

INFORME DE SUSTENTABILIDAD 2017





Cobertura del informe

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

Desde 2010, presentamos de manera anual el Informe de Sustentabilidad de América Móvil en donde comunicamos de manera clara y transparente nuestros avances en materia de colaboradores, desarrollo de la sociedad y medio ambiente con el fin de establecer un canal más de diálogo con nuestros principales grupos de interés. El presente informe muestra los resultados de América Móvil obtenidos en el periodo del 1º de enero al 31 de diciembre de 2017.

Este informe fue elaborado bajo los Estándares de Reporte de GRI (Global Reporting Initiative), de conformidad Esencial. Se reporta la información correspondiente a los 25 países en los que operamos agrupados por región (a menos de que se indique lo contrario).

El contenido de este reporte se basa en los análisis de materialidad conducidos por nuestra organización, así como en nuestro compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la metodología propuesta para el Índice de Precios y Cotizaciones (IPC) Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores.

De acuerdo con nuestro compromiso de presentar información veraz y transparente, la empresa Valora Consultores realizó una verificación sobre algunos de los indicadores presentados en este informe. El alcance de los indicadores sujetos a verificación y el informe expedido por Valora Consultores se pueden encontrar en las secciones Índice de Contenido GRI y Carta de Verificación Externa.

CONTENIDO

Introducción	2
Carta del Director	3
Perfil de la Empresa	5
Gestión de la Sustentabilidad	14
Gobierno Corporativo	21
Colaboradores	35
Sociedad	48
Medio Ambiente	77
Anexos	91

CARTA DEL DIRECTOR

(102-14)

EN EL SIGLO XXI, EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, ASÍ COMO A INTERNET, ABRE UN MUNDO DE POSIBILIDADES PARA EL DESARROLLO. CONECTIVIDAD SIGNIFICA EMPODERAMIENTO, ES DECIR, CUANTO MÁS CONECTADA ESTÉ UNA SOCIEDAD, MÁS FUERTE SE VUELVE.



Daniel Hajj Aboumrada
Director General de América Móvil

En 2017, América Móvil se ha mantenido como un agente de cambio, transformando la forma en la que nos relacionamos unos con otros, la forma en la que hacemos negocios y la forma en la que conectamos el mundo a través de productos y servicios innovadores. Hemos contribuido a cerrar la brecha digital mediante la inversión en una plataforma convergente y en la modernización de las redes móviles y fijas con la tecnología más avanzada.

Actualmente, los teléfonos inteligentes se han convertido en nuestro mejor aliado para resolver muchas necesidades de nuestra vida diaria, se han convertido en nuestra oficina móvil, nuestro banco, nuestra tienda y nuestra fuente de entretenimiento. Es así que en México, como en el resto del mundo, la conectividad y el tráfico de datos han aumentado drásticamente en los últimos años.

La evolución de nuestra industria ahora nos ha impulsado a ir más allá del servicio de las telecomunicaciones para dar paso a la oferta de servicios digitales integrales. El nuevo ecosistema del mundo digital hoy en

día permite desarrollar soluciones integrales gracias a la interacción del Internet de las Cosas o *Internet of Things* (IoT), los servicios en la nube, los servicios *Big Data*, el análisis de la información, el comercio electrónico y los servicios *Over the Top* (OTT).

La hiperconectividad y el IoT constituyen una de las evoluciones más importantes que han experimentado recientemente las telecomunicaciones. Las sólidas plataformas que hemos desarrollado nos permiten hacer frente a la creciente demanda de tráfico de datos. También, al incremento del volumen de transacciones que esperamos se realicen a través de nuestra red en los siguientes años. Seguiremos ofreciendo la mejor experiencia al usuario. Seguiremos conectando cientos de miles de dispositivos de IoT para fomentar la innovación, el crecimiento y la eficiencia en nuestras casas, ciudades e industrias. Continuaremos mejorando el nivel de vida de nuestra sociedad a través de soluciones como casas y autos inteligentes, o servicios de salud, educación, y entretenimiento en línea.

En América Móvil estamos convencidos de que la conectividad genera empoderamiento y que el sector de las telecomunicaciones constituye un catalizador para el desarrollo y la inclusión en nuestra sociedad. Por ello continuamente impulsamos y desarrollamos estrategias que nos permitan seguir siendo líderes en el sector. Refrendamos nuestro compromiso con nuestros colaboradores, socios comerciales, accionistas y comunidades en las que operamos.

Reducir la pobreza en las zonas en las que operamos constituye un compromiso ético y moral. Por este motivo, hemos trabajado de la mano con la Fundación Carlos Slim para eliminar las brechas de acceso a la información. Por ejemplo, a través de la plataforma Aprende.org, cualquier persona conectada en una zona rural o urbana, puede acceder de forma gratuita a contenido sobre salud, educación, cultura y capacitación para el empleo, incluyendo programas desarrollados por el MIT, Harvard, Berkeley y la Sorbona de París. Esta plataforma cuenta actualmente con más de 11.5 millones de usuarios de 194 países.

Adicionalmente, hemos desarrollado una estrategia de sustentabilidad, la cual incluye el análisis de riesgos y materialidad; la conformación de un

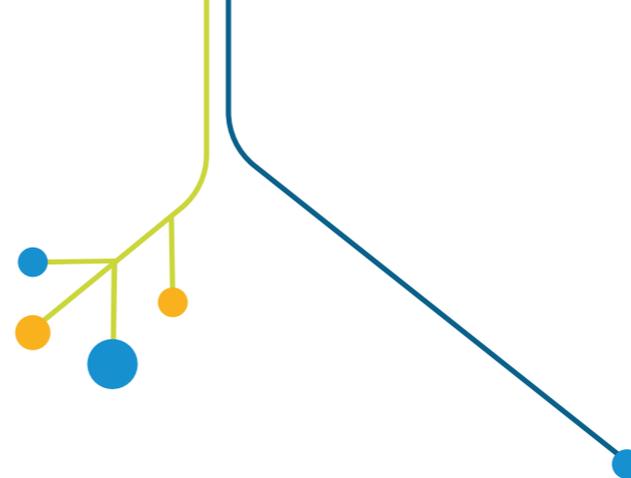
Comité Directivo de Sustentabilidad; y la alineación de programas ambientales y sociales para contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por la Organización de Naciones Unidas.

Gracias a estas acciones y a estos logros, entre muchos otros que se presentan en este informe, vemos el futuro con gran esperanza y con la convicción de que continuaremos contribuyendo al desarrollo de las sociedades en las que tenemos presencia.

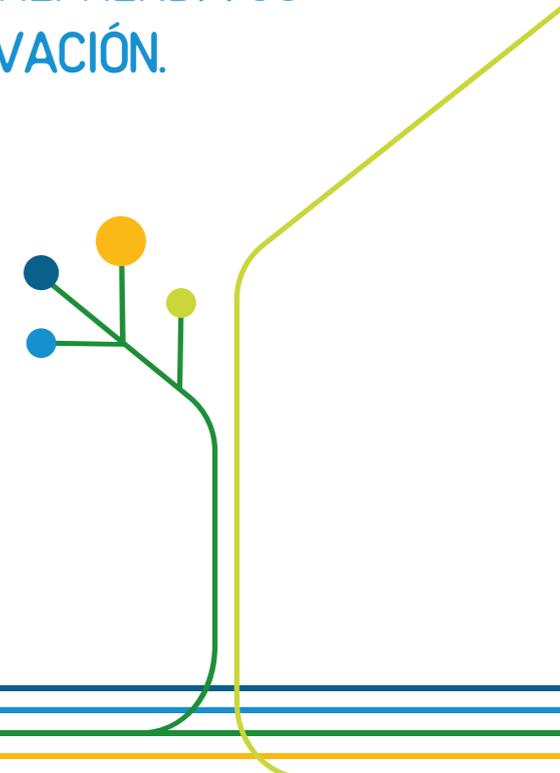
Me complace enormemente presentarles el Informe de Sustentabilidad de América Móvil para el año 2017. En este informe encontrarán información detallada sobre los logros que hemos alcanzado en el año.

Agradecemos a nuestros inversionistas su confianza, así como el trabajo y compromiso de nuestros colaboradores, proveedores y distribuidores, para seguir ofreciendo las mejores soluciones y servicios de telecomunicaciones. También, y de manera muy especial, agradecemos la preferencia de nuestros clientes para seguir conectándolos con el mundo y con su mundo.

Les reiteramos nuestro compromiso de seguir siendo un actor de cambio y transformación de nuestra sociedad en este siglo XXI, aprovechando esta estratégica tecnología de telecomunicaciones para lograr un mayor bienestar de la población.



AMÉRICA MÓVIL INTRODUCE SOLUCIONES DEL INTERNET DE LAS COSAS EN AMÉRICA LATINA Y REFRENDA SU LIDERAZGO EN INNOVACIÓN.

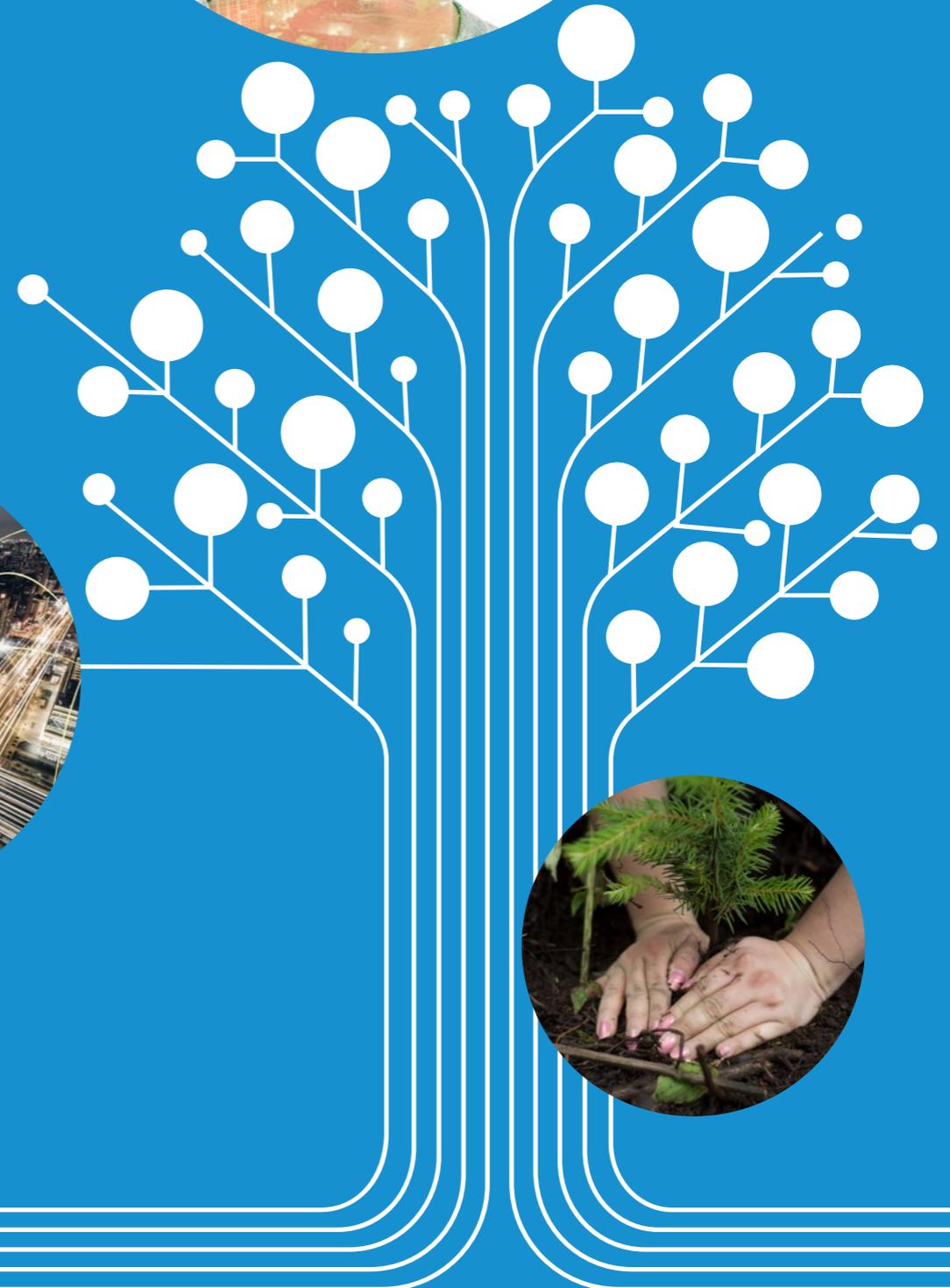


PERFIL DE LA EMPRESA

AMÉRICA MÓVIL ES LA CUARTA COMPAÑÍA
MÁS GRANDE DE TELECOMUNICACIONES
A NIVEL MUNDIAL EN TÉRMINOS DE
SUSCRIPCIONES MÓVILES, FUERA DE CHINA.

Nuestra plataforma de comunicaciones de clase mundial nos permite ofrecer a nuestros clientes un portafolio de servicios de valor agregado y soluciones innovadoras de comunicación.

Tenemos presencia en 25 países de América, Europa y el Caribe: México, Estados Unidos, Brasil, Perú, Colombia, Ecuador, Argentina, Paraguay, Uruguay, Chile, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Puerto Rico, República Dominicana, Austria, Bielorrusia, Bulgaria, Croacia, Eslovenia, Macedonia y Serbia.



PRESENCIA DE LA COMPAÑÍA

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

En América Latina, América Móvil opera bajo las marcas de Telcel, Telmex y Claro. Mientras que en Europa, operamos bajo la marca A1 a través de Telekom Austria.



● Oficinas corporativas.

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017, AMÉRICA MÓVIL CONTABA CON 362 MILLONES DE LÍNEAS DE ACCESO: 279 MILLONES DE SUSCRIPTORES MÓVILES Y 83 MILLONES DE UNIDADES GENERADORAS DE INGRESOS (UGI) QUE INCLUYEN TELEFONÍA FIJA, BANDA ANCHA Y TELEVISIÓN DE PAGA.

(102-2, 102-6)

PRINCIPALES MARCAS Y NEGOCIOS DE LOS PAÍSES EN DONDE TENEMOS OPERACIONES

País Región	Principales Marcas	Principales Negocios	Participación Accionaria	No. de Usuarios (miles) ³	Porcentaje de la Operación (millones de usuarios)
México	Telcel	● ● ●	100.00%	95,706	26%
	Telmex Infinitem	● ● ●	98.80%		
	Sección Amarilla ²	●	98.40%		
	Telvista	●	90.00%		
Brasil	Claro	● ● ● ●	97.70%	94,926	26%
Colombia	Claro	● ● ● ●	99.40%	36,106	10%
	Telmex	● ● ● ●	99.30%		
Cono Sur					
Argentina	Claro	● ● ●	100.00%	33,099	9%
	Telmex	● ● ●	99.70%		
Chile	Claro	● ● ● ●	100.00%	33,099	9%
	Telmex ²	● ● ● ●	100.00%		
Paraguay	Claro	● ● ● ●	100.00%	33,099	9%
Uruguay	Claro	● ● ● ●	100.00%		
Región Andina					
Ecuador	Claro	● ● ● ●	100.00%	22,117	6%
Perú	Claro	● ● ● ●	100.00%		
Centroamérica					
Costa Rica	Claro	● ● ● ●	100.00%	21,738	6%
El Salvador	Claro	● ● ● ●	95.80%		
Guatemala	Claro	● ● ● ●	99.30%		
Honduras	Claro	● ● ● ●	100.00%		
Nicaragua	Claro	● ● ● ●	99.60%		
Panamá	Claro	● ● ● ●	100.00%		

País Región	Principales Marcas	Principales Negocios	Participación Accionaria	No. de Usuarios (miles) ³	Porcentaje de la Operación (millones de usuarios)
Caribe					
República Dominicana	Claro	● ● ● ●	100.00%	8,337	2%
Puerto Rico	Claro	● ● ● ●	100.00%		
Estados Unidos	TracFone	●	100.00%	23,132	6%
	Straight Talk	●	100.00%		
Austria y Europa del Este					
Austria	A1 ⁴	● ● ● ●	51.00%	26,694	7%
Bielorrusia	A1	● ● ● ●			
Bulgaria	A1	● ● ● ●			
Croacia	A1	● ● ● ●			
Macedonia	A1	● ● ● ●			
Serbia	A1	● ● ● ●			
Eslovenia	A1	● ● ● ●			
TOTAL				361,856	100%

- Servicios móviles
- Servicios fijos
- Televisión de paga
- Venta de Contenido¹
- Otros

¹ Incluye los servicios Claro video y Claro música; y en el caso de México incluye servicios prestados a través de subsidiarias que no son concesionarias de servicios de telecomunicaciones.

² La participación accionaria de Telmex Internacional en donde América Móvil es dueña del 97.90%

³ Incluye suscriptores celulares, telefonía fija, banda ancha y televisión incluyendo DTH.

⁴ En 2017 Telekom Austria AG ("Telekom Austria") anunció el cambio de denominación de todas sus marcas comerciales en la región, a A1.



CONTAMOS CON LA RED SATELITAL MÁS AMPLIA DE AMÉRICA LATINA AL CUBRIR A MÉXICO, ESTADOS UNIDOS, CENTROAMÉRICA Y SUDAMÉRICA.

Infraestructura

(203-1)

En América Móvil estamos convencidos de que es indispensable realizar esfuerzos continuos para ampliar, mejorar e incorporar lo último en tecnología en nuestra infraestructura, y así poder continuar ofreciendo las mejores soluciones de conectividad a nuestros clientes.

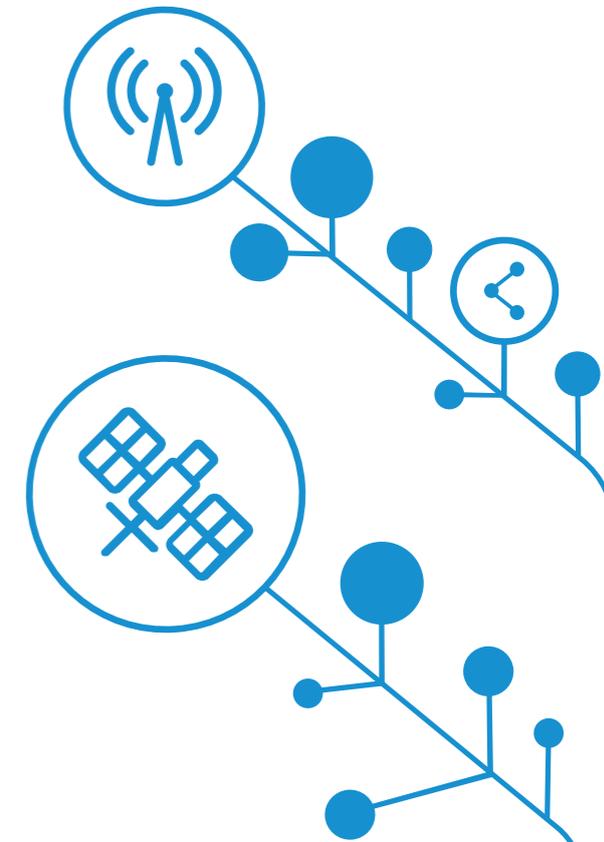
Asimismo, durante este año trabajamos en la virtualización de servidores con el objetivo de mejorar nuestro rendimiento en general y lograr una mayor disponibilidad, flexibilidad y escalabilidad, así como una reducción en costos, con lo que logramos tener una red redundante y resiliente con suficiente capacidad para enfrentarse a un incremento inesperado de la demanda.

Por su parte, continuamos dando servicio y mantenimiento a nuestro Cable Submarino, el cual, desde el 2014 conecta a las subsidiarias que se encuentran en Estados Unidos⁵, Centro América y Sudamérica.

Cuenta con más de 168 mil kilómetros de longitud e incluye el sistema AMX-1, con una longitud de 17 mil 500 km y 12 puntos de anclaje.

La capacidad de transmisión de este cable es de 90 Tbit/segundo. En su máxima capacidad, el cable puede soportar 846 millones de llamadas simultáneas, transferir 53 millones de imágenes por segundo y bajar 2.2 millones de canciones por segundo. Para dar soporte a nuestra compleja infraestructura, contamos con una flota satelital, la cual es operada por Star One.

Actualmente, contamos con nueve satélites en operación, lo cual nos coloca como la red satelital más amplia de América Latina al cubrir a México, Estados Unidos, Centroamérica y Sudamérica.



Las más recientes investigaciones de la Organización Mundial de la Salud indican la baja probabilidad de que la exposición a los campos electromagnéticos que emiten las radiobases de telecomunicaciones tengan una afectación directa en la salud de la población. Sin embargo, en América Móvil nos apegamos estrictamente a las prácticas y estándares internacionales que indican la distancia mínima a la que deben de instalarse las radiobases y la potencia a la que deben de radiar, así como a las leyes de cada país en el que tenemos operaciones.

⁵ América Móvil no cuenta con instalaciones de telecomunicaciones móviles ni concesiones de uso del espectro radioeléctrico propias en Estados Unidos, sino que adquiere tiempo aire a través de contratos celebrados con operadores móviles y posteriormente revende dicho tiempo aire a sus clientes.



EN 2017 SE INVIRTIÓ UN TOTAL DE 137 MIL MILLONES DE PESOS EN LA AMPLIACIÓN, MEJORA Y ACTUALIZACIÓN DE NUESTRA INFRAESTRUCTURA.

(203-1)

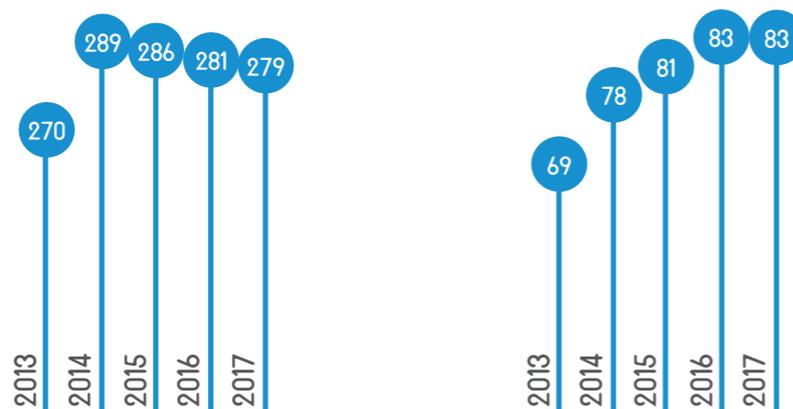
Al cierre de 2017, contamos con más de 815,000 km de fibra óptica; 207,243 radiobases⁶ con tecnologías 2G, 3G y 4G (aproximadamente el 65% de las cuales utilizan tecnologías 3G y/o 4G).

Con el fin de administrar las soluciones que ofrecemos en la nube, contamos con 21 Centros de Datos en nueve países, 18 en América Latina y 3 en Austria.

MILLONES DE LÍNEAS DE ACCESO

Móviles*

Telefonía Fija, Banda Ancha y TV de Paga



* A partir de 2015 se lanzó una política de desconexión de prepago para cancelar automáticamente las líneas que no presentaron actividad en un plazo determinado (establecido por cada operación); por lo anterior, a partir de ese mismo año se aprecia una baja en los usuarios de servicios móviles.

⁶ A nivel Latinoamérica contamos con 163,033 radiobases.

Centro de datos por país



Argentina

1 Centro de Datos



Ecuador

1 Centro de Datos



Austria

3 Centros de Datos



México

2 Centros de Datos



Brasil

3 Centros de Datos



Perú

4 Centros de Datos



Chile

4 Centros de Datos



República Dominicana

1 Centro de Datos



Colombia

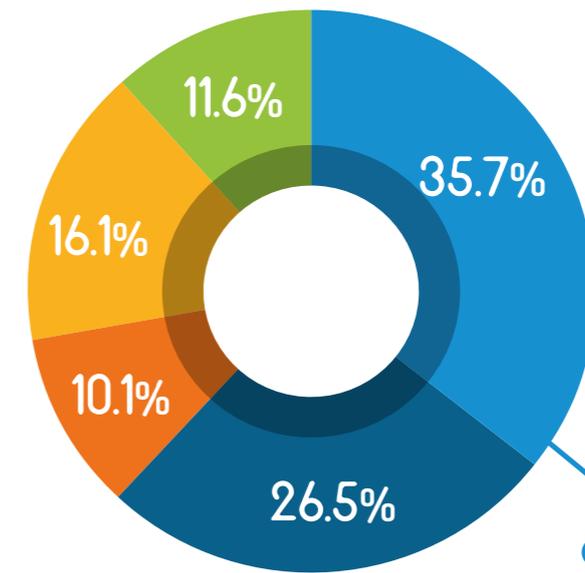
2 Centros de Datos

Desempeño económico

[201-1]

	2016	2017	
	Millones de Pesos Mexicanos (MXN)	Millones de Pesos Mexicanos (MXN)	Millones de Dólares Americanos (USD)
Valor Económico Generado	975,412	1,021,634	51,632
Valor Económico Distribuido	963,333	989,479	50,005
Valor Económico Retenido ⁷	12,079	32,155	1,627

⁷ Considerando que el valor económico retenido equivale a la utilidad neta del año.



