguir las medidas de seguridad y de que en todo momento se cuente con la autorización correspondiente para realizar los trabajos de alto riesgo.
En 2025 y como parte de las acciones para el seguimiento del objetivo de Cero Fatalidades, se compartió con las Subsidiarias el protocolo de comunicación en caso de presentarse alguna fatalidad, cuyas principales finalidades son el involucramiento de Recursos Humanos de la Subsidiaria, la notificación a América Móvil y principalmente la validación de que se tomaron las acciones inmediatas pertinentes, la investigación oportuna de lo ocurrido y el establecimiento e implementación de las acciones correctivas y medidas de prevención para evitar la recurrencia. Durante 2026 se establecerá el mecanismo para contar con la evidencia y seguimiento a las mismas.

HISTÓRICO DE FATALIDADES TOTALES POR OPERACIÓN

REQUISITOS	2025	
	NÚMERO	PORCENTAJE
Índice de incidentes de la empresa (lesiones por trabajador) (en el transcurso del período de referencia)	3,107	2%
Empleados y los trabajadores que no son empleados que están cubiertos por Sistema de Gestión de la Salud	42,007	49%

De las operaciones que proporcionaron información tenemos un resultado de 3,107 incidentes. De los cuales el 48,41% corresponden a accidentes ocurridos en funciones dentro del centro de trabajo. El siguiente más alto corresponde a los ocurridos en trayecto (casa - oficina -casa) que representan el 38,30%. Funciones en Trayecto 7,05%, Funciones en Campo 4,76%, y Funciones en las Instalaciones del Cliente el 1,48%.

Aunque no se cuenta con información precisa de cuántos días de incapacidad generaron el total de estos accidentes el 85% de los eventos generaron incapacidad, contra el 15 que no requirieron licencia médica para su recuperación. La tasa de severidad que se calcula con la información de 20 operaciones de América es de 26,73 días de ausencia por cada 200,000 horas trabajadas. En 2026 estaremos trabajando en la validación de que se esté utilizando la metodología adecuada para determinar causa raíz, así como la evidencia de la implementación de las acciones correctivas y medidas de prevención para evitar la recurrencia y evaluar la efectividad de estas. Es importante resaltar que los accidentes ocurridos en trayecto casa - trabajo - casa, no dependen de las acciones que las empresas puedan establecer, sin embargo se buscará reforzar la concientización de las medidas de prevención que el trabajador sí puede implementar para su cuidado y salvaguarda.

Referente al tema de los empleados que cubre el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se contemplan únicamente trabajadores de 21 operaciones de América que cuentan con certificación y que proporcionaron información sobre el número de trabajadores que tiene el proceso o centro de trabajo certificado. Se incluye información de Telcel y Ecuador que cuentan con el 100% de su operación certificada. Los sistemas de gestión incluyen auditorías internas y externas.

Anexo L.
Operaciones que cuentan con ISO 45001 en 2025

G R I (403-1)

PAÍS	OPERACIONES
Argentina	Claro Argentina
Paraguay	Claro Paraguay
Uruguay	Claro Uruguay
Austria	A1 Austria
Bielorrusia	A1 Bielorrusia
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

PAÍS	OPERACIONES
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
Chile	Claro Chile
Brasil	Claro Brasil y BCC
Colombia	Global Hits
República Dominicana	Claro República Dominicana
Número total de operaciones con certificaciones ISO 45001	**27 Operaciones**

Anexo M. Conectividad

TIPO DE TECNOLOGÍA

PAÍS	GSM	UMTS	LTE
Argentina	99.29%	98.55%	99.01%
Austria	99.99%	0.00%	99.14%
Belarus	99.90%	99.90%	0.00%
Brasil	95.47%	97.23%	97.24%
Bulgaria	99.85%	99.69%	99.54%
Chile	95.03%	92.51%	96.68%
Colombia	88.83%	89.69%	88.09%
Costa Rica	74.92%	97.19%	98.66%
Croatia	99.00%	80.86%	98.59%
Dominicana	99.12%	98.71%	91.50%
Ecuador	96.02%	85.74%	85.41%
Eslovenia	82.85%	97.66%	91.76%
El Salvador	88.19%	94.15%	93.26%
Guatemala	72.59%	88.55%	85.68%
Honduras	99.76%	99.85%	97.50%
Macedonia	94.69%	97.09%	95.82%
México	69.67%	88.06%	80.12%
Nicaragua	76.86%	81.24%	85.00%
Paraguay	88.03%	85.46%	85.85%
Peru	0.00%	96.95%	98.97%
Puerto Rico	99.80%	0.00%	99.50%
Serbia	99.90%	0.00%	99.40%
Uruguay	99.54%	99.23%	98.82%
Total AMX (para GSMA)	**87.80%**	**81.23%**	**89.81%**

TIPO DE TECNOLOGÍA

TECNOLOGÍA	POBLACIÓN CUBIERTA (MILLONES)	POBLACIÓN CUBIERTA EN COMUNIDADES DESATENDIDAS (MILLONES)
UMTS (3G)	547.4	57.1
LTE (4G/4.5G)	562.6	55.1
5G	293.5	3.4

SERVICIOS 5G (PRINCIPALES MERCADOS)

PAÍS	2025
Argentina	48.15%
Austria	85.51%
Brasil	62.56%
Bulgaria	88.89%
Chile	49.46%
Colombia	18.76%
Costa Rica	35.27%
Croacia	96.08%
República Dominicana	61.85%
Ecuador	1.51%
Guatemala	30.77%
Macedonia	98.48%
México	56.41%
Paraguay	30.29%
Perú	45.29%
Puerto Rico	96.54%
Serbia	38.00%
Eslovenia	86.60%
Uruguay	54.38%
Total AMX	**57.09%**

NÚMERO DE BENEFICIARIOS DE BRECHA DIGITAL

PROGRAMA	TOTAL PERSONAS		
	2023	2024	2025
Educación	836,640	2,553,189	5,008,103
Acceso a Internet	601,199	8,041,155	5,648,357
Adopción Digital	839,824	2,543,188	4,957,374
Total	**2,277,633**	**13,137,530**	**15,613,834**

Anexo N.
Valor Económico generado, distribuido y retenido

G R I (201-1)

AÑO	VALOR ECONÓMICO GENERADO	VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	VALOR ECONÓMICO RETENIDO
	MILLONES DE DÓLARES (USD)		
2022	43,499	38,955	4,544
2023	48,303	43,521	4,782
2024	42,886	41,524	1,362
2025	52,522	47,617	4,905

Anexo O.
Programas por pilar, país y subsidiaria

Las siguientes tablas consolidan la totalidad de programas de inclusión digital de las operaciones organizados por pilar estratégico, con indicador de desempeño y número de beneficiarios en 2025. Los programas destacados en el cuerpo del capítulo aparecen igualmente en este listado para mantener la trazabilidad completa del portafolio.

1. ACCESO INCLUSIVO. 34 PROGRAMAS

PAÍS	SUBSIDIARIA	NOMBRE DEL PROGRAMA	DESCRIPCIÓN BREVE	INDICADOR PRINCIPAL	BENEFICIARIOS 2025
CONECTIVIDAD					
COBERTURA Y EXPANSIÓN DE RED					
Argentina	Claro Argentina	Cobertura en Zonas Remotas	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.	# de poblacion cubierta	2,511
Brasil	Claro Brasil	Claro Brazil 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.El proyecto de #CLARO WIFI se utiliza de las instalaciones de banda ancha de los clientes para entrega de acceso gratuito a Internet.	# de personas impactadas	4,000,000
República Dominicana	Claro República Dominicana	Mejora de la Conectividad para la Transformación Digital de la República Dominicana (Proyecto Zona Sur)	Iniciativa que consiste en la instalación de infraestructura de fibra óptica en comunidades vulnerables de la región Sur de República Dominicana, en alianza con Indotel y actores estratégicos, para garantizar acceso a internet de alta velocidad. El programa busca reducir la brecha digital y promover la inclusión social, habilitando servicios críticos como educación en línea, telemedicina, comercio electrónico y desarrollo económico local. Esta acción se enmarca en la estrategia nacional de transformación digital y contribuye a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 4, 9 y 10). Con el objetivo de Garantizar la conectividad digital inclusiva en comunidades vulnerables de la región Sur mediante la instalación de infraestructura de fibra óptica, contribuyendo a reducir la brecha digital y habilitar el acceso a servicios esenciales como educación, salud y oportunidades económicas.	Cantidad de clientes conectados a Internet fijo (FTTH)	14,337
Paraguay	Claro Paraguay	Puntos de Acceso	Entrega de puntos de acceso de internet por fibra óptica a distintos destinatarios (Ministerio de Salud, Ministerio de Educación y Ministerio de Seguridad) Con el objetivo de Acortar la brecha digital existente en Paraguay.	Puntos de Acceso	227
Paraguay	Claro Paraguay	Telecentros	Los Telecentros son centros educativos digitales en instituciones educativas públicas cuyo objetivo es acortar la brecha digital existente en Paraguay, ahí se promueven también los cursos de la plataforma Capacítate para el empleo y otros cursos presenciales orientados por un facilitador.	# de participantes a cursos, # de: - cursos - Horas de entrenamiento. - # de usuarios sin capacitación específicas asignadas (2024).	1,578

PAÍS	SUBSIDIARIA	NOMBRE DEL PROGRAMA	DESCRIPCIÓN BREVE	INDICADOR PRINCIPAL	BENEFICIARIOS 2025
COBERTURA Y EXPANSIÓN DE RED					
Perú	Claro Perú	Canon por covertura	Consiste en el despliegue de infraestructura y mejora tecnológica en diversas localidades del Perú. Es un programa que amplía la conectividad del país, lo cual permite trasladar el canon por el uso del espectro radioeléctrico hacia inversiones en telecomunicaciones en zonas sin cobertura.	# de personas conectadas	64,092
México	Telcel	Sitios Brecha Digital	Los sitios Telcel identificados bajo la iniciativa Brecha Digital tienen como propósito principal conectar a comunidades de menos de 5,000 habitantes en México, brindándoles acceso a servicios de telecomunicaciones y conectividad. Esta inversión estratégica busca reducir la brecha digital en localidades vulnerables, donde el acceso a internet y comunicación móvil es limitado o inexistente.	# de sitios en comunidades de menos de 5000 habitantes	331
CONECTIVIDAD EN EDUCACIÓN					
Colombia	Claro Colombia	Escuelas Conectadas	Es un programa liderado por Claro por Colombia, estrategia de sostenibilidad de Claro, que tiene como objetivo conectar a internet gratuito la sala de tecnología de Instituciones Educativas en el país, cumpliendo nuestro propósito de transformar la vida a través de la tecnología. En 2025 fueron 278 escuelas, en 2024,340 y en 2023 128.	# de estudiantes beneficiadas	385,619
Costa Rica	Claro Costa Rica	Aldeas Digitales	Programa de alfabetización digital que pretende ayudar con la disminución de la brecha digital en Costa Rica. Espacios de conectividad y acceso a dispositivos y alfabetizacion Digital completamente gratuito.	# de jovenes, niños y adultos, municipios beneficiados	1,200
Guatemala	Claro Guatemala	Escuelas Conectadas	Brinda Internet gratuito en las salas de tecnología de instituciones educativas, promoviendo la inclusión digital e inclusión de género y la igualdad de oportunidades para estudiantes y docentes. El objetivo es Facilitar el acceso a herramientas tecnológicas y contenidos educativos en centros educativos de comunidades vulnerables, mediante conectividad gratuita y talleres de alfabetización digital que promuevan la inclusión y el desarrollo educativo.	# de estudiantes y docentes con acceso continuo a conectividad y herramientas digitales en centros educativos de comunidades vulnerables.	1,232
Honduras	Claro Honduras	Escuelas Conectadas / Internet para Todos	Contribuir al fortalecimiento de la educación, proporcionando acceso a conectividad a internet en centros educativos, con el fin de reducir la brecha digital, facilitar el acceso a contenidos educativos y apoyar los procesos de enseñanza y aprendizaje mediante el uso de la tecnología. Contribuir al desarrollo educativo y a la inclusión digital, facilitando el acceso a herramientas de aprendizaje que fortalezcan conocimientos, habilidades y competencias digitales, promoviendo la empleabilidad, el crecimiento personal y la reducción de brechas educativas mediante el uso responsable de la tecnología.	# de estudiantes	910
CONECTIVIDAD PARA GRUPOS ESPECÍFICOS					
Guatemala	Claro Guatemala	Conectando la Educación	Iniciativa de Claro que promueve la educación universitaria mediante la entrega de equipo de cómputo y conectividad móvil a estudiantes universitarios de alto rendimiento académico, becados por su universidad, con el propósito de impulsar su desarrollo académico y profesional. Impulsar la educación superior a través del acceso a conectividad móvil, promoviendo la inclusión digital y asegurando la continuidad académica de estudiantes becados de alto rendimiento, mediante el establecimiento de alianzas estratégicas con universidades e instituciones de educación superior que permitan integrar soluciones tecnológicas y ampliar el alcance y los beneficios del programa, generando mayores oportunidades de formación para los estudiantes.	# de estudiantes beneficiados	10
Guatemala	Claro Guatemala	Rotary Educational Center	Proveer conectividad a internet ha este proyecto educativo que forma parte del programa Escuelas México, que atiende a niños con alto coeficiente intelectual que, debido a su situación de pobreza, no tienen acceso a la educación. Co-patrocinado por la Fundación de Empresarios Mexicanos –FUNDAMEX–, la Embajada de México y el Club Rotario Guatemla Sur. Proveemos dos servicios de internet de 200 Mbps para estudiantes de primaria, secundaria y preparatoria.	# de niños beneficiados	318

PAÍS	SUBSIDIARIA	NOMBRE DEL PROGRAMA	DESCRIPCIÓN BREVE	INDICADOR PRINCIPAL	BENEFICIARIOS 2025
ACCESIBILIDAD Y TECNOLOGÍA DISPONIBLE					
ACCESO A DISPOSITIVOS Y ESPACIOS DIGITALES					
Austria	Claro Austria	A1 Campus	Espacion de conectividad y acceso a dispositivos y alfabetizacion Digital completamente gratuito.	# de participantes en nuestros talleres e iniciativas	70,000
Colombia	Claro Colombia	Salas Digitales	Programa destinado a fortalecer las habilidades digitales de los usuarios, facilitar el desarrollo educativo y comunitario. Otorgar un espacio digital gratuito, equipado con herramientas tecnológicas que ofrecen acceso a plataformas de formación, alfabetización digital y recursos educativos.	# de jovenes, niños y adultos, municipios beneficiados	19,376
Costa Rica	Claro Costa Rica	Aldeas Digitales	Programa de alfabetización digital que pretende ayudar con la disminución de la brecha digital en Costa Rica. Espacios de conectividad y acceso a dispositivos y alfabetizacion Digital completamente gratuito.	# de jovenes, niños y adultos, municipios beneficiados	1,200
México	Telmex	Biblioteca Digital Telmex + Aldea Digital	Espacios de enseñanza y aprendizaje diseñados para ofrecer contenidos didácticos y facilitar el acceso a tecnologías de información y comunicación. Están equipados con recursos tecnológicos avanzados y de conectividad que proporcionan un entorno adecuado para la innovación, la investigación y la experimentación educativa. Adicional que las actividades no tienen costo, y permiten el desarrollo de actividades formativas, productivas, de comunicación y entretenimiento. El incremento enorme de 2024 a 2025 es que Se recibió una solicitud de colaboración por parte de las autoridades del Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Hidalgo (CECyTEH), la cual derivó en la inscripción mensual a cursos de nuestra oferta educativa en línea (www.telmexeducacion.com).	# de niños, jovenes y adultos beneficiados	1,323,443
ACCESIBILIDAD INCLUSIVA					
Austria	A1 Austria	Mintchangers @ A1 digital. campus	Este es un programa de divulgación y mentoría en el que mujeres con formación técnica de A1 Austria imparten sesiones prácticas en el A1 digital.campus para inspirar a niñas a estudiar y desarrollarse en áreas tecnológicas. El programa explica por qué la participación de las niñas en STEM es clave para impulsar la innovación, la diversidad y la igualdad de oportunidades, a la vez que ofrece modelos a seguir cercanos que comparten sus trayectorias, habilidades y experiencias para fortalecer la confianza y las aspiraciones de las participantes. Su propósito es reducir la brecha digital de género mediante la formación en habilidades tecnológicas básicas y el uso seguro de herramientas digitales, promoviendo la inclusión y el empoderamiento de mujeres y niñas en entornos digitales.	# de mujeres menores de edad capacitadas	100
Brasil	Claro Brasil	SAC en Libras (Lengua de señas)	SAC em Libras es una solución de atención accesible diseñada por Claro Brasil para garantizar el derecho al acceso a la información y a los servicios, eliminando barreras de comunicación para personas con discapacidad auditiva. Personas con discapacidad auditiva puedan recibir atención al cliente a través de: -Interfaz accesible adaptada a videos en lengua de señas -IA para mejora de procesos -Atención vía video y soporte técnico -Menú post-llamada accesible -Interfaces certificadas en accesibilidad El programa ganó el 1er lugar en el Ranking de Accesibilidad 2025, como una de las mejores prácticas de inclusión digital del país. Enfoque social del programa: -Atención digital inclusiva -Accesibilidad universal a servicios -Diseño centrado en personas con discapacidad -Comunicación accesible en Libras -Reducción de barreras de servicio	# de personas capacitadas para ofrecer el servicio	22

PAÍS	SUBSIDIARIA	NOMBRE DEL PROGRAMA	DESCRIPCIÓN BREVE	INDICADOR PRINCIPAL	BENEFICIARIOS 2025
ACCESIBILIDAD INCLUSIVA					
Perú	Claro Perú	Atención Virtual en Quechua	En febrero del 2025 incorporamos en todos nuestros Centros de Atención al Cliente, a nivel nacional, la atención para clientes Quechua hablantes, mediante un asesor virtual en tiempo real (Atención Virtual) a través de una cabina de telepresencia. Con el objetivo de Habilitar la atención virtual en idioma quechua en todos los Centros de Atención Claro y Distribuidores Claro.	Cantidad de Cabinas Habilitadas	120
Perú	Claro Perú	Intérprete virtual en Lengua de Señas Peruanas (LSP)	En enero 2025 en alianza con nuestro aliado ASSORELI (Asociación de Sordos Región Lima) hemos incorporado este servicio en todos nuestros Centros de Atención al Cliente (CAC) a nivel nacional. Este mecanismo de atención permite que un intérprete en tiempo real actúe como interlocutor entre el asesor y el cliente, mediante una videollamada desde un equipo móvil.	# de personas beneficiadas	62
Perú	Claro Perú	Programa Asorelli (Yapaykuy)	La acción implica capacitar a 40 empleados para servir como asesores guía inclusivos en cuatro Centros de Atención al Cliente. Estos asesores ofrecerán asistencia especializada a visitantes con discapacidades auditivas, asegurando que reciban un servicio inclusivo y accesible.	# de clientes con discapacidad atendidos	0
Multi País	El Salvador, Brasil, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Puerto Rico, Peru, Guatemala	Boton Inclusivo	El Botón de Accesibilidad es una herramienta digital incorporada en los portales de Claro que permite adaptar la experiencia de navegación para personas con dislexia, daltonismo, baja visión o fatiga visual. Su función es facilitar la lectura, mejorar la comprensión del contenido y reducir barreras invisibles que afectan la interacción cotidiana con nuestras plataformas. Costa Rica, Chile(28000), EL Salvador, Puerto Rico (1400).	# de usuarios	201,280
INCLUSIÓN TECNOLÓGICA CON ENFOQUE SOCIAL					
Brasil	Claro Brasil	Abrigo Amigo	El Abrigo Amigo es una iniciativa público-privada de la Eletromidia, con Claro como patrocinadora exclusiva, que transforma puntos de autobús en espacios seguros durante la noche mediante: -Videollamadas en tiempo real con una central atendida por mujeres. -Cámaras, microfones, alto-falantes y conexión de fibra + 5G. -Acompañamiento para mujeres y grupos vulnerables entre 20h y 5h. -Capacidad de acionar Samu, Guardia Civil Metropolitana o Policía, según necesidad. El objetivo es reducir vulnerabilidades en la espera del transporte público en horario nocturno, ofreciendo compañía, contención y escalamiento rápido de emergencias. s. En 2025 tuvimos los siguientes datos: 16,047 llamadas totales /14,760 solicitudes de compañía. 1,400 ocurrencias/ 1,358 acogimientos /15 intervenciones policiales /18 atenciones médicas. Tiempo promedio por llamada: 09m17s. Alcance territorial:8 ciudades /635 abrigos instalados.	Llamadas de asistencia totales	16,047
Chile	Claro Chile	Plan mas Seguro	Plan Más Seguro es el piloto del primer producto con propósito y enfoque responsable pensado para acompañar a las familias en la crianza en la era digital. Se trata de una solución integral que combina conectividad, herramientas de protección y educación digital. Incluye un plan de datos con una aplicación de control parental que permite establecer tiempos y horarios de uso del celular, bloquear contenidos y aplicaciones inapropiadas, y recibir alertas ante mensajes de riesgo como violencia o acoso. Además, incorpora un kit educativo para orientar y acompañar a madres, padres e hijos en sus primeros pasos en el mundo digital. Y una plataforma web con recursos educativos para padres. " El objetivo es Contribuir a la construcción de un entorno digital más seguro e inclusivo, en línea con el compromiso por el Bienestar Digital de niños, niñas y adolescentes, entregando herramientas concretas a las familias.	# de planes vendidos	683

PAÍS	SUBSIDIARIA	NOMBRE DEL PROGRAMA	DESCRIPCIÓN BREVE	INDICADOR PRINCIPAL	BENEFICIARIOS 2025
ASEQUIBILIDAD					
DISPOSITIVOS ACCESIBLES					
México	Telcel	Dispositivos Asequibles	La iniciativa de Dispositivos Asequibles de Telcel 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 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).	Unidades distribuidas	460,000
PLANES Y SERVICIOS ACCESIBLES					
Chile	Claro Chile	Plan mas Seguro	Plan Más Seguro es el piloto del primer producto con propósito y enfoque responsable pensado para acompañar a las familias en la crianza en la era digital. Se trata de una solución integral que combina conectividad, herramientas de protección y educación digital. Incluye un plan de datos con una aplicación de control parental que permite establecer tiempos y horarios de uso del celular, bloquear contenidos y aplicaciones inapropiadas, y recibir alertas ante mensajes de riesgo como violencia o acoso. Además, incorpora un kit educativo para orientar y acompañar a madres, padres e hijos en sus primeros pasos en el mundo digital. Y una plataforma web con recursos educativos para padres. " El objetivo es Contribuir a la construcción de un entorno digital más seguro e inclusivo, en línea con el compromiso por el Bienestar Digital de niños, niñas y adolescentes, entregando herramientas concretas a las familias.	# de planes vendidos	683
Ecuador	Claro Ecuador	Aprende con Claro	Aprende con Claro es un programa que busca contribuir a la reducción de la brecha digital y crear oportunidades de crecimiento para los ecuatorianos. A través de nuestra red de voluntarios y junto a diversos actores como instituciones públicas y privadas, la academia y organizaciones sociales, durante el 2024, compartimos jornadas de formación presencial a 17.000 jóvenes y adultos. Llegamos a todas las provincias del país en colaboración con el Ministerio de Telecomunicaciones, en más de 900 Puntos Digitales Gratuitos, con formación en plataformas gratuitas en línea, logrando más de 400.000 horas de aprendizaje y más de 24.000 certificados emitidos. También generamos espacios como Innováticas, que promueven la igualdad e inclusión de mujeres en carreras tecnológicas, mediante capacitaciones, mentorías y networking.	# de beneficiados	72,000
Ecuador	Claro Ecuador	Planes y beneficios para poblaciones vulnerables	Claro Ecuador ofrece planes de internet y telefonía móvil y fija a poblaciones vulnerables para contribuir a la reducción de la brecha digital entre adultos mayores, personas de bajos recursos y personas con discapacidad. Existen tres planes específicos: "Plan adulto mayor", "Beneficio Discapacidad" y "Plan social", los cuales ofrecen servicios móviles y fijos más accesibles a través de descuentos e incremento de beneficios especiales.	# de planes accesibles, # personas beneficiadas	229,746
MODELOS INDIRECTOS DE ASEQUIBILIDAD					
Brasil	Claro Brasil	Claro Brazil 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. El proyecto de #CLARO WIFI se utiliza de las instalaciones de banda ancha de los clientes para entrega de acceso gratuito a Internet.	# de personas impactadas	4,000,000
Colombia	Claro Colombia	Escuelas Conectadas	Es un programa liderado por Claro por Colombia, estrategia de sostenibilidad de Claro, que tiene como objetivo conectar a internet gratuito la sala de tecnología de Instituciones Educativas en el país, cumpliendo nuestro propósito de transformar la vida a través de la tecnología. En 2025 fueron 278 escuelas, en 2024,340 y en 2023 128,	# de estudiantes beneficiadas	385,619

PAÍS	SUBSIDIARIA	NOMBRE DEL PROGRAMA	DESCRIPCIÓN BREVE	INDICADOR PRINCIPAL	BENEFICIARIOS 2025
MODELOS INDIRECTOS DE ASEQUIBILIDAD					
Guatemala	Claro Guatemala	Escuelas Conectadas	Brinda Internet gratuito en las salas de tecnología de instituciones educativas, promoviendo la inclusión digital e inclusión de género y la igualdad de oportunidades para estudiantes y docentes. El objetivo es Facilitar el acceso a herramientas tecnológicas y contenidos educativos en centros educativos de comunidades vulnerables, mediante conectividad gratuita y talleres de alfabetización digital que promuevan la inclusión y el desarrollo educativo.	# de estudiantes y docentes con acceso continuo a conectividad y herramientas digitales en centros educativos de comunidades vulnerables.	1,232
Honduras	Claro Honduras	Escuelas Conectadas / Internet para Todos	Contribuir al fortalecimiento de la educación, proporcionando acceso a conectividad a internet en centros educativos, con el fin de reducir la brecha digital, facilitar el acceso a contenidos educativos y apoyar los procesos de enseñanza y aprendizaje mediante el uso de la tecnología. Contribuir al desarrollo educativo y a la inclusión digital, facilitando el acceso a herramientas de aprendizaje que fortalezcan conocimientos, habilidades y competencias digitales, promoviendo la empleabilidad, el crecimiento personal y la reducción de brechas educativas mediante el uso responsable de la tecnología.	# de estudiantes	910
Paraguay	Claro Paraguay	Puntos de Acceso	Entrega de puntos de acceso de internet por fibra óptica a distintos destinatarios (Ministerio de Salud, Ministerio de Educación y Ministerio de Seguridad) Con el objetivo de Acortar la brecha digital existente en Paraguay.	Puntos de Acceso	227

2. DESARROLLO DE CAPACIDADES EDUCATIVAS Y HABILIDADES DIGITALES. 59 PROGRAMAS

PAÍS	SUBSIDIARIA	NOMBRE DEL PROGRAMA	DESCRIPCIÓN BREVE	INDICADOR PRINCIPAL	BENEFICIARIOS 2025
ALFABETIZACION DIGITAL					
Austria	A1 Austria	Seniorenakademie (Senior Citizen Academy)	A1 Seniorenakademie es una iniciativa gratuita de formación para personas de 60 años o más, diseñada para impulsar el aprendizaje a lo largo de la vida y promover un uso seguro y confiado de Internet mediante seminarios web y cursos presenciales. Reconocida en tres ocasiones con el sello de calidad Digital Senior Education, la iniciativa contribuye a la Digital Competence Offensive al fortalecer competencias digitales básicas y reafirma el compromiso social de A1 con una educación digital accesible. Su objetivo es reducir la brecha digital entre las personas mayores, capacitándolas en habilidades tecnológicas esenciales y fomentando su inclusión y autonomía en los entornos digitales.	# de personas beneficiadas	5,000
Austria	A1 Austria	Pagina de Chule Tute	Providing parents and teachers with digital education tools. The digital "Schultuete" provided digital education tools, games, info-sheets for parents and teachers to ease the transition from holiday season to school start.	# de downloads en website	100,000
Argentina	Claro Argentina	Programa de Alfabetización Adultos Mayores	Capacitar a la población en general, especialmente a los adultos mayores, en el uso de equipos, aplicaciones y herramientas de seguridad, además de difundir las plataformas educativas corporativas.	# de personas capacitadas	100
Bielorrusia	A1 Bielorrusia	Ionline	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.	# de personas participantes en de capacitaciones	50
Bulgaria	A1 Bulgaria	Capacitaciones en alfabetización digital para personas mayores	El núcleo del proyecto es que las personas mayores adquieran habilidades tecnológicas, lo cual forma parte de la estrategia a largo plazo de A1 para desarrollar proyectos sostenibles y reducir la brecha digital generacional en Bulgaria. Gracias a los cientos de clases impartidas como parte de la iniciativa, miles de personas ya han mejorado sus habilidades en el uso de internet. En 2025, la campaña se implementa en alianza con la Fundación Bibliotecas Globales – Bulgaria, lo que permite ofrecer un enfoque aún más individualizado para cada participante y ayudarlos a adquirir nuevos conocimientos.	# de adultos mayores capacitados	3,019

PAÍS	SUBSIDIARIA	NOMBRE DEL PROGRAMA	DESCRIPCIÓN BREVE	INDICADOR PRINCIPAL	BENEFICIARIOS 2025
ALFABETIZACION DIGITAL					
Costa Rica	Claro Costa Rica	Aldeas Digitales	Programa de alfabetización digital que pretende ayudar con la disminución de la brecha digital en Costa Rica.	# de jovenes, niños y adultos, municipios beneficiados	1,200
Ecuador	Claro Ecuador	Charlas Digitales	Charlas diriguidas por el grupo de Red de Voluntarios enfocadas en digitaizar a las personas en alianza con instituciones educativas y instituciones sociales.	# de beneficiados	11,456
El Salvador	Claro El Salvador	Charlas sobre los pelogros en Internet	A través de sesiones dinámicas y educativas, se abordan temas como seguridad en línea, privacidad, ciberacoso y buenas prácticas digitales, promoviendo una cultura de navegación consciente en la comunidad. Con el objetivo de Concientizar sobre el uso seguro, responsable y positivo de Internet, brindando herramientas prácticas para que niños, jóvenes y adultos puedan navegar de forma informada y protegerse de riesgos digitales.	# de participantes	295
Nicaragua	Claro Nicaragua	Niñas en las TICs	Iniciativa que impulsa el desarrollo, empoderamiento y fomento de las tecnologías,, capacitando a decenas de adolescentes, jóvenes y mujeres de nuestro país, además de difundir un mensaje de fortalecimiento en la educación, superación personal y consolidación de la mujer en el campo de la innovación y tecnología. Con el objetivo de Alentar a las niñas y mujeres jóvenes, a orientar sus estudios y profesiones al campo de las carreras tecnológicas.	# de beneficiadas del programa	48
Peru	Claro Peru	Red de Voluntarios Claro: Programa de Educación Digital	A través de este programa desarrollado con voluntarios, buscamos empoderar a los beneficiarios, brindándoles herramientas para mejorar su calidad de vida y ampliar sus oportunidades de desarrollo personal y profesional, a través del aprovechamiento de las tecnologías. El programa está diseñado para adaptarse a las necesidades particulares de cada grupo, ofreciendo formación flexible y personalizada. Con el objetivo de Educación Digital" liderado por la Red de Voluntarios Claro tiene como objetivo principal capacitar y acompañar a personas en situación de vulnerabilidad, con un enfoque particular en mujeres, adultos mayores y personas con discapacidad, para que puedan desarrollar o fortalecer sus habilidades digitales.	# de personas beneficiadas	106
México	Telcel	Portal Reconectados	El sitio Reconectados Telcel es la plataforma digital del programa social Reconectados. Su objetivo principal es ofrecer herramientas, recursos y contenido educativo para que las personas adultas mayores puedan aprender a usar la tecnología y aprovechar sus beneficios de forma sencilla, segura y práctica.	Trafico al Sitio	767
México	Telcel	Festival del Adulto Mayor	Festival del Adulto Mayor es un evento inclusivo para Adultos de 50 y más que desean tener una experiencia de aprendizaje, cultura, entretenimiento y diversión en donde encontraran una amplia gama de productos y servicios, que les proporcionaran nuevas herramientas para vivir mejor, acercamos al adulto mayor a la tecnología para que aprendan a usarla y sacarle el mejor provecho para su vida diaria.	# de usuarios atendidos , Reducción de Brecha Digital	46,404
México	Telmex	Biblioteca Digital + Aldea Digital	Espacios de enseñanza y aprendizaje diseñados para ofrecer contenidos didácticos y facilitar el acceso a tecnologías de información y comunicación. Están equipados con recursos tecnológicos avanzados y de conectividad que proporcionan un entorno adecuado para la innovación, la investigación y la experimentación educativa. Adicional que las actividades no tienen costo, y permiten el desarrollo de actividades formativas, productivas, de comunicación y entretenimiento. El incremento enorme de 2024 a 2025 es que Se recibió una solicitud de colaboración por parte de las autoridades del Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Hidalgo (CECyTEH), la cual derivó en la inscripción mensual a cursos de nuestra oferta educativa en línea (www.telmexeducacion.com).	# de niños, jovenes y adultos beneficiados	1,323,443
Uruguay	Claro Uruguay	Taller de Alfabetización digital para adultos mayores	Capacitar a la población en general, especialmente a los adultos mayores, en el uso de equipos, aplicaciones y herramientas de seguridad. Con el objetivo de Reducir la brecha digital en adultos mayores.	# de personas participantes	53

PAÍS	SUBSIDIARIA	NOMBRE DEL PROGRAMA	DESCRIPCIÓN BREVE	INDICADOR PRINCIPAL	BENEFICIARIOS 2025
FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN					
Austria	A1 Austria	Mintchangers @ A1 digital. campus	Este es un programa de divulgación y mentoría en el que mujeres con formación técnica de A1 Austria imparten sesiones prácticas en el A1 digital.campus para inspirar a niñas a estudiar y desarrollarse en áreas tecnológicas. El programa explica por qué la participación de las niñas en STEM es clave para impulsar la innovación, la diversidad y la igualdad de oportunidades, a la vez que ofrece modelos a seguir cercanos que comparten sus trayectorias, habilidades y experiencias para fortalecer la confianza y las aspiraciones de las participantes. Su propósito es reducir la brecha digital de género mediante la formación en habilidades tecnológicas básicas y el uso seguro de herramientas digitales, promoviendo la inclusión y el empoderamiento de mujeres y niñas en entornos digitales.	# de mujeres menores de edad capacitadas	100
Austria	A1 Austria	A1 Campus	A1 en Austria inició la iniciativa de alfabetización mediática "A1 Internet para todos" en Austria en 2011 y hasta 2014 la implementó en proyectos e iniciativas similares en todos los países del Grupo. En el marco de las capacitaciones gratuitas sobre el uso de Internet, los participantes adquieren la competencia necesaria para participar activamente en la vida social en la era digital. El año 2021 fue el inicio de un mayor desarrollo y su reposicionamiento como el "A1 digital.campus" en Austria. La motivación principal es familiarizar a los alumnos con las tecnologías digitales con la ayuda de formatos emocionantes e innovadores y apoyar a las niñas en particular a través de conceptos adaptados.	# de participantes en nuestros talleres e iniciativas	70,000
Colombia	Claro Colombia	Escuelas Conectadas	Es un programa liderado por Claro por Colombia, estrategia de sostenibilidad de Claro, que tiene como objetivo conectar a internet gratuito la sala de tecnología de Instituciones Educativas en el país, cumpliendo nuestro propósito de transformar la vida a través de la tecnología. En 2025 fueron 278 escuelas, en 2024,340 y en 2023 128.	# de estudiantes, escuelas, municipios, beneficiadas	385,619
Colombia	Claro Colombia	Aprende con Claro	Potenciar el proceso educativo de población vulnerable en edad escolar en todos los lugares que la compañía tiene cobertura a través de la pataforma virtual y gratuita Aprende con Claro.	# de usuarios	4,800
Colombia	Claro Colombia	Salas Digitales	Programa destinado a fortalecer las habilidades digitales de los usuarios, facilitar el desarrollo educativo y comunitario. Otorgar un espacio digital gratuito, equipado con herramientas tecnológicas que ofrecen acceso a plataformas de formación, alfabetización digital y recursos educativos.	# de jovenes, niños y adultos, municipios beneficiados	19,376
Ecuador	Claro Ecuador	Aprende con Claro	"Claro por la Educación es un programa que busca contribuir a la reducción de la brecha digital y crear oportunidades de crecimiento para los ecuatorianos. A través de nuestra red de voluntarios y junto a diversos actores como instituciones públicas y privadas, la academia y organizaciones sociales, durante el 2024, compartimos jornadas de formación presencial a 17.000 jóvenes y adultos. Llegamos a todas las provincias del país en colaboración con el Ministerio de Telecomunicaciones, en más de 900 Puntos Digitales Gratuitos, con formación en plataformas gratuitas en línea, logrando más de 400.000 horas de aprendizaje y más de 24.000 certificados emitidos. También generamos espacios como Innováticas, que promueven la igualdad e inclusión de mujeres en carreras tecnológicas, mediante capacitaciones, mentorías y networking."	# de beneficiados	61,376
Honduras	Claro Honduras	Aprende con Claro	Aprende con Claro es el programa de responsabilidad social de Claro que impulsa la educación y la inclusión digital, ofreciendo herramientas de aprendizaje que fortalecen habilidades, generan oportunidades y contribuyen al desarrollo sostenible de la sociedad. Con el objetivo de reducir la brecha digital.	Total de participantes inscritos	4,939
Costa Rica	Claro Costa Rica	Aprende con Claro	Plataforma digital de promoción de habilidades educativas con el objetivo de Promoción de habilidades educativas.	Cantidad de participantes	444
Macedonia	A1 Macedonia	A1 Academy	A1 Academy en 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.	# de personas participantes en de capacitaciones	66
México	Telcel	Aprende.Org	Aprende.org es la plataforma de educación de Fundación Carlos Slim de libre acceso, gratuito y universal al conocimiento. Realizamos comunicación de la plataforma y promoveemos la navegación con su linea Telcel de forma gratuita.Cerrar la brecha digital de grupos vulnerables mediante conectividad accesible, alfabetización digital.	#de personas que usan Aprende.org através de nuestra Red	2,700,000