Porcentaje de ingresos por servicios (2017)

- Datos celular
- Voz celular
- Voz fija
- Datos fija
- Televisión de paga

(102-7,102-45)
 Nota: si desea conocer más información sobre nuestro desempeño financiero, dé clic aquí



Nuestra Misión

Lograr que la población de cada uno de los países en donde operamos tenga acceso a productos y servicios de calidad con la más avanzada tecnología en telecomunicaciones, a precios accesibles, para acercar cada día más a las personas.

Nuestra Visión

Ser la empresa de telecomunicaciones de más rápido crecimiento y preservar nuestro liderazgo en la industria de las telecomunicaciones.

Nuestra Estrategia

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



Nuestros valores y principios

(102-16)

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



Honestidad

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



Creatividad empresarial

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



Productividad

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



Optimismo y actitud positiva

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



Legalidad

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



Austeridad

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



Responsabilidad social

Asumimos el liderazgo de trabajar siempre en beneficio del desarrollo sustentable de las comunidades a las que servimos, en áreas tan diversas como la educación, el medio ambiente, la salud, el deporte, el arte y la cultura. Nos comprometemos a que nuestras operaciones impulsen el bienestar de estas comunidades.



Sustentabilidad

Usamos de forma racional los recursos para lograr un balance entre productividad, eficiencia y respeto al medio ambiente. Cumplimos con las mejores prácticas nacionales e internacionales en la materia.



Desarrollo humano

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



Respeto

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

Nuestros objetivos



Satisfacción de usuarios

- **Alcanzar un NPS superior.** Clientes satisfechos generan la recomendación de nuestros servicios, lo cual monitoreamos a través del Net Promoter Score (NPS)⁸.
- **Mantener nuestras tasas de cancelación (CHURN)⁹.** Buscamos la lealtad de los clientes; a través de CHURN identificamos el porcentaje de los usuarios que abandonan nuestros servicios.
- **Mejorar el nivel de calidad.** Invertimos en infraestructura de red mejorando la experiencia de comunicación y navegación móvil.



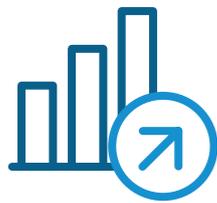
Liderazgo

- **Mantener el nivel de participación de mercado.** El trabajo conjunto de las áreas es esencial para continuar con el liderazgo que nos caracteriza.



Rentabilidad

- **Operar de acuerdo al presupuesto.** Administramos eficientemente los recursos para alcanzar los resultados comprometidos para cada año.



Crecimiento

- **Incrementar el número de clientes.** Con los productos y servicios que ofrecemos, estamos seguros que cada día más usuarios nos favorecerán con su preferencia.
- **Cumplir presupuesto de ingresos.** Continuamos innovando y trabajando para identificar nuestras oportunidades y mejorar el nivel de atención.



⁸ Índice calculado como la diferencia de usuarios que nos recomiendan positivamente y aquellos que nos recomiendan negativamente.

⁹ Tasa de desconexión; La proporción de suscriptores móviles desconectados durante un período determinado con respecto al número de suscriptores al comienzo de ese período.

GESTIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD

LA GESTIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD ES UN FACTOR CENTRAL PARA MANTENER NUESTRO LIDERAZGO EN EL MERCADO. ES POR ELLO QUE UNO DE NUESTROS PRINCIPALES OBJETIVOS ES IMPULSAR EL DESARROLLO ECONÓMICO, SOCIAL Y CULTURAL A TRAVÉS DE LOS BENEFICIOS Y APLICACIONES QUE OFRECE LA NUEVA ERA DIGITAL, ASÍ COMO REDUCIR LA BRECHA DIGITAL PARA INCLUIR Y EMPODERAR A AQUELLAS PERSONAS QUE AÚN SE ENCUENTRAN FUERA DE ESTE ENTORNO.



Se realizaron
28,567 ENCUESTAS
para el análisis de materialidad,
en prácticamente todos los
países de América Latina en
los que operamos.



Mantenemos una comunicación
bidireccional constante y abierta
con nuestros nueve grupos de
interés identificados.



Sumamos esfuerzos para
contribuir en
DIEZ DE LOS 17
Objetivos de Desarrollo
Sostenible.

COMO EMPRESA LÍDER EN LA INDUSTRIA DE LAS TELECOMUNICACIONES, TRABAJAMOS PARA QUE NUESTRO NOMBRE CONTINÚE SIENDO SINÓNIMO DE EXCELENCIA EN EL SECTOR Y COMPROMISO CON NUESTROS EMPLEADOS, SOCIOS COMERCIALES, ACCIONISTAS Y EN GENERAL, CON LAS COMUNIDADES QUE NOS RODEAN.

(102-42)

Para desarrollar la estrategia de sustentabilidad de la empresa, seguimos diversas metodologías, como las ISO26000, SA8000, GRI y los diez principios del Pacto Mundial de la ONU, entre otras.

Basados en estas metodologías, empezamos por definir los grupos de interés de la empresa, para posteriormente identificar la materialidad de América Móvil. Para después, convocar al Comité de Sustentabilidad para realizar el análisis de impacto y proponer las metas a largo plazo de sustentabilidad de la empresa.

GRUPOS DE INTERÉS

- Nueve grupos de interés identificados.
- Más de 50 medios de diálogo continuo.
- Múltiples iniciativas generadas gracias a la retroalimentación.

MATERIALIDAD

- Más de 28 mil encuestas aplicadas en todos los países de operación.
- Sesiones con expertos para identificar impactos.
- Alineación de la estrategia a los ODS.

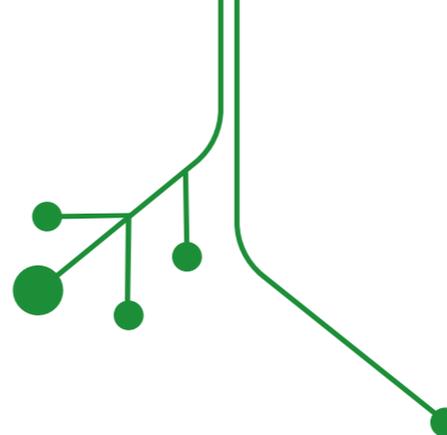
METAS DE CORTO PLAZO

- Creación del Comité Directivo de Sustentabilidad.
- Directores de primer nivel sesionando en el Comité y reportando directamente al Director General.

Grupos de interés

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

Debido a su relevancia para América Móvil, hemos identificado nueve grupos de interés principalmente, con los cuales mantenemos una comunicación bidireccional constante. El diálogo con dichos grupos es una prioridad para América Móvil, por lo que hemos implementado diversos canales de comunicación abierta, para así conocer sus expectativas y opiniones sobre el curso de la organización.



GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE CONTACTO	FRECUENCIA	PRINCIPALES EXPECTATIVAS
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Redes sociales Estudios de mercado Marcaciones telefónicas Página de Internet Chat Aplicaciones de celular Módulos de autoatención Buzón de sugerencias Correspondencia Blogs 	Continua	<ul style="list-style-type: none"> Calidad en el servicio Seguimiento a quejas y sugerencias Cobertura y conectividad Costo competitivo
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación corporativa Correo electrónico Sala de prensa en página de Internet Atención telefónica Eventos Reuniones presenciales 	Continua	<ul style="list-style-type: none"> Transparencia y rendición de cuentas Información oportuna
Inversionistas	<ul style="list-style-type: none"> Eventos y presentaciones Conferencias telefónicas trimestrales Informes operativos y financieros Página de Internet Emailing Línea telefónica Reuniones presenciales 	Continua / Trimestral / Anual	<ul style="list-style-type: none"> Transparencia y rendición de cuentas Información oportuna Rentabilidad
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Línea telefónica Página web de denuncia Eventos y reuniones presenciales 	Continua / Anual	<ul style="list-style-type: none"> Transparencia y rendición de cuentas Salud y seguridad Desarrollo de proveedores

GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE CONTACTO	FRECUENCIA	PRINCIPALES EXPECTATIVAS
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico Atención telefónica Revistas especializadas Manuales Publicidad Encuestas de satisfacción 	Continua / Diaria / Mensual	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación y desarrollo Sueldos y prestaciones Respeto a derechos humanos Código de Ética Salud y seguridad
Distribuidores	<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico Atención telefónica Revistas especializadas Manuales Publicidad Encuestas de satisfacción 	Continua / Mensual / Anual	<ul style="list-style-type: none"> Transparencia y rendición de cuentas Salud y seguridad
Asociaciones y participantes de la industria	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones presenciales Eventos especiales Información compartida por el sector 	Mensual / Anual	<ul style="list-style-type: none"> Investigación y desarrollo Transparencia y rendición de cuentas Información oportuna Promoción de mejores prácticas
Autoridades	<ul style="list-style-type: none"> Alianzas Convenios Reuniones presenciales Solicitudes de información Auditorías 	Mensual / Anual	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de leyes, reglamentos y normas Gestión de impuestos y contribuciones Inversión y creación de empleo
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> Programas y eventos sociales Reuniones presenciales 	Continua	<ul style="list-style-type: none"> Inversión para proyectos de desarrollo Buen vecino Cuidado del medio ambiente

Materialidad

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

Durante 2017, en América Móvil llevamos a cabo un análisis de materialidad exhaustivo, en el que involucramos a nuestros principales grupos de interés de todos los países en los que operamos en América Latina. Este análisis se realizó bajo la metodología propuesta por los Estándares de Reporte de GRI, la cual propone, que la materialidad se determine siguiendo dos criterios: la magnitud de la relevancia de los temas de sustentabilidad para todos los grupos de interés; y sus impactos potenciales en temas económicos, sociales y medioambientales.

Este análisis se realizó en cuatro fases:

1. Desarrollo de encuestas

Las encuestas fueron cuidadosamente desarrolladas con temas de relevancia en los ámbitos sociales, ambientales, económicos y operativos, seleccionados con base en su impacto y en el nivel de madurez de América Móvil de los indicadores GRI, RobeccoSAM y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

2. Aplicación de encuestas

Se realizaron 28,567 encuestas en prácticamente todos los países de América Latina en los que operamos, mayoritariamente virtuales, a grupos de interés internos: consejeros, directores y empleados; y a grupos de interés externos: academia, ONGs, asociaciones, cámaras, autoridades, clientes corporativos, clientes masivos, comunidad,

distribuidores, inversionistas, prensa y proveedores. Como proceso adicional, se realizó un levantamiento de encuestas de manera física a los colaboradores de algunos Centros de Atención a Clientes de Telcel en México.

3. Análisis de impacto

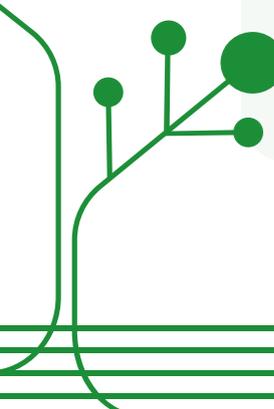
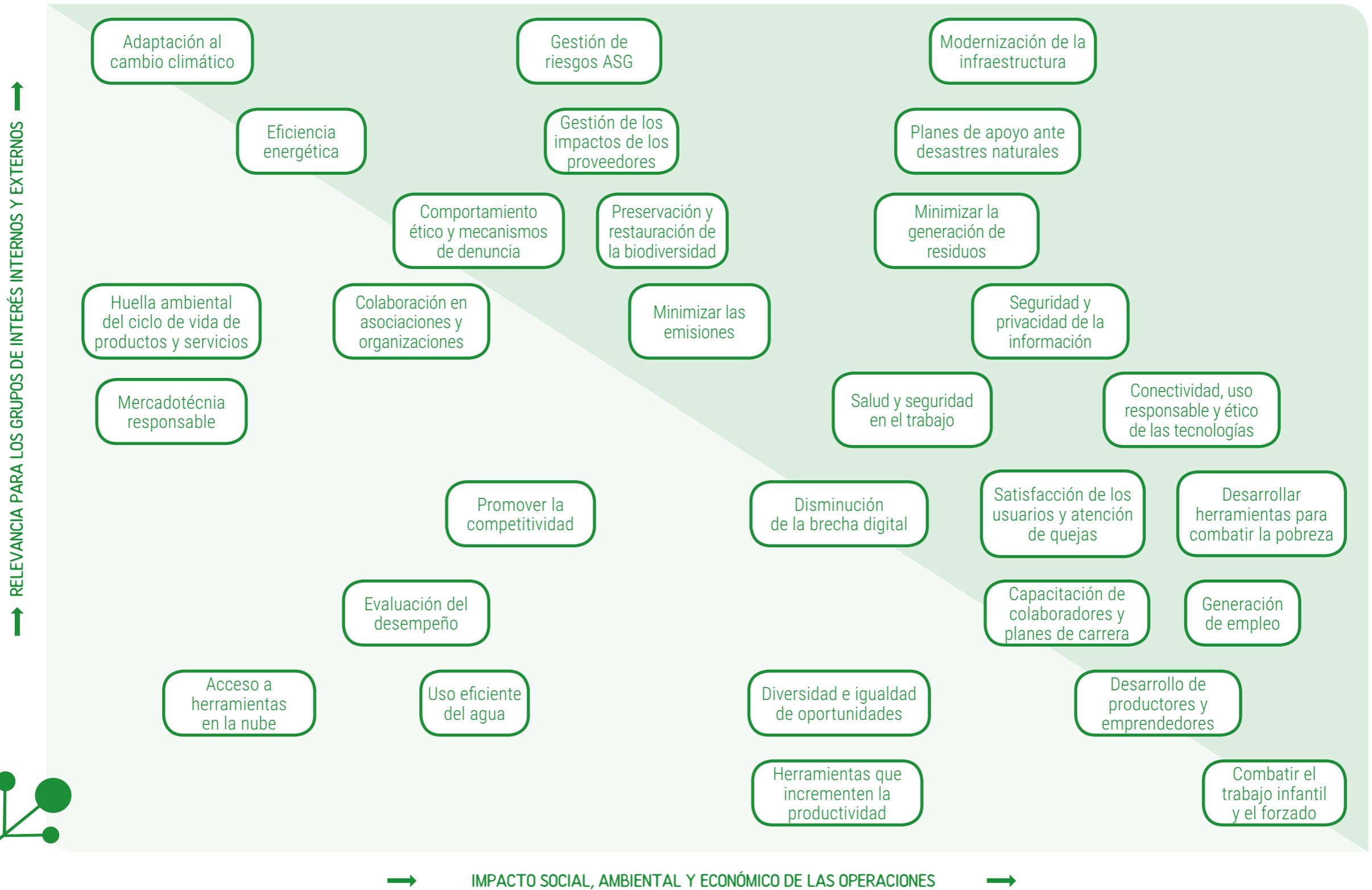
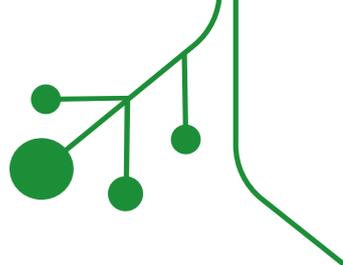
Se llevó a cabo un ejercicio con expertos de América Móvil e integrantes del Comité de Sustentabilidad en donde se analizaron los indicadores más relevantes para la operación. De esta manera, se evaluaron los posibles impactos sociales, ambientales y económicos de los temas encuestados.

4. Determinación de los aspectos materiales de América Móvil

En la siguientes página se presenta una gráfica con el resultado del análisis de materialidad:



Austria y Perú, además de participar en el análisis antes mencionado, realizaron esfuerzos adicionales para profundizar en la materialidad particular de sus operaciones. En Austria se realizaron 6 entrevistas a expertos de diferentes grupos de interés externos, y 700 encuestas en línea a los principales grupos de interés: clientes, proveedores, medios de comunicación, ONGs, universidades, personas de la industria, colaboradores y directores. En Perú se realizaron 16 entrevistas presenciales y dos focus group con 24 asesores comerciales, además de un estudio de satisfacción del cliente.



El Comité Directivo de Sustentabilidad emite recomendaciones al Director General, quien a su vez reporta al Consejo de Administración.

Para desplegar las metas y ejecutarlas, se cuenta con el Comité Operativo de Sustentabilidad, como se señala en la figura a continuación:



Comité Directivo de Sustentabilidad

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

El principal objetivo del recientemente creado Comité Directivo de Sustentabilidad es el de definir la estrategia para madurar el desempeño de sustentabilidad de la empresa a través del establecimiento de metas de largo plazo. Para ello, el Comité deberá:

- Diseñar mecanismos para bajar la estrategia y metas u objetivos a las operaciones.
- Designar responsables para cumplir las metas u objetivos y supervisar su cumplimiento.
- Facilitar el cumplimiento de las metas u objetivos.

Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Desde 2016, América Móvil y nuestras subsidiarias nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UN Global Compact), el cual busca implementar 10 Principios universalmente aceptados para promover el desarrollo sostenible de las empresas.

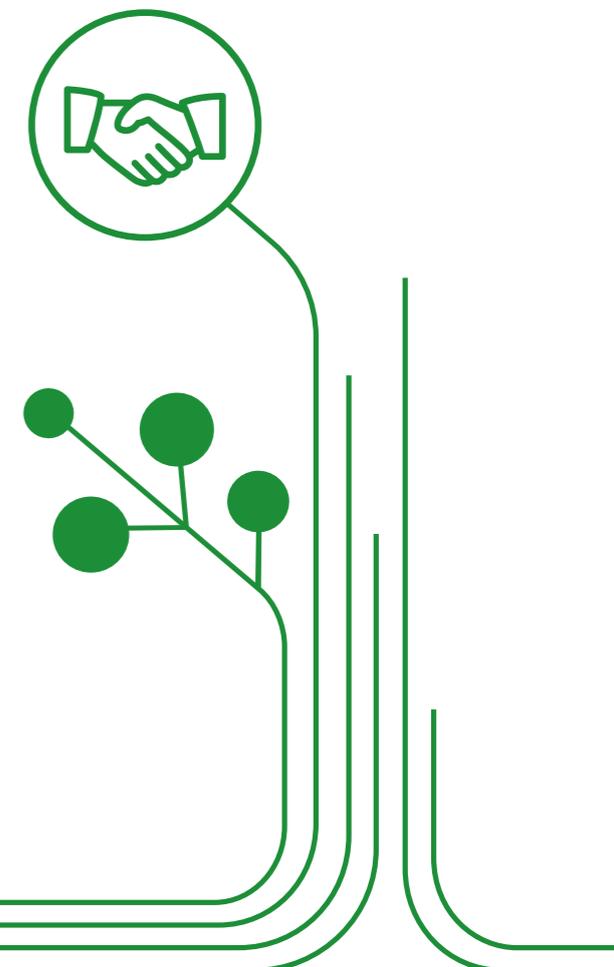
Desde entonces, todos los miembros de los comités de sustentabilidad de nuestras subsidiarias y algunos de nuestros principales proveedores han participado en entrenamientos virtuales ofrecidos por esta iniciativa, cuyo fin es ofrecer herramientas que nos permitan observar y preservar los 10 Principios en nuestras operaciones.

OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	PROYECTOS Y ACCIONES DE AMÉRICA MÓVIL CON ALTO IMPACTO EN ESTOS OBJETIVOS
	<ul style="list-style-type: none"> • Aprende.org, pág. 61 • Capacítate para el empleo, pág. 63 • Proyecto Internet para todos, pág. 71
	<ul style="list-style-type: none"> • Nuestros colaboradores, pág. 35 • Aprende.org, pág. 61
	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios laborales, pág. 38
	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora continua, pág. 43 • Canales digitales de atención al cliente, pág. 51 • Investigación y desarrollo, pág. 57 • Infraestructura, pág. 8 • Proyecto Single RAN, pág. 83
	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad, pág. 58 • Proyecto Internet para todos, pág. 71 • Aprende.org, pág. 61
	<ul style="list-style-type: none"> • Voluntariado, pág. 65 • Proyectos de desarrollo social, pág. 67 • Apoyo en desastres naturales, pág. 72
	<ul style="list-style-type: none"> • Cadena de valor, pág. 54 • Disposición de equipos celulares y accesorios, pág. 85
	<ul style="list-style-type: none"> • Energías renovables, pág. 79 • Iniciativas para la reducción de emisiones, de consumo energético y de combustibles, pág. 81 • Proyecto de logística inversa, pág. 85 • Disposición de equipos celulares y accesorios, pág. 85
	<ul style="list-style-type: none"> • Conservación de la biodiversidad en Alianza WWF - Fundación Telmex Telcel, pág. 87
	<ul style="list-style-type: none"> • Conservación de la biodiversidad en Alianza WWF - Fundación Telmex Telcel, pág. 87

Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas

La Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, establecida por la ONU en 2015, cuenta con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible con el fin de alinear las acciones de países, sociedades y empresas hacia fines comunes: erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos.

En América Móvil sumamos esfuerzos para contribuir en diez de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. Llevamos a cabo acciones concretas para impactar en aquellos objetivos en los que tenemos mayor ámbito de acción dadas las características de nuestra organización.



GOBIERNO CORPORATIVO

(102-5, 102-19, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-35, 102-36)

EN AMÉRICA MÓVIL ESTAMOS CONVENCIDOS DE QUE LA SOLIDEZ DE NUESTRAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO CIMENTA LAS BASES DEL DESARROLLO SUSTENTABLE DE LA EMPRESA. ES POR ELLO QUE CONSTANTEMENTE MEJORAMOS NUESTRAS POLÍTICAS E IMPLEMENTAMOS NUEVAS HERRAMIENTAS QUE NOS LLEVEN A UNA EXITOSA GESTIÓN.



NUESTRAS OPERACIONES EN AUSTRIA RECIBIERON EN 2017 EL PREMIO AUSTRIACO AL CUMPLIMIENTO POR SU "EXCELENCIA EN LA CULTURA DE CUMPLIMIENTO", OTORGADO POR BUSINESS CIRCLE, KPMG Y BAKER & MCKENZIE.

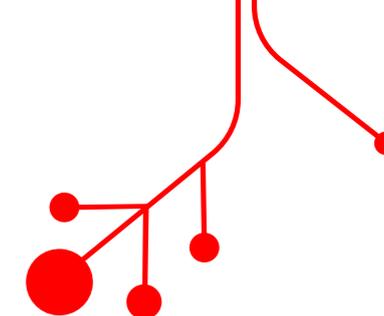


EN COLOMBIA SE LLEVA A CABO DE MANERA PERMANENTE UN PROGRAMA DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO PARA IMPLEMENTAR LAS DIVERSAS ACCIONES QUE PERMITAN GARANTIZAR EL APEGO AL CÓDIGO DE ÉTICA EN TODAS LAS OPERACIONES.



EN ESTADOS UNIDOS SE LLEVÓ A CABO LA PRIMERA ENCUESTA SOBRE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO, GRACIAS A LA CUAL SE DETECTARON ÁREAS DE OPORTUNIDAD Y SE IMPLEMENTARÁN DIVERSAS ACCIONES DE MEJORA.





NOS REGIMOS POR MEDIO DE LAS MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES DE GOBIERNO CORPORATIVO, SIRVIENDO COMO PUNTO DE REFERENCIA PARA NUESTROS INVERSIONISTAS Y PARA NUESTRO CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN EN EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES.

América Móvil. S.A.B. de C.V. es una sociedad anónima bursátil de capital variable que se rige bajo las leyes de México y todos los países en donde cotizamos u operamos. Nuestras acciones se cotizan actualmente en México en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV:AMX) y en Estados Unidos en la Bolsa de Nueva York (NYSE: AMX / AMOV).

De acuerdo a los reportes de participación accionaria presentados ante la Comisión de Valores de los Estados Unidos (United States Securities and Exchange Commission o SEC) el 31 de diciembre de 2017, la estructura de propiedad está conformada de la siguiente manera:

ESTRUCTURA DE PROPIEDAD DE AMÉRICA MÓVIL

Accionista	Número de Acciones (millones)	Porcentaje de la Serie ¹
<i>Acciones Serie AA</i>		
Fideicomiso Familiar ²	10,894	52.9%
Inversora Carso ³	4,381	21.3%
Carlos Slim Helú	1,879	9.1%
<i>Acciones Serie L</i>		
Inversora Carso ³	6,020	13.4%
Fideicomiso Familiar ²	5,998	13.4%
Carlos Slim Helú	3,072	6.8%
BlackRock, Inc. ⁴	2,291	5.1%

¹ Los porcentajes se basan en el número de acciones en circulación al 31 de marzo de 2018.