PAÍS	SUBSIDIARIA	NOMBRE DEL PROGRAMA	DESCRIPCIÓN BREVE	INDICADOR PRINCIPAL	BENEFICIARIOS 2025
FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN					
México	Telmex	Biblioteca Digital Presencial Interno	Se llevo a cabo cursos presenciales para las siguientes categorias:Competencias Digitales · Creación y Tecnología · Desarrollo Integral · Impacto al Ecosistema · Innovación y Emprendimiento	# de beneficiarios (personas)	8,032
México	Telmex	Biblioteca Digital Virtual	Espacios de enseñanza y aprendizaje diseñados para ofrecer contenidos didácticos y facilitar el acceso a tecnologías de información y comunicación. Están equipados con recursos tecnológicos avanzados y de conectividad que proporcionan un entorno adecuado para la innovación, la investigación y la experimentación educativa. Adicional que las actividades no tienen costo, y permiten el desarrollo de actividades formativas, productivas, de comunicación y entretenimiento. El incremento enorme de 2024 a 2025 es que Se recibió una solicitud de colaboración por parte de las autoridades del Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Hidalgo (CECyTEH), la cual derivó en la inscripción mensual a cursos de nuestra oferta educativa en línea (www.telmexeducacion.com)	# de niños, jovenes y adultos beneficiados	1,542
Paraguay	Claro Paraguay	Telecentros	Los Telecentros son centros educativos digitales en instituciones educativas públicas cuyo objetivo es acortar la brecha digital existente en Paraguay, ahí se promueven también los cursos de la plataforma Capacítate para el empleo y otros cursos presenciales orientados por un facilitador	# de participantes a cursos, # de -cursos -Horas de entrenamiento. - # de usuarios sin capacitación específicas asignadas (2024).	1,578
República Dominicana	Claro República Dominicana	Sensibilización plataforma Aprende con Claro	Iniciativa orientada a sensibilizar, capacitar y orientar a la comunidad sobre el uso de la plataforma educativa gratuita Aprende con Claro, promoviendo el acceso equitativo a oportunidades de aprendizaje digital. Se implementa mediante charlas, demostraciones prácticas y acompañamiento guiado, con el propósito de facilitar la adopción de la herramienta como un recurso accesible e inclusivo para fortalecer competencias académicas y tecnológicas de estudiantes, docentes y público general. Con el Objetivo de Promover el conocimiento y uso de la plataforma educativa gratuita Aprende con Claro mediante acciones de sensibilización y acompañamiento, impulsando el acceso equitativo a oportunidades de formación y el desarrollo de habilidades educativas y digitales en la población beneficiaria.	Cantidad de Usuarios	1,162
FORMACIÓN DE DOCENTES					
Brasil	Claro Brasil	Educonexao	Educonexão es una iniciativa del Instituto Claro que busca fortalecer el papel de los docentes en la educación pública mediante el uso pedagógico de tecnologías digitales. Creado en 2011, el programa ofrece formación gratuita en línea, con minicursos autoguiados, encuentros sincrónicos con especialistas y desafíos prácticos para aplicar en el aula. Además, fomenta la creación de comunidades de intercambio entre educadores y reconoce las mejores prácticas. Para garantizar la inclusión digital, cada participante recibe un chip con datos y voz ilimitados durante 12 meses.	# de docentes capacitados	248
Nicaragua	Claro Nicaragua	Transformación digital para maestros	Se impartió una charla sobre transformación digital dirigida a maestros, con el propósito de fortalecer sus competencias digitales y promover la integración de herramientas tecnológicas en los procesos de enseñanza–aprendizaje. Con el objetivo de Fortalecer las competencias digitales de los docentes para innovar en los procesos de enseñanza–aprendizaje.	Número de docentes participantes que fortalecieron sus competencias digitales y aplican herramientas tecnológicas en el aula.	20
PROGRAMAS EDUCATIVOS INSTITUCIONALES					
Guatemala	Claro Guatemala	Escuelas Conectadas	Brinda Internet gratuito en las salas de tecnología de instituciones educativas, promoviendo la inclusión digital e inclusión de género y la igualdad de oportunidades para estudiantes y docentes. El objetivo es Facilitar el acceso a herramientas tecnológicas y contenidos educativos en centros educativos de comunidades vulnerables, mediante conectividad gratuita y talleres de alfabetización digital que promuevan la inclusión y el desarrollo educativo.	# de estudiantes y docentes con acceso continuo a conectividad y herramientas digitales en centros educativos de comunidades vulnerables.	1,232
Guatemala	Claro Guatemala	Rotary Educational Center	Proveer conectividad a internet ha este proyecto educativo que forma parte del programa Escuelas México, que atiende a niños con alto coeficiente intelectual que, debido a su situación de pobreza, no tienen acceso a la educación. Co-patrocinado por la Fundación de Empresarios Mexicanos –FUNDAMEX–, la Embajada de México y el Club Rotario Guatemla Sur. Proveemos dos servicios de internet de 200 Mbps para estudiantes de primaria, secundaria y preparatoria.	# de niños beneficiados	318

PAÍS	SUBSIDIARIA	NOMBRE DEL PROGRAMA	DESCRIPCIÓN BREVE	INDICADOR PRINCIPAL	BENEFICIARIOS 2025
PROGRAMAS EDUCATIVOS INSTITUCIONALES					
Honduras	Claro Honduras	Escuelas Conectadas / Internet para Todos	Contribuir al fortalecimiento de la educación, proporcionando acceso a conectividad a internet en centros educativos, con el fin de reducir la brecha digital, facilitar el acceso a contenidos educativos y apoyar los procesos de enseñanza y aprendizaje mediante el uso de la tecnología. Contribuir al desarrollo educativo y a la inclusión digital, facilitando el acceso a herramientas de aprendizaje que fortalezcan conocimientos, habilidades y competencias digitales, promoviendo la empleabilidad, el crecimiento personal y la reducción de brechas educativas mediante el uso responsable de la tecnología.	# de estudiantes	910
PROMOVER EMPLEABILIDAD DIGITAL					
Argentina	Claro Argentina	Programa Desarrollo Joven	Sistema de prácticas profesionalizantes en Centros de atención comercial de Claro, para alumnos del último año del colegio secundario, transmitiendo y difundiendo las plataformas educativas.	# de personas con Insersion Laboral	46
Brasil	Claro Brasil	Empregabilidade Jovem	Se trata de una iniciativa estructurada para formar, apoyar e incluir a los jóvenes en el mercado laboral. Busca desarrollar habilidades técnicas, comportamentales y sociales, además de crear oportunidades de empleo para jóvenes, especialmente aquellos en situación de vulnerabilidad socioeconómica. (Se trata de una iniciativa estructurada para formar, apoyar e incluir a jóvenes en el mercado laboral. Busca desarrollar habilidades técnicas, comportamentales y sociales, además de crear oportunidades de empleo para jóvenes, especialmente aquellos en situación de vulnerabilidad socioeconómica)	# de retencion de empleabilidad joven	3,877
Brasil	Claro Brasil	Saber 360 /Edu Pro	LXP corporativa que integra rutas de aprendizaje, evaluación diagnóstica, onboarding, comunidades, gamificación y consultoría para estructurar academias digitales en empresas, gobiernos y organizaciones. Contiene + de 150 , casos de usos documentados y núcleo con consultoría de Assessment y Diseño Instruccional. Solución EdTech derivada del éxito de Saber 360 + HALL. Ofrece rutas digitales, plataformas personalizadas y consultoría para fortalecer competencias laborales y digitales, especialmente en sectores con alta rotación. Beneficiarios 2025: PRIO: 2,000 colaboradores capacitados. Implementación general sigue en curso. 2024: En HITSS y otros clientes (acumulado) 4,000 usuarios 58 rutas 400 contenidos 989 graduados 2,500 horas de aprendizaje	# de colaboradores capacitados	2,000
Brasil	Claro Brasil	Hall *(upskilling/reskilling)*	Ecosistema interno de aprendizaje continuo con 747 contenidos creados, 96 integraciones y 87 rutas de aprendizaje, impulsando reskilling y upskilling digital del personal. Impacta tanto a colaboradores como a público externo cuando se convierte en productos EdTech- 747 contenidos 87 rutas, 4,752 personas impactadas global	# de colaboradores capacitados acumulado	4,752
Brasil	Claro Brasil	Programas EDTech (jovenes, 40+, minorias)	Basado en HALL + Saber 360 + EduPro: Saber 360 es la solución EdTech que Claro Empresas ofrece al mercado. Combina: LXP (Learning Experience Platform) Consultoría educativa diagnóstico (assessment) diseño instruccional (rutas, contenidos) onboarding digital comunidades de aprendizaje gamificación +150 cursos digitales Está diseñado para empleabilidad digital y reskilling técnico, aplicando a: Jóvenes entrando al mercado laboral Grupos 40+ Minorías en procesos de inclusión laboral (PCD)	# de personas capacitadas	2,000

PAÍS	SUBSIDIARIA	NOMBRE DEL PROGRAMA	DESCRIPCIÓN BREVE	INDICADOR PRINCIPAL	BENEFICIARIOS 2025
PROMOVER EMPLEABILIDAD DIGITAL					
Brasil	Claro Brasil	Diálogos Tranformadores	jóvenes se capacitaron en los ODS de Educación de Calidad y Trabajo Decente y expusieron sus ideas sobre este tema en un video. Tres de los jóvenes participantes de la capacitación participaron de un debate con expertos de UNICEF en un evento organizado por el Instituto Claro. El objetivo es sensibilizar cada vez más a los jóvenes sobre sus capacidades, potencialidades y poderes, para que puedan transformar sus propias trayectorias y las de sus comunidades. Con el objetivo de Promover conversaciones estratégicas que inspiren innovación, diversidad e impacto social, conectando diferentes perspectivas para generar soluciones transformadoras.	# de jovenes participantes beneficados en el programa	99
Chile	Claro Chile	Emprende Conectad@ + Digitalizate	Proyecto cuyo foco es llegar a mujeres jefas de hogar, pertenecientes a segmentos socioeconómicos vulnerables, con herramientas y soluciones digitales que permitan potenciar sus emprendimientos y negocios. Durante 2024 trabajamos junto a mujeres de la comuna de Puente Alto, ubicada en la Región Metropolitana, entregándoles un notebook, 80 horas de capacitación y una certificación SENCE (Servicio Nacional de Capacitación y Empleo del Gobierno de Chile) al finalizar el programa. Por primera vez incorporamos al curso conceptos de IA para conocer: qué es, derribar el temor a la herramienta y usar la IA para seguir creciendo, manejo de costos y ventas, uso de RRSS, gestión del emprendimientos, entre otros. Además, se incluyeron contenidos asociados a empoderamiento y liderazgo femenino, trabajados colaborativamente junto a nuestras socias estratégicas de ONU Mujeres. Los logros más relevantes del programa fueron conseguir que las emprendedoras aprendieran a usar un notebook, programas de Office, trabajar en la nube, incrementar sus ventas, lograr llegar a un mayor número de potenciales clientes, y generar sólidos lazos entre ellas, formando una comunidad que se apoya e impulsa el mutuo crecimiento.Potencia habilidades digitales en mujeres mayores, de 60 años en adelante. El curso incluye la entrega de un notebook a cada participante y se realizan clases hasta completar 80 horas de capacitación cada una. Se transmiten conceptos de computación, hardware, software; información, programas, archivos, sistema operativo, manejo de Windows: cuadro de diálogo, listas desplegables, botones, casillas; Creación de carpetas, manejo de archivos y directorios; Conexión a internet (Puerto RED - Wifi - MiFI - Celular), reconocimiento de los distintos tipos de software, e instalación de nuevos programas, entre otros. Este año también se incorporó el concepto de IA, qué es y cómo puede beneficiar a este segmento etario en temas asociados a comunicación, entretención y salud, sacando el mayor provecho en su día a día. Junto a esto, también se sumaron contenidos de empoderamiento y liderazgo femenino, logrando espacios para que las participantes contaran sus experiencias de vida. Se potenció el trabajo en equipo, integración y compañerismo, propiciando la creación de nuevas relaciones interpersonales en forma de amistades, lo cual se alinea con nuestra misión de conectar personas para mejorar su calidad de vida e impulsar el desarrollo del país.	# de mujeres	89
Honduras	Claro Honduras	Voces Vitales	Iniciativa orientada a brindar formación práctica en herramientas digitales y competencias laborales esenciales para mujeres en situación de vulnerabilidad o con acceso limitado a oportunidades de empleo. El taller incluye contenidos sobre uso de tecnologías, gestión de emprendimientos, comunicación digital y habilidades blandas, con el fin de mejorar la empleabilidad y fomentar la autonomía económica. Esta acción contribuye a la reducción de brechas de género y digitales, alineándose con los Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados con igualdad y trabajo decente. Reducir la brecha digital de género mediante la capacitación en habilidades tecnológicas básicas y el uso seguro de herramientas digitales, promoviendo la inclusión y el empoderamiento de mujeres en entornos digitales.	# de personas impactadas	36
Colombia	Claro Colombia	Ruta de Inclusion Laboral y Social	SOÑADORES Y RUTA DE INCLUSIÓN LABORAL Y SOCIAL PARA POBLACIÓN VULNERABLE Esta línea de acción involucra el empleo inclusivo, y se despliega de manera directa en nuestra operación con personas en condición de discapacidad intelectual: SOÑADORES y de forma indirecta: RUTA DE INCLUSIÓN LABORAL Y SOCIAL: , a través de nuestros aliados o terceros con la promoción de la vinculación a un empleo formal personas en condición de vulnerabilidad como mujeres cabeza de familia, jóvenes, víctimas, migrantes, retornados y binacionales en empresas aliadas que hacen parte de nuestra cadena de valor vinculadas a un empleo formal"	# de mujeres cabeza de familia, jóvenes, víctimas, migrantes, retornados y binacionales	28

PAÍS	SUBSIDIARIA	NOMBRE DEL PROGRAMA	DESCRIPCIÓN BREVE	INDICADOR PRINCIPAL	BENEFICIARIOS 2025
PROMOVER EMPLEABILIDAD DIGITAL					
Colombia	Claro Colombia	Soñadores	Soñadores es un programa de inclusión laboral y social de Claro Colombia que promueve la vinculación de personas con discapacidad intelectual a empleos formales dentro de la compañía, brindándoles oportunidades reales de desarrollo personal, autonomía y participación activa en el entorno laboral. El programa se enfoca en romper barreras de acceso al empleo, reconociendo las capacidades, talentos y potencial de los participantes, quienes se integran principalmente como anfitriones y apoyos operativos en los Centros de Atención y Ventas (CAV) de Claro, desempeñando funciones clave de atención, orientación y acompañamiento a los clientes." Objetivo: Promover la inclusión laboral y social de personas en situación de vulnerabilidad, especialmente personas con discapacidad intelectual, brindándoles oportunidades reales de empleo formal dentro de la compañía y contribuyendo así al desarrollo de una fuerza laboral más diversa e incluyente	# de beneficiados vinculados laboralmente	22
Chile	Claro Chile	Emprende Conectad@ + Digitalizate	Proyecto cuyo foco es llegar a mujeres jefas de hogar, pertenecientes a segmentos socioeconómicos vulnerables, con herramientas y soluciones digitales que permitan potenciar sus emprendimientos y negocios. Durante 2024 trabajamos junto a mujeres de la comuna de Puente Alto, ubicada en la Región Metropolitana, entregándoles un notebook, 80 horas de capacitación y una certificación SENCE (Servicio Nacional de Capacitación y Empleo del Gobierno de Chile) al finalizar el programa. Por primera vez incorporamos al curso conceptos de IA para conocer: qué es, derribar el temor a la herramienta y usar la IA para seguir creciendo, manejo de costos y ventas, uso de RRSS, gestión del emprendimientos, entre otros. Además, se incluyeron contenidos asociados a empoderamiento y liderazgo femenino, trabajados colaborativamente junto a nuestras socias estratéticas de ONU Mujeres. Los logros más relevantes del programa fueron conseguir que las emprendedoras aprendieran a usar un notebook, programas de Office, trabajar en la nube, incrementar sus ventas, lograr llegar a un mayor número de potenciales clientes, y generar sólidos lazos entre ellas, formando una comunidad que se apoya e impulsa el mutuo crecimiento.Potencia habilidades digitales en mujeres mayores, de 60 años en adelante. El curso incluye la entrega de un notebook a cada participante y se realizan clases hasta completar 80 horas de capacitación cada una. Se transmiten conceptos de computación, hardware, software; información, programas, archivos, sistema operativo, manejo de Windows: cuadro de diálogo, listas desplegables, botones, casillas; Creación de carpetas, manejo de archivos y directorios; Conexión a internet (Puerto RED - Wifi - MiFI - Celular), reconocimiento de los distintos tipos de software, e instalación de nuevos programas, entre otros. Este año también se incorporó el concepto de IA, qué es y cómo puede beneficiar a este segmento etario en temas asociados a comunicación, entretención y salud, sacando el mayor provecho en su día a día. Junto a esto, también se sumaron contenidos de empoderamiento y liderazgo femenino, logrando espacios para que las participantes contaran sus experiencias de vida. Se potenció el trabajo en equipo, integración y compañerismo, propiciando la creación de nuevas relaciones interpersonales en forma de amistades, lo cual se alinea con nuestra misión de conectar personas para mejorar su calidad de vida e impulsar el desarrollo del país.	# de mujeres	89
República Dominicana	Claro República Dominicana	Programa de Incusión Financiera	Iniciativa que utiliza Big Data y analítica predictiva para evaluar el comportamiento de pago de personas sin historial crediticio, permitiéndoles acceder a servicios de telecomunicaciones con facturación y, por primera vez, incorporarse al sistema financiero. El programa fomenta hábitos de pago responsables y amplía oportunidades económicas y sociales, contribuyendo a la bancarización inclusiva. Promover la inclusión financiera responsable de personas sin historial crediticio en República Dominicana mediante un modelo innovador basado en Big Data, que facilite el acceso a servicios de telecomunicaciones con facturación y fomente su incorporación al sistema financiero, contribuyendo al desarrollo económico y social.	# de personas sin historial crediticio que acceden por primera vez al sistema financiero formal mediante la contratación de un servicio postpago con Claro	25
México	Telmex	Inovación y Emprendimiento	Cursos Presenciales de Competencias para empleo/emprendimiento	# de beneficiarios (personas)	243

PAÍS	SUBSIDIARIA	NOMBRE DEL PROGRAMA	DESCRIPCIÓN BREVE	INDICADOR PRINCIPAL	BENEFICIARIOS 2025
INNOVACIÓN Y HABILIDADES STEM					
México	America Movil	Digital Lab	Esta iniciativa tiene como objetivo cerrar la brecha digital ofreciendo diversas sesiones de capacitación digital a niños, con una edad promedio de 12 años, mejorando su conocimiento y apreciación por las habilidades STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas). El programa no solo fomenta el amor por la tecnología y las habilidades digitales entre los jóvenes estudiantes, sino que también se alinea con los objetivos filantrópicos y de sostenibilidad al promover la inclusión y la educación digital. Laboratorio Digital anima a los estudiantes a convertirse en futuros expertos en tecnologías digitales, contribuyendo así a una sociedad más inclusiva y tecnológicamente avanzada. La iniciativa ha sentado una base sólida para su expansión, con planes de extender su alcance a varias otras operaciones en América Latina en los próximos años.	# de menores de edad beneficiados	569
Austria	A1 Austria	Mintchangers @ A1 digital. campus	Este es un programa de divulgación y mentoría en el que mujeres con formación técnica de A1 Austria imparten sesiones prácticas en el A1 digital.campus para inspirar a niñas a estudiar y desarrollarse en áreas tecnológicas. El programa explica por qué la participación de las niñas en STEM es clave para impulsar la innovación, la diversidad y la igualdad de oportunidades, a la vez que ofrece modelos a seguir cercanos que comparten sus trayectorias, habilidades y experiencias para fortalecer la confianza y las aspiraciones de las participantes. Su propósito es reducir la brecha digital de género mediante la formación en habilidades tecnológicas básicas y el uso seguro de herramientas digitales, promoviendo la inclusión y el empoderamiento de mujeres y niñas en entornos digitales.	# de mujeres menores de edad capacitadas	100
Brasil	Claro Brasil	Campus Mobile	El programa Campus Mobile es un concurso de ideas y soluciones para móviles. Los participantes seleccionados –estudiantes universitarios y recién egresados, estudiantes de maestría y doctorado y egresados– reciben orientación de expertos en el área de innovación para mejorar sus proyectos. También participan de una semana presencial, que incluye un maratón de programación, charlas y talleres para el desarrollo de proyectos.	# de estudiantes recien graduados impactados	889
Brasil	Claro Brasil	Dupla Escola	El programa Dupla Escola ofrece educación secundaria integrada con formación técnica en telecomunicaciones, combinando teoría y práctica para desarrollar competencias profesionales. Su objetivo es preparar jóvenes para el mercado laboral, brindando conocimientos actualizados y oportunidades de inserción en el sector tecnológico.	Jovenes formados por el programa	436
Brazil	Claro Brasil	FAPESP–CLARO–USP (Centro de Investigación 5G + IA Generativa)	El Centro de Investigación Claro–USP–FAPESP desarrollará más de 40 proyectos, con 100+ investigadores, enfocados en:Smart Cities/Industria 4.0/Agrotech/5G/Inteligencia Artificial Generativa. Aunque la iniciativa es tecnológica, está diseñada para formar talento especializado, incluir alumnos e investigadores de varias instituciones y generar empleabilidad en sectores de alta demanda.	# de proyectos de investigación	40
Chile	Claro Chile	Salas de Realidad Virtual Teleton	Porque creemos que la tecnología debe estar al servicio de las personas, inauguramos salas de Realidad Virtual en todos los centros Teletón del país, mejorando los procesos de rehabilitación y fomentando nuevas formas de aprendizaje digital. Con el objetivo de Contribuir a la rehabilitación de niños y niñas con discapacidad mediante programas de Realidad Virtual, potenciando el uso de nuevas tecnologías al servicio de las personas.	# de pacientes usuarios	3,000
Chile	Claro Chile	Academ(IA)Móvil – Academia de Inteligencia Artificial	Academ(IA)Móvil es una iniciativa de formación presencial itinerante que recorre distintas comunas del país, acercando capacitación aplicada en inteligencia artificial a comunidades con acceso limitado a este tipo de instancias. El programa entrega contenidos prácticos en el uso de herramientas de inteligencia artificial generativa, orientados a mejorar la empleabilidad, apoyar el emprendimiento y fortalecer la autonomía digital de personas adultas. Con objetivo de Fortalecer las competencias digitales de personas y comunidades, promoviendo el uso seguro y productivo de la inteligencia artificial.	# de personas capacitadas	861

PAÍS	SUBSIDIARIA	NOMBRE DEL PROGRAMA	DESCRIPCIÓN BREVE	INDICADOR PRINCIPAL	BENEFICIARIOS 2025
INNOVACIÓN Y HABILIDADES STEM					
Croacia	A1 Croacia	STEMMuave- School of future	"A través de un plan de estudios especialmente desarrollado que incorpora robótica, inteligencia artificial e Internet de las Cosas, e implementado en escuelas de toda Croacia, se dota al alumnado de habilidades como pensamiento crítico, creatividad, resiliencia, colaboración, resolución de problemas, elaboración de portafolios de investigación y más. El programa se está implementando en aproximadamente 250 escuelas en todo el país. El objetivo del proyecto es convertir al sistema escolar croata en un referente global, incorporando al currículo escolar —tanto de primaria como de secundaria— el conocimiento más avanzado de la industria en los campos de la inteligencia artificial, la robótica y el Internet de las Cosas."	# de participantes del programa	36,890
Croacia	A1 Croacia	STEMfemme junior	"Se imparten talleres en escuelas a través de un plan de estudios especializado, con énfasis en el desarrollo de habilidades digitales y la introducción de carreras STEM a niñas, con el objetivo de incrementar la participación de mujeres en profesiones STEM. El programa se implementa actualmente en 16 escuelas de la segunda ciudad más grande de Croacia, y existe un gran interés en expandirlo a nivel nacional. Asimismo, estos talleres permiten que las escuelas accedan a herramientas digitales para que el alumnado pueda desarrollar habilidades tecnológicas y pensamiento crítico, contribuyendo a reducir la brecha de género en competencias digitales.	# de participantes del programa	258
Peru	Claro Peru	Visitas estudiantiles para la innovación	Desde 2024, Claro impulsa "Visitas Estudiantiles para la Innovación", a través de recorridos guiados en el Centro de Operaciones de la Red (NOC), dirigidos a estudiantes de Ingeniería de Telecomunicaciones y Electrónica. Esta iniciativa busca contribuir a la formación de futuros profesionales en carreras STEM, exponiéndolos a entornos tecnológicos reales que fortalecen su comprensión de habilidades digitales avanzadas y potencian su orientación profesional. Además, refuerza nuestra marca empleadora y permite identificar nuevo talento para nuestras áreas estratégicas. Con el objetivo de Contribuir al posicionamiento de Claro como un empleador atractivo, acercando a alumnos destacados al entorno empresarial, permitiéndoles conocer el negocio, generar interés en formar parte de la organización y reforzar nuestro compromiso con la innovación y el desarrollo de futuros profesionales.	# de estudiantes participantes	93
Peru	Claro Peru	Niñas Stem	Programa dirigido a hijas y familiares de colaboradores, cuyo objetivo es motivar a niñas a explorar el mundo de la ciencia y la tecnología. A través de talleres interactivos y sesiones de robótica y programación básica, las participantes conocen la importancia de las telecomunicaciones en la sociedad moderna y acceden a charlas con colaboradoras de la empresa que se desempeñan en áreas STEM, como el Centro de Operaciones de Red (NOC) y tecnología. En el 2024, el programa estuvo orientado únicamente a hijas de entre 8 y 10 años; sin embargo, actualmente se ha ampliado tanto el rango de edades como el alcance, permitiendo la participación de familiares (hermanas, sobrinas, etc.).Con el objetivo de Promover el interés y el desarrollo de habilidades en ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas (STEM) en niñas y adolescentes, a través de talleres interactivos y experiencias prácticas que fomenten la curiosidad, la creatividad y la vocación hacia carreras STEM.	# de participantes del programa	75
Nicaragua	Claro Nicaragua	Niñas en las TICs	Iniciativa que impulsa el desarrollo, empoderamiento y fomento de las tecnologías,, capacitando a decenas de adolescentes, jóvenes y mujeres de nuestro país, además de difundir un mensaje de fortalecimiento en la educación, superación personal y consolidación de la mujer en el campo de la innovación y tecnología. Con el objetivo de Alentar a las niñas y mujeres jóvenes, a orientar sus estudios y profesiones al campo de las carreras tecnológicas	# de Beneficiadas del programa	48
México	Telcel	Celebra Stem	Celebra STEM, es un proyecto busca fortalecer la relevancia del Día de la Educación STEM en México, en el marco del Día Internacional de la Educación STEM. La alianza entre Movimiento STEM y Telcel surge de una visión compartida sobre la importancia de acercar la ciencia, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas a la comunidad educativa y a la sociedad en su conjunto. A través de esta colaboración, lse sumaron capacidades, experiencia y alcance para promover la participación activa de escuelas, docentes y estudiantes de todo el países en experiencias educativas STEM, contribuyendo a generar conciencia sobre el papel estratégico de estos campos para el desarrollo presente y futuro de México. El objetivo es Cerrar la brecha digital de grupos vulnerables mediante conectividad accesible, alfabetización digital .	#de personas capacitadas	69,000

3. USO RESPONSABLE DE LA TECNOLOGÍ. 19 PROGRAMAS

PAÍS	SUBSIDIARIA	NOMBRE DEL PROGRAMA	DESCRIPCIÓN BREVE	INDICADOR PRINCIPAL	BENEFICIARIOS 2025
PRIVACIDAD Y SEGURIDAD					
Bulgaria	A1 Bulgaria	Online safety lessons for youths and kids	Internet puede ser un gran lugar... si las niñas, niños y jóvenes saben cómo lograr que lo sea. Por eso, A1 está llevando a cabo otra iniciativa enfocada en desarrollar la alfabetización digital y mediática entre las y los jóvenes. A través del juego Better Online, que es un "escape room" en 3D, las personas participantes son motivadas a jugar juntas y apoyarse mutuamente para que puedan luchar contra el acoso en línea. Las y los jóvenes aprenden cómo detener a los trolls, proteger a sus amistades y reconocer qué imágenes y palabras pertenecen al entorno digital y cuáles no. El juego también forma parte de una metodología especialmente diseñada para su implementación en clases escolares por el Centro de Internet Seguro, lo que permite a las y los docentes impartir lecciones dedicadas al tema y discutir todos sus aspectos con su alumnado	# de menores de edad capacitados	1,274
Costa Rica	Claro Costa Rica	E- Mentores	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. 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.	# de personas participantes en de capacitaciones	1,400
Croacia	A1 Croacia	Click Safely #BetterOnline	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. Con el objetivo de Ofrecer talleres para grupos escolares, de manera que puedan acceder a herramientas digitales para desarrollar habilidades tecnológicas básicas y avanzar en su inclusión digital.	# de personas participantes en de capacitaciones	6,765
Eslovenia	A1 Eslovenia	Online brainiacs	Online Brainiacs son experiencias educativas divertidas y atractivas que revelan los peligros ocultos de internet. A1 ofrece estas sesiones de manera gratuita.El objetivo es brindar a niñas y niños de primaria, así como a madres, padres y docentes, conocimientos básicos sobre seguridad en internet, herramientas digitales y otros aspectos esenciales para una navegación segura.	# de participantes	50,000
Macedonia	A1 Macedonia	Click Safety	Programa de Educación sobre Seguridad en Internet para Estudiantes de 4.º Grado El programa educativo e innovador llamado "Internet no es solo un juego... ¡Haz clic con seguridad!" está dirigido a las y los más pequeños. Desde hace 8 años, las personas colaboradoras de A1 Macedonia imparten charlas interactivas y atractivas, adaptadas a la edad y al currículo escolar, para introducir a estudiantes de cuarto grado al mundo de internet y fortalecer sus conocimientos sobre el entorno digital. A través de estas sesiones, niñas y niños aprenden cómo ser usuarios seguros de la red y cómo proteger sus datos personales. El objetivo del programa es ofrecer talleres para grupos escolares de cuarto grado, para que tomen conciencia de los riesgos que existen en internet y aprendan a navegar de manera responsable y segura.	# de niños que tomaron el curso	2,480
El Salvador	Claro El Salvador	Charlas sobre los pelogros en Internet	A través de sesiones dinámicas y educativas, se abordan temas como seguridad en línea, privacidad, ciberacoso y buenas prácticas digitales, promoviendo una cultura de navegación consciente en la comunidad. Con el objetivo de Concientizar sobre el uso seguro, responsable y positivo de Internet, brindando herramientas prácticas para que niños, jóvenes y adultos puedan navegar de forma informada y protegerse de riesgos digitales.	# de participantes	295

PAÍS	SUBSIDIARIA	NOMBRE DEL PROGRAMA	DESCRIPCIÓN BREVE	INDICADOR PRINCIPAL	BENEFICIARIOS 2025
USO ÉTICO Y RESPONSABLE DE LA TECNOLOGÍA					
Bielorrusia	A1 Bielorrusia	Marco de Marca Responsable	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 centrarán 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.	# de personas participantes en de capacitaciones	0
Bielorrusia	A1 Bielorrusia	You Online Responsible Influensing Club	Aumentar la concientización de influencers sobre la importancia de un comportamiento responsable en línea. Apoyamos la creación de espacios digitales mejores, más seguros y protegidos a través de eventos, masterclasses, talleres y encuentros presenciales y en línea del Responsible Influencing Club (RIC), dirigidos a blogueros e influencers bielorrusos.	# de influencers capacitados	50
Serbia	A1 Serbia	School of responsible Infuence	Es un programa educativo dentro de la plataforma #BoljiOnline que ayuda al alumnado a comprender el rol y la responsabilidad de las y los influencers, el impacto que puede tener el contenido en línea sobre otras personas y la importancia de la ética, la seguridad y la comunicación respetuosa en el entorno digital. Tiene como objetivo sensibilizar a las y los jóvenes sobre el impacto de la influencia digital y promover la creación de contenido responsable, ético y seguro en las redes sociales.	# de participantes	53
Serbia	A1 Serbia	#BetterOnline	BoljiOnline es un programa educativo implementado en escuelas primarias de toda Serbia, donde se imparten talleres y conferencias interactivas sobre alfabetización digital, seguridad en línea, uso responsable de la tecnología y relaciones saludables en el entorno digital. Promover la conciencia digital entre el alumnado y fomentar el uso seguro y responsable de la tecnología.	# de personas participantes en de capacitaciones	3,000
Nicaragua	Claro Nicaragua	Postea Seguro	Programa que fomenta el uso responsable de las redes sociales y combate el acoso escolar. Está dirigido a niños y adolescentes, promoviendo la publicación de comentarios constructivos, veraces e informativos.	# de publicaciones	51
BIENESTAR DIGITAL					
Eslovenia	A1 Eslovenia	Actively unplugged (Aktivno odštekani)	Hemos diseñado un programa para colaboradores enfocado en fomentar hábitos digitales más saludables y lograr un mejor equilibrio digital. El programa incluye una autoevaluación de reflexión, sesiones grupales interactivas, retos semanales y una evaluación final.El objetivo es Generar conciencia sobre el problema de la adicción digital e introducir pasos concretos para fortalecer el equilibrio digital, permitiendo una vida laboral y personal de mayor calidad y mejor balance.	# de colaboradores capacitados	32
Macedonia	A1 Macedonia	A1 Game Fest - Game Responsability	La iniciativa #GameResponsibly tiene como objetivo sensibilizar sobre las posibles consecuencias del uso excesivo de videojuegos, además de ofrecer recomendaciones para fomentar hábitos saludables entre las personas que juegan. Con ello, la iniciativa busca proporcionar consejos para un juego seguro y promover hábitos de juego equilibrados y saludables.	# de participantes al festival	80,000
Chile	Claro Chile	Generación Digital	Programa escolar de liderazgo que promueve bienestar digital, convivencia y pensamiento crítico; forma líderes jóvenes que multiplican prácticas seguras en su comunidad educativa. Se enfoca en jóvenes de entre 12 y 17 años solamente y tiene como objetivo incrementar sus habilidades digitales	# de beneficiarios	4,635

PAÍS	SUBSIDIARIA	NOMBRE DEL PROGRAMA	DESCRIPCIÓN BREVE	INDICADOR PRINCIPAL	BENEFICIARIOS 2025
BIENESTAR DIGITAL					
Chile	Claro Chile	Talleres padres e hijos "Las pantallas en mi hogar	Las pantallas en mi hogar: Límites sin romper el vínculo" es un ciclo de talleres interactivos de bienestar digital dirigido a familias de todo Chile. Promueve el uso responsable de las pantallas y el fortalecimiento del vínculo afectivo en los hogares. En cada encuentro entregamos un kit educativo y presentamos el "Pacto de Confianza", un compromiso simbólico entre padres e hijos que invita a definir reglas de uso, horarios y espacios libres de pantallas. El objetivo es Educar, informar y promover el uso ético y responsable de la tecnología mediante talleres educativos para familias y comunidades educativas, que entregan herramientas de acompañamiento para padres de crianza en la era digital.	Cantidad de beneficiarios/encuesta satisfacción	2,000
CIUDADANIA DIGITAL					
Chile	Claro Chile	Plan mas Seguro	Plan Más Seguro es el piloto del primer producto con propósito y enfoque responsable pensado para acompañar a las familias en la crianza en la era digital. Se trata de una solución integral que combina conectividad, herramientas de protección y educación digital. Incluye un plan de datos con una aplicación de control parental que permite establecer tiempos y horarios de uso del celular, bloquear contenidos y aplicaciones inapropiadas, y recibir alertas ante mensajes de riesgo como violencia o acoso. Además, incorpora un kit educativo para orientar y acompañar a madres, padres e hijos en sus primeros pasos en el mundo digital. Y una plataforma web con recursos educativos para padres. " El objetivo es Contribuir a la construcción de un entorno digital más seguro e inclusivo, en línea con el compromiso por el Bienestar Digital de niños, niñas y adolescentes, entregando herramientas concretas a las familias.	# de planes vendidos	683
Chile	Claro Chile	Las aventuras de WiFi	Las Aventuras de Wi y FI es la única serie de animación infantil en Chile que invita a las familias a generar buenos hábitos digitales a través recomendaciones prácticas. Cuenta la historia de dos hermanos Wi, un niño de 7 años experto en meterse en problemas, y Fi una niña de 11 que ama la programación, juntos deben enfrentar los desafíos del mundo digital. El foco de la serie es enseñar los riesgos y las oportunidades que trae consigo la tecnología. Este 2024 estrenamos una versión de la webserie en Realidad Virtual, e inauguramos una cabina de acceso gratuito donde los pacientes del Instituto Teletón de Santiago pueden vivir la experiencia inmersiva de interactuar con los personajes de la serie y aprender educación digital. La cabina, equipada con un asiento ergonómico y lentes de realidad virtual, permite a niños, niñas y jóvenes interactuar con el universo de los personajes a través de comandos de voz, movimientos corporales o con tecnología "gaze" (que permite realizar acciones fijando la mirada en los elementos interactivos). Es así como los usuarios podrán explorar los distintos mundos en que viven los protagonistas, aprender mediante el juego sobre seguridad digital y disfrutar de contenidos audiovisuales de la serie en un entorno inmersivo y accesible. Además, donamos 3 cascos de Realidad Virtual a más institutos Teletón del país, asegurando que esta experiencia beneficie a buena parte de los pacientes. El contenido que está dirigido a niños y niñas entre 6 y 11 años que no solo entretiene, sino que educa sobre el uso responsable de la tecnología, enseñando a los niños a cuidar su huella digital, proteger sus datos personales cuando juegan en línea, y a prevenir el cyberbullying.	# de participantes en el Teleton	1,386
Nicaragua	Claro Nicaragua	Ring Ring Pum	Run Ring Pum, es una campaña de educación vial que nace como parte del compromiso social de Claro, mismo que busca promover el uso responsable del celular al momento de conducir, a fin de prevenir accidentes y preservar la vida. La campaña está dirigía a niños, en edades de 3 a 7 años, quienes serán los actores principales en este proyecto, ya que se convertirán en los principales difusores del peligro que representa para la comunidad, el uso de celulares al momento de conducir un vehículo. Con el objetivo de Prevenir accidentes de tránsito y concientizar sobre la integridad y vida de conductores, pasajeros y peatones.	# de niños participantes de las actividades	756
República Dominicana	Claro República Dominicana	Campaña de Uso Responsable de la Tecnología	Iniciativa orientada a generar conciencia sobre el uso seguro, ético y responsable de la tecnología. Incluye campañas informativas, talleres y recursos digitales que enseñan buenas prácticas para prevenir riesgos como el ciberacoso, el fraude y el uso excesivo de dispositivos. El objetivo es fomentar hábitos digitales saludables y responsables, contribuyendo a la creación de entornos digitales seguros y alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados con educación y bienestar. Con el objetivo de Capacitar y promover iniciativas que protejan la privacidad del usuario y sus datos, fomentando prácticas seguras en entornos digitales.	# de personas capacitadas en privacidad y seguridad digital	6,199

Anexo P.
Desempeño de emisiones

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (CIFRAS EN TONELADAS CO_2E)

GRI(305-1,305-2,305-3,305-4)