² El Fideicomiso Familiar es titular de acciones Serie AA y Serie L en beneficio de los miembros de la Familia Slim. Además de las acciones afectas al Fideicomiso Familiar, ciertos miembros de la Familia Slim, incluyendo al señor Carlos Slim Helú, son propietarios directos de un total de 3,558 millones de acciones Serie AA y 9,570 millones de acciones Serie L, equivalentes al 17.3% y al 21.3% de dichas series, respectivamente. De acuerdo con los reportes de participación accionaria presentados ante la SEC, salvo por el señor Carlos Slim Helú ningún miembro de la Familia Slim es titular, en lo individual, de más del 5% de las acciones de cualquier serie del capital social de la Compañía.

³ La participación de Inversora Carso incluye las acciones pertenecientes a sus subsidiarias. De acuerdo con los reportes de participación accionaria presentados ante la SEC, se puede considerar que Inversora Carso está controlada por la Familia Slim

⁴ De acuerdo con los reportes de participación accionaria presentados ante la SEC

Para conocer el detalle de la participación accionaria de América Móvil en sus principales subsidiarias y más información sobre la estructura de Gobierno Corporativo y funcionamiento, favor de consultar nuestro Reporte Anual 2017 en la Forma 20-F disponible en: http://www.americamovil.com/sites/default/files/2018-04/reporte-annual-2017_1.pdf

Nuestras operaciones y el proceso de toma de decisiones se basan en nuestra misión, visión, valores y filosofía. Nuestras políticas sobre Gobierno Corporativo garantizan que el negocio es administrado bajo principios de ética y transparencia.

Asimismo, acatamos las disposiciones de gobierno contenidas en los siguientes instrumentos:

- Los estatutos de América Móvil, S.A.B. de C.V.⁵
- Nuestro Código de Ética⁶.
- Nuestras políticas de Gobierno Corporativo.
- Nuestras Políticas de Control aplicables a las operaciones con acciones y otros valores de AMX⁷.
- Las leyes de valores y regulaciones de cada uno de los mercados internacionales en los que cotizan nuestras acciones, incluyendo en México la Ley de Mercado de Valores, la Circular Única de Emisoras, el Reglamento Interior de la Bolsa Mexicana de Valores y el Código de Mejores Prácticas Corporativas publicado por el Consejo Coordinador Empresarial, entre otros.
- Las leyes y reglamentos aplicables de cada país en el que operamos.

⁵ Puede consultar Nuestros Estatutos en <http://www.americamovil.com/sites/default/files/2016-08/bylaws.pdf>

⁶ Puede consultar nuestro Código de Ética en <http://www.americamovil.com/sites/default/files/2018-03/c%C3%B3digo-de-%C3%A9tica-espa%C3%B1ol-final-21-marzo-2018.pdf>

⁷ Puede consultar nuestras Políticas de Control en <http://www.americamovil.com/sites/default/files/2018-03/pol%C3%ADticas-de-control-aplicables-a-acciones.pdf>

En América Móvil, el máximo órgano de gobierno es nuestra Asamblea de Accionistas. Las Asambleas de Accionistas pueden ser ordinarias o extraordinarias. Las Asambleas extraordinarias se reúnen para tratar ciertos asuntos específicos, incluyendo, principalmente, la reforma de los estatutos sociales, la fusión o liquidación de la Compañía, su transformación de un tipo de sociedad a otro y la cancelación de la inscripción de sus acciones en la Bolsa Mexicana de Valores o en cualquier bolsa de valores extranjera. Todos los demás asuntos deben tratarse durante una asamblea general ordinaria.

La Asamblea ordinaria debe reunirse cuando menos una vez por año para considerar (i) la aprobación de los estados financieros del año anterior; (ii) nombrar a los consejeros, determinar el monto de su remuneración⁸, y calificar su independencia; (iii) nombrar a los miembros del Consejo de Administración que integrarán el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias; (iv) aprobar el importe que la Compañía destinará a la adquisición de acciones propias (recompra); y (v) determinar la forma en que se aplicarán las utilidades. Además, cualquier operación que involucre el 20.0% o más de los activos consolidados de la Compañía en un mismo año debe ser aprobada por la Asamblea de Accionistas.

La Asamblea de Accionistas da seguimiento a las decisiones tomadas por el Consejo de Administración, el cual está conformado por 14 consejeros seleccionados por los tenedores de las acciones Serie AA y las acciones Serie A como grupo, y dos consejeros, elegidos por los tenedores de las acciones Serie L. Carlos Slim Domit es el Presidente del Consejo de Administración y Patrick Slim Domit es el Vicepresidente; ninguno ocupa cargos en la administración de la compañía. Para conocer el detalle de los integrantes del Consejo de Administración, favor de consultar nuestro Reporte Anual 2017 en la Forma 20F disponible en http://www.americamovil.com/sites/default/files/2018-04/reporte-annual-2017_1.pdf

Política diversidad para Directores y el Consejo de Administración

Objeto y Alcance

Siguiendo las mejores prácticas corporativas la compañía promueve la diversidad y reconoce el valor que representa el contar con una variedad de perfiles en las diferentes áreas y niveles dentro su organización y órganos de administración.

Principios Generales

Nuestro organigrama y órganos de administración están compuestos por profesionales de distintas especialidades, historia académica, edad y género, que comparten un elevado compromiso social; y que a su vez reflejan la pluralidad de visiones de nuestros grupos de interés en torno a los servicios que presta la Compañía.

La selección de los directivos y consejeros se realiza con base en los méritos de los candidatos, considerando experiencia, independencia y conocimientos relevantes para que la administración funcione de forma óptima y eficaz.



⁸ Los Miembros del Consejo de Administración y del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias percibieron aproximadamente 5.1 millones de pesos, mientras que a los directivos relevantes alrededor de 66.7 millones de pesos durante el periodo reportado.

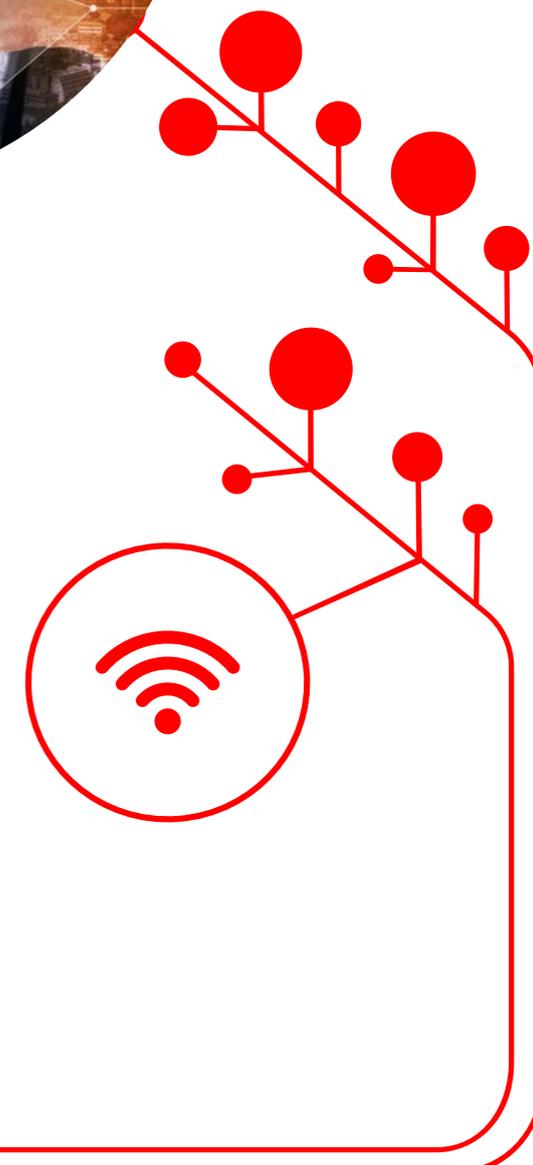
Para su correcta operación, el Consejo de Administración cuenta con el apoyo de dos comités auxiliares:

COMITÉ EJECUTIVO	COMITÉ DE AUDITORIA Y PRÁCTICAS SOCIETARIAS
<p>Es un órgano delegado del Consejo de Administración. Está facultado para aprobar y brindar opiniones y alternativas al Consejo de Administración en relación con ciertos asuntos especificados en los estatutos sociales.</p>	<p>Entre sus responsabilidades se encuentran vigilar la gestión, conducción y ejecución de los negocios de la compañía, para lo cual informa sobre los mecanismos de control interno y de auditoría interna aplicables a la compañía y a sus subsidiarias. De igual manera, el Comité analiza las operaciones con partes relacionadas para identificar posibles conflictos de interés.</p>
<p>Conformado por los consejeros Carlos Slim Domit, Patrick Slim Domit y Daniel Hajj Aboumrad.</p>	<p>Conformado por los consejeros independientes Ernesto Vega Velasco, Rafael Moisés Kalach Mizrahi, Pablo Roberto González Guajardo y Carlos Bremer Gutiérrez.</p>

Las funciones que desempeñan el Consejo de Administración y sus Comités son constantemente evaluadas por nuestros accionistas. La normatividad bursátil vigente y aplicable en México establece las bases sobre las cuales el Consejo de Administración debe de reportar y presentar cuentas a los accionistas para su consideración y evaluación de las decisiones tomadas durante el año fiscal. De igual manera, América Móvil está obligada a presentar reportes anuales sobre las principales actividades del Consejo de Administración y del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias a la Comisión Nacional Bancaria y de

Valores y a la Bolsa Mexicana de Valores, quienes hacen públicos los reportes mediante sus páginas de Internet.

El área de Auditoría Interna tiene tres principales responsabilidades: la Auditoría de Riesgos, encargada de revisar diversos procesos operativos, así como de la integridad de las operaciones y su funcionamiento; la Auditoría SOX, encargada de revisar los requerimientos de la Ley Sarbanes Oxley, así como de asegurar que la información financiera pública sea veraz; y las Auditorías Especiales, cuyo objetivo es apoyar en distintas áreas de la empresa para revisiones específicas de un proceso o una actividad.





Gestión de la Ética y de los Derechos Humanos

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

En América Móvil actuamos conforme a nuestros valores, pues consideramos que es esencial para la continuidad de nuestras operaciones y es parte de nuestra cultura de integridad. Durante el 2017 actualizamos nuestro Código de Ética, conscientes de la importancia que implica respetar y vivir los valores y principios de nuestra compañía, y cuyo objetivo es servir como guía ética para la toma de decisiones. Asimismo, establece las obligaciones relacionadas para todos los colaboradores de América Móvil: leer y comprender el Código de Ética, cumplir con sus principios, conducirse de una forma ética y denunciar cualquier desviación del Código.

El respeto a los derechos humanos rige nuestra manera de actuar, pues estamos convencidos de que es cada vez más importante que las empresas que operan internacionalmente estén atentas al efecto que pueden tener sus acciones en la protección de estos derechos. Nuestra Política de Derechos Humanos⁹ debe de ser conocida y aplicada en todas nuestras operaciones y se basa en la Declaración Universal de los Derechos Humanos proclamada por la ONU, la

Declaración Relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo adoptada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y los Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos adoptados por la ONU. Adicionalmente, esta política está alineada con el Código de Ética de la empresa y con los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

De igual manera, en nuestra empresa promovemos la diversidad y la inclusión, pues estamos convencidos de que las diferencias nos enriquecen a todos, nos ayudan a entender mejor las necesidades de los distintos grupos en los mercados en los que operamos, nos permiten ampliar nuestras opiniones y perspectivas, y nos dan la oportunidad de ser más tolerantes y respetuosos de los distintos puntos de vista y culturas en un mundo globalizado. Nuestra Política de Inclusión y Diversidad¹⁰ tiene como fin establecer los principios, criterios y lineamientos que aseguren una cultura de inclusión laboral y diversidad en América Móvil, garantizando la igualdad de oportunidades para todas las personas, tanto para su ingreso, como para su permanencia y desarrollo dentro de la empresa.

⁹ Puede consultar nuestra Política de Derechos Humanos en <http://www.americamovil.com/sites/default/files/2018-03/Pol%C3%ADtica-de-Derechos-Humanos.pdf>

¹⁰ Puede consultar nuestra Política de Inclusión y Diversidad en <http://www.americamovil.com/sites/default/files/2018-03/Pol%C3%ADtica-de-Inclusi%C3%B3n-y-Diversidad.pdf>

Como principio y valor fundamental, América Móvil tiene un firme compromiso de combatir la corrupción. Nuestra Política Anticorrupción¹¹ se basa en la legislación aplicable a nuestras operaciones, así como en las mejores prácticas internacionales. Su objetivo es asegurar que cualquier actividad que se desempeñe en nuestra compañía, o a nombre de ella, esté fundamentada en la ética y valores que nos caracterizan, condenando la corrupción, soborno, fraude o cualquier otro acto ilegal que se pudiera presentar a lo largo de nuestra cadena productiva.

En América Móvil se prohíbe tajantemente dar o recibir, directa o indirectamente, sobornos, ya sea en dinero, regalos, entretenimiento, viajes, préstamos, pago de cuotas, vacaciones, ofertas de trabajo, servicios personales, o cualquier otra cosa de valor, tal cual se describe claramente en la política. Asimismo, nos comprometemos a apegarnos a las leyes anticorrupción de los países en los que operamos, a cumplir con todas las leyes y normas de información financiera aplicables a la empresa, a realizar todas las negociaciones, compras y transacciones financieras con apego a nuestros procedimientos internos y conservar

los registros para ser revisados en caso de auditoría, a asegurarnos de que todos los pagos que realicemos sean exclusivamente por bienes o servicios prestados a nuestra empresa, a adoptar los controles internos y denunciar en caso de que algún empleado incurra en un acto de corrupción, y a promover prácticas para luchar contra la corrupción a lo largo de nuestra cadena de valor.

Para mejorar nuestros canales de denuncia, trabajamos en el desarrollo de un Portal Único de Denuncias para toda la organización. Dicho portal, se lanzaría de manera oficial durante el primer trimestre de 2018 para todas las subsidiarias y para el Corporativo¹². Con el lanzamiento del portal se anunciaría también la integración de un Comité de Ética Corporativo, con el objetivo de fortalecer el proceso de seguimiento e investigación que realizan las subsidiarias, así como brindar mayor confianza al denunciante, reforzando la confidencialidad y el anonimato.

Las denuncias pueden incluir denuncias de fraude, como generación de información falsa o inadecuada, uso o divulgación de información de carácter restringida o limitada, robo, uso o disposición inadecuada de recursos, soborno, corrupción, conflicto de interés,



TRABAJAMOS EN EL DESARROLLO DE UN PORTAL ÚNICO DE DENUNCIAS PARA TODA LA ORGANIZACIÓN, CON EL OBJETIVO DE MEJORAR EL PROCESO DE SEGUIMIENTO E INVESTIGACIÓN, REFORZANDO LA CONFIDENCIALIDAD Y EL ANONIMATO.

¹¹ Puede consultar nuestra Política Anticorrupción en <http://www.americamovil.com/sites/default/files/2018-03/Pol%C3%ADtica-Anticorrupci%C3%B3n.pdf>

¹² Puede consultar el Portal de Denuncias de América Móvil en <https://denuncias.americamovil.com>



extorsión, lavado de dinero o pago de gratificaciones ilegales; u otro tipo de denuncias, como afectación a la integridad, salud o seguridad de las personas, afectación a la dignidad de las personas, trato desigual o discriminatorio, afectación a la libertad de expresión, afectación de datos personales, afectación de otros derechos humanos, generación de daño ambiental, acoso laboral o acoso sexual.

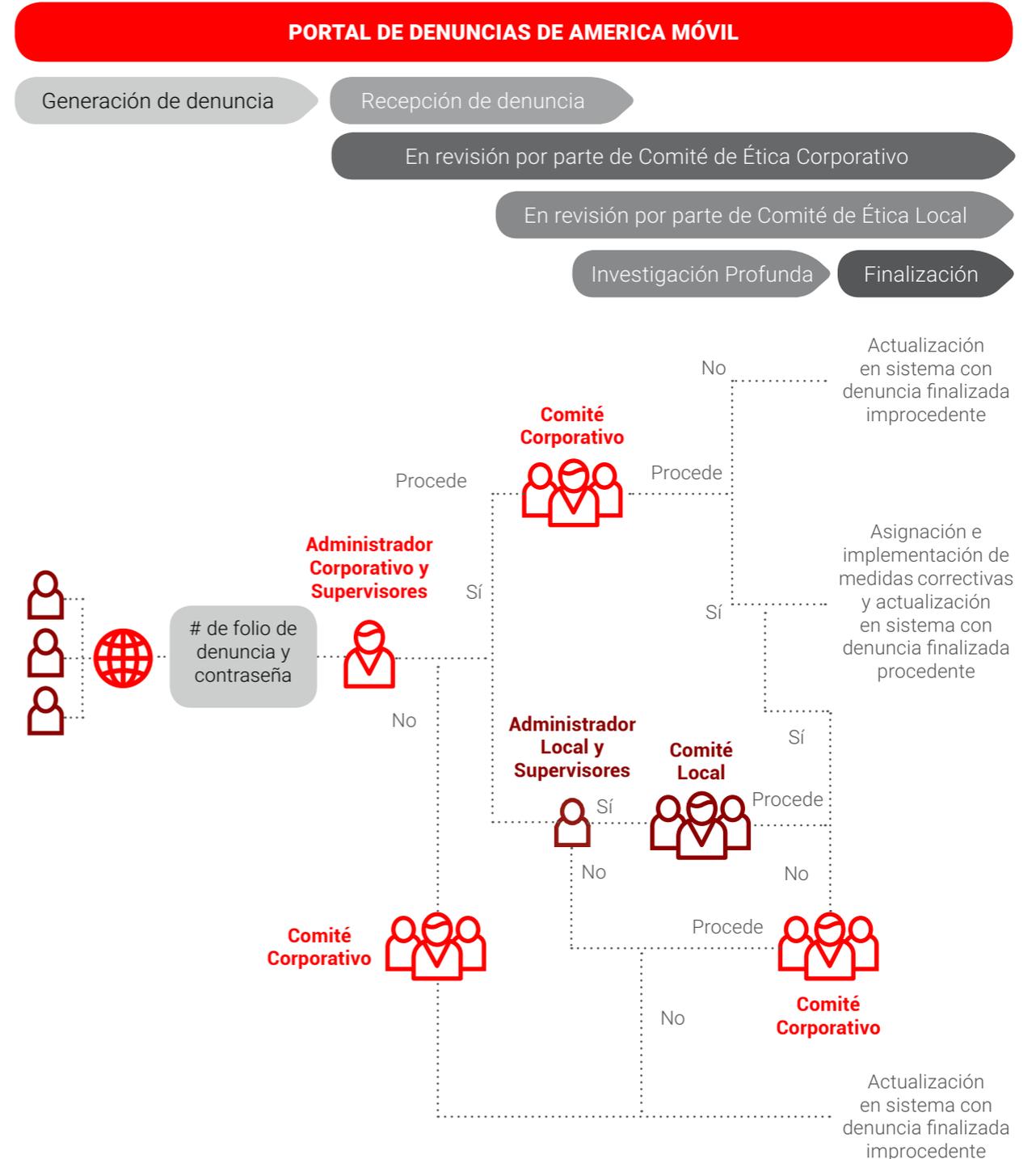
Todas las denuncias interpuestas se ingresarán por medio del Portal de Denuncias de América Móvil, el denunciante podrá decidir si desea conservar su anonimato. Cada denuncia generará un número de folio y una contraseña, con lo cual, el denunciante podrá consultar el estatus de su denuncia en todo momento. Una vez recibida la denuncia, el Administrador Corporativo estandariza la información y la libera al administrador de país, al considerar que ésta tiene información susceptible de ser evaluada para su procedencia.

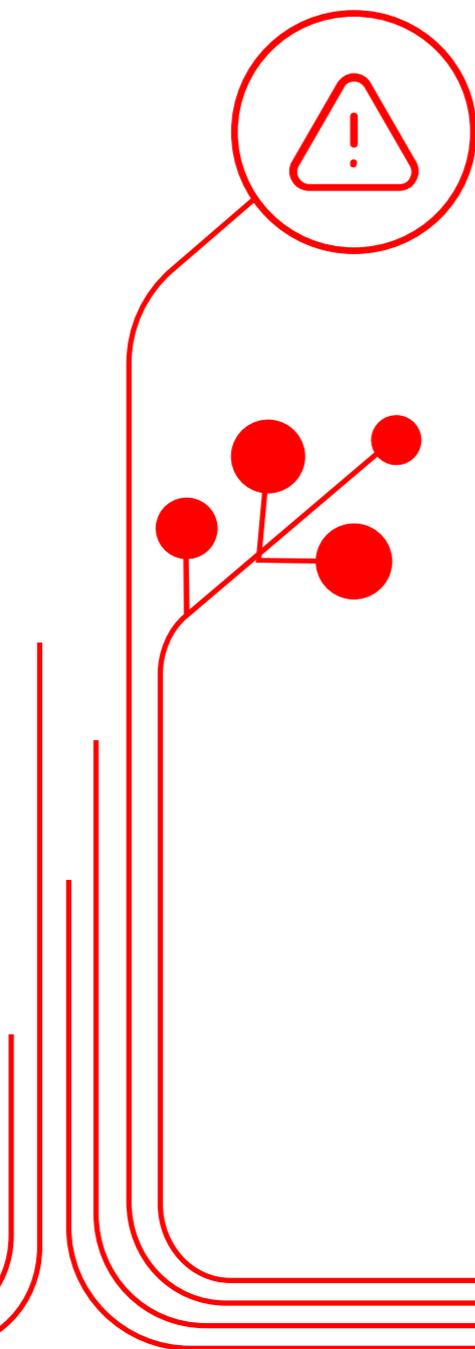
En caso de tratarse de un tema ajeno a la administración de denuncias del ámbito del Portal de Denuncias, la denuncia será rechazada para su gestión. Una vez recibida la denuncia por el Administrador de País o Local, éste deberá presentar al Comité de Ética Local cada nueva denuncia recibida y deberá apoyar al Comité en su gestión y seguimiento hasta la resolución de su

procedencia o improcedencia. En caso de que se denuncie a algún miembro del Comité Local o algún ejecutivo de la Alta Administración, la denuncia será retenida para su atención por parte del Comité Corporativo de América Móvil. En caso de que se denuncie al Comité Corporativo o al Administrador Corporativo, la denuncia se redirige para que el resto del equipo haga la investigación correspondiente. El Comité de Ética es responsable de decidir si procede la denuncia, asignar un tiempo y responsable de investigación y en caso de resultar procedente la denuncia, dictar medidas correctivas.

A lo largo de 2018 se llevarán a cabo campañas locales para difundir este canal de denuncia como canal único. Sin embargo, durante un periodo de transición, el Administrador Local podrá ingresar las denuncias recibidas por otros medios.

Durante 2017 se invirtieron varios cientos de horas a la investigación de posibles desviaciones del Código de Ética denunciadas a través de nuestros canales de denuncia. Cuando se determinó que la denuncia tenía fundamento, se aplicaron las sanciones administrativas correspondientes. Si desea conocer más sobre la cantidad de denuncias recibidas, de click aquí.





Gestión de Riesgos

(102-15, 201-2)

En América Móvil estamos convencidos de que la pronta detección y gestión de riesgos potenciales nos permite asegurar la sustentabilidad de nuestras operaciones. Es por ello que realizamos una identificación de riesgos potenciales en nuestra operación, incluyendo riesgos macroeconómicos, de mercado, regulatorios, ambientales, físicos, sociales y de corrupción. Para la gestión y mitigación de los riesgos detectados establecemos acciones mediante mecanismos internos y externos, como autoevaluaciones de la administración, comités de riesgo, de ética, de sustentabilidad y de seguridad, auditoría interna local y corporativa, y auditoría externa.

El área de Auditoría Interna evalúa los riesgos relacionados con el fraude y la corrupción, identificando los factores susceptibles en los procesos de la organización. Hemos agrupado fraude en tres segmentos: corrupción, uso inadecuado de recursos e información inadecuada o fraudulenta.

Entre los riesgos que hemos identificado que podrían afectar directamente la sustentabilidad del negocio se encuentran:

- a) Fallas en el suministro de nuestros fabricantes y proveedores.
- b) Cambios en regulación que impliquen un aumento de la cantidad de energías renovables sin tiempo de transición.
- c) Cambios en la regulación de los límites permitidos de emisión de gases de efecto invernadero.
- d) Vulnerabilidad de nuestra infraestructura e interrupción del suministro de energía ante desastres naturales e incremento de la temperatura.
- e) Presión por parte de autoridades, ONGs y consumidores a la industria de telecomunicaciones para que se comparta información que permita una respuesta más eficiente en caso de emergencia.
- f) Cambio en la tendencia del consumidor para adquirir productos y servicios que adicional a sus beneficios generen un valor a su entorno en materia ambiental, social de acuerdo a sus preferencias personales.

Para conocer más sobre los riesgos de América Móvil, favor de consultar nuestro Reporte Anual 2017 en la Forma 20-F¹³.

¹³ Forma 20-F disponible para su consulta en <http://www.americamovil.com/sites/default/files/2018-04/reporte-annual-2017.pdf>

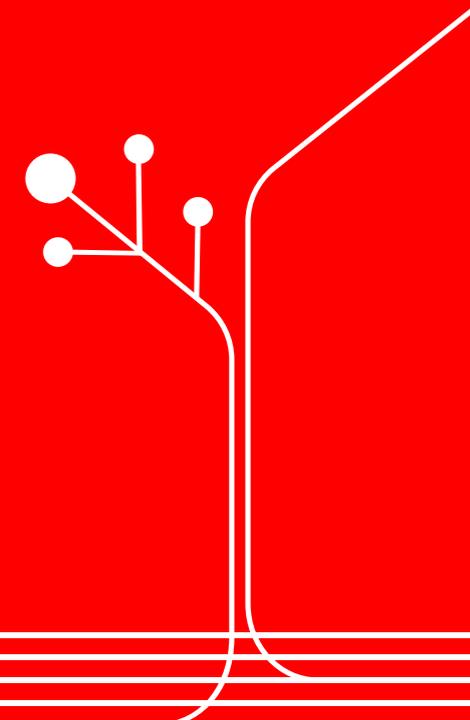
Seguridad de la Información

En América Móvil estamos comprometidos con la seguridad de la información en nuestras operaciones. Por este motivo, todos los años revisamos y mejoramos nuestra Estrategia de Seguridad de la Información. Ésta, tiene como objetivo proteger la infraestructura de América Móvil y la confidencialidad, integridad y disponibilidad de su información desde un enfoque de prevención, de mejora continua y de comunicación de mejores prácticas entre todas las empresas del grupo. Para la gestión de dicha estrategia contamos con dos Comités de Seguridad de la Información Corporativos (uno directivo y otro gerencial), mientras que cada subsidiaria cuenta con un Comité de Seguridad de la Información Local. Dichos comités son interdisciplinarios, pues los integran personas de diferentes áreas (sistemas, ingeniería, finanzas, operación y mantenimiento, entre otras), y son presididos por los responsables de seguridad de la información a nivel local.

La frecuencia con la que se reúnen estos comités es establecida por cada una de las operaciones, excluyendo el Comité Gerencial de América Móvil que trabaja de manera continua.

Las funciones de los Comités de la Seguridad de la Información son:

- Adoptar políticas y procedimientos de seguridad de la información de forma corporativa.
- Elaborar estrategias para el cumplimiento de los lineamientos que contribuyan a incrementar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de la información.
- Instrumentar mecanismos que contribuyan al cumplimiento de las mejores prácticas para asegurar los activos de información.
- Coordinar la evaluación e implementación de proyectos que soporten actividades de seguridad de la información.
- Supervisar planes para la difusión de lineamientos de seguridad.
- Analizar incidentes de seguridad para determinar soluciones y acciones preventivas.
- Evaluar infraestructura nueva y existente que soporte procesos críticos del negocio.
- Coordinar los comités en cada empresa integrante del grupo.
- Supervisar las acciones de mejora en los incidentes reportados por las empresas.
- Dar apoyo a las áreas para el cumplimiento de los lineamientos de seguridad de la información.

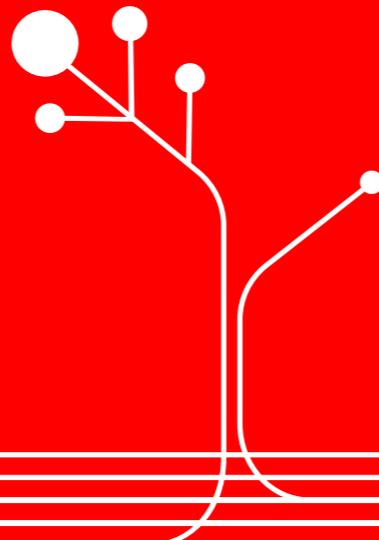


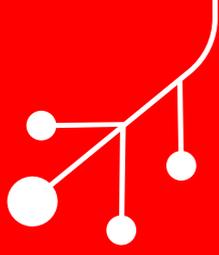
- Coordinar y vigilar que los esfuerzos y los recursos invertidos en herramientas, controles y monitoreo se apeguen a garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad.
- Informar a la Dirección General sobre incidentes que comprometan la información crítica junto con el impacto y su plan de remediación.

Contamos con un mecanismo de comunicación entre los países que nos permite informar las alertas de forma oportuna. Actualmente, las operaciones que cuentan con el Certificado de Sistema de Gestión de Seguridad ISO27001 son: en México, el Centro de Operaciones de Redes (NOC) de las empresas Scitum y Telmex y el servicio de Co-ubicación de la empresa Datacenter Triara; en Colombia, el servicio del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), Administración de Seguridad, Colocación, Seguridad en el correo electrónico para clientes corporativos, Datacenter Triara y Telmex Colombia; y en Chile, el servicio de Colocación de la empresa Claro Chile. Nuestro objetivo es aumentar cada año el número de empresas certificadas en ISO27001.

La Política General de Seguridad de la Información de América Móvil indica los lineamientos generales para que cada país establezca su marco normativo local y difunda las políticas de forma apropiada para consulta de todos los empleados.

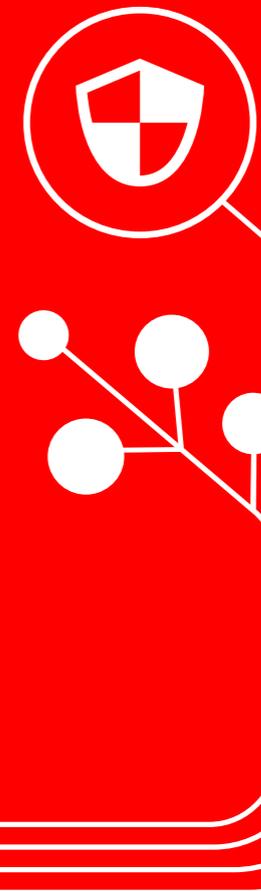
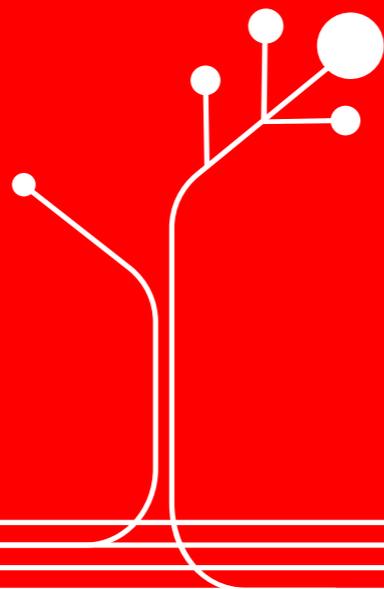
Asimismo, cada país cuenta con un plan de concientización anual y estrategias para asegurar la cobertura de todos sus empleados. En 2017, se concientizó a los empleados a través de cursos en línea y presenciales, infografías, comunicaciones vía correo electrónico, el portal de la intranet e información en el fondo de pantalla de los equipos corporativos.





LOS TEMAS DE DICHS ESFUERZOS SE MUESTRAN A CONTINUACIÓN:

	MÉXICO	BRASIL	COLOMBIA	ARGENTINA PARAGUAY URUGUAY	CHILE	ECUADOR	PERÚ	CENTROAMÉRICA	REPÚBLICA DOMINICANA	PUERTO RICO
Seguridad de la Información	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Identificación y Gestión de Incidentes de Seguridad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Privacidad de Datos Personales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Identificación y Manejo de Información Sensitiva	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Almacenamiento Seguro de la Información								X	X	
Redes y Sistemas	X					X				
Contraseña	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ransomware, Código Malicioso, Robo de Identidad, Antifraude	X	X		X					X	X
Redes Sociales - Charla para Padres		X		X						
Equipo de Cómputo y Escritorio Seguro	X	X				X		X		



GRACIAS AL TRABAJO PREVENTIVO Y A LA EFICIENCIA EN NUESTRA COMUNICACIÓN SOBRE POSIBLES ALERTAS DE SEGURIDAD, HEMOS PODIDO FRENAR POSIBLES AFECTACIONES Y BRECHAS EN NUESTROS SISTEMAS. DURANTE 2017, OCURRIÓ UNO DE LOS ATAQUES CIBERNÉTICOS MÁS HOSTILES DE LA HISTORIA, PUES CAUSÓ AFECTACIONES MULTIMILLONARIAS EN INCONTABLES EMPRESAS, HOSPITALES Y ESCUELAS A NIVEL MUNDIAL. GRACIAS AL TRABAJO DE PREVENCIÓN QUE HEMOS DESARROLLADO EN LOS ÚLTIMOS AÑOS, NO TUVIMOS AFECTACIÓN EN NINGÚN EQUIPO DE NINGUNA DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO Y PUDIMOS CONTINUAR CON LA OPERACIÓN DE MANERA REGULAR.

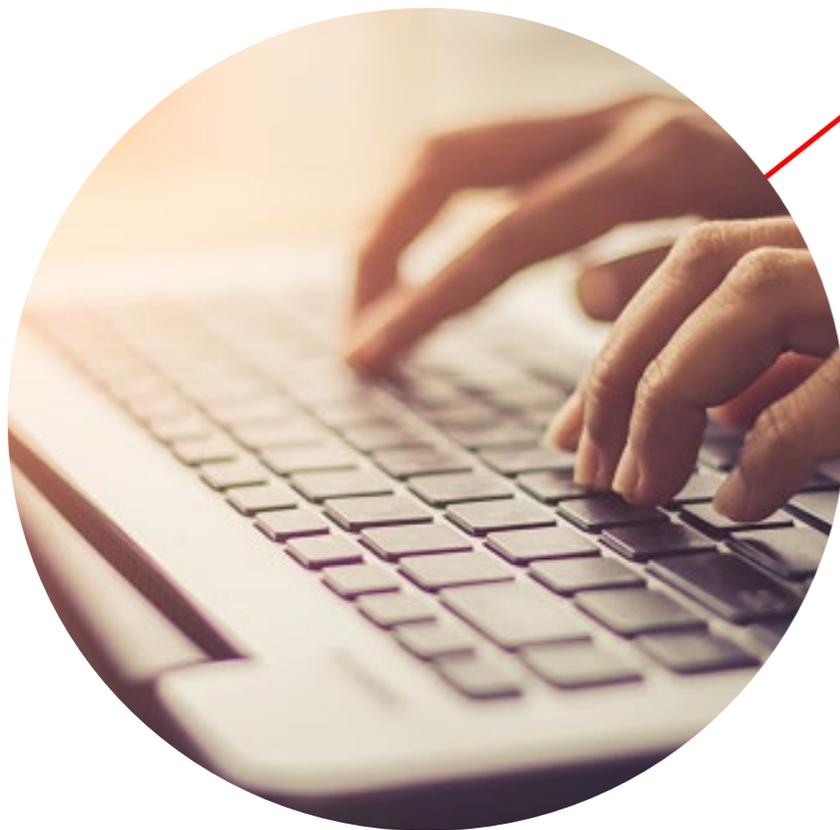
Gracias a la destacable labor que hemos desarrollado en los últimos años, en marzo de 2017, el Gerente de Prevención de Fraudes y Seguridad de la Información de América Móvil, fue nombrado como Director de Grupo de Gobernanza de la GSMA.

Con el objetivo de continuar con el desarrollo de esta labor, así como de compartir mejores prácticas en todo el grupo, en julio de 2017 América Móvil convocó al 3er Simposio de Seguridad de la Información en Santiago de Chile, al cual asistieron los responsables del área de Seguridad de la Información de 12 países del grupo de América Latina y el Caribe.



NUESTRAS OPERACIONES DE PUERTO RICO RECIBIERON EL RECONOCIMIENTO POR PARTE DEL GOBIERNO DE ESTADOS UNIDOS (USG PARTIES), FEDERAL BUREAU OF INVESTIGATION (FBI), DEPARTMENT HOMELAND SECURITY (DHS) Y DEPARTMENT OF JUSTICE (DOJ) POR LA CONTINUA MEJORA EN LOS PROCESOS DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.





Gestión de la Privacidad

Además de la importancia de la seguridad de la información, la protección de los datos personales y la privacidad de las comunicaciones son cruciales para mantener la confianza y el prestigio que han caracterizado a nuestra empresa desde el inicio de sus operaciones. Nuestra Política de Privacidad de Datos Personales¹⁴ tiene como objetivo establecer los lineamientos necesarios para el adecuado uso de la información personal, así como las medidas de seguridad físicas, técnicas y administrativas a las que deben de apegarse todas nuestras operaciones, nuestros empleados, subcontratistas y terceros autorizados.

Es por ello que hemos establecido tres principales directrices que nos ayudarán a cumplir con dichos objetivos:

- Integridad: La información personal debe de mantenerse completa y exacta, para lo que se establecerán las medidas correspondientes.
- Disponibilidad: La información debe de estar disponible para sus titulares o para los usuarios autorizados en el momento en que se necesite.

- Confidencialidad: Los datos personales solo serán utilizados por el personal autorizado y con justificación para hacerlo.

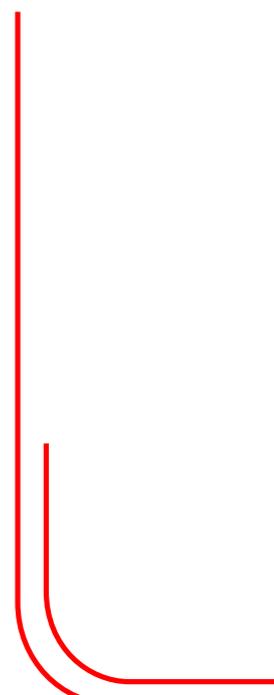
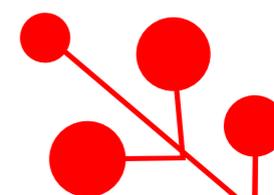
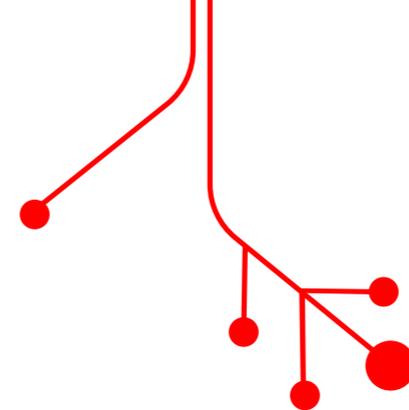
Además de hacer pública nuestra Política de Privacidad de Datos Personales para que sea conocida y cumplida por nuestro personal y por grupos de interés de nuestra empresa, realizamos campañas frecuentes de difusión, capacitación y concientización para que su entendimiento sea global y esté actualizado.



¹⁴ Puede consultar nuestra Política de Privacidad de Datos Personales en <http://www.americamovil.com/sites/default/files/2018-03/Pol%C3%ADtica-de-Privacidad.pdf>

Todas nuestras subsidiarias cumplen con las políticas y lineamientos corporativos establecidos para la protección de datos y privacidad de la información. Algunos casos de éxito son:

- Durante 2017 en **Telcel México** se actualizó una serie de políticas de protección de datos personales y seguridad de la información para garantizar un adecuado tratamiento de la información propiedad de Telcel durante todo el ciclo de vida de la información. Asimismo, el Departamento de Datos Personales de Telcel realizó capacitaciones periódicas al personal interno sobre temas relacionados con privacidad, protección de datos personales y seguridad de la información.
- En **Austria** se actualizaron las Políticas de Privacidad y Seguridad de la Información, se nombró un Oficial de Datos Grupales y se incorporó una Oficina de Protección de Datos con el fin de garantizar la seguridad de la información y privacidad de nuestros clientes.
- En **Centroamérica** se estableció un protocolo de manejo de identidades, por medio del cual se gestiona a los usuarios de forma automática, desde el alta hasta la baja, creando una sola identidad para cada una de las aplicaciones a las que tendrá acceso. Asimismo, se realiza un monitoreo a través de la tecnología *Data Lost Prevention* (DLP) en los cinco procesos críticos de la operación, al igual que en otros países.
- En **Colombia** se llevaron a cabo dos entrenamientos en materia de privacidad: una capacitación general para todos los empleados y una capacitación particular para los empleados que tienen acceso o realizan la recolección de datos personales. Asimismo, se creó la matriz de riesgos de datos personales para uso interno, cuya finalidad es implementar controles que permitan a la compañía resguardar y monitorear datos personales de los clientes, y se nombró al Oficial de Cumplimiento de Protección de Datos Personales.



COLABORADORES

UNO DE LOS EJES ESTRATÉGICOS DE NUESTRA EMPRESA ES PROMOVER EL DESARROLLO INTEGRAL Y EL BIENESTAR DE NUESTROS COLABORADORES, PUES CON SU TALENTO, CONOCIMIENTO, PROFESIONALISMO Y COMPROMISO LOGRAMOS CONSOLIDARNOS COMO LA GRAN ORGANIZACIÓN QUE SOMOS.



En 2017 llegamos
a la cifra de
191,851 COLABORADORES
en América Móvil



80%
de los colaboradores
fueron evaluados¹.

¹ No se considera Brasil, ni Perú
en cálculo del porcentaje.



Alcanzamos
41.48
horas promedio de
capacitación por colaborador².

² Se excluye República Dominicana
y Austria y Europa del Este

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

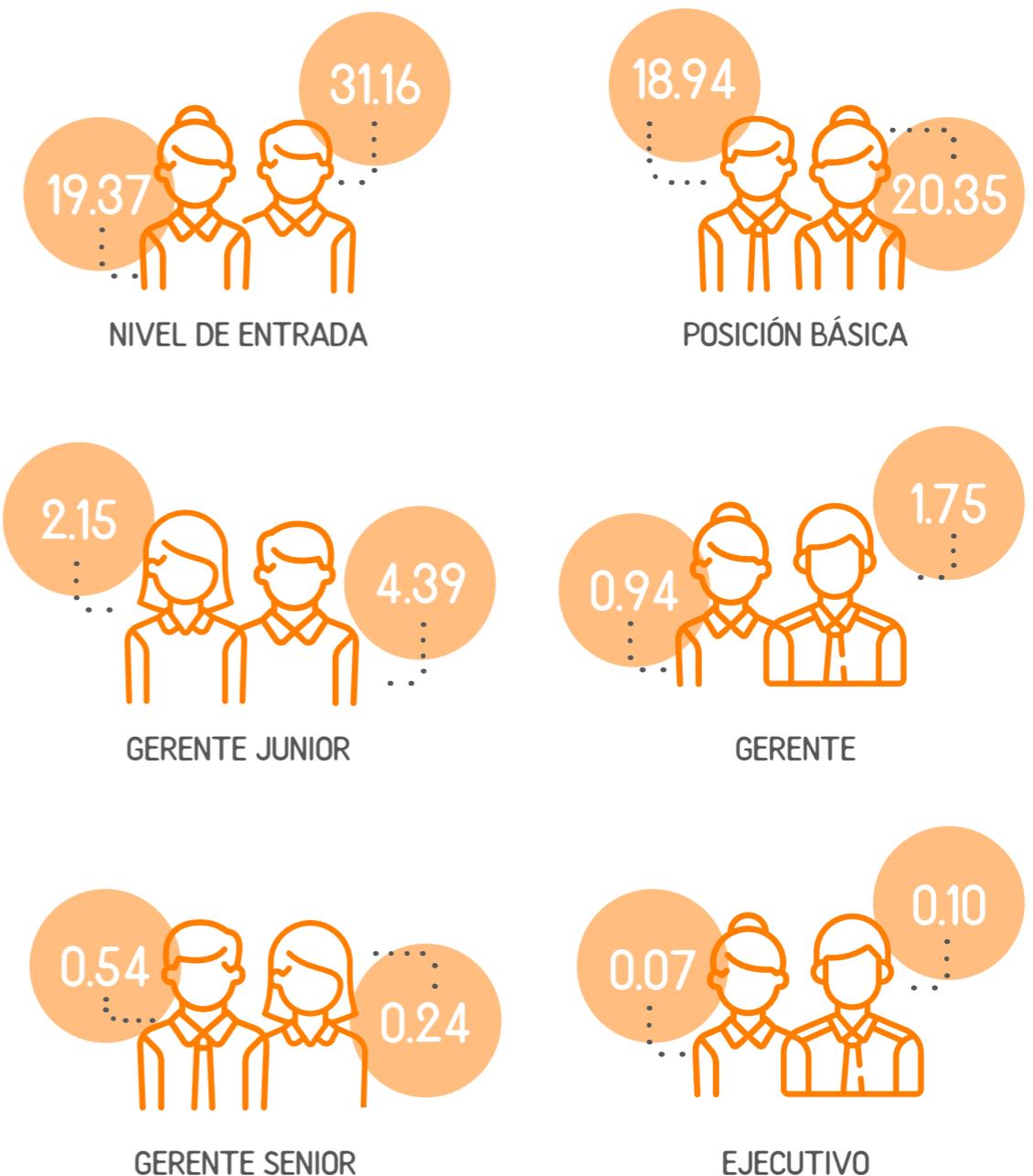
AL CIERRE DEL 2017, SON PARTE DE AMÉRICA MÓVIL UN TOTAL DE 173,406 COLABORADORES, CORRESPONDEN 78,910 A SERVICIO MÓVIL Y 94,496 A SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA; DE LOS CUALES 43% SON MUJERES Y 57% SON HOMBRES. ASÍ MISMO, 98% SON COLABORADORES PERMANENTES Y 2% SON TEMPORALES.

Además, contamos con 18,445 empleados que corresponden a otros negocios. Nuestros colaboradores tienen la libertad de asociarse en sindicatos y de adherirse a convenios colectivos de acuerdo a las leyes laborales de cada país en los que operamos. De nuestros colaboradores, el 68% son sindicalizados.