PAÍS / REGIÓN	EMISIONES DIRECTAS ALCANCE 1	EMISIONES INDIRECTAS ALCANCE 2 (DE MERCADO)	EMISIONES ALCANCE 3	FUERA DE ALCANCE **	EMISIONES TOTALES
México	125,414	819,179	970,853	35,164	1,950,610
Brasil	32,125	20,135	285,624	26,104	363,988
Colombia	25,105	21,126	162,260	56	208,547
Cono Sur	12,289	106,023	138,239	1,172	257,723
Región Andina	11,651	49,160	115,152	891	176,854
Centroamérica	28,256	110,346	147,970	709	287,281
Caribe	41,800	161,854	117,278	24	320,956
Europa	18,396	76,608	377,615	0	472,619
Total	**295,036**	**1,364,431**	**2,314,991**	**64,120**	**4,038,578**

** 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 (CIFRAS EN TONELADAS DE CO_2E)

GRI(305-1,305-2,305-3,305-4)

EMISIONES EN TONELADAS CO2E	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Emisiones Directas	310,494	265,843	288,033	304,734	321,151	311,977	295,036
Emisiones Indirectas (basado en mercado)	1,969,913	1,917,398	1,749,861	1,614,778	1,489,011	1,298,238	1,364,431
Emisiones Indirectas (basado en ubicación)	2,092,978	2,035,899	1,946,119	1,922,862	1,994,804	1,809,449	1,899,379
Emisiones Alcance 3	2,899,830	3,454,954	2,529,641	2,528,865	2,521,385	2,398,434	2,314,992
Fuera de Alcance	90,330	66,943	101,844	66,221	87,183	66,270	64,120
Emisiones Totales + Fuera de Alcance	5,270,567	5,705,138	4,669,379	4,514,598	4,418,730	4,074,919	4,038,579
Emisiones Totales*	**5,180,237**	**5,638,195**	**4,567,535**	**4,448,377**	**4,331,547**	**4,008,649**	**3,974,459**

*Las emisiones totales contemplan Emisiones Directas, Emisiones Indirectas basadas en mercado y las emisiones alcance 3

EMISIONES DE CARBONO ALCANCE 1 Y ALCANCE 2 POR TERABYTE TRANSMITIDO

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Emisiones de carbono Alcance 1 y Alcance 2 (basada en mercado)	2,280,407	2,183,241	2,037,894	1,919,512	1,810,162	1,610,215	1,659,467
Tráfico en TBs	60,068,542	89,115,435	111,536,011	126,583,968	152,426,386	177,358,750	205,889,888
Toneladas CO2 e por TBs	**0.038**	**0.0245**	**0.0183**	**0.0152**	**0.0119**	**0.0091**	**0.0081**

EMISIONES DE CARBONO ALCANCE 1 Y ALCANCE 2 POR UNIDADES MONETARIAS

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Emisiones de carbono Alcance 1 y Alcance 2 (basada en mercado)	2,280,407	2,183,241	2,037,894	1,919,512	1,810,162	1,610,215	1,659,467
Ganancia operativa (en millones de pesos mexicanos)	-	815,399	830,687	844,501	816,013	869,221	943,638
	-	**2.7**	**2.5**	**2.3**	**2.2**	**1.9**	**1.8**

EMISIONES DE ALCANCE 3 POR CATEGORÍA

GRI(305-1,305-2,305-3,305-4)

CATEGORÍA	EMISIONES EN EL AÑO DE INFORME (TONELADAS MÉTRICAS DE CO_2E)							METODOLOGÍA DE CÁLCULO DE EMISIONES Y EXCLUSIONES
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	
1. Bienes y Servicios Comprados	1,544,695	2,266,110	1,275,662	1,270,283	1,414,932	1,395,518	1,344,133	Método basado en el gasto / Método Híbrido
2. Bienes de capital	827,245	763,948	817,579	874,268	670,025	563,530	499,756	Método basado en el gasto / Método Híbrido
3. Actividades relacionadas con el combustible y la energía (no incluidas en el Alcance 1 o 2)	426,234	375,614	365,425	348,782	380,497	391,765	418,540	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	4,393	3,318	3,386	2,989	3,070	3,927	3,678*	Método específico del tipo de desecho
6. Viajes de negocios	11,558	414	201	880	5,886	7,586	4,685	Método basado en la distancia
7. Desplazamiento de empleados	85,707	45,550	67,388	31,663	46,977	36,108	44,200	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	**2,899,832**	**3,454,954**	**2,529,641**	**2,528,865**	**2,521,387**	**2,398,434**	**2,314,992**	

* La cifra incluye 3,129 tCO_2e por residuos sólidos generados en operaciones y 549 tCO2e por tratamiento de aguas residuales, lo que suma un total de 3,678 tCO2e en esta categoría de Alcance 3.

Alcance 1

Título de la Publicación

DEFRA Department for Environment, Food & Rural Affairs - Dept. for Energy Security and Net Zero (DESNZ) - 2025 v1.2 (AR5 Applied)
Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) Sixth Assessment Report - 100yr GWP (2021)|

Alcance 2

Título de la Publicación

International Energy Agency (IEA) 2025 v1.2
Reliable Disclosure (RE-DISS) and AIB European Residual Mixes 2024 v1.1
US Environmental Protection Agency eGRID (Sub Region & US Average) - 2023 (AR5 applied) (Released Jun 2025) v1.2
Green-e Center for Resource Solutions Residual Mix

EMISIONES ALCANCE 1, 2 Y 3 POR SUBSIDIARIA 2025 (CIFRAS EN TONELADAS DE CO_2E)

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

SUBSIDIARIA	EMISIONES DIRECTAS ALCANCE 1	EMISIONES INDIRECTAS ALCANCE 2	EMISIONES ALCANCE 3	FUERA DE ALCANCE	EMISIONES TOTALES
A1 Austria	6,900	2,341	129,316	0	138,557
A1 Belarus	1,190	25,915	58,929	0	86,034
A1 Bulgaria	2,970	15,761	75,661	0	94,392
A1 Croatia	2,504	3,674	40,857	0	47,035
A1 North Macedonia	1,229	9,184	13,226	0	23,639
A1 Serbia	2,072	19,656	44,412	0	66,140
A1 Slovenia	331	53	13,485	0	13,869
A1 Towers Bulgaria EOOD	76	11	24	0	111
A1 Towers Business	14	0	1,268	0	1282
AM Wireless Uruguay, S.A. (Claro)	274	1,114	2,781	6	4,175
América Móvil Perú, S.A.C. (Claro)	6,026	31,721	87,795	885	126,427
AMX Argentina, S.A. (Claro)	4,515	56,093	68,371	974	129,953
AMX Contenido, S.A. de C.V. (AMCO)	451	549	827	0	1,827
AMX Paraguay, S.A. (Claro)	828	0	3,850	33	4,711
Anuncios en Directorios, S.A. de C.V. (Sección Amarilla)	835	0	355	0	1,190
Claro Chile S.A. (Claro)	6,672	48,779	63,123	159	118,733
Claro CR Telecomunicaciones, S.A. (Claro)	1,082	1,907	16,793	0	19,782
Claro Enterprise Solutions (Claro)	0	5	208	0	213
Claro S.A. (Claro)	32,125	20,135	285,624	26,104	363,988
Claro Video, Inc. (Claro)	0	0	6	0	6
Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V.A. (Claro)	6,830	15,282	24,736	706	47,554
Compañía Dominicana de Teléfonos, S.A. (Claro)	32,553	72,209	53,878	24	158,664
Comunicación Celular, S.A. (Claro)	25,105	21,088	161,917	56	208,166

SUBSIDIARIA	EMISIONES DIRECTAS ALCANCE 1	EMISIONES INDIRECTAS ALCANCE 2	EMISIONES ALCANCE 3	FUERA DE ALCANCE	EMISIONES TOTALES
Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones, S.A. (Claro)	5,625	17,439	27,152	6	50,222
Empresa Nicaragüense de Telecomunicaciones SA (Enitel) (Claro)	5,005	26,342	21,923	0	53,270
Euro TeleSites d.o.o. Beograd	364	0	88	0	452
Euro TeleSites d.o.o. Slovenia	7	2	3	0	12
Euro TeleSites DOOEL Skopje	9	8	95	0	112
EuroTeleSites Croatia d.o.o.	692	1	167	0	860
Germany	39	1	37	0	77
Grupo Telvista, S.A. de C.V. (Telvista Call Center)	146	2,465	1,112	87	3,810
Hitss Colombia, S.A.S. (Hitss)	0	38	343	0	381
Hitss Ecuador S.A.	0	0	144	0	144
Hitss Peru S.A.C.	0	0	60	0	60
Hitss Solutions, S.A. de C.V. (Hitss)	38	380	1,151	0	1,569
Hitss, Inc. (Hitss)	0	0	2	0	2
LATAM Telecommunications, LLC	8	328	343	0	679
Mixplay, S.A	0	37	114	0	151
PPM TRANSFER (Procesadora de Pagos Móviles, S.A. de C.V.)	36	0	30	0	66
Puerto Rico Telephone Company, Inc. (Claro)	9,247	89,645	63,400	0	162,292
Radio Móvil Dipsa S.A de C.V. (Telcel)	27,244	430,483	810,960	2,285	1,270,972
Servicios de Comunicaciones de Honduras, S.A. de C.V. (Claro)	4,322	19,094	25,211	3	48,630
Switzerland	0	0	49	0	49
Telecomunicaciones de Guatemala, S.A. (Claro)	11,017	47,721	59,306	0	118,044
Teléfonos de México S.A.B. de C.V (Telmex & Infinitum)	96,654	384,970	155,857	32,793	670,274
Telvista Inc.	1	0	0	0	1
Total general	**295,036**	**1,364,431**	**2,314,989**	**64,121**	**4,038,577**

Anexo Q.
Desempeño energía y combustibles

GRI (305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 302-1, 302-3)

CONSUMO DE COMBUSTIBLE POR PAÍS Y REGIÓN

PAÍS / REGIÓN	GASOLINA (LTS)	DIESEL (LTS)	BIODIESEL (LTS)	GAS LP (LTS)	ETANOL (LTS)	BUTANO (LTS)	CNG (M3)	GAS NATURAL (M3)
México	39,573,691	4,779,445	-	330,987	-	-	-	5,181,508
Brasil	4,114,790	3,573,414	-	0	6,948,427	-	-	0
Colombia	617,961	7,962,830	-	0	-	-	-	0
Cono Sur	174,296	2,859,217	-	0	-	-	-	32,567
Región Andina	819,308	1,499,508	-	0	-	-	-	0
Centroamérica	1,668,467	7,646,629	-	0	-	-	-	0
Caribe	2,248,637	11,604,132	-	326,385	-	-	-	0
Europa	1,757,543	4,196,499	-	183,499	-	-	-	822,164
Total	**50,974,693**	**44,121,674**	**0**	**840,871**	**6,948,427**	**0**	**0**	**6,036,239**

CONSUMO DE COMBUSTIBLE POR PAÍS Y REGIÓN

EMISIONES EN TONELADAS CO2E	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Gasolina (lts)	54,346,34	46,906,614	51,035,925	52,578,123	52,136,254	47,591,694	50,974,693
Diesel (lts)	49,064,149	45,299,055	44,689,088	46,858,094	47,556,495	48,792,456	44,121,674
Biodiesel (lts)	-	-	-	-	-	-	-
Gas LP (lts)*	770,390	627,678	619,946	625,010	495,769	680,552	840,871
Bioetanol (lts)	-	-	-	-	-	-	-
Etanol (lts)	5,427,150	4,200,069	2,629,748	2,740,511	4,052,783	5,946,030	6,948,427
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	6,036,239
Aceite para calefacción (KWH)	1,914,562	2,364,273	450,127	431,998	-	-	-

* El decremento en el uso de Gas Natural se debe a interrupciones en la operación de la planta de Hixtlahuaca durante todo el ejercicio 2025.

América Móvil reporta consumo de combustibles correspondiente al 100 % de sus subsidiarias.

HISTÓRICO DE CONSUMO DE COMBUSTIBLES POR PAÍS O REGIÓN (CIFRAS EN MWh)

PAÍS / REGIÓN	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
México [1]	484,088	418,084	426,148	434,549	453,260	481,012	486,638
Brasil	92,060	78,730	107,947	112,571	118,487	119,341	118,028
Colombia [2]	112,718	109,030	108,220	114,534	124,422	107,865	90,342
Cono Sur [3]	33,937	28,528	30,784	30,901	39,064	36,163	32,344
Región Andina [4]	28,105	25,371	25,394	25,643	28,987	45,641	23,701
Centroamérica [5]	86,340	80,982	90,124	88,594	93,350	98,345	96,983
Caribe [6]	148,279	138,268	115,736	133,665	116,726	134,115	146,850
Europa [7]	112,188	97,257	94,302	93,103	85,712	81,531	71,611
Total (MWH)	**1,097,715**	**976,250**	**998,655**	**1,033,560**	**1,060,008**	**1,104,013**	**1,066,497**
Total (GJ)	**3,951,774**	**3,514,500**	**3,595,158**	**3,720,816**	**3,816,029**	**3,974,447**	**3,839,393**

[1] Incluye: Telmex, Telcel, AMCO, Sección Amarilla, Telvista, Global Hitss, Claro Pay, Claro Enterprise Solutions, Hitss Inc, LATAM Telecommunications, Claro Video, Telvista Inc.
[2] Incluye: Claro Colombia y Global Hitss Colombia.
[3] Incluye Claro Argentina, Mix Play, Claro Uruguay y Claro Paraguay.
[4] Incluye: Claro Perú, Claro Ecuador, Global Hitss Perú y Global Hitts Ecuador.
[5] Incluye Claro Guatemala, Claro Honduras, Claro El Salvador, Claro Costa Rica, Claro Nicaragua.
[6] Incluye Claro Puerto Rico y Claro Dominicana.
[7] Incluye A1 Austria, A1 Towers Business, A1 Belarus, A1 Bulgaria, A1 Towers Bulgaria EOOD, A1 Croatia, EuroTeleSites Croatia d.o.o., A1 North Macedonia, Euro TeleSites DOOEL Skopje, A1 Serbia, Euro TeleSites d.o.o. Beograd, A1 Slovenia, Euro TeleSites d.o.o. Slovenia, A1 Digital.

Los resultados de la región de Brasil fueron actualizados al implementarse la conversión de L de Etanol en 2024 a MWH de Etanol en 2025. América Móvil reporta consumo de combustibles correspondiente al 100 % de sus subsidiarias.

HISTÓRICO CONSUMO ENERGÉTICO POR PAÍS

PAÍS / REGIÓN	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
México [1]	2,315,822	2,342,965	2,309,234	2,317,006	2,328,351	2,279,498	2,240,238
Brasil	1,379,276	1,383,779	1,442,714	1,467,856	1,535,194	1,540,950	1,562,220
Colombia [2]	465,213	499,560	528,519	561,845	590,366	615,842	616,085
Cono Sur [3]	553,128	532,498	554,717	585,007	599,265	597,882	599,688
Región Andina [4]	276,183	292,194	305,572	324,980	351,313	363,266	381,908
Centroamérica [5]	391,599	384,974	384,261	400,281	416,057	435,148	450,852
Caribe [6]	258,289	267,046	265,769	267,063	272,481	272,882	270,362
Europa [7]	766,366	795,766	837,162	856,341	868,877	891,488	916,074
Total (MWH)	**6,405,876**	**6,498,782**	**6,627,948**	**6,780,379**	**6,961,904**	**6,996,956**	**7,037,426**
Total (GJ)*	**23,061,154**	**23,395,615**	**23,860,613**	**24,409,364**	**25,062,854**	**25,189,042**	**25,334,734**
% Renovables	12%	14%	21%	29%	37%	42%	44%
% Red de Electricidad	88%	86%	79%	71%	63%	58%	56%

* El consumo total de energía dentro de la organización de América Móvil ascendió a 29,174,127 GJ. De este total, 3,691,891 GJ corresponden al consumo de combustibles de fuentes no renovables, mientras que 147,502 GJ corresponden al consumo de combustibles de fuentes renovables. Para la parte de consumo eléctrico el total fue de 25,344,734 GJ de los cuales el consumo de calor de 93,923 GJ.

Los siguientes elementos están integrados en la tabla: Consumo total de electricidad comprada (renovable y no renovable) y Consumo de calefacción.

La Generación y consumo en sitio de energía renovable y no renovable, no está incluída dado que no cumple con el criterio de "Compra"*.

Los números presentados en esta tabla han sido actualizados para alinearse con la metodología de cálculo solicitada por GRI (Inciso c. consumo eléctrico), con el fin de garantizar la precisión y la comparabilidad de los datos.

[1] Incluye: Telmex, Telcel, AMCO, Sección Amarilla, Telvista, Global Hitss, Claro Pay, Claro Enterprise Solutions, Hitts Inc, LATAM Telecommunications, Claro Video, Telvista Inc.
[2] Incluye: Claro Colombia and Global Hitss Colombia.
[3] Incluye Claro Argentina, Mix Play, Claro Uruguay y Claro Paraguay.
4 Incluye: Claro Perú, Claro Ecuador, Global Hitss Perú, and Global Hitts Ecuador.
5 Incluye Claro Guatemala, Claro Honduras, Claro El Salvador, Claro Costa Rica, Claro Nicaragua.
6 Incluye Claro Puerto Rico y Claro Dominicana.
7 Incluye A1 Austria, A1 Towers Business, A1 Belarus, A1 Bulgaria, A1 Towers Bulgaria EOOD, A1 Croatia, EuroTeleSites Croatia d.o.o., A1 North Macedonia, Euro TeleSites DOOEL Skopje, A1 Serbia, Euro TeleSites d.o.o. Beograd, A1 Slovenia, Euro TeleSites d.o.o. Slovenia, A1 Digital.

América Móvil reporta consumo de combustibles correspondiente al 100 % de sus subsidiarias.

INTENSIDAD ENERGÉTICA DE ELECTRICIDAD

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Consumo energético Electricidad compráda más combustión estacionaria (MWh)	6,782,516	6,852,474	6,970,644	7,150,353	7,336,325	7,389,678	7,398,480
Consumo de internet en la red en TB	60,068,542	89,115,435	111,536,011	126,583,968	152,426,386	177,358,750	205,889,888
Terabytes por Megawatt-hora	8.9	13.0	16.0	17.7	20.8	24.0	27.8

*Terabyte por segundo

* Para el indicador que reporta el consumo eléctrico de la red más el combustible estacionario que alimenta a la red

USO DE ENERGÍA DEL CENTRO DE DATOS

USO DE ENERGÍA DEL CENTRO DE DATOS	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	OBJETIVO DE ENERGÍA RENOVABLE PARA EL AÑO FISCAL 2026
Energía total utilizada en centros de datos (MWh)	295,594	317,654	317,654	388,118	403,301	595,995	563,190	
Porcentaje de energía renovable (sobre energía total)	13.26%	14.96%	14.96%	17.48%	23.23%	56.55%	65.26%	60%

* 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.
2025* El decremento en MWH se registró en México, obedece a una disminución de Data Centers que migraron operaciones hacia infraestructura existente, optimizando los consumos energéticos. Adicionalmente, en México se llevaron a cabo mejoras en la calidad de datos reportados, al nombrar un único frente a cargo del reporte esta información.