Colaboradores por país o región y género (porcentaje)

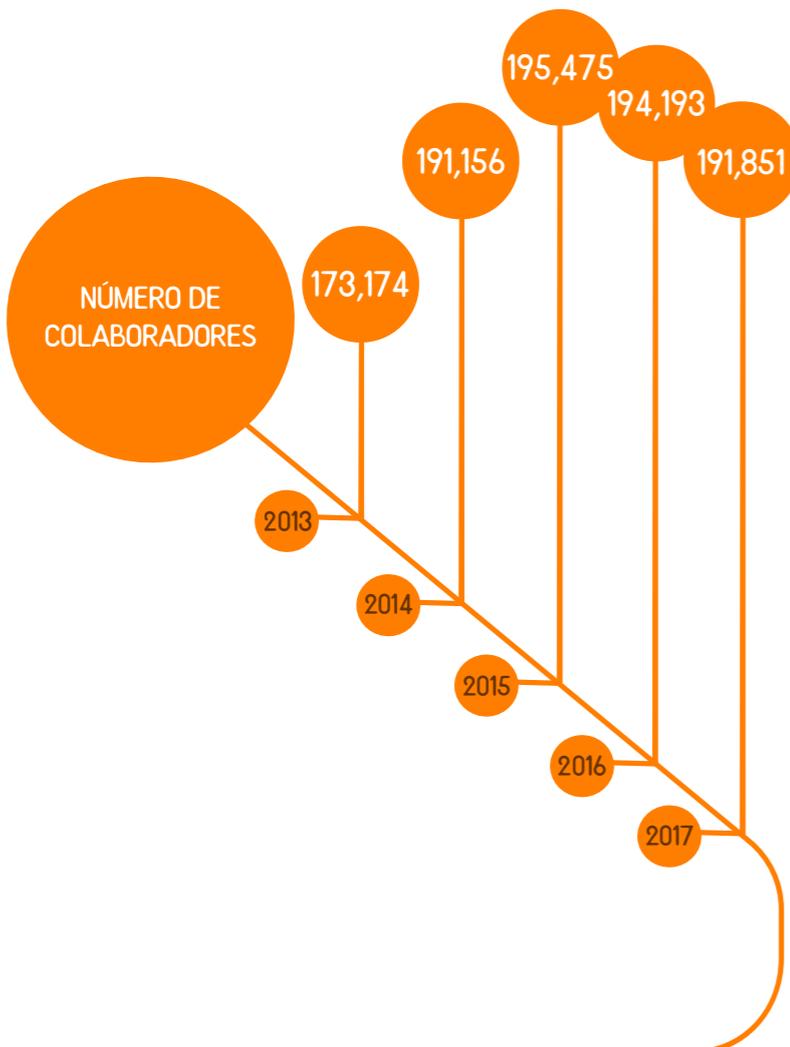
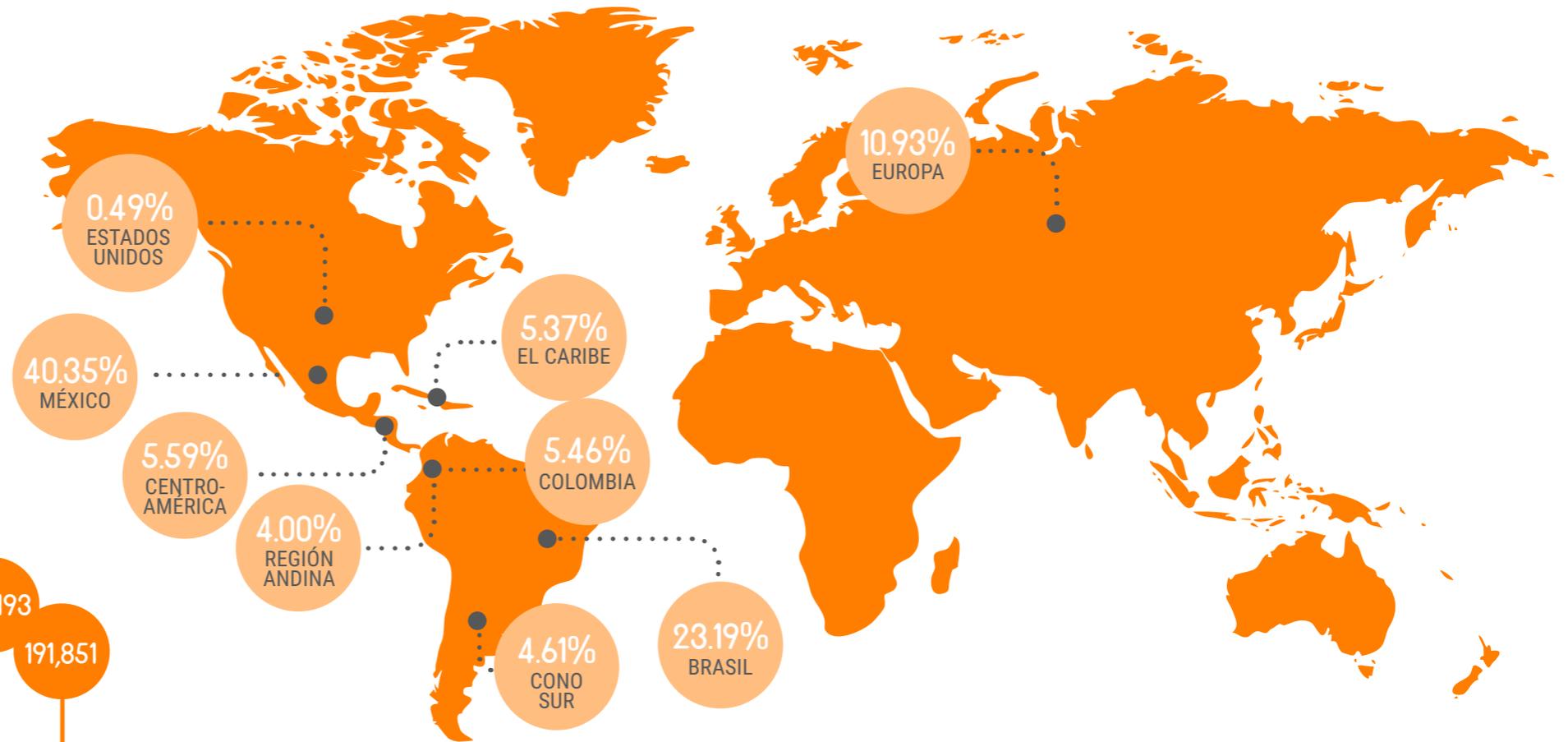
PAÍS O REGIÓN	CONTRATO FIJO		CONTRATO TEMPORAL	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
México	35.61	62.94	0.56	0.89
Brasil	63.96	36.04	0.00	0.00
Colombia	39.08	52.09	5.23	3.61
Cono Sur	42.35	56.54	0.66	0.45
Región Andina	43.34	55.78	0.44	0.45
Centroamérica	31.90	67.88	0.07	0.15
El Caribe	37.96	59.37	1.16	1.51
Estados Unidos	44.01	55.99	0.00	0.00
Austria y Europa del Este	36.10	59.09	2.08	2.73
TOTAL	41.73	56.34	0.89	1.04

Colaboradores por categoría y género (porcentaje)



Porcentaje de empleados por región.

Cada año realizamos esfuerzos para disminuir la rotación de personal. Este año, se generaron cerca de 9 mil nuevas posiciones a lo largo de toda la organización, de las cuales cerca del 20% se cubrieron con candidatos internos y nuestra tasa de rotación fue de 1.9%.



Contrataciones

PAÍS O REGIÓN	NUEVAS POSICIONES CUBIERTAS POR CANDIDATOS INTERNOS	
	Número	Porcentaje
México ³	235	7%
Colombia	-	-
Cono Sur	634	81%
Región Andina	103	41%
Centroamérica	589	36%
El Caribe	546	16%
Estados Unidos	4	15%
Austria y Europa del Este	-	-

³Únicamente considera Telmex



EN 2017, LA SUBSIDIARIA DE AMÉRICA MÓVIL EN BRASIL AMPLIÓ EL PERIODO DE LICENCIA POR MATERNIDAD DE LOS 60 DÍAS ESTABLECIDOS POR LA LEY A 180 DÍAS, MIENTRAS QUE LA LICENCIA POR PATERNIDAD SE AUMENTÓ DE CINCO A 15 DÍAS. DE IGUAL MANERA, SE DESIGNARON SALAS DE LACTANCIA EN LAS DOS PRINCIPALES UNIDADES, ASIGNANDO UN ESPACIO PRIVADO PARA LAS MADRES EN DONDE PUEDAN LACTAR Y ALMACENAR CORRECTAMENTE LA LECHE MATERNA, CONTRIBUYENDO ASÍ A LA LACTANCIA PROLONGADA.

Nos sentimos muy orgullosos de las personas que con su compromiso y dedicación forman parte de la gran familia de América Móvil. Es por ello que cada año reconocemos a los colaboradores que tienen su aniversario quinquenal por antigüedad laboral. En 2017 otorgamos este reconocimiento a cerca de 10 mil colaboradores de distintas áreas y localidades.

Beneficios laborales

(401-2)

Todos nuestros colaboradores reciben salarios justos y prestaciones de acuerdo a las leyes del país en donde laboran, así como prestaciones adicionales, entre las que se encuentran: seguro de vida, seguro médico privado, seguro médico con cobertura por incapacidad parcial o total, seguro odontológico, permisos por paternidad, apoyo para la compra de útiles escolares, compra de equipos con precios preferenciales, transporte con conexión a los centros de trabajo, apoyo económico para gastos funerarios y licencia con goce de sueldo en caso de fallecimiento de familiares.

En caso de que alguno de nuestros colaboradores deje la empresa por despido, jubilación o baja voluntaria, cumplimos con lo establecido en la ley de cada país. Aunado a esto, en algunos países contamos con

programas especiales de transición, como el programa *Career Transition Workshop from Right Management*, en **Estados Unidos**, en el que participaron 8 de nuestros colaboradores en 2017.

En Claro **Colombia** se está llevando a cabo el proceso de obtención del Sello de Equidad Laboral, emitido por el Ministerio del Trabajo de Colombia. Con la participación del 90% de los colaboradores, este año se concluyeron las fases de diagnóstico y plan de acción del proceso. De igual manera, se inició la implementación de la herramienta *Success Factors*, la cual nos ayudará a alinear, optimizar y acelerar los procesos de gestión del talento.

En **Chile**, este año se actualizaron todas las descripciones de puesto y se realizó un mapeo a todos los puestos de dirección.

En **Brasil**, se unificaron los sistemas de gestión de talento en los rubros de remuneración, compensación, estructura y flujo de aprobación para movimientos de los colaboradores.

Evaluación del desempeño

(404-3)

Con el fin de promover el crecimiento y desarrollo de nuestros colaboradores, cada año llevamos a cabo procesos de evaluación del desempeño, en donde medimos el desarrollo de competencias y el cumplimiento de objetivos, para así detectar áreas de oportunidad y promover el desarrollo continuo.

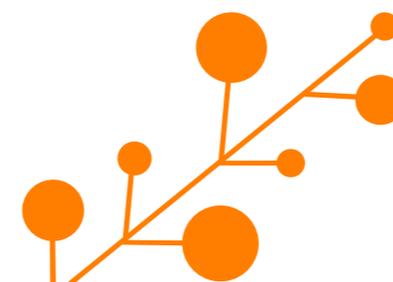
Este año se llevó a cabo en **Chile** la implementación y ejecución del nuevo Modelo de Gestión del Desempeño, el cual incluye las fases de fijación de metas, seguimiento de mitad de año, evaluación del primer semestre y fijación de metas del segundo semestre. En **Ecuador** también se llevó a cabo la implementación del modelo y se iniciará su aplicación en 2018.

De igual manera, en **Chile** se desarrolló e implementó el Ciclo de Gestión del Desempeño en la plataforma digital Claro Personas, en el cual participaron 86% de los colaboradores en la fase 1, y 96% en la fase 2.

En **Colombia** la evaluación del desempeño se divide en dos partes: del desempeño, en donde se mide la calidad y el cumplimiento de las funciones y se aplica para todos los colaboradores directos; y la evaluación del desarrollo, en donde se mide la evolución de las competencias de los colaboradores. En 2017 se logró la evaluación del 97% de los colaboradores de tiempo completo, mientras que se incrementó el número de retroalimentaciones otorgadas de líder a colaborador, lo que permitió identificar brechas y realizar planes de acción para su crecimiento profesional y personal. Por su parte, gracias a la implementación del módulo de Objetivos y Desempeño de la plataforma *Success Factors*, se garantizó la definición clara de objetivos personales alineados con la estrategia general de la organización.

Colaboradores que recibieron evaluación del desempeño por región y género 2017

PAÍS O REGIÓN	MUJERES	HOMBRES	Porcentaje total de la plantilla evaluada
	Colaboradoras evaluadas	Colaboradores evaluados	
México	20,059	27,328	68%
Colombia	3,499	4,668	86%
Cono Sur	3,302	4,845	100%
Región Andina	1,161	1,497	93%
Centroamérica	3,328	6,809	100%
El Caribe	3,656	5,709	100%
Estados Unidos	380	477	100%
Austria y Europa del este	7,011	11,477	98%



DURANTE 2017 SE LLEVARON A CABO CERCA DE 100 MIL EVALUACIONES DE DESEMPEÑO, EVALUACIONES 360° Y ENCUESTAS DE CLIMA ORGANIZACIONAL, ES DECIR, QUE EL 80%⁴ DE NUESTROS COLABORADORES FUE EVALUADO.

⁴No se considera Brasil, ni Perú en cálculo del porcentaje

Capacitación

(404-1, 404-2)

Una parte fundamental del desarrollo integral de nuestros colaboradores es la constante capacitación a la que tienen acceso, la cual ofrecemos por medio de distintas herramientas, ya sean presenciales o de manera virtual.

La evolución de América Móvil hacia una empresa que responda al nuevo ecosistema del mundo digital que se vive hoy en día, como lo es el crecimiento y conectividad con el Internet de la Cosas (IoT), requiere que la organización puede contar con capacidad suficiente en redes para atender el volumen de transacciones y tráfico, y dar la mejor experiencia al usuario. Por ello, es fundamental continuar capacitando a nuestros colaboradores en las soluciones que ofrecemos.

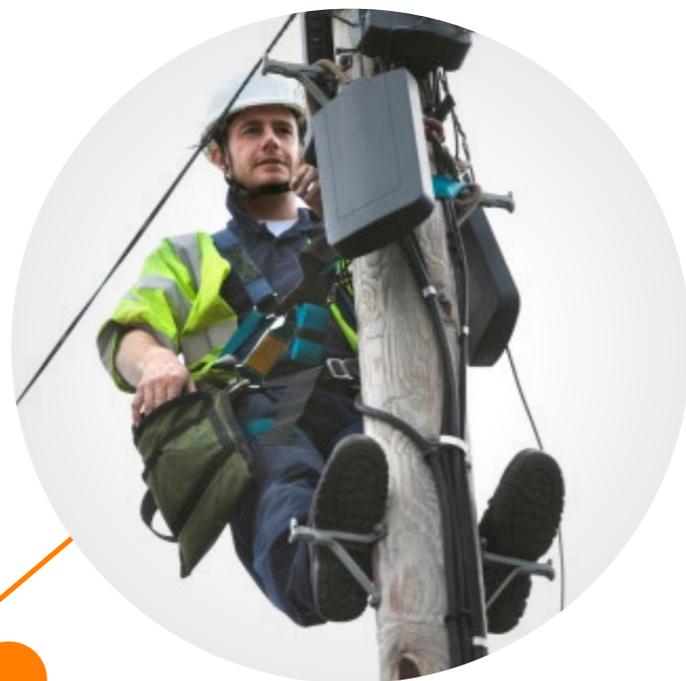
En 2017, sumamos 6 millones de horas de capacitación en temas como atención y satisfacción al cliente, liderazgo, comunicación, coaching, negociación, solución de conflictos, gestión de proyectos, conversaciones efectivas, administración del tiempo, ventas, desarrollo personal y profesional, ética, idiomas, telecomunicaciones, trabajo en equipo, inteligencia emocional, orientación al cambio, flexibilidad y transformación cultural, entre otros.

Horas de capacitación por región y género 2017

País o región	Contrato Indefinido				Empleados Temporales		PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR EMPLEADO
	TIEMPO COMPLETO		TIEMPO PARCIAL		MUJERES	HOMBRES	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres			
México	689,414	1,715,223	612	840	1,800	1,608	34.44
Brasil	810,633	1,465,772	-	-	-	-	56.60
Colombia	176,666	155,262	-	-	41,442	28,829	42.48
Cono Sur	131,502	163,289	1,734	764	-	67	37.21
Región Andina	116,604	152,734	22,764	16,126	11,356	14,537	48.15
Centroamérica	75,467	248,743	6,877	6,747	-	-	34.85
El Caribe ⁵	25,811	54,192	-	-	9,891	7,970	29.54
Estados Unidos	895	1,075	-	-	-	-	2.31
Total general	2,026,991	3,956,290	37,307	27,974	64,489	53,011	41.48



⁵No considera República Dominicana



EN CHILE DESTACA EL PROGRAMA CREE, CUYO OBJETIVO ES OFRECER UN SERVICIO AL CLIENTE DE EXCELENCIA EN NUESTRAS SUCURSALES, CON UNA DURACIÓN DE 174 HORAS, EN EL CUAL PARTICIPARON MÁS DE MIL COLABORADORES Y COMBINA CAPACITACIÓN PRESENCIAL CON E-LEARNING.

Para nosotros es de suma importancia que las capacitaciones y los programas de desarrollo en los que participan nuestros colaboradores sirvan a las necesidades específicas de cada operación, país o área. Es por ello que cada una de nuestras subsidiarias, además de capacitar a sus colaboradores en todos los temas corporativos, lleva a cabo procesos de detección de necesidades de capacitación (DNC) para así elaborar los planes y programas que sirvan a objetivos específicos.

En las operaciones de Telcel, en **México**, se desarrollaron los programas "Aventura mundial de experiencias de servicio", el cual busca desarrollar la competencia de orientación al servicio, y en el que participaron más de 4,600 colaboradores, el programa "El poder del saber servir al cliente interno", en el que participaron cerca de 2,300 colaboradores, y cursos técnicos dirigidos al personal de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones, en los cuales participaron más de 2,700 colaboradores.

En **Argentina** se lleva a cabo de manera permanente y constante un programa de desarrollo de los líderes como principales conductores de la

organización hacia la cultura y los objetivos deseados, con cursos y talleres como el Programa Integral de Liderazgo para Supervisores, Capacitación Inicial de Líderes, Clínicas de Comunicación y Co Creando el Liderazgo. Asimismo, se lleva a cabo un Programa de Inmersión Digital para desarrollar las habilidades digitales de los colaboradores en el marco de la transformación digital.

En **Chile** se desarrolló una oferta de cursos de capacitación que responden a las brechas de conocimientos y habilidades de los colaboradores detectadas y se enmarcan en el programa de Cultura PRO (Profesionalismo, Responsabilidad y Orientación al Cliente). Entre los programas ofrecidos en 2017 se encuentran las capacitación en ISO 31000, ISO 20000, ISO 9000 e ITIL Foundation, así como lenguaje de señas, derechos del consumidor, prevención de fraude, seguridad e higiene y trabajo en altura. Destacan tres capacitaciones llevadas a cabo este año: el Programa Cree, cuyo objetivo es ofrecer un servicio al cliente de excelencia en nuestras sucursales, con una duración de 174 horas, en el cual participaron más de mil colaboradores y combina capacitación presencial con e-learning.

De igual manera, destaca el programa de Accountability, el cual tiene como objetivo fortalecer la integración de equipos de liderazgo estratégicos para consolidar la Cultura PRO como base para la mejora continua. En él participaron 50 directivos por un periodo de 28 horas. Por último, destaca el programa de Cursos Regulatorios sobre incidentes, requerimientos, problemas y proveedores del SGI, entre otros, con una duración de 60 horas y en el que participaron 507 colaboradores.

En **Colombia** se llevaron a cabo varios programas de capacitación con grandes logros. El programa ELIC de desarrollo integral busca potencializar las habilidades de liderazgo y elevar la contribución y los retos de cada líder y sus equipos, en el que participaron 689 colaboradores. La Escuela de Experiencias es un programa que busca sensibilizar a los colaboradores sobre la estrategia de servicio de la empresa en el que participaron el 100% de los colaboradores de tiempo completo. El programa Especialista en Ventas busca movilizar los indicadores de crecimiento y rentabilidad a través de innovadoras estrategias de ventas.

El programa MUA (Modelo Único de Atención) busca estandarizar la atención al cliente y fue recibido por más de 1,300 colaboradores. Por último, el programa MIC (Millenials in Claro) busca apoyar el proceso de transformación digital a través de una mirada externa a nuestros esquemas de trabajo. En este programa participaron 1,621 estudiantes de diferentes universidades colombianas, de los cuales 12 fueron seleccionados para participar en proyectos estratégicos de la empresa.

En **Ecuador** se realizó una actualización de habilidades de liderazgo y gestión en la que participaron el 100% de los ejecutivos y gerentes. Este año hubo un incremento del 117% en el número de horas de capacitación entregadas a los niveles directivos y gerenciales. De igual manera, se llevó a cabo un programa de actualización para fortalecer las competencias del personal de apoyo y mandos medios, con una duración de 519 horas y en el que participaron 56 colaboradores. Se capacitó a más de 1,600 colaboradores en el nuevo CRM (Customer Relationship Management), sumando más de 25,500 horas de capacitación. Además, se impartieron capacitaciones sobre Gestión Comercial y Ventas, Portafolio de Producto, Sistema de Administración Total y Network Function Virtualization, entre otros.



EN EL PROGRAMA MIC (MILLENIALS IN CLARO) PARTICIPARON 1,621 ESTUDIANTES DE DIFERENTES UNIVERSIDADES COLOMBIANAS, DE LOS CUALES 12 FUERON SELECCIONADOS PARA PARTICIPAR EN PROYECTOS ESTRATÉGICOS DE LA EMPRESA.

Capacítate Carso

A PARTIR DE LA NECESIDAD DE CAPACITAR A NUESTROS EMPLEADOS, EN CONJUNTO CON GRUPO CARSO Y FUNDACIÓN CARLOS SLIM, SE DESARROLLÓ LA PLATAFORMA DE CAPACÍTATE CARSO.

Esta plataforma permite a los empleados visualizar en su perfil los cursos asignados acorde a su puesto y el plazo a completarlo, y los cursos que han tomado incluyendo aquello que cursaron por iniciativa propia. Adicionalmente, la plataforma presentará un listado con sugerencias de cursos acorde a su perfil, o de ser solicitado el listado entero de cursos disponibles en la plataforma.

Por otro lado, permitirá a los responsables de capacitación obtener una variedad de estadísticas, desde lo particular (un empleado) a lo general (subsidiaria o Grupo); y compartir cursos implementados en una operación al resto del Grupo fomentando así el intercambio de mejores prácticas dentro de América Móvil.

En **Estados Unidos** se otorgaron capacitaciones sobre Seguridad de la Información y Conformidad, Planes de Desarrollo y talleres de Coaching, Accesibilidad, Negociaciones Consultivas, Enfoque en la Excelencia, Transición al Liderazgo, e-commerce y Reconocimiento de Voz Interactivo (IVR), entre otros.

En **Perú** se llevaron a cabo las charlas de liderazgo “Conocimiento, mis competencias Claro y sus niveles de dominio” y “Construye una sólida marca personal y destaca dentro de tu empresa”, la Master Class “Experiencia de Clientes” y un taller de creatividad.

En **Puerto Rico** se lanzó la plataforma de capacitación en línea Claro Talento, la cual contiene un extenso catálogo de cursos que responden a las necesidades de cada departamento y empleado. Entre ellos destaca el programa de Bienestar Social y el programa de valores ASUME, el cual conecta a los colaboradores de forma informativa y dinámica, mientras que ofrece una serie de evaluaciones o pruebas en diferentes materias para que cada colaborador pueda conocer sus oportunidades de mejora. Asimismo, se inauguró el Laboratorio de Ventas y Servicio al Cliente, el cual es una réplica de una tienda Claro y cuyo objetivo es ofrecer una nueva

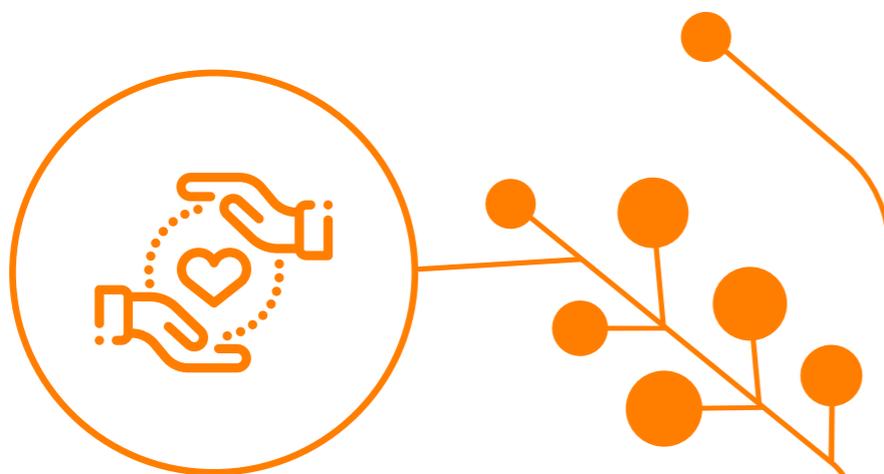
herramienta de aprendizaje para que los colaboradores puedan aprender y practicar en un escenario que emula el punto de venta.

En **República Dominicana** se llevaron a cabo un Diplomado de Liderazgo para Mandos Medios y uno de Liderazgo Gerencial. De igual manera, se otorgaron capacitaciones en Cine Fóruns y charlas sobre competencias corporativas, se realizaron coachings ejecutivos, talleres de Gestión de Conflictos, Comunicación, Asertividad, ventas, manejo de conflictos, Inteligencia Emocional y Servicio al Cliente, entre otros.

En América Móvil estamos convencidos de que la implementación de procesos y mecanismos para la mejora continua son un pilar fundamental para nuestro éxito. Es por ello que nuestros colaboradores reciben de manera regular capacitación en procesos de mejora continua. Durante 2017, un total de 10,483 colaboradores a nivel global recibieron capacitación formal en distintos temas de mejora continua.

Incidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo 2017⁶

PAÍS O REGIÓN	NÚMERO DE INDICENTES		CASOS DE ENFERMEDADES OCUPACIONALES	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
México	283	1,066	15	14
Brasil	82	245	17	13
Colombia	95	75	4	4
Cono Sur	99	72	2	6
Región Andina	24	18	0	0
Centroamérica	20	64	28	13
El Caribe	41	81	32	39
TOTAL	644	1,621	98	89



DESTACA URUGUAY QUE NO TUVO ACCIDENTES NI CASOS DE ENFERMEDADES OCUPACIONALES DURANTE EL AÑO.

Salud y Seguridad

(403-2)

Dentro de los principales objetivos estratégicos de América Móvil se encuentra el cuidado de la salud y la seguridad de nuestros colaboradores y contratistas que laboran en nuestras instalaciones, así como la de los consumidores que visitan nuestros Centros de Atención a Clientes. Nuestro acercamiento a estos importantes temas es de prevención, por lo que constantemente revisamos que las condiciones físicas de los espacios sean seguras y que colaboradores, contratistas y clientes no corran peligro. Cumplimos cuidadosamente con lo que la ley de cada país en donde estamos presentes dicta en materia de salud y seguridad.

Como parte de nuestra cultura de prevención, cada año capacitamos a nuestros colaboradores en diversos temas relacionados con salud y seguridad. En 2017 se impartieron capacitaciones en los temas de cómo lograr un lugar de trabajo saludable, manejo del estrés, salud y nutrición.

En 2017, la Tasa de Frecuencia de Enfermedad Ocupacional (OIFR por sus siglas en Ingles) fue de 0.59%⁷.

Para poder cumplir con los objetivos globales de prevención en materia de Salud y Seguridad de América Móvil, cada una de nuestras subsidiarias tiene programas específicos y toma las acciones pertinentes que nos permitan alcanzarlos.

⁶ No considera Puerto Rico, Europa y Estados Unidos.

⁷ La tasa no incluyen las operaciones de Estados Unidos, México (Telmex), Puerto Rico ni Europa. El cálculo de horas se basó en una fórmula homologada para todos los países con base en el número de empleados.

Acciones para la salud de los colaboradores

Durante 2017 se realizaron varios esfuerzos para promover la salud de los colaboradores, entre los que destacan campañas de vacunación y el fomento a una vida saludable.

En **México** se llevaron a cabo exámenes médicos en cinco centros de trabajo, participando este año 230 colaboradores. En el futuro se irán sumando más centros a esta práctica. Asimismo, en conjunto con el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y otras instituciones de salud, se realizó la semana de salud en los tres corporativos de México y en los Centros de Atención a Clientes en la que participaron 930 colaboradores. La semana de salud consistió en una revisión visual y odontológica a los participantes, la vacuna contra la influenza, examen de glucosa y colesterol y una revisión médica general.

En **Brasil** se entregaron más de 790 kits de primeros auxilios y se vacunaron contra influenza de manera voluntaria cerca de 5,500 colaboradores y 2,300 dependientes.

Asimismo, en **Colombia** se realizó el programa “Más Activos, Más Saludables”, por medio del cual se brindan herramientas de prevención para la intervención de los riesgos prioritarios en salud (respiratorio, osteomuscular e infeccioso), en el cual participó el 90% de los colaboradores de los Centros de Atención y Ventas.

En **Ecuador** se redujeron los días de ausentismo por enfermedad en un 8.5% con respecto al año anterior. Esto gracias a la implementación de programas de salud enfocados en la prevención de enfermedades. Por su parte, se realizaron fichas médicas ocupacionales de control del 90% de los colaboradores, lo que permitirá llevar un mayor control de las tasas de ausentismo y tomar medidas para la prevención de enfermedades.

En **Perú**, el 98% de los colaboradores recibieron capacitación en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, mientras que más de 1,600 colaboradores se realizaron exámenes médicos ocupacionales.



EN ECUADOR SE REDUJERON LOS DÍAS DE AUSENTISMO POR ENFERMEDAD EN UN 8.5% CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR.

EN MÉXICO SE LOGRARON REDUCIR LOS RIESGOS LABORALES EN MÁS DE UN 50% CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR.



Acciones para la seguridad de los colaboradores

En cuanto a seguridad, trabajamos constantemente para que nuestros colaboradores cuenten con las condiciones adecuadas con sistemas de gestión implementados de acuerdo a las operaciones de cada país.

Nuestra Comisión de Seguridad e Higiene en **México** realiza inspecciones bimestrales con el fin de identificar riesgos potenciales y poder mitigarlos. De esta manera, se redujo el número de riesgos laborales identificados de 54 en 2016 a 26 en 2017. Actualmente contamos con 74 Comisiones, una por cada centro de trabajo, cuyo principal objetivo es la prevención, por lo que constantemente se realizan comunicaciones de prevención de riesgos, como por ejemplo qué hacer en caso de sismo o siniestro, junto con simulacros programados. Fue gracias a estos esfuerzos que en los sismos ocurridos en el mes de septiembre en México no hubo ninguna persona afectada.

Asimismo, se capacita de manera teórica y práctica a todo el personal que trabaje en alturas con un curso de 24 horas de duración y vigencia de un año, por lo que cada año es necesario volver a tomarlo. En 2017 participaron 267 colaboradores.

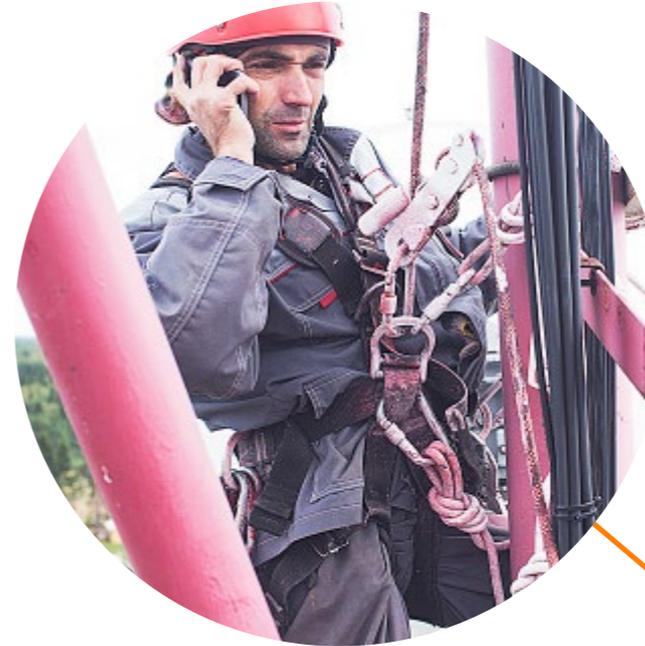
Este año en **Colombia** se lanzó la aplicación Claro te Cuida, la cual tiene como objetivo contribuir a la gestión de riesgos laborales, pues permite reportar en tiempo y ubicación real si hay condiciones de peligro, brindando acompañamiento y orientación. De igual manera, facilita la ejecución de inspecciones de seguridad (locativas, viales, epp y emergencias) en ubicación y tiempo real, y facilita la solicitud y entrega de los elementos de protección personal. Por su parte, se llevó a cabo el programa de “Liderazgo en Supervisión de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente”, el cual cuenta con 67 líderes con presencia en las siete principales ciudades en donde operamos.

Trabajamos también con contratistas, con el fin de alinearlos con nuestras Políticas de Salud y Seguridad Ocupacional. En **Ecuador**, se otorgaron capacitaciones al 90% de los contratistas que realizan actividades de mayor riesgo.

En **Puerto Rico** se llevó a cabo el Plan de Desalojo de Edificios en Caso de Emergencia, designando un Comité de Desalojo en cada área, dando a conocer a todos los colaboradores las rutas de evacuación en caso de emergencia y llevando a cabo ejercicios de desalojo. Este proyecto continuará desarrollándose en 2018.

Por su parte, este año se implementaron las acciones necesarias para cumplir con la nueva legislación del país en materia de prevención de accidentes para los colaboradores que trabajan con electricidad y que están expuestos a radiación.

En **República Dominicana** se llevó a cabo una actualización de la Política Corporativa de Seguridad y Salud en el Trabajo y se realizó la certificación nacional e internacional de Trabajo y Rescate en Altura.



SUMAMOS ESFUERZOS PARA FORTALECER LOS LOGROS EN SEGURIDAD, ALCANZANDO INDICADORES COMO UNA TASA DE ACCIDENTALIDAD EN 2017 DE 1.2% EN CHILE (MIENTRAS QUE EN EL RESTO DE LA INDUSTRIA EN EL PAÍS ES DE 3.4%)

SOCIEDAD



EN AMÉRICA MÓVIL ESTAMOS COMPROMETIDOS CON EL DESARROLLO SOCIAL DE LAS COMUNIDADES Y LOS PAÍSES EN LOS QUE TENEMOS PRESENCIA. CONSTANTEMENTE LLEVAMOS A CABO PROYECTOS QUE RESULTEN EN UNA MEJORA DEL SERVICIO QUE OTORGAMOS A NUESTROS CLIENTES, ASÍ COMO AL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD Y QUE CONTRIBUYAN CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS NACIONES UNIDAS.



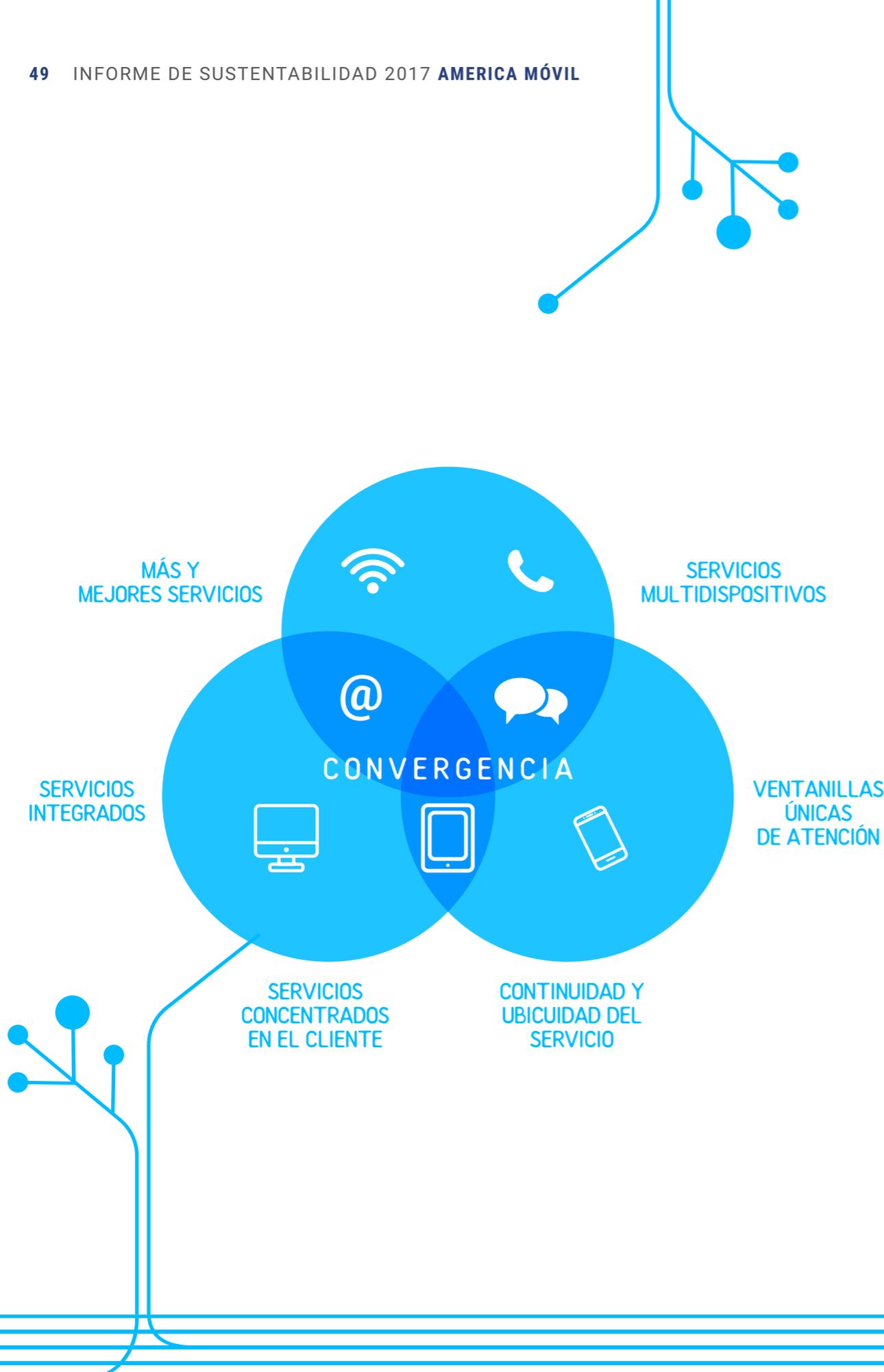
Durante 2017 realizamos más de un millón de encuestas de satisfacción al cliente en nuestras operaciones de Latinoamérica.



En promedio el **70%** de los proveedores de América Móvil son locales.



11.5 MILLONES de usuarios en la plataforma de Aprende, al cierre de 2017.



Cientes

Para América Móvil la preferencia de nuestros clientes es la prioridad, por lo que llevamos a cabo procesos de diálogo permanente con ellos y de mejora continua que nos permitan satisfacer todas sus necesidades de comunicación y tecnología. Buscamos que los productos y servicios que ofrecemos sean confiables, flexibles, innovadores, atractivos y de mayor alcance, poniendo al cliente en el centro de nuestras decisiones.

Adaptamos nuestros procesos internos para crear un sistema interconectado a nivel operativo y

así brindarle una experiencia única y eficiente a nuestros clientes. Constantemente realizamos adaptaciones tecnológicas que nos permitan hacer frente al crecimiento exponencial del tráfico de datos, consumo de videos, uso de *smartphones* y servicios basados en la nube.

La experiencia y satisfacción del cliente es nuestro principal objetivo, por lo que ponemos especial interés en la labor que desempeñan diariamente nuestros equipos de experiencia y de atención al cliente.

Estamos donde el cliente nos busca y le brindamos atención al cliente en el canal que prefiere:

CANALES TRADICIONALES	CANALES DE AUTOSERVICIO	
	OFFLINE	ON-LINE
<ul style="list-style-type: none"> Centros de Atención a Clientes (CACs) Distribuidores autorizados Call Centers con marcaciones especiales desde celulares 	<ul style="list-style-type: none"> IVRs¹ de voz y virtual USSD 	<ul style="list-style-type: none"> Web y App Mi Telcel/ Mi Claro Chat y chatbot Redes sociales

¹ Respuesta de Voz Interactiva, por sus siglas en inglés

Porcentaje de atención a través de los diferentes canales.

PAÍS O REGIÓN	CANALES TRADICIONALES	CANALES DE AUTOSERVICIO ON-LINE
México ²	25	75
Brasil	53	47
Colombia	71	29
Cono Sur	81	19
Región Andina ³	98	2
Centroamérica	77	23
Caribe	96	4
Estados Unidos	64	36
Austria y Europa del Este	74	26

² Considera solamente DEUR, no región 9.
³ Considera únicamente Perú.

AL PREGUNTARLE A NUESTROS CLIENTES LA PROBABILIDAD DE QUE NOS RECOMIENDE, BASÁNDOSE EN SU EXPERIENCIA, EL PORCENTAJE QUE RESPONDIÓ DE MANERA POSITIVA EN ALGUNAS DE NUESTRAS OPERACIONES FUE, POR EJEMPLO, DEL:

NPS transaccional de call center (móvil pospago)



DURANTE 2017 REALIZAMOS MÁS DE UN MILLÓN DE ENCUESTAS EN NUESTRAS OPERACIONES DE LATINOAMÉRICA.

Constantemente realizamos encuestas y entrevistas de satisfacción a nuestros clientes a lo largo de su experiencia con nosotros, con el fin de detectar áreas de oportunidad que nos permitan tener un mejor desempeño cada día. Durante 2017 realizamos más de un millón de encuestas en nuestras operaciones de Latinoamérica.

Asimismo, utilizamos la metodología de Net Promoter Score (NPS) que nos permite determinar si estamos cumpliendo con las expectativas y necesidades de nuestros clientes, y el valor que les estamos generando a través de mediciones diarias y mensuales a nivel de transacción, de marca y de producto.

Para complementar el análisis de los niveles de satisfacción del cliente estamos creando una arquitectura de sistemas que integra componentes de *Big Data, Analytics*, inteligencia artificial, entre otros, que nos da la posibilidad de conocer la experiencia de nuestros usuarios en el uso de nuestros servicios en sus diferentes dispositivos y aplicaciones y en su interacción con nuestros canales de atención a clientes. Somos pioneros en este tipo de integraciones, la cual se enfoca totalmente en el cliente y nos permite llegar a la causa raíz que ocasiona las fallas, previniendo o solucionando de forma anticipada los problemas. Actualmente, este tipo de análisis se está implementando en 8 países en los que operamos.



HOY EN DÍA, A TRAVÉS DE LOS CANALES DIGITALES, EL USUARIO ES CAPAZ DE: CONSULTAR TODO EL CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, COMPARAR PLANES Y PRECIOS, MONITOREAR EL CONSUMO DE SU PLAN, EXPRESAR SU SATISFACCIÓN A TRAVÉS DEL NPS, PAGAR SUS FACTURAS, RECARGAR SALDO A SU LÍNEA, RESOLVER SUS DUDAS A TRAVÉS DE LA SECCIÓN DE FAQs Y CHATEAR CON NUESTROS ASESORES.

Canales digitales

Desde 2009, América Móvil se ha preocupado por asegurar una experiencia completa para el cliente en un entorno digital. Dicha área monitorea de manera constante y crea soluciones para la administración de portales comerciales, a la vez que implementa procesos innovadores de atención al cliente de manera digital que permitan enriquecer y simplificar la vida de los usuarios. Entre sus principales objetivos se encuentran la implementación de arquitecturas web funcionales, la digitalización y automatización de procesos centrados en las necesidades del usuario, la generación de ahorros a nivel compañía y la innovación en soluciones digitales. En la actualidad, se cuenta con cuatro canales digitales específicos para cada país: Sitio Claro, Tienda, Mi Claro, y Mi Claro App. Al día de hoy, 17 países cuentan con al menos tres de estos canales y están trabajando para que todas las operaciones cuenten con todos los servicios.

Asimismo, se tiene una plataforma de administración de contenidos centralizada (Web Content Manager) con operación local y en suma de todos los países, se cuenta con 332 colaboradores trabajando remotamente en esta plataforma, de manera que todos los portales lucen, se comportan y evolucionan igual. Durante el 2017 se concluyó el proceso de migración a

la nube de América Móvil al 100%, con esto se ha logrado mayor flexibilidad en capacidades de cómputo, crecimiento y redundancia geográfica.

Hoy en día, a través de los canales digitales, el usuario es capaz de: consultar todo el catálogo de productos y servicios, comparar planes y precios, monitorear el consumo de su plan, expresar su satisfacción a través del NPS, pagar sus facturas, recargar saldo a su línea, resolver sus dudas a través de la sección de FAQs y chatear con nuestros asesores.

Las transacciones que se dan por medio de los canales digitales han ido en constante aumento durante los últimos años. Algunas de las cifras son:

- Actualmente, se llevan a cabo más de 60 millones de transacciones de gestión y soporte a través de los canales digitales, lo que significa un 33% más que las transacciones realizadas por medio de los canales tradicionales.
- Las ventas de productos y servicios desde el canal digital crecieron dos veces más en el periodo de enero a diciembre de 2017 versus el año anterior.
- Al cierre del 2017 más de 50 millones de usuarios se registraron en los portales de autogestión de América Móvil.

- Al mes se reciben 161 mil visitas en todos los canales.
- El 70% de los usuarios prefiere navegar los sitios desde su dispositivo móvil.
- Asimismo, el esfuerzo constante por mejorar la experiencia del usuario ha sido bien recibido, pues este año el promedio de NPS (Net Promoter Score) a nivel regional mejoró en 3.6 puntos porcentuales con respecto al año anterior.

En 2018 continuaremos trabajando para aumentar el número de servicios que se ofrece a través de los portales, mejorar la experiencia de los usuarios e implementar nuevas herramientas de autogestión.

Este año se ha impulsado en el proyecto Paperless en varios de los países, cuyo objetivo es ofrecer a los clientes la posibilidad de recibir su factura de manera electrónica en lugar de impresa, lo que, además de reducir el consumo de papel y ayudar al medio ambiente, también permite ofrecer un servicio más oportuno a nuestros clientes.

Todas nuestras operaciones trabajan de manera incansable en mejorar el servicio y la atención que ofrecemos a nuestros clientes. Entre las acciones llevadas a cabo este año destacan:

En **Chile** se modernizaron los Centros de Atención al Cliente a un formato de tiendas con autoatención y foco en la venta con catálogos de equipos. De igual manera, se implementaron varias acciones con el fin de elevar el autoservicio, logrando un incremento de 18 puntos porcentuales y colocándose en el 57% de autoatenciones.

Entre dichas acciones se encuentran el análisis de motivos de contactabilidad de clientes para generar acciones de autoatención, la implementación de herramientas que fomenten la autoatención en canales tradicionales, campañas de difusión de canales de autoatención en canales digitales y redes sociales, y el fomento del Centro de Ayuda como canal de resolución de consultas genéricas de clientes, entre otras. Por su parte, el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) y la Secretaría de Telecomunicaciones (Subtel) realizaron una evaluación de las tasas de respuesta ante los reclamos de clientes de las operadoras de telecomunicaciones en Chile, ante la cual Claro Chile obtuvo la tasa más baja de reclamos.

En **Colombia** se creó el área de Servicio a Clientes de Negocios con el fin de otorgar una atención personalizada a los clientes según el giro de su empresa, trasladando



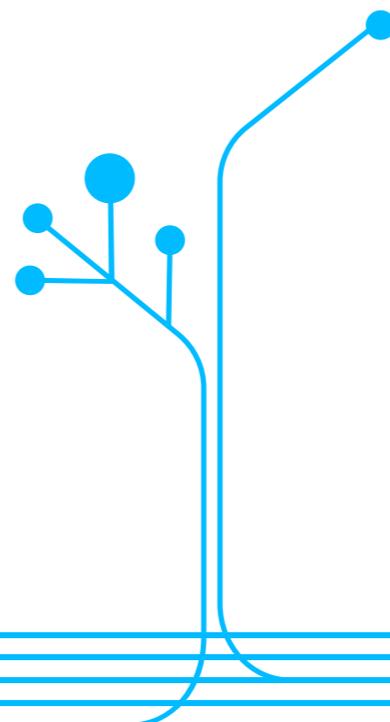
CLARO CHILE OBTUVO LA TASA MÁS BAJA DE RECLAMOS DENTRO DE TELEFONÍA MÓVIL Y DE HOGAR DE TODAS LAS OPERADORAS DE TELECOMUNICACIONES DEL PAÍS.

también la gestión y operación del call center al área de Empresas y Negocios. Por su parte, se realizó una reingeniería al portal de Empresas y Negocios con el fin de aumentar los niveles de autoservicio y mejorar los tiempos de atención a los clientes. A partir de julio de 2017 se otorga una atención diferencial en los Centros de Atención y Ventas por medio de personas especializadas.

En **Ecuador** inició la implementación de la firma digital en seis tiendas con el fin de reducir en un 65% la cantidad de papel utilizado con los clientes; se espera que en el primer trimestre de 2018 esta iniciativa opere en todas las tiendas a nivel nacional. En el Contact Center en la nube, se implementó una herramienta de tráfico inteligente para una distribución uniforme de llamadas. Se realizó un rediseño en el proceso de backoffice, mejorando los tiempos de atención a clientes. Asimismo, se realizó una migración de colas e inicio en la nube y se implementó un nuevo sistema de cobro a tarjetas de crédito en nuestros centros de atención al cliente, lo que nos permite estar cubiertos por reclamo ante el organismo regulador.

En **Perú** se instaló una nueva plataforma para la gestión de llamadas del call center y del IVR, la cual ha permitido controlar operativamente todas las campañas de atención telefónica y así mejorar la calidad y eficiencia. Este año, 211 líderes participaron en el Programa de Inmersión en los CACs, por medio del cual viven la experiencia de atención al cliente y se sensibilizan para comprender el impacto de la gestión de su área en el canal presencial y así contribuir para brindar experiencias memorables a clientes internos y externos.

En **Puerto Rico** se lanzó el portal cautivo para pago y reconexión del servicio fijo con Línea de Suscripción Digital (DSL, por sus siglas en inglés), una herramienta de autogestión para los clientes de fijo residencial.