CONSUMO ELÉCTRICO POR TIPO DE FUENTE

	CONSUMO (MWH)	AUTOGENERACIÓN (MWH) DCS (AUTOGENERACIÓN Y CONSUMO EN SITIO)
Red eléctrica	3,202,848	0
Calor (Europa)	26,090	0
Mix renovable (Europa)	708,442	0
Solar	664,594	19,370
Eólica	823,723	42
Hidroeléctrica	760,256	0
Co-generación	715,831	0
Biomasa	0	0
Biogás	135,638	0
Nuclear	4	0
Geotérmica	0	0
Mareomotriz	0	0
Gas Natural	0	19,569
Diésel	0	78,115
Gasolina	0	6,867
Vapor	0	0
Total	**7,037,426**	**123,963**

CONSUMO ELÉCTRICO POR TIPO DE FUENTE

AÑO	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	OBJETIVO AÑO FISCAL 2026
Energía total utilizada en centros de datos (MWh)	1.95	1.7	1.7	1.99	2.08	1.8	1.77	1.79
Porcentaje de energía renovable (sobre energía total)	36%	40%	40%	35%	38%	57%	59%	

Población de TIC se define como el porcentaje del total de equipos de cómputo

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

2025* El decremento del PUE se debe a optimizaciones energéticas que se llevaron a a cabo en nuestros Data Centers, modernizaciones, apagado de equipos, entre otros. Adicionalmente, se implementaron mejoras en la medición de las lecturas en Puerto Rico y México.

Anexo R. Desempeño Residuos

G R I (306-3, 306-4, 306-5)

RESIDUOS NO PELIGROSOS POR MÉTODO DE DISPOSICIÓN (CIFRAS EN TONELADAS)

PAÍS / REGIÓN	RECICLADO	REUTILIZADO	RELLENO SANITARIO	INCINERADO	RECUPERACIÓN ENERGÍA	REACONDICIONADO*	TOTAL
México	7,967	52	341	0	0	0	**8,360**
Brasil	3,079	168	167	0	0	1,573	**4,987**
Colombia	2,380	0	267	0	0	1,285	**3,932**
Cono Sur	2,334	42	2,682	0	9	374	**5,441**
Región Andina	433	12	188	2	8	363	**1,006**
Centroamérica	1,918	152	0	0	0	74	**2,144**
Caribe	1,749	7	899	1	0	81	**2,737**
Europa	2,002	0	677	0	773	0	**3,452**
Total	**21,862**	**433**	**5,221**	**3**	**790**	**3,750**	**32,059**

América Móvil prioriza la reutilización, el reacondicionamiento y el reciclaje de los residuos generados en sus operaciones. En aquellos casos en los que estas alternativas no son viables, las subsidiarias de la compañía gestionan los residuos conforme a la mejor opción disponible para su disposición al final de su vida útil, en apego a la normativa legal y ambiental vigente.

Durante el período reportado, el segmento de residuos reacondicionados registró un incremento significativo, superando en más del 50% los volúmenes informados en 2024. Este desempeño permitió reincorporar al mercado aproximadamente mil ochocientas toneladas adicionales de residuos mediante procesos de renovación, evitando la adquisición de nuevos equipos. Como resultado, la compañía obtuvo beneficios financieros relevantes y contribuyó a la reducción de emisiones asociadas en su cadena de suministro.

América Móvil reporta los residuos generados correspondiente al 100 % de sus subsidiarias. No obstante, es importante señalar que, en algunas entidades no TELCO, dichos residuos no pueden ser cuantificados de manera directa, ya que el arrendamiento de sus oficinas o centros de trabajo incluye el servicio de recolecta. Esta modalidad impide el registro específico del peso de residuos generados anualmente.

HISTÓRICO DE RESIDUOS TOTALES POR MÉTODO DE DISPOSICIÓN (TONELADAS)

POR MÉTODO DE ELIMINACIÓN	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Reutilizado	168	522	121	160	18	1,631	**433**
Reciclado	19,759	12,236	15,171	17,059	15,258	19,637	**21,862**
Reacondicionado						1,928	**3,750**
Recuperación de Energía	1,061	751	863	939	1,141	1,029	**790**
Incinerado	88	13	149	9	0	8	**3**
Relleno Sanitario	4,583	4,567	4,984	4,757	5,098	5,394	**5,221**
Total	**25,659**	**18,089**	**21,288**	**22,924**	**21,515**	**29,627**	**32,059**

*La contabilización de residuos reacondicionados corresponde a un esfuerzo por recopilar información de otra categoría de valorización, incorporada por primera vez en 2024. Durante 2025, derivado de capacitaciones y mesas de trabajo más subsidiarias comenzaron a reportar este tipo de residuos, finalizando con un incremento en esta categoría de nuestro reporte.

América Móvil reporta los residuos generados correspondiente al 100 % de sus subsidiarias. No obstante, es importante señalar que, en algunas entidades no TELCO, dichos residuos no pueden ser cuantificados de manera directa, ya que el arrendamiento de sus oficinas o centros de trabajo incluye el servicio de recolecta. Esta modalidad impide el registro específico del peso de residuos generados anualmente.

HISTÓRICO DE RESIDUOS Y PORCENTAJE POR MÉTODO DE DISPOSICIÓN (RESIDUOS (TON) | PORCENTAJE)

AÑO	REUTILIZADO	RECICLADO	REACONDICIONADO	INCINERADO	RECUPERACIÓN DE ENERGÍA	RELLENO SANITARIO	TOTAL
2021	121	15,171	0	863	149	4,984	**21,288**
	1%	71%	0%	4%	1%	23%	**100%**
2022	160	17,059	0	939	9	4,757	**22,924**
	1%	74%	0%	4%	0%	21%	**100%**
2023	18	15,258	0	1,141	0	5,098	**21,515**
	0%	71%	0%	5%	0%	24%	**100%**
2024	1,631	19,637	1,928	1,029	8	5,394	**29,627**
	6%	66%	7%	3%	0%	18%	**100%**
2025	433	21,862	3,750	3	790	5,221	**32,059**
	1%	68%	12%	0%	2%	16%	**100%**

Anexo S. Desempeño Agua

G R I (303-3, 303-4, 303-5)

EXTRACCIÓN DE AGUA (CIFRAS EN METROS CÚBICOS)

EDIFICIO	AGUA SUBTERRÁNEA	AGUA SUPERFICIAL	AGUA DE TERCEROS	AGUA PLUVIAL (PRODUCIDA)	AGUA MARINA	TOTAL GENERAL
A1 Austria	0	0	143,653	0	0	143,653
A1 Belarus	292	0	8,937	0	0	9,229
A1 Bulgaria	0	0	41,020	0	0	41,020
A1 Croatia	0	0	15,111	0	0	15,111
A1 North Macedonia	0	0	11,589	0	0	11,589
A1 Serbia	0	0	9,691	0	0	9,691
A1 Slovenia	0	0	2,212	0	0	2,212
A1 Towers Bulgaria EOOD	0	0	0	0	0	0
A1 Towers Business	0	0	0	0	0	0
AM Wireless Uruguay, S.A. (Claro)	0	0	2,150	0	0	2,150
América Móvil Perú, S.A.C. (Claro)	0	0	135,331	0	0	135,331
AMX Argentina, S.A. (Claro)	0	0	92,193	0	0	92,193
AMX Contenido, S.A. de C.V. (AMCO)	0	0	118	0	0	118
AMX Paraguay, S.A. (Claro)	0	0	7,370	0	0	7,370
Anuncios en Directorios, S.A. de C.V. (Sección Amarilla)	0	0	0	0	0	0
Claro Chile S.A. (Claro)	94,828	0	87,491	0	0	182,319
Claro CR Telecomunicaciones, S.A. (Claro)	0	0	4,145	0	0	4,145
Claro Enterprise Solutions (Claro)	0	0	0	0	0	0
Claro S.A. (Claro)	0	0	433,820	0	0	433,820
Claro Video, Inc. (Claro)	0	0	0	0	0	0

EXTRACCIÓN DE AGUA (CIFRAS EN METROS CÚBICOS)

EDIFICIO	AGUA SUBTERRÁNEA	AGUA SUPERFICIAL	AGUA DE TERCEROS	AGUA PLUVIAL (PRODUCIDA)	AGUA MARINA	TOTAL GENERAL
Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V.A. (Claro)	0	0	65,466	0	0	65,466
Compañía Dominicana de Teléfonos, S.A. (Claro)	0	0	464,591	0	0	464,591
Comunicación Celular, S.A. (Claro)	0	0	130,959	0	0	130,959
Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones, S.A. (Claro)	0	0	58,406	0	0	58,406
Empresa Nicaragüense de Telecomunicaciones SA (Enitel) (Claro)	0	0	134,473	0	0	134,473
Euro TeleSites d.o.o. Beograd	0	0	0	0	0	0
Euro TeleSites d.o.o. Slovenia	0	0	0	0	0	0
Euro TeleSites DOOEL Skopje	0	0	0	0	0	0
EuroTeleSites Croatia d.o.o.	0	0	0	0	0	0
Germany	0	0	9	0	0	9
Grupo Telvista, S.A. de C.V. (Telvista Call Center)	0	0	42,374	0	0	42,374
Hitss Brasil	0	0	0	0	0	
Hitss Colombia, S.A.S. (Hitss)	0	0	170	0	0	170
Hitss Ecuador S.A.	0	0	0	0	0	0
Hitss Peru S.A.C.	0	0	0	0	0	0
Hitss Solutions, S.A. de C.V. (Hitss)	0	0	1,319	0	0	1,319
Hitss, Inc. (Hitss)	0	0	0	0	0	0
LATAM Telecommunications, LLC	0	0	655	0	0	655
Mixplay, S.A	0	0	0	0	0	0
PPM TRANSFER (Procesadora de Pagos Móviles, S.A. de C.V.)	0	0	0	0	0	0
Puerto Rico Telephone Company, Inc. (Claro)	0	0	130,587	0	0	130,587
Radio Móvil Dipsa S.A de C.V. (Telcel)	0	0	241,175	0	0	241,175
Servicios de Comunicaciones de Honduras, S.A. de C.V. (Claro)	0	0	22,533	0	0	22,533
Switzerland	0	0	46	0	0	46
Telecomunicaciones de Guatemala, S.A. (Claro)	0	0	177,401	0	0	177,401
Teléfonos de México S.A.B. de C.V (Telmex & Infinitum)	18,480	0	894,278	297	0	913,055
Telvista Inc.	0	0	0	0	0	0
Total general	**113,600**	**0**	**3,359,273**	**297**	**0**	**3,473,170**

CONSUMO DE AGUA 2025 (CIFRAS EN METROS CÚBICOS)

PAÍS / REGIÓN	AGUA SUBTERRÁNEA	AGUAS SUPERFICIALES	AGUA DE TERCEROS	AGUA PRODUCIDA	AGUA PLUVIAL	TOTAL
México	18,480	0	1,179,918	0	297	1,198,695
Brasil	0	0	433,820	0	0	433,820
Colombia	0	0	131,129	0	0	131,129
Cono Sur	94,828	0	189,204	0	0	284,032
Región Andina	0	0	193,737	0	0	193,737
Centroamérica	0	0	404,018	0	0	404,018
Caribe	0	0	595,178	0	0	595,178
Europa	292	0	232,267	0	0	232,559
Total (m3)	**113,600**	**0**	**3,359,271**	**0**	**297**	**3,473,168**

Durante 2025, el consumo de agua se mantuvo estable en comparación con el año anterior, registrando un incremento marginal del 2 %. Este comportamiento refleja que las actividades de la compañía continúan siendo reportadas de manera homogénea y consistente a lo largo del tiempo. América Móvil reporta el consumo de agua correspondiente al 100 % de sus subsidiarias. No obstante, es importante señalar que, en algunas entidades no TELCO, dichos consumos no pueden ser cuantificados de manera directa, ya que el arrendamiento de sus oficinas o centros de trabajo incluye el suministro de este servicio. Esta modalidad impide el registro específico del volumen de agua consumido, medido en litros, de forma anual.

HISTÓRICO DE CONSUMO DE AGUA 2025 (CIFRAS EN MILLONES DE METROS CÚBICOS)

TOTAL	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
	3.1	2.3	4	3.1	2.9	3.4	3.5

HISTÓRICO DE DESCARGA DE AGUA 2025 (CIFRAS EN METROS CÚBICOS)

PAÍS / REGIÓN	AGUA SUBTERRÁNEA	AGUAS SUPERFICIALES	AGUA DE TERCEROS	AGUA MARINA	TOTAL
México	0	0	1,041,738	0	1,041,738
Brasil	0	0	433,820	0	433,820
Colombia	0	0	130,959	0	130,959
Cono Sur	2,893	0	281,139	0	284,032
Región Andina	0	0	193,737	0	193,737
Centroamérica	0	0	329,479	0	329,479
Caribe	0	0	576,976	0	576,976
Europa	0	0	0	0	0
Total (m3)	**2,893**	**0**	**2,987,848**	**0**	**2,990,741**

HISTÓRICO DE DESCARGA DE AGUA (CIFRAS EN MILLONES DE METROS CÚIBICOS)

TOTAL	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
	2.5	1.3	2.9	2.4	2.3	2.9	3.0

INTENSIDAD HÍDRICA

TOTAL	2023	2024	2025
Consumo de agua total (m3)	2,866,185	3,401,001.00	3,473,168.00
TBs	152,426,386	177,358,750	205,889,888
Intensidad Hídrica (M3/TBs)	0.019	0.019	0.017

DATA CENTERS QUE CONSUMEN AGUA COMO SISTEMA DE ENFRIAMIENTO

TOTAL	2024	2025
Total Data Centers	172	175
Enfriados por agua	41	25
% Data Centers enfriados por agua	24%	14%

Se registró un decremento en DCs que utilizan agua: Brasil deja de reportar 17 DCs que se tenían identificados, confirmando que el agua se utiliza para baños, fuentes de agua y sistema de aire acondicionado.

Incremento de DCs: AUP y A1 agregan DCs a la lista.

Anexo T. Índice SASB

MÉTRICAS CONTABLES SOBRE TEMÁTICAS DE SUSTENTABILIDAD (SASB)

TEMA	CÓDIGO	MÉTRICA CONTABLE	UNIDAD DE MEDIDA	RESPUESTA DE LA COMPAÑÍA 2025
Huella ambiental de la empresa	TC-TL-130a.1	(1) Total de energía consumida.	Gigajoules	25,334,734
		(2) Porcentaje de electricidad de la red.	%	56%
		(3) Porcentaje de energía renovable.	%	44%
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 páginas 33 y 34
	TC-TL-220a.2	(2) Número de clientes cuya información se utiliza con fines secundarios. [1]	Número	21.97%[1]
	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	$0.00[2]
	TC-TL-220a.4	(1) Número de solicitudes de información de clientes por parte de las autoridades de justicia.	Número	909,867
		(2) Número de clientes cuya información fue solicitada.	Número	N/A
		(3) Porcentaje que resulta en la divulgación.	%	93.35%
Seguridad de Datos	TC-TL-230a.1	(1) Número de brechas de datos.	Número	0
		(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 31 a 33
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.[2]	Toneladas Métricas	26,045
		(2) Porcentaje de materiales que fueron recuperados y reusados.	%	2%
		(3) Porcentaje de materiales que fueron recuperados y reciclados.	%	98%
		(4) Porcentaje de materiales que fueron depositados en vertederos (%).	%	0%

[1] El porcentaje corresponde a los usuarios que han optado por restringir el uso de sus datos para fines secundarios, entendidos como usos distintos a la prestación del servicio principal, incluyendo publicidad dirigida, mejora de productos y transferencia de datos a terceros. Las cifras no incluyen las operaciones en Europa, donde la regulación aplicable prohíbe el uso de datos personales para fines distintos a la prestación del servicio. La cifra de 2025 (21.97%) incorpora por primera vez a Claro Chile. La cifra de 2024 ha sido recalculada a 22.86% tras identificar una inconsistencia metodológica en el cálculo original correspondiente a Brasil; la cifra corregida es la que se presenta como referencia comparativa en este Informe.
[2] Para más información, consulte las páginas 32 y 33 del presente Informe.
[3] Para más información ver páginas 31 a 34 del presente informe.

TEMA	CÓDIGO	MÉTRICA CONTABLE	UNIDAD DE MEDIDA	RESPUESTA DE LA COMPAÑÍA 2025
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.[3]	Tipo de cambio del informe	$0.00[5]
	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	16.83
		(2) Velocidad media real de descarga sostenida en Megabits por segundo (Mbps) de contenidos no asociados.	Megabits por segundo	16.83
	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 88
Gestión de los riesgos sistémicos derivados de las interrupciones tecnológicas	TC-TL-550a.1[4]	(1) Duración media de la interrupción del sistema (red fija).	Disrupciones por usuario	96.33
		(2) Frecuencia media de interrupción del sistema (red fija).		0.43%
		(3) Duración media de la interrupción del cliente (red fija).	Horas por usuario	225.01
	TC-TL-550a.2	Gestión de sistemas para proporcionar un servicio sin impedimentos durante las interrupciones del servicio.	NA	Ver páginas 29, 30 y 36
Métricas de Actividad	TC-TL-000.A	Número total de accesos móviles (millones).	Número	331
	TC-TL-000.B	Número total de accesos fijos (millones).	Número	79
	TC-TL-000.C	Número de conexiones de banda ancha fija (millones).	Número	36.5
	TC-TL-000.D	Tráfico de red en petabytes.	Petabytes	205, 889, 888

[1] El porcentaje corresponde a los usuarios que han optado por restringir el uso de sus datos para fines secundarios, entendidos como usos distintos a la prestación del servicio principal, incluyendo publicidad dirigida, mejora de productos y transferencia de datos a terceros. Las cifras no incluyen las operaciones en Europa, donde la regulación aplicable prohíbe el uso de datos personales para fines distintos a la prestación del servicio. La cifra de 2025 (21.97%) incorpora por primera vez a Claro Chile. La cifra de 2024 ha sido recalculada a 22.86% tras identificar una inconsistencia metodológica en el cálculo original correspondiente a Brasil; la cifra corregida es la que se presenta como referencia comparativa en este Informe.
[2] Información referente a la suma de residuos de la operación y materiales acopiados.
[3] Para mayor información sobre multas y controversias consulta el sitio corporativo de América Móvil.
[4] Las cifras incluyen un cambio metodológico respecto 2024, enfocado en reportar las fallas de red fija y móvil por separado. Los indicadores reportados en 2025 incluyen fallas de red fija a nivel LATAM, los números correspondientes a la sección Europea se excluyen al no encontrarse disponibles. Durante el 2026, se concluirán las estimaciones para las fallas de red móvil en todos los países donde operamos.
[5] Para más información ver página 28 del presente informe.