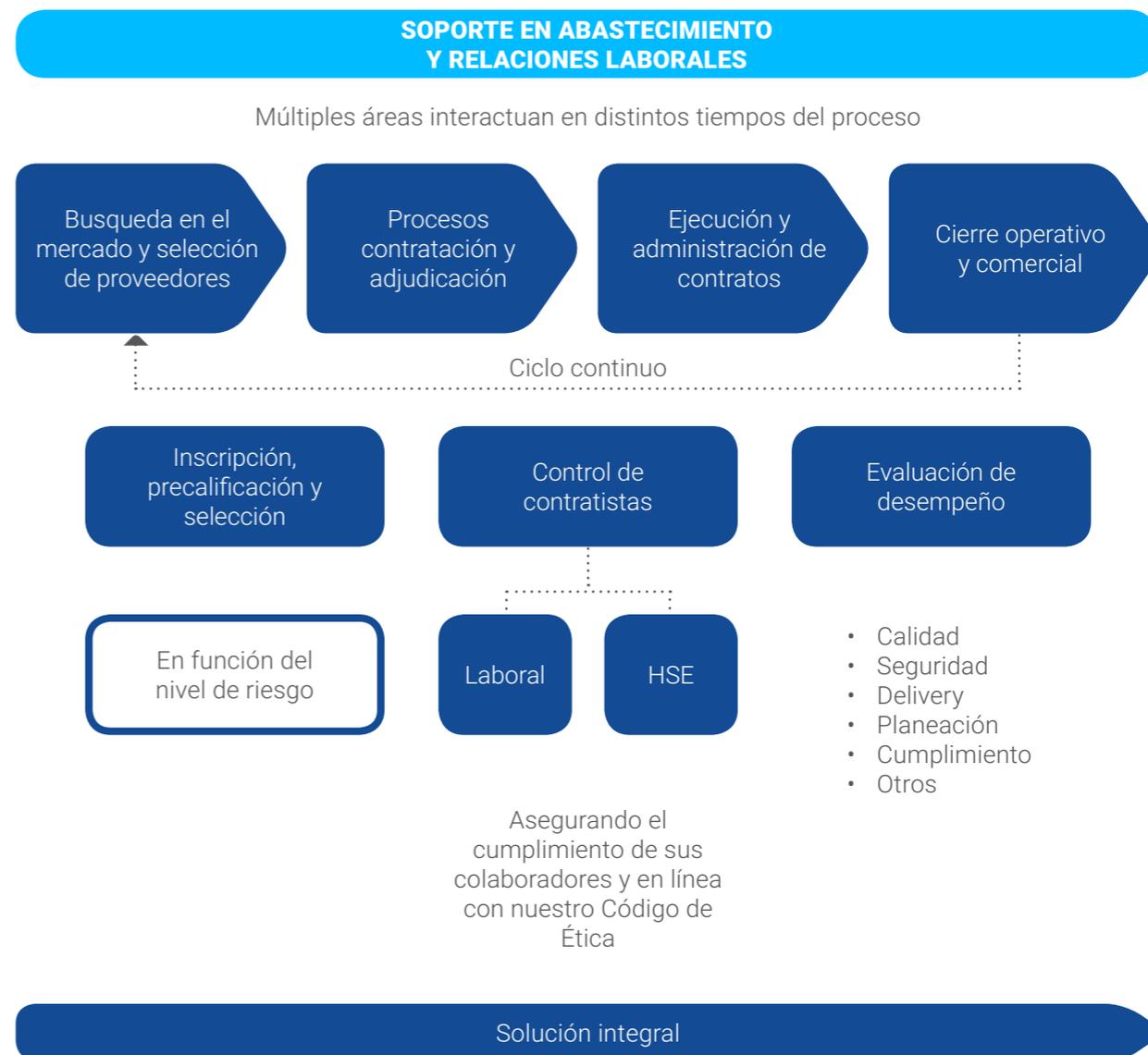
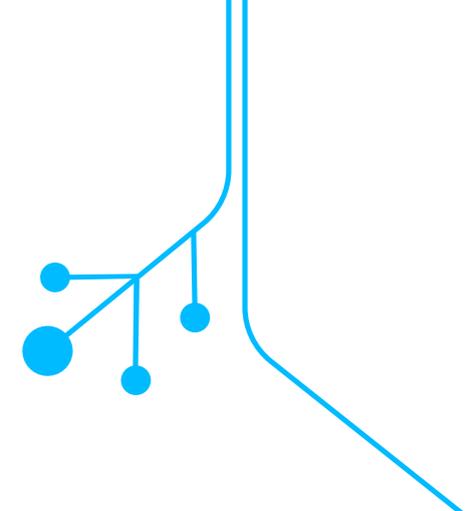
En **República Dominicana** se desarrolló la primera fase de la implementación de un Portal de Atención a Clientes (PAC) único para la gestión de requerimientos y ventas de productos y servicios, con el cual se sustituirán más de 30 sistemas que son utilizados hoy en día en la operación. Asimismo, se llevó a cabo la migración de los Centros de Atención Telefónica (CAT) a una nueva plataforma IP unificada y estable con la cual podemos gestionar en tiempo real los indicadores de control de los centros.

Cadena de valor

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

En América Móvil conocemos la importancia que tiene cada uno de los eslabones en la cadena de valor y que nos permiten otorgarle al cliente el servicio de excelencia que nos caracteriza. Es por ello que mantenemos relaciones comerciales con todos los proveedores líderes de la industria y telecomunicaciones para dar servicio a todas las unidades de negocio móvil y fijo para los mercados de consumo residencial y comercial. A nivel global, tenemos contratos con más de 21 mil proveedores.

Nuestra estrategia de relación con nuestros proveedores se basa en un modelo estratégico centralizado, lo que nos permite obtener economías de escala y aprovechar las sinergias de las subsidiarias. De igual manera, en cada país contamos con proveedores estratégicos para atender asuntos de naturaleza local, principalmente en lo relacionado con el mantenimiento de la red, plataformas de servicio al cliente y call centers.



COMO PARTE DE NUESTRO COMPROMISO PARA DESARROLLAR LA ECONOMÍA DE LOS PAÍSES EN LOS QUE OPERAMOS, EN PROMEDIO MÁS DEL 70% DE NUESTROS PROVEEDORES SON LOCALES⁴, PUDIENDO LLEGAR ESTA CIFRA A REBASAR EL 90%.

Estamos trabajando en un programa global para identificar a proveedores críticos, tanto directos como indirectos, con el fin de desarrollar planes que minimizaran riesgos en nuestra cadena de valor. La evaluación de proveedores se realizó de acuerdo a los siguientes criterios:

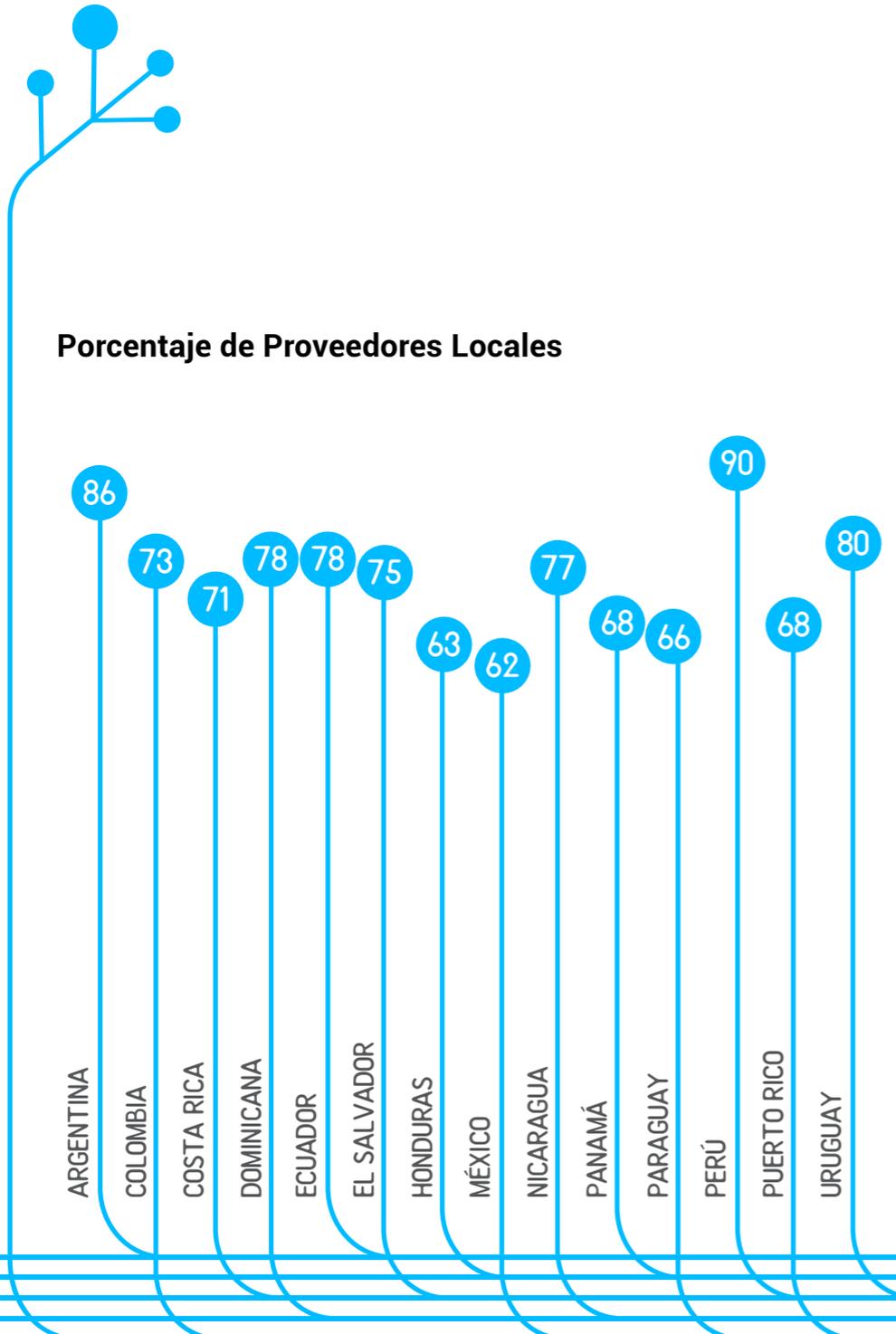
- Proveedores de gran volumen
- Proveedores de componentes críticos
- Proveedores no sustituibles
- Proveedores cerca de zonas ricas en biodiversidad
- Proveedores basados en zonas con riesgos en derechos humanos

Este año se estableció en **Colombia** el Registro en Línea de Proveedores con el fin de que se puedan autogestionar en los procesos de creación o modificación de información, así como ser habilitados a través de las evaluaciones realizadas por el Consultor de Análisis de Proveedores. Asimismo, se estableció dentro de las métricas de evaluación los componentes de Gestión Humana y Salud y Seguridad en el Trabajo, con un peso del 40% de la calificación total del proveedor.

Gracias a este programa, más de 650 proveedores fueron identificados como críticos y evaluados durante 2017. Gracias a la buena gestión de abastecimientos y los proveedores, sólo se encontraron áreas de oportunidad en 9 de éstos, mismos que fueron notificados y corrigieron estas situaciones inmediatamente.

⁴En América Móvil, un proveedor se considera local cuando opera en el mismo país en donde se realiza la adquisición de sus productos o servicios.

Porcentaje de Proveedores Locales



Cláusula de Sustentabilidad en Contratos con Proveedores

A la fecha y a nivel internacional, más del 78% de nuestros proveedores de teléfonos celulares han firmado contratos que incluyen nuestra cláusula de sustentabilidad, donde se abarcan temas como prácticas de protección al medio ambiente, protección de los derechos humanos y derechos laborales de sus empleados, así como la legalidad de los insumos que incorporan en la elaboración de sus productos, a fin de asegurar que no provengan de zonas de conflicto.

Evaluación Integral de Proveedores

Contamos con un nuevo programa de Evaluación Integral de Proveedores, a través del cual realizamos una evaluación de diferentes aspectos de nuestros proveedores locales, como el manejo de su impacto en el medio ambiente o su desempeño en materia de responsabilidad social y laboral, entre otros.

Este programa inició en Colombia en 2016, y actualmente ya se lleva a cabo en varios países de Latinoamérica. Esta evaluación integral a proveedores reporta resultados a través de la plataforma destinada a este proyecto, lo que nos permite monitorear y tomar las decisiones pertinentes para la gestión y la mejora continua de nuestra cadena de valor.

Las áreas y temas que se evalúan son:

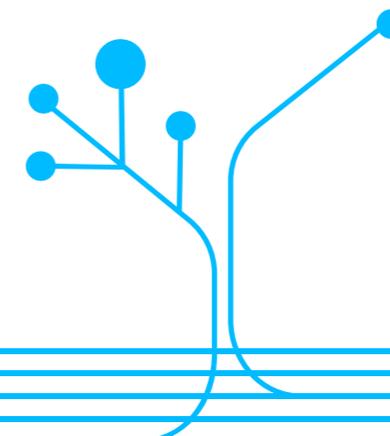
- **Impacto ambiental.** Como, por ejemplo, políticas y procedimientos para el cuidado del medio ambiente; medición de impactos ambientales; implementación de programas de gestión de residuos, agua y energía.
- **Gestión del recurso humano.** Como, por ejemplo, estructura organizacional definida y documentada; manual de funciones y perfil de puesto; programa de formación y capacitación; medición del desempeño.
- **Seguridad y salud en el trabajo.** Como, por ejemplo, política y manual de seguridad y salud en el trabajo; identificación y priorización de riesgos y peligros laborales; plan de emergencias documentado y actualizado; indicadores de seguridad y salud definidos y evaluados periódicamente.

Cláusula de Sustentabilidad en Contratos con Proveedores

El proveedor asegura que los materiales y/o productos que han sido utilizados directa o indirectamente por subcontratistas a lo largo de toda la cadena de valor tienen procedencia legal y sustentable. El proveedor asegura que los minerales utilizados en sus productos no provienen de zonas de conflicto u adyacentes y por lo tanto su compra no puede financiar conflictos armados o violaciones a derechos humanos. América Móvil puede exigir en cualquier momento prueba de los anterior y el proveedor debe de ser capaz de demostrar que sus productos son "libres de conflicto".

El proveedor asegura que no viola ningún derecho humano y que cuenta con políticas y mecanismos legítimos para asegurar que se respeten los derechos humanos en su negocio y en el de sus proveedores. El proveedor se compromete a prevenir y mitigar cualquier impacto negativo en los derechos humanos relacionados a sus actividades, productos o servicios.

El proveedor garantiza que cumple con todas las leyes y reglamentos ambientales aplicables a sus operaciones. Adicionalmente, el proveedor asegura que cuenta con un plan de gestión de residuos para prevenir y tratar los que genera.



Investigación y Desarrollo

Con el fin de mantenernos a la vanguardia en la cambiante industria de telecomunicaciones, constantemente destinamos recursos a la investigación y al desarrollo de nuevos procedimientos, productos y servicios.

Todas nuestras subsidiarias han tenido grandes avances y logros en materia de investigación y desarrollo, entre los que destacan:

En **Austria** se trabaja constantemente por encontrar diversas maneras innovadoras de operar. Para ello, contamos con dos programas de innovación. El primero, es un Campus de Start-ups, en donde cooperamos con empresas emergentes para integrar innovación externa a nuestra organización. El segundo, es un sistema de gestión de ideas UWE (El Usuario Lo Sabe, por sus siglas en alemán), el cual permite que cualquier colaborador aporte ideas valiosas que contribuyan al éxito de la organización en las categorías: reducción de costos, incrementos de ventas, mejora en la experiencia del cliente u optimización de procesos. Gracias a este sistema, en 2017 los colaboradores propusieron 450 ideas, de las cuales se implementaron 40.

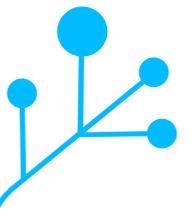
En **Centroamérica** tenemos un programa para trabajar con las mejores nuevas empresas de comercio electrónico, inteligencia artificial, educación y entretenimiento. Este año se recibieron 48 aplicaciones de diversas empresas, de las cuales 15 fueron seleccionadas para participar en una competencia para colaborar con nuestra organización y ser apoyadas en el lanzamiento de sus productos o servicios.

En **Chile** se llevó a cabo este año el IoT Challenge, el cual tiene como objetivo apoyar soluciones inteligentes de emprendedores para impulsar la nueva era tecnológica. Se seleccionaron los mejores proyectos y los participantes acuden a talleres y actividades presenciales en Santiago de Chile sobre innovación, emprendimiento y tecnología con el objetivo de que tengan una mejor acogida de inversionistas y clientes. También los emprendedores podrán reconocer estrategias de escalabilidad y crecimiento, y acceder a herramientas y técnicas de comercialización. Los tres ganadores serán premiados con una Misión Tecnológica Comercial a México.



EN 2017, NUESTRAS OPERACIONES EN COLOMBIA OBTUVIERON LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE INNOVACIÓN EMPRESARIAL PARA CLARO IXL CENTER, OTORGADA POR LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ Y COLCIENCIAS.

Igualmente en **Colombia**, contamos con el Programa, obtuvimos el Certificado de Innovación Nivel 1 Proficient otorgado por el Instituto de Administración de Innovación Global (Global Innovation Management Institute), mientras que cuatro integrantes del equipo Fábrica de Innovación fueron certificados por este mismo Instituto. Asimismo, contamos con el Programa Innovadores Claro, a través del cual se realizó una convocatoria interna en donde se registraron 450 colaboradores para aportar ideas innovadoras en sesiones de Design Thinking, y posteriormente convertirlas en proyectos para la mejora de la organización.



PARA AMÉRICA MÓVIL ES DE SUMA IMPORTANCIA OTORGAR LA MAYOR ACCESIBILIDAD POSIBLE PARA TODOS NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS. ES POR ELLO QUE RECONOCEMOS LA IMPORTANCIA DE CONTAR CON UN PORTAL WEB INCLUSIVO Y DISPONIBLE PARA TODOS.



Accesibilidad

Para América Móvil es de gran importancia contribuir a que todas las personas, incluyendo personas con discapacidad, puedan disfrutar de todos los beneficios que hoy ofrece la tecnología y la conectividad.

Convencidos de que la conectividad genera empoderamiento, hemos trabajado para contar con portales web accesibles para todos.

Nos sumamos a la Iniciativa para la Accesibilidad Web (Web Accessibility Initiative), perteneciente al Consorcio World Wide Web (W3C), el cual es una comunidad internacional que desarrolla estándares abiertos para asegurar el crecimiento a largo plazo de Internet. La Iniciativa para la Accesibilidad Web tiene como objetivo desarrollar estrategias, guías y recursos que ayuden a implementar portales accesibles para las personas con discapacidad, incluyendo las auditivas, cognitivas, neurológicas, físicas, visuales o de lenguaje, a través de tecnologías de asistencia. De igual manera, beneficia a personas que estén navegando un portal a través de otros dispositivos (smartphones, tabletas, etc.), a personas de la tercera edad, personas con capacidades reducidas de manera temporal (por ejemplo, un brazo roto) o personas con un acceso a Internet lento o en zonas remotas.

Es por ello que nuestras páginas web americamovil.com, telcel.com y telmex.com cumplen o exceden los requerimientos establecidos por los Web Content Accessibility Guidelines 2.0 Nivel A asegurando que cuenta con las siguientes características:

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

Estamos trabajando para obtener la certificación del Nivel AA, y buscaremos permear esfuerzos al resto de las páginas de nuestras subsidiarias.

EN 2017 SE REALIZÓ UNA CAPACITACIÓN SOBRE CONTENIDOS DIGITALES A 65 COLABORADORES DE TELCEL Y DEL CORPORATIVO DE AMÉRICA MÓVIL, CON EL OBJETIVO DE SENSIBILIZARLOS EN TEMAS DE DISCAPACIDAD Y DE RECALCAR LA IMPORTANCIA DE LA ACCESIBILIDAD DIGITAL.

Taller de capacitación

En 2017 se realizó una capacitación sobre contenidos digitales a 65 colaboradores de Telcel y del Corporativo de América Móvil, con el objetivo de sensibilizarlos en temas de discapacidad y de recalcar la importancia de la accesibilidad digital, así como de conocer las diferentes tecnologías de asistencia que existen para las diferentes discapacidades y en cómo generar archivos accesibles.

Los colaboradores fueron seleccionados acorde a la función que juegan en la generación de documentos para la página web, de forma que todo contenido de la misma se generara de forma accesible desde un inicio. Razón por la cual, al final del curso se les proporcionó un conjunto de guías que reforzarían lo aprendido en la capacitación, y las cuales podrían consultar posteriormente para poder generar archivos accesibles en diversos formatos.

Taller de sensibilización

Convencidos de que la accesibilidad es un derecho humano, invitamos a los principales medios de comunicación de **México** a un taller de sensibilización, en el que pudieron conocer más sobre la forma en que las personas con discapacidad usan la tecnología en su día a día, y cómo cada uno de ellos puede contribuir desde su trinchera a que el acceso a la información en Internet sea verdaderamente universal.

Programas de Desarrollo

(413-1)

En América Móvil trabajamos constantemente para desarrollar a la sociedad y a las comunidades en las que tenemos presencia. Esto lo logramos mediante iniciativas internas, o uniendo esfuerzos con diversas organizaciones, instituciones gubernamentales y asociaciones.

Ponemos especial atención y cuidado en la elección de las iniciativas que llevaremos a cabo o apoyaremos, considerando el impacto que tendrán, el número de personas que participarán y los beneficios que significarán para los participantes.



GSMA y Programa We Care

(102-12)

La GSMA (Groupe Speciale Mobile Association) es una asociación que representa los intereses de operadores móviles de todo el mundo, uniendo a casi 800 operadores con más de 300 empresas en el amplio ecosistema móvil. Con presencia en más de 220 países, la GSMA incluye fabricantes de dispositivos, compañías de software, proveedores de equipos y compañías de Internet, así como organizaciones de servicios financieros, de salud, medios de comunicación, transporte y servicios públicos. Durante 2017, América Móvil formó parte de la Junta Directiva de esta importante asociación.

Los operadores de esta industria hemos unido fuerzas y nos hemos comprometido a apoyar las iniciativas del Programa Nos Importa (We Care). Este programa va de la mano con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, transformándose en un eficiente vehículo para que la industria móvil latinoamericana pueda materializar su contribución a nivel local.

DESDE 2012, AMÉRICA MÓVIL PARTICIPA ACTIVAMENTE EN EL PROGRAMA NOS IMPORTA (WE CARE), PROMOVIDO POR LA GSMA. LOS USUARIOS DE TELEFONÍA MÓVIL REQUIEREN CONSTANTEMENTE MÁS Y MEJORES SERVICIOS, Y LOS OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES QUEREMOS ASEGURARNOS DE QUE CADA USUARIO PUEDA TENER ACCESO A LOS BENEFICIOS DE TRANSFORMACIÓN QUE OFRECE LA TECNOLOGÍA MÓVIL EN UN AMBIENTE SEGURO Y CONFIABLE.



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

INICIATIVA	EN QUÉ CONSISTE	SUBSIDIARIAS PARTICIPANTES
Inclusión digital	Ayudar a conectar a las personas que no tienen acceso a Internet y a la tecnología móvil.	<ul style="list-style-type: none"> • Honduras • México
Protección infantil	Encontrar mecanismos de protección para los niños sobre el contenido que hay en línea.	<ul style="list-style-type: none"> • Argentina • Brasil • Costa Rica • El Salvador • Guatemala • México • Nicaragua
Cuidado del medio ambiente	Realizar campañas de disposición ecológica de equipos móviles, de reciclaje, reforestación y concientización del cuidado ambiental.	<ul style="list-style-type: none"> • Colombia • México
Respuesta ante desastres naturales y crisis humanitarias	Facilitar acceso a la información y coordinar asistencia a las poblaciones afectadas por desastres naturales o crisis humanitarias.	<ul style="list-style-type: none"> • Colombia • Guatemala • México • Perú • Honduras
Combate del robo de equipos	<p>Desarrollar iniciativas que ayudan a disminuir el robo de equipos celulares.</p> <p>La Lista Negra de la GSMA es una base de datos de IMEIs de terminales robados centralizada y administrada por la GSMA, a la cual los operadores pueden conectarse para cargar y descargar información que luego servirá para denegar el acceso de dispositivos móviles robados a sus redes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Argentina • Brasil • Colombia • Costa Rica • República Dominicana • El Salvador • Guatemala • Honduras • México • Nicaragua

NOS HEMOS ALIADO CON LA FUNDACIÓN CARLOS SLIM PARA ELIMINAR LAS BARRERAS DE ACCESO A EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN, HERRAMIENTAS QUE POTENCIALIZAN EL DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES.

Programa Aprende

(203-2)

Aprende es una plataforma digital totalmente gratuita para maestros, estudiantes, padres de familia y público en general, con contenidos educativos, culturales, de salud y de capacitación para el empleo, accesible desde la aplicación móvil Aprende y el portal www.aprende.org.

Con este programa buscamos que cada persona que tenga acceso a la red pueda acceder al conocimiento de manera rápida, automática y al alcance de su mano, sin importar en dónde se encuentren, o si tienen estudios previos.