Anexo U. Índice GRI

Declaración de uso	América Móvil ha preparado la información presentada en el Índice GRI para el período Enero 1, 2025 a Diciembre 31, 2025 utilizando como referencia los Estándares GRI.
GRI 1	GRI 1: FUNDAMENTOS 2021

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	REFERENCIA
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2021			
2-1	Detalles organizacionales	3, 7, 8	Para más información sobre la ubicación de las oficinas principales de la compañía ver página 2 de nuestro Informe Anual 2025 Para mayor información sobre los países en los que opera la compañía visitar las páginas 2, 7 y 53 de nuestro Informe Anual 2025 Para más información sobre Propiedad y figura jurídica, ver la páginas 2 y 50 de nuestro Informe Anual 2025
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 2025
2-3	Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	3	
2-4	Actualización de la información	3	
2-5	Verificación externa	3, 157	
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	7, 8, 9	Se puede encontrar más información sobre Actividades, marcas, productos y servicios en las páginas 2, 4, 5, 6 y 7 de nuestro Informe Anual 2025 Para más información sobre Mercados atendidos ver páginas 4 a la 7 de nuestro Informe Anual 2025
2-7	Empleados	46, 96, 97	
2-8	Trabajadores que no son empleados	46	
2-9	Estructura de gobernanza y composición	13, 23, 24	Para mayor información sobre la estructura de Gobierno corporativo ver páginas 61 a 68 de nuestro Informe Anual 2025 Para mayor información sobre la Composición del máximo órgano de gobierno y sus Comités, ver las páginas 61 a 66 de nuestro Informe Anual 2025
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	23	Se puede encontrar información sobre la Designación y selección del máximo órgano de gobierno en las página 74 y 75 de nuestro Informe Anual 2025
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	23	Más información sobre el Presidente del máximo órgano de gobierno se puede encontrar en las páginas 61 a 65 en nuestro Informe Anual 2025
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	13, 14, 23, 24	
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	13, 24	
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	13, 14, 23	
2-15	Conflictos de interés	26, 27	
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	27, 28	
2-20	Proceso para determinar la remuneración	47	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	47	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, 5	
2-23	Compromisos y políticas	13, 14, 25, 40, 45, 94, 95	
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	25, 40, 45	
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	13, 14, 27, 28, 29, 30	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	REFERENCIA
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2021			
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	27, 28, 31, 32	
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	25, 28	
2-28	Afiliación a asociaciones	20	
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	11, 81, 82	
2-30	Convenios de negociación colectiva	47	
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021			
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	3, 12	
3-2	Lista de temas materiales	12	
3-3	Gestión de temas materiales	13, 14, 15, 16, 17, 18, 25, 28, 31, 35, 36, 40, 44, 54, 59, 72, 74, 76, 78, 79	
GRI ESTÁNDARES TEMÁTICOS			
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	70, 107	Consulta nuestro último reporte financiero
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	72, 73	
GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO 2016			
202-1	Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	47	
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016			
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	69, 70	
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 69, 70	Consulta nuestro último reporte financiero
GRI 204: PRÁCTICAS DE ABASTECIMIENTO 2016			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	40	
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016			
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	26	
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	28	
GRI 207: FISCALIDAD 2019			
207-1	Enfoque fiscal	89	Para obtener información sobre la Política Fiscal, visite el sitio web corporativo de América Móvil. En la página 89, se encuentra el enlace.
207-4	Presentación de informes país por país	89, 90, 91, 92, 93	
GRI 302: ENERGÍA 2016			
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	74, 75, 130, 131, 132, 133	
302-3	Intensidad energética	74, 132	
302-4	Reducción del consumo energético	72, 74, 75	
GRI 304: BIODIVERSIDAD 2016			
304-2	Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	79	
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	79	
GRI 303: AGUA Y EFLUENTES 2018			
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	78	
303-3	Extracción de agua	136, 137	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	REFERENCIA
GRI 303: AGUA Y EFLUENTES 2018			
303-4	Vertido de agua	139	
303-5	Consumo de agua	78, 138	
GRI 305: EMISIONES 2016			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	74, 125, 126, 128, 129	
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	75, 125, 126, 128, 129	
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	74, 125, 126, 127, 128, 129	
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	72, 126	
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	72, 74, 75	
GRI 306: RESIDUOS 2020			
306-1	Gestión de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	76	
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	76	
306-3	Residuos generados	134, 135	
306-4	Residuos no destinados a eliminación	77, 134, 135	
306-5	Residuos destinados a eliminación	134, 135	
GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES 2016			
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	40, 42	
GRI 401: EMPLEO 2016			
401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	46, 96, 97	
401-3	Permiso parental	47	
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018			
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	54, 104	
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	54	
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	54, 55	
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	53, 56	
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	103	
403-9	Lesiones por accidente laboral	54, 55, 102, 103	
403-10	Las dolencias y enfermedades laborales	55, 102	
GRI 404: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN 2016			
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	50, 96, 98	
404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	45, 49, 50, 94, 95	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	51	
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016			
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	46, 48, 96, 97, 99	
405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	99, 100	
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016			
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	28	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	REFERENCIA
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2016			
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	40, 41	
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016			
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	20	
GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA 2016			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	33, 34, 35	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.

Anexo V. Índice GSMA

MÉTRICAS ESG DE LA GSMA PARA LA EVALUACIÓN COMPARATIVA DEL SECTOR MÓVIL 2025

TEMA	SUB-TEMA	NOMBRE DEL INDICADOR CLAVE	CÓDIGO GSMA	DETALLE CÓDIGO GSMA	RESPUESTA/RESULTADOS DE AMÉRICA MOVIL 2025
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)	Ver página 72
		Emisiones de Alcance 1, 2 y 3	GSMA-ENV-02[1]	Emisiones Absolutas de Alcance 1 y 2 (toneladas de CO2e)	1'659,467
				Emisiones Absolutas de Alcance 1 y 2 (toneladas de CO2e) por 1GB de data	0.00000806
				Variación porcentual de las emisiones absolutas de Alcance 1 y 2 desde el último período de referencia	-27.26% en comparación con el año base 2019
				Absolute Scope 3 emissions (tonnes CO2e)	2'314,991
				Absolute Scope 3 emissions (tonnes CO2e) per 1GB data	0.00001124
				Variación porcentual de las emisiones absolutas de Alcance 3 desde el último período de referencia	-20.2% en comparación con el año base 2019
	Energía	Consumo de Energía	GSMA-ENV-03	Energía total consumida (MWh)	7'037,426
				Energía total consumida (MWh) por 1GB de datos	0.036
				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	
Ambiental	**Reducción de Residuos[2]**	Materiales reparados o reutilizados	GSMA-ENV-04	Porcentaje de equipos de red reparados o reutilizados, por unidades.	5.31%
				Porcentaje de equipos de red reparados o reutilizados, según el precio de compra.	36.86%
				Porcentaje de teléfonos móviles y equipos de cliente (CPE) reparados o reutilizados, por unidades.	62.86%
				Porcentaje de teléfonos móviles y equipos de cliente (CPE) reparados o reutilizados, según el precio de compra.	76.54%
		Materiales reparados o reutilizados	GSMA-ENV-04	Residuos totales generados (toneladas) por 1 GB de datos	0.0000001557 ton/GB
				Residuos de red (toneladas) por 1 PB de datos	0.002075 ton/PB
				Residuos de teléfonos móviles y otros equipos de cliente (CPE) (toneladas) por 1 PB de datos	0.023047 ton/PB
				Todos los demás residuos (toneladas) por 1 PB de datos	0.130588 ton/PB

[1] Los indicadores de intensidad de emisiones de Alcance 1 y 2, y de Alcance 3 por unidad de datos, se presentan en Terabytes (TB) transmitidos en lugar de Gigabytes (GB). Los valores reportados corresponden a las toneladas de CO2e por Terabyte de tráfico de red gestionado durante el período de reporte.

[2] Los indicadores de intensidad de residuos por unidad de datos se calcularon utilizando el tráfico de red 2025 (205,889,888 TB) como denominador, expresándose en toneladas por Gigabyte (GB) para residuos totales y en toneladas por Petabyte (PB) para los desgloses por tipo de residuo, conforme a la metodología GSMA. Los porcentajes de equipos reparados o reutilizados incluyen tanto equipos reutilizados como reacondicionados. Este año (2025) representa el primer año de reporte de estos indicadores para América Móvil, se continuará refinando y fortaleciendo la metodología de cálculo en períodos subsecuentes para garantizar mayor precisión y comparabilidad.

TEMA	SUB-TEMA	NOMBRE DEL INDICADOR CLAVE	CÓDIGO GSMA	DETALLE CÓDIGO GSMA	RESPUESTA/RESULTADOS DE AMÉRICA MÓVIL 2025
Ambiental	Reducción de Residuos	Materiales reciclados	GSMA-ENV-06	Porcentaje de residuos de la red (Desde 1.5 mil millones) recicladas (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 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	Ver página 8, 105 y 106
	Asequibilidad	Dispositivos y suscripciones asequibles	GSMA-INC-02	Costo del teléfono con capacidad para datos más asequible, como porcentaje del PIB per cápita mensual	N/A
				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, dividido entre suscriptores	921,320
Integridad Digital	Protección de Datos	Incidentes con datos de clientes	GSMA-INT-01	Número de filtraciones de datos, por cada millón de suscriptores	0
				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	Si
				Asuntos del consumidor	No
				Involucramiento y desarrollo comunitario	No
		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 en 2022, se han iniciado 3,871 procesos de evaluación, de los cuales 2,408 han sido concluidos al 31 de diciembre del 2025 (Para mayor información consulte la sección Cadena de Suministro en el Capítulo de Haciendo Posible un mejor entorno empresarial en las páginas 40 y 41)
				Porcentaje de proveedores evaluados según la política a través de visitas al sitio, en los últimos 2 años	0%

Anexo W. Certificaciones 2025

ANEXO POR PAÍS/OPERACIÓN

PAÍS	OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN
México	Telcel	Certificado de Industria Limpía (PROPAEM, Gobierno del Estado de México)
		ISO 9001
		ISO/IEC 20000-1
		ISO 22301
		ISO/IEC 27001
		ISO 31000 (Dictamen de cumplimiento)
		ISO 45001
		LFPDPPP: Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares
	Telmex	ANSI/TIA-942-B:2017 (2)
		Avaya Diamante
		AWS: Socio Consultor Avanzado
		Calidad Ambiental Nivel de Desempeño 2 (16)
		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
		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: 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: 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
México	Telmex	Cisco: Servicio Validado Potenciado para Catalizador SD-WAN
		Cisco: Servicio Validado Potenciado para Llamadas en la Nube
		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
		IBM Socio Oro / IBM Partner Gold
		ICREA LEVEL V HSHA-WCQA (4)
		ICREA LEVEL VI
		ISO 9001 (3)
		ISO 14001
		ISO 18788
		ISO/IEC 20000-1 (6)
		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)
		ISO 45001
		LFPDPPP: Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares
		Protección Contra Incendios en Data Center (2)
		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: Socio Oro (3)
		Ventaja de Socio de Google Cloud

PAÍS	OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN
México	AMCO	ISO 45001
	Global Hitss	CMMI DEV Level 3
		CMMI DEV Level 5
		CMMI SVC Level 5
		ISO 9001
		ISO/IEC 27001 (2)
		ISO 45001 (2)
		LFPDPPP: Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares
	Telvista	ISO 9001
		ISO/IEC 27001
		PCI DSS 3.2.1
	LATAM Telecom	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
Costa Rica	Claro Costa Rica	ISO 45001:2018
		Marca País, Esencial Costa Rica
El Salvador	Claro El Salvador	ISO 45001
Honduras	Claro Honduras	ISO 45001
		FUNDAHRSE
Nicaragua	Claro Nicaragua	ISO 45001 (2)
Brasil	Claro Brasil y BCC	ISO 14001 (2)
		ISO/IEC 27001 (3)
		ISO 37001
		ISO 45001
Colombia	Claro Colombia	ICREA Level IV HS-WCQA
		ICREA Level V HSHA-WCQA
		ISO 9001
		ISO 14001
		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

PAÍS	OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN
Ecuador	Claro Ecuador	ISO 9001
		ISO 14001
		ISO/IEC 27001
		ISO 45001
		Tier III de Instalación Construida
Argentina	Claro Argentina	ISO / IEC 20000-1
		ISO/IEC 27001
		ISO 45001
Paraguay	Claro Paraguay	ISO 45001
Uruguay	Claro Uruguay	ISO 45001
Chile	Claro Chile	ANSI/TIA-942-B
		ISO 9001
		ISO/IEC 20000-1
		ISO/IEC 27001
		ISO 45001
		LEED v4. BD+C: Centros de Datos
		NCh-ISO 50001
		PCI DSS v.4.0
		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
		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
Puerto Rico	Claro Puerto Rico	ISO 45001
		PCI DSS v4.0
República Dominicana	Claro República Dominicana AMOV y OPITEL	Cumplimiento del Reglamento 522-06 de Seguridad y Salud en el Trabajo
		ISO 45001
		PCI DSS v4.0.1 (2)
		Sello Oro en Buenas Prácticas Laborales Inclusivas
		Tier II Instalación certificada

PAÍS	OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN
Austria	A1 Austria	Eco Datacenter (5)
		EMAS
		EN 50600 para diseño / EN 50600 Design (2)
		IDW PS 980 (ii)
		ISO 9001
		ISO 14001
		ISO 18295-1
		ISO 20000-1
		ISO/IEC 27001
		ISO/IEC 27011
		ISO 45001
		ISO 50001
Bielorrusia	A1 Bielorrusia	IDW PS 980 (ii)
		ISO 9001
		ISO 14001
		ISO/IEC 27001
		SBT/IEC 27001 (2)
		ISO 37001
		STB ISO 45001 (Certificado de Conformidad)
		Tier III Instalaciones del Centro de Datos
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/IEC 27001
		ISO 45001
		PCI DSS 4.0.1
		Tier III Instalación certificada
Macedonia del Norte	A1 Macedonia del Norte	IDW PS 980 (ii)
		ISO/IEC 20000-1
		ISO 22301
		ISO/IEC 27001
		ISO 45001

PAÍS	OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN
Serbia	A1 Serbia	Empresa Amigable con la Familia
		IDW PS 980 (ii)
		ISO 14001
		ISO/IEC 27001
		ISO 45001
		Socio Empleador
Eslovenia	A1 Eslovenia	EMAS
		Empresa Amigable con la Familia
		IDW PS 980 (ii)
		ISO 14001
		ISO 22301
		ISO/IEC 27001
		ISO 45001

(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.

(ii) Estándar alemán de auditoría 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 está dirigida específicamente a todo el sistema de gestión de cumplimiento y no a un estándar específico que lo componga.

ANEXO POR TEMA: CALIDAD

PAÍS	OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN
México	Telcel	ISO 9001
	Telmex	ISO 9001 (3)
	Global Hitss	ISO 9001
	Telvista	ISO 9001
Colombia	Claro Colombia	ISO 9001
Ecuador	Claro Ecuador	ISO 9001
Chile	Claro Chile	ISO 9001
Perú	Claro Perú	ISO 9001
Austria	A1 Austria	ISO 9001
		ISO 18295-1
Bielorrusia	A1 Bielorrusia	ISO 9001
Bulgaria	A1 Bulgaria	ISO 9001
Croacia	A1 Croacia	ISO 9001
Ecuador	Claro Ecuador	ISO 45001
Argentina	Claro Argentina	ISO 45001
Paraguay	Claro Paraguay	ISO 45001
Uruguay	Claro Uruguay	ISO 45001
Chile	Claro Chile	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
		ISO 45001
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

39% de los países cuentan con certificaciones de gestión de calidad, como ISO 9001 o ISO 18295, entre otras.
39% de las operaciones cuentan con certificaciones de gestión de calidad, como ISO 9001 o ISO 18295, entre otras.
65% 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 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: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

PAÍS	OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN
México	Telcel	ISO 45001
	Telmex	ISO 45001
	AMCO	ISO 45001
	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 (2)
Brasil	Claro Brasil y BCC	ISO 45001
Colombia	Claro Colombia	Registro Único para Contratistas (RUC)
		ISO 45001

100% de los países cuentan con certificaciones de gestión de seguridad y salud, como ISO 45001, entre otras.
84% de las operaciones cuentan con certificaciones de gestión de seguridad y salud, como ISO 45001, entre otras.
99.6% de las operaciones (ponderado por ingresos totales) 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
México	Telcel	ISO/IEC 27001
		LFPDPPP: Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares
	Telmex	Cisco: Acuerdo Empresarial para la Seguridad
		Cisco: Especialización en Gestión Segura de Redes
		Cisco: Especialización en Redes Seguras
		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
	Global Hitss	ISO/IEC 27001 (2)
		LFPDPPP: Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares
	Telvista	ISO/IEC 27001
		PCI DSS 3.2.1
	LATAM Telecom	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
Argentina	Claro Argentina	ISO/IEC 27001
Chile	Claro Chile	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
		SBT ISO/IEC 27001 (2)

PAÍS	OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN
Bielorrusia	A1 Bielorrusia	ISO/IEC 27001
		ISO/IEC 27017
		ISO/IEC 27018
		ISO/IEC 27701
Bulgaria	A1 Bulgaria	ISO/IEC 27001
		PCI DSS 4.0.1
Croacia	A1 Croacia	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.
68% de las operaciones 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
México	Telcel	Certificado de Industria Limpía (PROPAEM, Gobierno del Estado de México)
	Telmex	Calidad Ambiental Nivel de Desempeño 2 (16)
		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 Chile	LEED v4. BD+C: Centros de Datos
		NCh-ISO 50001
Austria	A1 Austria	Eco Datacenter (5)
		EMAS
		ISO 14001
		ISO 50001
Bulgaria	A1 Bulgaria	ISO 14001
Croacia	A1 Croacia	ISO 14001
Serbia	A1 Serbia	ISO 14001
Eslovenia	A1 Eslovenia	EMAS
		ISO 14001

44% de los países cuentan con certificaciones de gestión ambiental y/o energética.
35% de las operaciones cuentan con certificaciones de gestión ambiental y/o energética.
79% 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
México	Telmex	ISO 37001 (2)
Brasil	Claro Brasil y BCC	ISO 37001
Perú	Claro Perú	ISO 37001
Bielorrusia	A1 Bielorrusia	ISO 37001
Bulgaria	A1 Bulgaria	ISO 37001

22% de los países cuentan con certificaciones antisoborno, como ISO 37001, entre otras.
16% de las operaciones cuentan con certificaciones antisoborno, como ISO 37001, entre otras.
36% 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.

Anexo X.
Indicadores del préstamo ligado a sustentabilidad (SLL)

	INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO (KPI)	DEFINICIONES	LÍNEA BASE (2019)[1]		UNIDAD DE MEDIDA	2025	2026	2027	2028	2029	2030
E	1. Reducir las Emisiones Absolutas de 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 CO2	Objetivo	Porcentaje de reducción de las emisiones Alcance 1 y 2 sobre línea base CO_2e	33.00%	19.00%	19.00%	19.00%	19.00%	52.00%
				Resultado Anual		27.26%					
				Límite		29.00%					
S	2. Brecha Digital	Número de personas en situación de vulnerabilidad beneficiadas por programas de inclusión digital.[3]	192.13 personas	Objetivo	Miles de personas beneficiadas	221.41	255.15	294.03	338.85	390.49	450
				Resultado Anual		30.22					
G	3. Capacitación en Código de Ética	Porcentaje combinado de la Fuerza Laboral de América Móvil y la Fuerza Laboral de Contratistas que completa la capacitación sobre el Código de Ética. (1)	49.5% de la fuerza laboral capacitada	Objetivo	Porcentaje de la fuerza laboral capacitada de contratistas	50.0%	56.8%	64.6%	73.5%	83.6%	95.0%
				Resultado Anual		85.66%					

[1] Para el objetivo correspondiente a 2025, únicamente se considerará la Fuerza Laboral del Prestatario, excluyendo a la Fuerza Laboral de Contratistas.
[2] La cifra reportada corresponde a la suma de los resultados de los programas Salas Digitales en Colombia; Presencial Interno y Biblioteca Digital en México; así como Better Online en Bulgaria.
[3] El alcance del aseguramiento no incluyó la verificación del cumplimiento de la definición de personas en situación de vulnerabilidad por parte de los participantes.

Anexo Y. Glosario de términos clave

Este glosario reúne los principales términos, acrónimos y referencias normativas utilizados a lo largo del Informe de Sostenibilidad 2025 de América Móvil. Su objetivo es facilitar la lectura y comprensión del Informe por parte de nuestros distintos públicos —inversionistas, colaboradores, clientes y consumidores— y guarda alineación con los estándares y marcos internacionales que orientan nuestra divulgación, incluidos GRI, SASB, ISSB (NIIF S1 y NIIF S2), TCFD, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y la metodología del Corporate Sustainability Assessment (CSA) de S&P Global.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Alcance 1 (emisiones)	Emisiones directas de gases de efecto invernadero generadas por fuentes propias o controladas por la organización (p. ej., combustión de combustibles en generadores, vehículos propios y refrigerantes).
Alcance 2 (emisiones)	Emisiones indirectas asociadas a la energía eléctrica, calor o vapor adquiridos y consumidos por la organización. Se reportan bajo los enfoques basado en ubicación (location-based) y basado en mercado (market-based).
Alcance 3 (emisiones)	Otras emisiones indirectas que ocurren en la cadena de valor de la organización, tanto aguas arriba como aguas abajo (compras de bienes y servicios, transporte, uso de productos vendidos, viajes de negocio, entre otras categorías del GHG Protocol).
ANATEL	Agencia Nacional de Telecomunicaciones
API	Interfaz de Programación de Aplicaciones, por sus siglas en inglés. 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.
ASLG	Ambiental, Social, Laboral y de Gobernanza.
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.
CDP	Organización internacional (antes Carbon Disclosure Project) que opera el principal sistema global de divulgación ambiental para empresas, ciudades y gobiernos, con énfasis en cambio climático, agua y bosques.
Conectividad	Capacidad de acceder y utilizar servicios de comunicación electrónica como internet, telefonía móvil y redes sociales.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
CSA de S&P	Corporate Sustainability Assessment de S&P Global. Evaluación anual del desempeño de sostenibilidad de las empresas, utilizada para determinar la elegibilidad para los índices de sostenibilidad de S&P Dow Jones.
CSRD	Corporate Sustainability Reporting Directive (Directiva sobre informes de sostenibilidad corporativa). 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.
Doble materialidad	Enfoque metodológico que evalúa los temas relevantes desde dos perspectivas complementarias: la materialidad de impacto (efectos de las actividades sobre personas y medio ambiente) y la materialidad financiera (cómo los factores de sostenibilidad inciden en la posición y desempeño financiero de la compañía).
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.
Educación STEM	Acrónimo en inglés de Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas.
Emisiones netas cero (Net Zero)	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. Marco de referencia ampliamente utilizado para la elaboración de informes de sostenibilidad. Proporciona una guía para que las organizaciones informen 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.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
GSMA	Global System for Mobile Communications Association. Asociación global que representa los intereses de los operadores de redes móviles en todo el mundo. Se centra en promover la innovación, la interoperabilidad y el crecimiento sostenible en la industria móvil.
GTEE	Grupo de Trabajo de Emisiones y Energía.
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.
IA	Inteligencia Artificial.
ICMA	International Capital Market Association. Emisor de los Principios de Bonos Verdes y Sociales utilizados como referencia para emisiones temáticas en mercados de capitales.
IFRS S1 / NIIF S1	Norma Internacional de Información Financiera S1 sobre requisitos generales para la divulgación de información financiera relacionada con la sostenibilidad. 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.
IFRS S2 / NIIF S2	Norma Internacional de Información Financiera S2 sobre divulgaciones relacionadas con el clima, emitida por el ISSB. Establece los requisitos para que las empresas divulguen información sobre riesgos y oportunidades climáticos.
Internet de las Cosas (IoT)	Red de objetos físicos (dispositivos, vehículos, electrodomésticos, entre otros) integrados con sensores, software y otras tecnologías que les permiten conectarse e intercambiar datos con otros dispositivos y sistemas a través de Internet.
ISAE 3000	International Standard on Assurance Engagements 3000. Norma internacional aplicada para emitir aseguramiento limitado o razonable sobre información distinta de estados financieros históricos, incluida la información de sostenibilidad.
ISSB	International Sustainability Standards Board. Organismo emisor de las normas IFRS de sostenibilidad (S1 y S2), creado bajo la IFRS Foundation para establecer una línea base global de divulgaciones en sostenibilidad para mercados de capitales.
Líneas Directrices de la OCDE	Recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) dirigidas a empresas multinacionales sobre conducta empresarial responsable, incluyendo derechos humanos, empleo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.
LMA	Loan Market Association. Emisora de principios de referencia para préstamos verdes y vinculados a sostenibilidad (incluidos los Principios de Préstamos Verdes y los Principios de Préstamos Vinculados a Sostenibilidad).
Materialidad de impacto	Perspectiva del análisis de doble materialidad enfocada en los efectos significativos de las actividades de la organización sobre la sociedad y el entorno.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Materialidad financiera	Perspectiva del análisis de doble materialidad centrada en los riesgos y oportunidades ASLG que pueden influir en la posición financiera, la estrategia y el desempeño económico de la organización.
MIDO	Programa de Salud Integral de América Móvil enfocado en identificar de manera oportuna factores de riesgo y enfermedades crónicas en el entorno laboral mediante evaluaciones de salud (glucosa, presión arterial, perímetro de cintura, peso) y seguimiento personalizado a través de la app Salud Inteligente.
MRV	Metodología de gestión ambiental medible, reportable y verificable, que sustenta la trazabilidad y la verificación interna y externa de la información ambiental.
MSCI	Morgan Stanley Capital International. Proveedor de índices de inversión que ofrece una variedad de índices de sostenibilidad para ayudar a los inversionistas a evaluar el desempeño ambiental, social y de gobernanza (ESG) de las empresas.
Net Promoter Score (NPS)	Métrica que mide la lealtad del cliente preguntando qué probabilidad hay de que recomiende una empresa, producto o servicio a otros.
Objetivos basados en ciencia (SBT / SBTi)	Objetivos de reducción de emisiones alineados con las recomendaciones de la ciencia climática y que buscan limitar el calentamiento global a 1.5 °C. La iniciativa Science Based Targets initiative (SBTi) valida los objetivos corporativos contra estos criterios.
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible. Conjunto de 17 objetivos globales establecidos por las Naciones Unidas en 2015 como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, que abordan retos sociales, económicos y ambientales como la pobreza, la educación, la igualdad de género, el cambio climático y la sostenibilidad ambiental.
Oficialía de Cumplimiento	Miembro clave del Comité de Ética Corporativo, entre cuyas funciones se encuentra la supervisión de la aplicación de las 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.
PPA (Power Purchase Agreement)	Contrato a largo plazo de compra de energía eléctrica, habitualmente proveniente de fuentes renovables, suscrito entre un generador y un consumidor. Es uno de los principales mecanismos para incrementar la participación de energía renovable en el consumo eléctrico de la Compañía.
Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos	Marco internacional de referencia adoptado por el Consejo de Derechos Humanos de la ONU en 2011 (Marco "Proteger, Respetar y Remediar") que define la responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos a lo largo de sus operaciones y cadena de valor.
Proveedores de Nivel 1 (Tier 1)	Proveedores que tienen una relación comercial directa con la empresa. Suelen suministrar componentes, materiales o servicios críticos que se integran directamente en los productos o servicios finales y, por su cercanía, tienen un impacto significativo en la calidad, el costo y la sostenibilidad de la cadena de suministro.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
RAEE	Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos.
Red LTE	Estándar de tecnología móvil de alta velocidad que permite la transmisión de datos a velocidades elevadas.
SASB	Sustainability Accounting Standards Board. Organización que desarrolla estándares de sostenibilidad específicos para diferentes industrias. Ayudan a las empresas a identificar y reportar los temas de sostenibilidad más relevantes para su negocio.
SLL (Sustainability-Linked Loan)	Préstamo vinculado a la sostenibilidad cuyo costo financiero se ajusta en función del cumplimiento de objetivos ASLG predefinidos (KPIs), conforme a los Principios de Préstamos Vinculados a Sostenibilidad de la LMA / APLMA / LSTA.
SOC	Security Operations Center / Centro de Operaciones de Seguridad. Equipo y plataforma encargados de la monitorización, detección y respuesta ante incidentes de ciberseguridad.
SSO	Seguridad y Salud Ocupacional.
Sustainalytics	Calificadora ESG (parte de Morningstar) que evalúa el riesgo de exposición de las empresas a factores ambientales, sociales y de gobernanza materiales, y la capacidad de su gestión para mitigarlos.
TCFD	Task Force on Climate-related Financial Disclosures. Grupo de trabajo internacional que estableció recomendaciones para la divulgación de información financiera relacionada con el clima, organizadas en cuatro pilares: gobernanza, estrategia, gestión de riesgos y métricas y objetivos. Sus recomendaciones fueron incorporadas a la norma IFRS S2.
UNGC	United Nations Global Compact / Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Iniciativa voluntaria que reúne a empresas comprometidas con alinear sus operaciones y estrategias con diez principios universales en derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.
Upskilling y reskilling	Procesos de aprendizaje y desarrollo que permiten a los colaboradores adquirir nuevas habilidades y conocimientos para adaptarse a los cambios del mercado laboral y a las necesidades de la organización.

Nota: Los términos se presentan en orden alfabético. Cuando un acrónimo proviene del inglés, se indica entre paréntesis la traducción al español. Para consultar las definiciones técnicas conforme a los estándares aplicables (GRI, SASB, ISSB, GHG Protocol, entre otros), referirse a los marcos originales.

Carta de verificación de anexos

GRI (2-5)



América Móvil, S.A.B. de C.V.

Aseguramiento limitado sobre información seleccionada de sostenibilidad incluida en el Informe de Sostenibilidad 2025 correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2025

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 2025 correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2025.

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 periodos anteriores ni otra información incluida en el Informe de Sostenibilidad 2025, 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 por la Administración de América Móvil de conformidad con los lineamientos de Global Reporting Initiative ("GRI") y de las métricas desarrolladas de forma interna por la Administración de América Móvil.

Responsabilidad de América Móvil en relación con la información seleccionada de sostenibilidad

La Administración de América Móvil es responsable de la preparación y presentación de la información seleccionada de sostenibilidad de conformidad con GRI y las métricas desarrolladas de forma interna. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y ejecución de controles internos sobre la información relevante para la preparación de la información seleccionada de sostenibilidad que esté libre de errores materiales, ya sea debido a fraude o error.

Limitaciones inherentes del encargo de aseguramiento

La información seleccionada de sostenibilidad 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 de sostenibilidad, la Entidad efectúa interpretaciones cualitativas sobre la relevancia, la materialidad y la exactitud de la información que están sujetas a supuestos y juicios.

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 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.

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 2025, 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 la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (Revisada), Encargos de aseguramiento distintos de la auditoría o de la revisión de información financiera histórica ("NIEA 3000") emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board ("IAASB"). Este estándar requiere que cumplamos con requerimientos de ética, así como la planeación y realización del compromiso para obtener la seguridad limitada acerca de si la información seleccionada de sostenibilidad contenida en el Informe de Sostenibilidad 2025 ha sido preparada y presentada de acuerdo con los criterios mencionados y está libre de errores materiales.

Un compromiso de aseguramiento limitado realizado de acuerdo con NIEA 3000 implica evaluar la idoneidad en las circunstancias del uso de América Móvil de las metodologías de conformidad con GRI y las métricas desarrolladas de forma interna 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, motivo por el cual no emitimos una opinión de aseguramiento razonable sobre si la información seleccionada de sostenibilidad se ha preparado, en todos los aspectos significativos, de conformidad con los criterios GRI y las métricas desarrolladas de forma interna por la Administración de América Móvil.

Procedimientos realizados

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 América Móvil 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.

Deloitte.

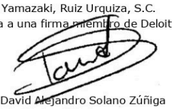
- Evaluado si los métodos de América Móvil para determinar estimaciones son apropiados y se han aplicado consistentemente en la preparación de la información seleccionada de sostenibilidad.
- Comprendido y analizado los sistemas de información y la metodología utilizada para la compilación de los datos cuantitativos correspondientes a la información seleccionada de sostenibilidad contenida en el reporte; realizando una lectura crítica de la información presentada en el reporte para determinar si se ajusta a nuestro conocimiento general y experiencia en el desempeño de sustentabilidad de la Entidad.
- Ejecutado pruebas sustantivas sobre la información objeto de este informe y corroborado 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.

Consideramos que la evidencia obtenida es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra conclusión de aseguramiento limitado, exclusivamente sobre la información correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2025.

Conclusión aseguramiento limitado

Con base en 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 2025, no ha sido preparada en todos los aspectos materiales, de conformidad con lo establecido en la sección de Criterio de este informe.

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
19 de junio del 2026

Anexo A

A continuación, se detallan los indicadores GRI y las métricas desarrolladas de forma interna objeto de aseguramiento limitado definidos por la Administración de América Móvil para el periodo terminado el 31 de diciembre de 2025.

Indicadores GRI	Métricas

302-1 - Consumo de energía dentro de la organización
 	
*Las cifras reportadas bajo la región de México consolidan las operaciones de Estados Unidos.
	Total América Móvil:
	Consumo total de energía dentro de la organización de 29,174,127 GJ, desglosado de la siguiente forma:
	• Total de consumo de combustibles renovables y no renovables de 3,839,393 GJ desglosado de la siguiente forma:
	  ○ Total de consumo de combustibles de fuentes no renovables de 3,691,891 GJ
	  ○ Total de consumo de combustibles de fuentes renovables de 147,502 GJ
	• Total de consumo energético de 25,334,734 GJ, desglosa de la siguiente forma:
	  ○ Consumo de electricidad 25,240,810 GJ,
	  ○ Consumo de calor de 93,923 GJ

305-1 - Emisiones directas de GEI (alcance 1) *Las cifras reportadas bajo la región de México consolidan las operaciones de Estados Unidos.	Emisiones directas de GEI (alcance 1) totales de 295,036 tCO_2e, desglosadas por región de la siguiente forma: • Región Andina: 11,651 tCO_2e • Brasil: 32,125 tCO_2e • Caribe: 41,800 tCO_2e • Centroamérica: 28,256 tCO_2e • Colombia: 25,105 tCO_2e • México: 125,414 tCO_2e • Cono Sur: 12,289 tCO_2e • Europa: 18,396 tCO_2e
305-2 - Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) *Las cifras reportadas bajo la región de México consolidan las operaciones de Estados Unidos.	**Location-based** Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) totales de 1,899,379 tCO_2e. **Market-based** Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) totales de 1,364,431 tCO_2e, desglosadas por región de la siguiente forma: • Región Andina: 49,160 tCO_2e • Brasil: 20,135 tCO_2e • Caribe: 161,854 tCO_2e • Centroamérica: 110,346 tCO_2e • Colombia: 21,126 tCO_2e • México: 819,179 tCO_2e • Cono Sur: 106,023 tCO_2e • Europa: 76,608 tCO_2e

Indicadores GRI	Métricas
305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Emisiones provenientes de residuos: 3,129 tCO2e
305-5 - Reducción de las emisiones de GEI* *El aseguramiento limitado solo considera la reducción de emisiones de alcance 1 y alcance 2. **Las emisiones del año base no se incluyen en el alcance del aseguramiento limitado.	**Emisiones de alcance 1** • Toneladas de CO_2e reducidas en comparación con el año base (2019**): 15,458.37 • 5% de reducción de toneladas de CO2e en comparación con el año base (2019**). **Emisiones de alcance 2 (location-based)** • Toneladas de CO_2e reducidas en comparación con el año base (2019**): 193,598.47 • 9% de reducción de toneladas de CO2e en comparación con el año base (2019**). **Emisiones de alcance 2 (market-based)** • Toneladas de CO_2e reducidas en comparación con el año base (2019**): 605,482.20 • 31% de reducción de toneladas de CO2e en comparación con el año base (2019**).
306-4 - Residuos no destinados a eliminación *Las cifras reportadas bajo la región de México consolidan las operaciones de Estados Unidos.	**México:** Residuos no peligrosos no destinados a eliminación • Reutilizado: 52 ton • Reciclados: 7,967 ton **Brasil:** Residuos no peligrosos no destinados a eliminación • Reutilizado: 168 ton • Reciclados: 3,079 ton • Reacondicionados: 1,573 ton **Colombia:** Residuos no peligrosos no destinados a eliminación • Reciclados: 2,380 ton • Reacondicionados: 1,285 ton **Región Andina:** Residuos no peligrosos no destinados a eliminación • Reutilizado: 12 ton • Reciclados: 433 ton • Reacondicionados: 363 ton **Caribe:** Residuos no peligrosos no destinados a eliminación • Reutilizado: 7 ton • Reciclados: 1,749 ton • Reacondicionados: 81 ton **Centroamérica:** Residuos no peligrosos no destinados a eliminación • Reutilizado: 152 ton • Reciclados: 1,918 ton • Reacondicionados: 74 ton

Indicadores GRI	Métricas
	Cono sur: Residuos no peligrosos no destinados a eliminación • Reutilizado: 42 ton • Reciclados: 2,334 ton • Reacondicionados: 374 ton **Europa:** Residuos no peligrosos no destinados a eliminación • Reciclados: 2,002 ton **Total América Móvil:** Residuos no peligrosos no destinados a eliminación • Reutilizado: 433 ton • Reciclados: 21,862 ton • Reacondicionados: 3,750 ton
306-5 - Residuos destinados a eliminación *Las cifras reportadas bajo la región de México consolidan las operaciones de Estados Unidos.	**México:** Residuos no peligrosos destinados a eliminación • Relleno sanitario: 341 ton **Brasil:** Residuos no peligrosos destinados a eliminación • Relleno sanitario: 167 ton **Colombia:** Residuos no peligrosos destinados a eliminación • Relleno sanitario: 267 ton **Región Andina:** Residuos no peligrosos destinados a eliminación • Relleno sanitario: 188 ton • Incineración con recuperación de energía: 8 ton • Incineración sin recuperación de energía: 2 ton **Caribe:** Residuos no peligrosos destinados a eliminación • Relleno sanitario: 899 ton • Incineración sin recuperación de energía: 1 ton **Cono sur:** Residuos no peligrosos destinados a eliminación • Relleno sanitario: 2,682 ton • Incineración con recuperación de energía: 9 ton **Europa:** Residuos no peligrosos destinados a eliminación • Relleno sanitario: 677 ton • Incineración con recuperación de energía: 773 ton **Total América Móvil:** Residuos no peligrosos destinados a eliminación • Relleno sanitario: 5,221 ton • Incineración con recuperación de energía: 790 ton • Incineración sin recuperación de energía: 3 ton

Indicadores GRI	Métricas
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 México (Telcel), Brasil (Claro y Center) y Colombia (Claro). 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.	**México:** • Ratio del salario base anual más incentivos de mujeres frente a hombres en puestos ejecutivos de 0.78 • Ratio del salario base anual más incentivos de mujeres frente a hombres en puestos gerenciales de 0.98 • 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 0.85 **Brasil:** • Ratio del salario base anual más incentivos de mujeres frente a hombres en puestos ejecutivos de 0.69 • Ratio del salario base anual más incentivos de mujeres frente a hombres en puestos gerenciales de 1.04 • 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:** • Ratio del salario base anual más incentivos de mujeres frente a hombres en puestos ejecutivos de 0.67 • Ratio del salario base anual más incentivos de mujeres frente a hombres en puestos gerenciales de 0.92 • 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 0.82

Indicadores Internos	Métricas
Indicador Interno: Capacitación en Código de Ética	**Total América Móvil** **85.66%** de los empleados capacitados en el Código de Ética
Brecha digital – Número de participantes (usuarios únicos)* *El alcance de este indicador se limitó a los programas de México, Bulgaria y Colombia.	**México:** • Telmex – Presencial interno: 8,032 participantes únicos • Telmex – Biblioteca digital: 1,542 participantes únicos **Bulgaria:** • Better Online Events: 1,274 participantes únicos **Colombia:** • Salas digitales:19,376 participantes únicos **Total América Móvil:** • 30,224 participantes únicos

* * * * * * *

AMX SOSTENIBILIDAD | américa móvil

Informe de **Sostenibilidad** 2025

Haciendo posible un mundo mejor