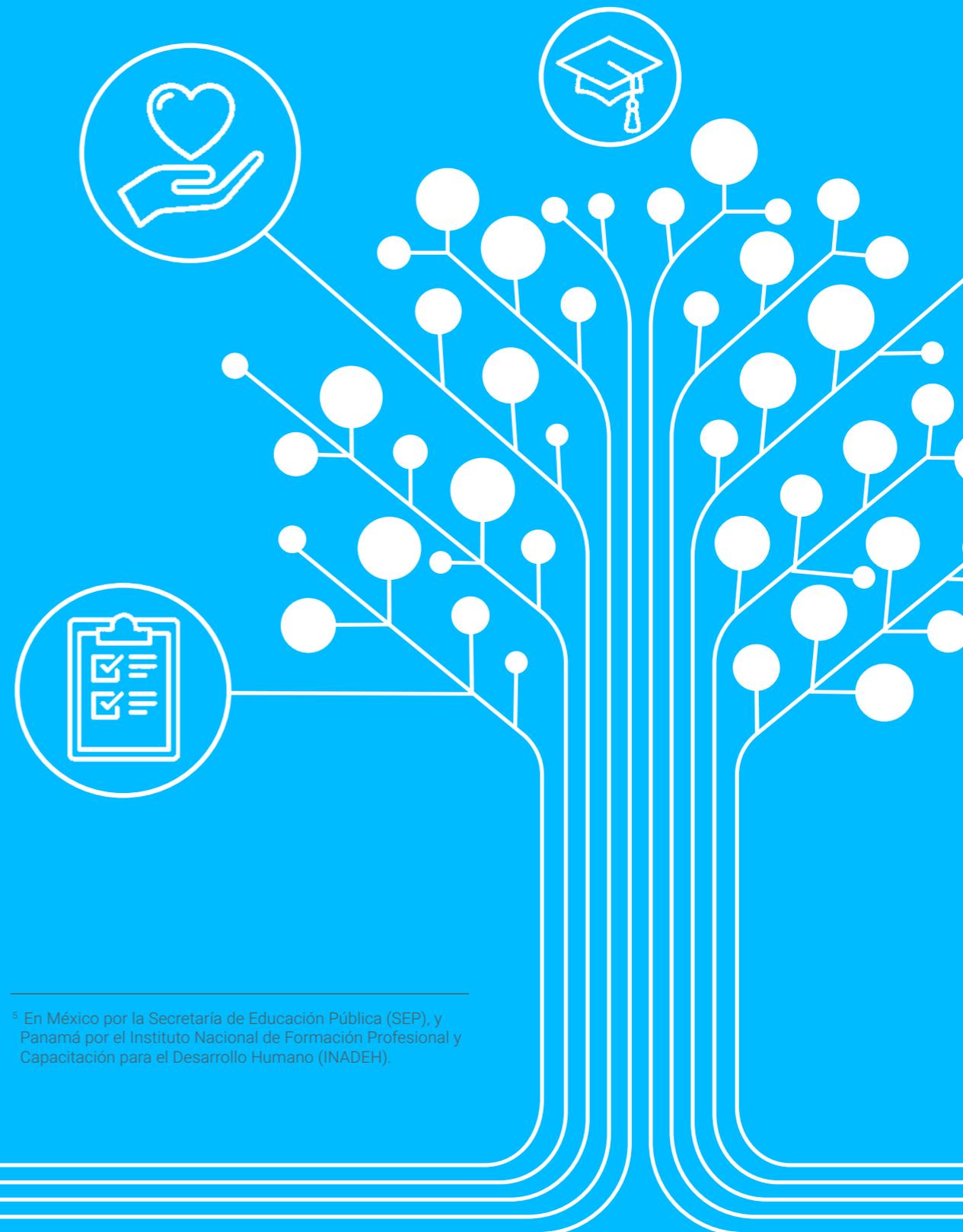
Estando al alcance de todos funge como un servicio básico que ofrece una alternativa tecnológica para aquellos que están fuera del sistema educativo o una herramienta para reforzar y adquirir nuevo conocimiento.

En ambos casos, Aprende representa nuevas oportunidades y la posibilidad de mejorar la condición de vida de sus usuarios.

La plataforma integra programas de la Fundación Carlos Slim y cuenta con alianzas con Coursera, Udacity y EDX, que incluye programas de educación superior desarrollados por el MIT, Harvard, Berkley y la Universidad Sorbona de París, entre otras.

De los 5 mil cursos disponibles 182 cuentan con la opción de recibir una certificación técnica o vocacional, o un diploma con validez oficial⁵; y al finalizar un curso los usuarios de la plataforma tienen acceso a las oportunidades laborales que se enlistan en la misma.

194 PAÍSES
MÁS DE 5 MIL CURSOS
11.5 MILLONES DE USUARIOS



⁵ En México por la Secretaría de Educación Pública (SEP), y Panamá por el Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH).

Con el fin de impulsar aún más el aprovechamiento de Aprende, en 2016 Telcel invitó a sus usuarios a llevar sus teléfonos inteligentes en desuso y en buenas condiciones a los Centros de Atención a Clientes. A cambio recibirían un paquete de datos, llamadas o mixto, dependiendo de las características del equipo.

Posteriormente en 2017, se entregaron más de 5 mil teléfonos inteligentes, así como navegación gratuita en la plataforma Aprende, a personas de poblaciones rurales y urbanas de:

- Michoacán
- Nuevo León
- Chiapas
- Guanajuato
- Chihuahua
- Sonora
- Baja California
- Oaxaca

Todos los beneficiarios recibieron capacitación para aprovechar su nuevo equipo y la plataforma de Aprende.



+ 5 MIL
BENEFICIADOS



En América Móvil creemos que la solución de la pobreza no es sólo un compromiso moral y ético, sino una necesidad para el crecimiento económico, el progreso y el desarrollo social.

Nuestra labor en los países en los que operamos es continuar siendo un catalizador del desarrollo y la inclusión, haciendo que las personas participen de manera más activa.

Estamos comprometidos con el aprovechamiento de nuestra tecnología y recursos para reducir la brecha digital y ayudar a la transformación de la calidad de vida de la gente; ya que es a través de la educación que podemos mejorar nuestro mundo.

ESTADÍSTICAS DE APRENDE:

Tras el lanzamiento de Aprende.org, **México** ha sido el país con mayor número de inscripciones con

290,230

descargas de la app en Android:

153,362

descargas de la app en iOS:

20,829

12,820,550 VISITAS

"Aprende es una herramienta fácil de utilizar que permite cambiarle la vida a las personas porque a diferencia de los libros que tienes que comprar varios para irte capacitando la plataforma dispone de material completo y gratuito."

CÉSAR



PRESENCIA
194 PAÍSES



EL ORIGEN DEL TRÁFICO SE DIVIDE EN:



22%

72%



6%



ESTADÍSTICAS DE LA SECCIÓN CAPACÍTATE PARA EL EMPLEO:

5,000,000
4,000,000
3,000,000
2,000,000
1,000,000
0



56%

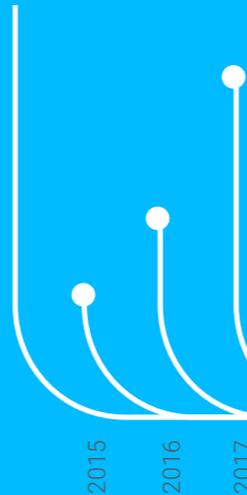


44%

2.51 CURSOS POR USUARIO

● Inscripciones
● Estudiantes

700,000
600,000
500,000
400,000
300,000
200,000
100,000
0



NÚMERO DE CERTIFICADOS

"Tomé el curso de Técnico en Cultivo de Vegetales Orgánicos, y al aplicar el conocimiento adquirido aumentó en un 15% mi producción de Chile habanero. Ahora hay mayor dinero en casa que me permite comprar más alimentos y nuevas herramientas y equipos para seguir mejorando la producción."

ALEJANDRO REYES ROSA

Este es uno de los muchos casos de éxito con los que contamos, para más detalles consultar: <https://www.youtube.com/watch?v=KpSjyY0ipPM>



Programa de Concientización Vial

En América Móvil nos preocupamos por las altas estadísticas de incidentes viales relacionados con el uso de distractores. Es por ello que llevamos a cabo diversas iniciativas para concientizar a la población.

- En **México**, en colaboración con la Fundación Carlos Slim y otras instituciones públicas y privadas, participamos en la iniciativa Pilotos por la Seguridad Vial. En 2017, 60 pilotos profesionales mexicanos impartieron 20 conferencias sobre cultura vial para conductores, pasajeros y peatones, a las cuales asistieron 9,820 jóvenes de preparatorias y universidades a lo largo de todo el país. Desde el inicio del programa se han impartido 545 conferencias a más de 143 mil jóvenes.
- En **Perú**, junto con el Touring y Automóvil Club del Perú, participamos en la campaña Manejar y Chatear NO VA y la campaña Run, Trin, Pum, las cuales buscan crear conciencia sobre el riesgo de utilizar aplicaciones de mensajería instantánea mientras conducimos. En 2017, esta campaña impactó a más de 18 mil jóvenes.



CONTAMOS CON DIVERSOS PROGRAMAS DE VOLUNTARIADO EN ALGUNAS DE NUESTRAS SUBSIDIARIAS, MEDIANTE LOS CUALES, EN COLABORACIÓN CON DIVERSAS ASOCIACIONES Y FUNDACIONES, APOYAMOS PROYECTOS QUE IMPULSEN EL DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES EN DONDE TENEMOS PRESENCIA.

Voluntariado

En 2017, contamos con la participación de 10,100 voluntarios que contribuyeron con casi 120 mil horas⁶.



MÉXICO

- En México contamos con la Red de Voluntarios Telmex, quienes realizan diversas acciones de asistencia, promoción e información fuera del horario laboral. En 2017, un total de 7,232 voluntarios llevaron a cabo 101,568 horas de trabajo, beneficiando a más de 45,122 personas.

COLOMBIA

- En Colombia nuestra red de voluntarios llevó a cabo diversas actividades, entre las que destacan la enseñanza a personas de la tercera edad y obreros de la construcción los principios básicos de Internet, el apoyo a la campaña “Juntos Contra el Hambre” del Banco de Alimentos de Bogotá, el apoyo con más de 1,500 regalos a la campaña de navidad “Dona un Regalo” del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, y la celebración del día del niño en el Instituto Roosevelt, animando a más de 100 niños hospitalizados.

⁶ América Móvil contribuyó con más de 10 mil horas de voluntariado en horario laborable.



COSTA RICA

- En Costa Rica nuestros voluntarios colaboraron con diferentes iniciativas, entre las que destacan la limpieza del Río Torres, la participación en la campaña de reforestación “Sembrá Vida” en la municipalidad de Santa Ana, la limpieza de playa Tárcoles y el embellecimiento de los jardines de la aldea Arthur Gough.



REPÚBLICA DOMINICANA

- Entre las actividades de voluntariado realizadas en República Dominicana destacan las jornadas de limpieza de playas y la reforestación de más de 6 mil especies endémicas.

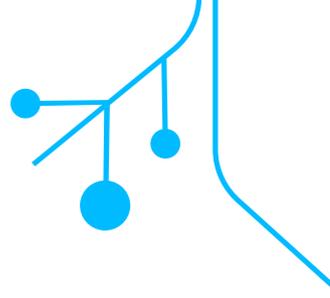
PUERTO RICO

- En Puerto Rico este año se llevaron a cabo varias acciones de voluntariado, entre las que destacan la pintura de escuelas al comienzo del ciclo escolar, la ayuda a los diferentes pueblos y a los damnificados tras el paso del Huracán María, la donación de sangre para el Banco de Sangre de la Cruz Roja y la participación en el “Proyecto Tinglar” en la Reserva Natural Playa Grande, Dorado, para promover la conciencia sobre especies en peligro de extinción.

PARAGUAY

- En Paraguay 80 colaboradores participaron en el programa Techo, apoyando en la construcción de casas para ocho familias del interior del país, contribuyendo a superar su situación de pobreza.





Proyectos de Desarrollo Social

COMO PARTE DE NUESTRO OBJETIVO DE GENERAR UN IMPACTO POSITIVO EN LAS COMUNIDADES EN LAS QUE OPERAMOS, LLEVAMOS A CABO DIVERSOS PROGRAMAS DE DESARROLLO SOCIAL O DE PROMOCIÓN DEL DEPORTE Y DE ESTILOS DE VIDA SALUDABLES. ASIMISMO, APOYAMOS A ORGANIZACIONES E INSTITUCIONES QUE DESEMPEÑEN PROYECTOS CUYOS OBJETIVOS ESTÉN ALINEADOS A LOS NUESTROS. ENTRE LOS NUMEROSOS PROGRAMAS Y PROYECTOS REALIZADOS ESTE AÑO, DESTACAN LOS SIGUIENTES:

COLOMBIA

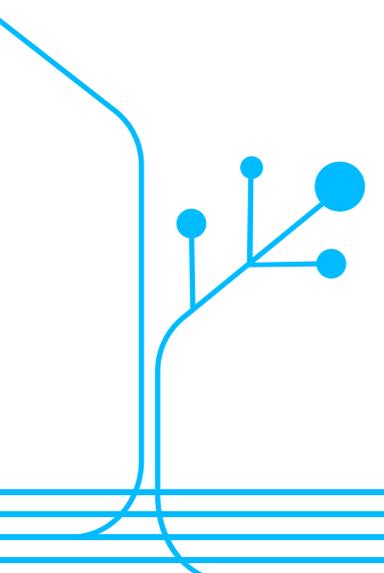
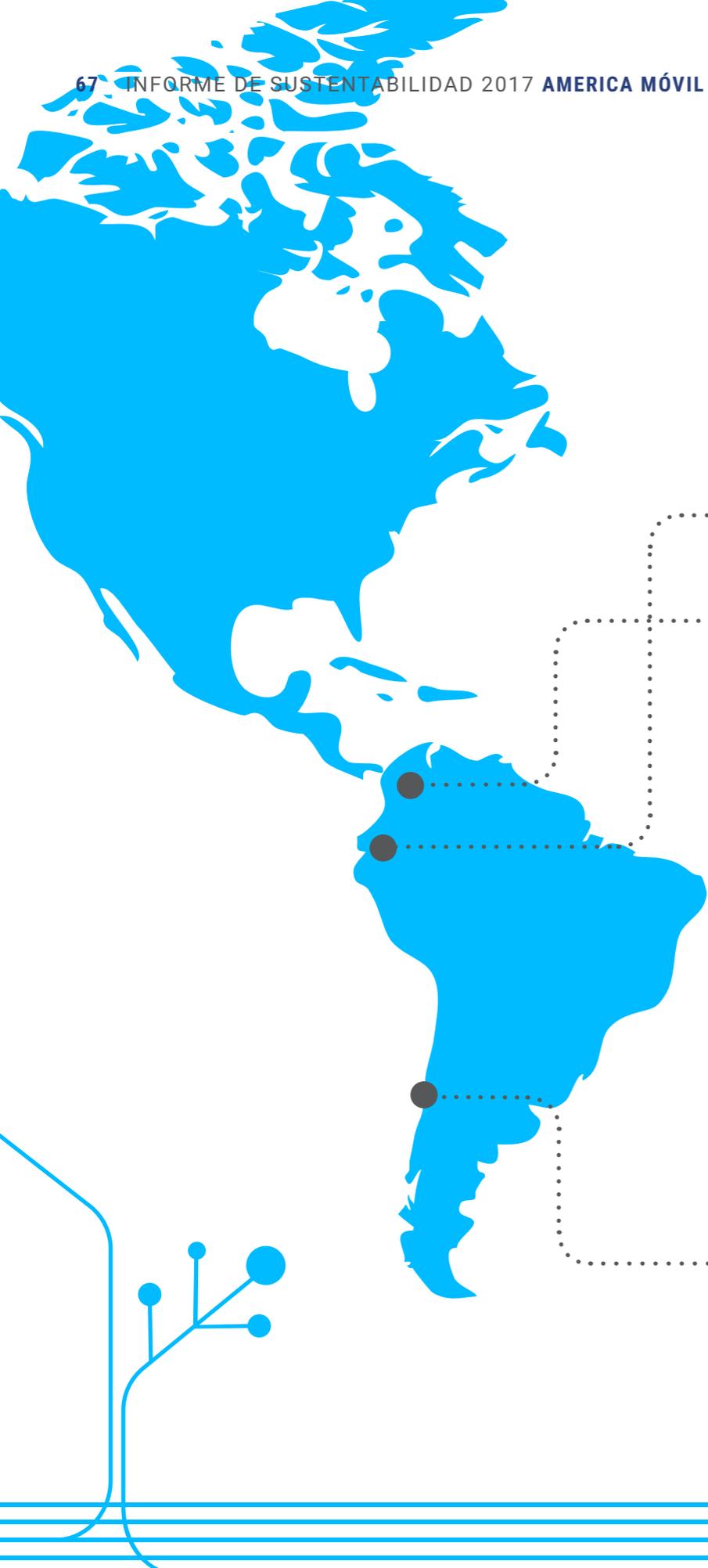
- Desde 2009 se lleva a cabo en Colombia la Copa Claro de Fútbol, cuyo objetivo es promover la práctica deportiva como estrategia para la integración, la construcción de valores, la convivencia, el aprovechamiento del tiempo libre y la superación de los jóvenes colombianos, para que, a través del deporte, se generen hábitos responsables, se minimicen riesgos psicosociales relacionados con el consumo de sustancias psicoactivas y la delincuencia. En 2017, participaron en la Copa más de 46 mil niños, niñas y adolescentes de 405 municipios de los 32 departamentos del país. Desde el inicio del programa han participado más de 340 mil niños.

ECUADOR

- El programa de becas Gol para Educar que llevamos a cabo en conjunto con el Movimiento Fe y Alegría tiene como objetivo otorgar becas que cubran los gastos de uniforme, útiles escolares y materiales educativos de niños de 5 a 14 años de edad para permitirles continuar con sus estudios. Por cada gol que anota la Selección Ecuatoriana de Fútbol se otorga una beca, por lo que en 2017 se beneficiaron 261 niños de escasos recursos en el país.
- Este año se aportaron equipos tecnológicos a casi 500 estudiantes de bachiller de las Islas Galápagos con el objetivo promover el aprendizaje en línea.

CHILE

- En 2017 se llevó a cabo el programa "Dona tu Pack" con el objetivo de apoyar a alumnos de educación básica y media de la localidad Empedrado, al sur de Chile, la cual se vio severamente afectada por numerosos incendios, pues el 85% de las 56 mil hectáreas de su extensión se vieron afectadas, perdiendo la producción agrícola y ganadera. Se lograron donar 700 packs de cuadernos y útiles escolares a los alumnos afectados para que pudieran continuar con sus estudios.





EL SALVADOR

- Apoyamos a la campaña “Por Ser Niño” del Plan Internacional, recaudando fondos para otorgar becas escolares a 5 mil niños y niñas de zonas rurales y vulnerables del país.
- Este año se firmó un convenio entre Claro El Salvador y el Ministerio de Educación para brindar conectividad a 500 centros escolares del país.

HONDURAS

- Colaboramos con el proyecto “Operación Sonrisa” en la recaudación de fondos para la operación de un niño con paladar hendido. Asimismo, organizamos un convivio con 60 niños que han participado en este proyecto para llevarlos al cine acompañados de sus padres, mientras que llevamos a 100 niños más a visitar la atracción educativa de animatronics Dino World.

GUATEMALA

- Este año se llevó a cabo un proyecto con el Centro Educativo Rotario Benito Juárez (CERBJ), en el que se aportó una donación monetaria y una conexión de 10 MB de Internet con el fin de contribuir a la educación de niños y jóvenes de escasos recursos y con un coeficiente intelectual por arriba del promedio, beneficiando a más de 300 niños.
- Apoyamos al proyecto “Reforestemos Guate”, otorgando el espacio para 660 spots en Claro TV con el fin de involucrar a la comunidad en la reforestación de 25 mil árboles a orillas del Río Villalobos, en Villa Nueva.

NICARAGUA

- Por medio del programa “Ayúdame a Llegar” este año se entregaron 5 mil bicicletas a estudiantes y docentes con el fin de brindarles acceso a la educación a las comunidades más remotas del país.



REPÚBLICA DOMINICANA

- Este año se llevó a cabo la Copa Intercolegial Claro, en la que participaron más de 3 mil 400 estudiantes, y cuyo objetivo es el fomento del deporte, la sana competencia, el trabajo en equipo, el liderazgo y la disciplina.
- Apadrinamos la Orquesta Sinfónica Nacional con el fin de fomentar actividades que promueven la cultura y ampliar el alcance de la música clásica en el país, poniendo a su disposición nuestra plataforma tecnológica para aumentar el alcance de la Temporada Sinfónica a través de la transmisión en vivo de los conciertos de apertura y clausura.
- Junto con otras instituciones, formamos parte de la Institución CRESO (Creando Sueños Olímpicos), cuyo objetivo es mejorar el desempeño de República Dominicana en las Olimpiadas. Para ello, se invierte de forma integral en los atletas olímpicos de diferentes disciplinas.

URGUAY

- Se donaron 100 camisetas de futbol a los niños del asentamiento 3 Ombúes con el fin de facilitar su participación en los campeonatos de futbol del barrio, y de esta manera fomentar el deporte y un estilo de vida saludable en la población.
- Este año participamos con la asociación Techo en la construcción de tres casas para familias de escasos recursos.

PERÚ

- El proyecto "Casa Caliente Limpia" benefició este año a 19 familias de las zonas altoandinas, mejorando las condiciones de sus viviendas para que puedan generar y mantener el calor en su interior, lo que resulta indispensable en esta región.

PARAGUAY

- Contribuimos en la recolección de tapas de plástico, las cuales se monetizan para apoyar a niños con padecimientos oncológicos de bajos recursos. Este año logramos recolectar más de 100 kg de tapas.

Sistema Integral de Información en Vacunas SIIVAC

En conjunto con la Fundación Carlos Slim y haciendo uso de la tecnología móvil, se desarrolló un sistema de información que permite detectar y georreferenciar (mapear) la cobertura de vacunación en **México**, sobre todo en las comunidades más alejadas, para así poder focalizar acciones y complementar los esquemas de vacunación de toda la población. El objetivo de este programa es que todas las personas reciban la mayor cantidad de vacunas y, de esta manera, sea posible controlar y eventualmente erradicar enfermedades.

Este sistema involucra varios elementos:

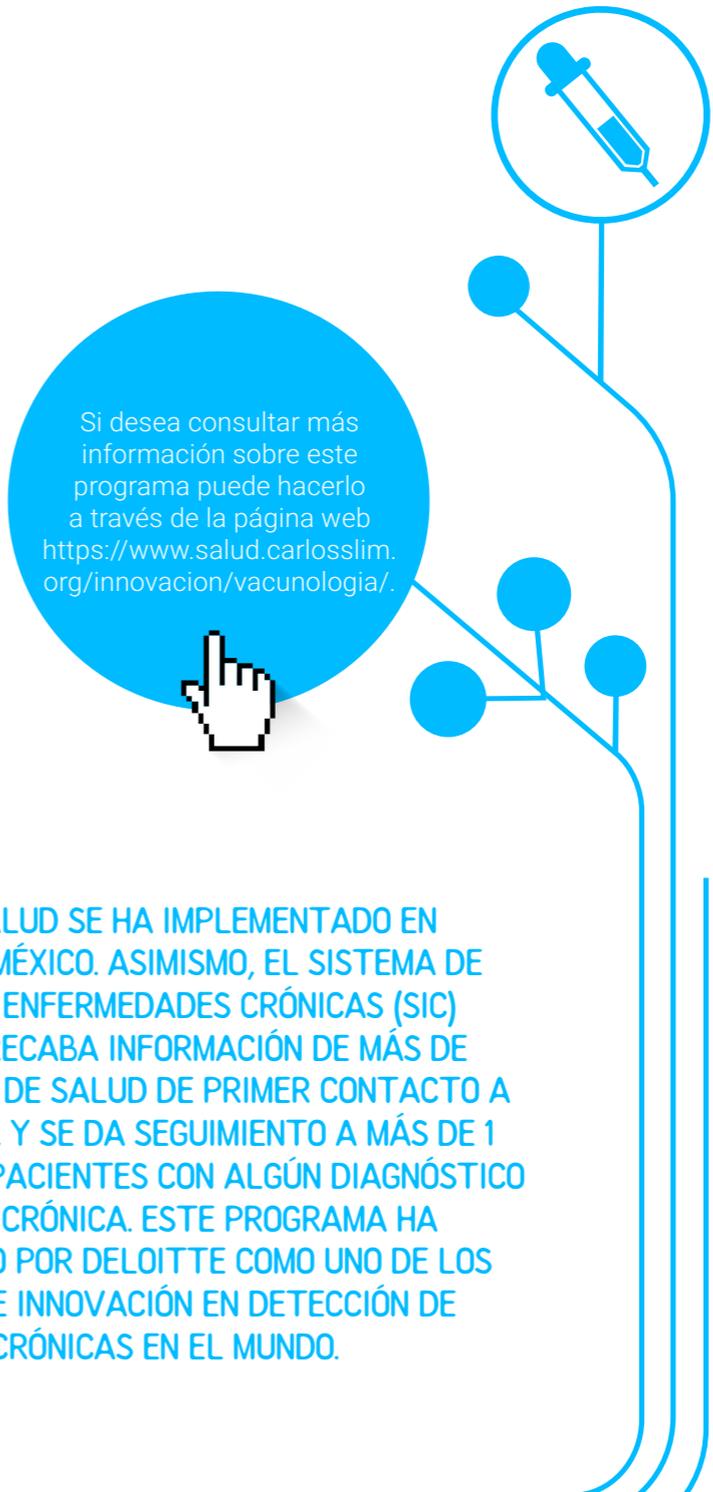
- Vigilancia sindromática: es un proceso continuo y sistemático de recolección, análisis e interpretación de datos de enfermedades con el fin de conocer el estado de salud actual de la población e identificar oportunamente brotes o epidemias para su oportuna intervención y control.
- Cartilla Electrónica de Vacunación (CEV): la cual permite recopilar, manejar y dar seguimiento de manera individualizada a los menores y su apego al Programa Nacional de Vacunación, integrando a su vez esta información a un Padrón Nacional. Asimismo,

incluye elementos de tecnología móvil, permitiendo el desarrollo de un sistema de información para mapear la cobertura de vacunación en México. Este sistema abarca la cartilla electrónica, los dispositivos móviles utilizados por los profesionales de salud que aplican las vacunas, la información en la nube y tableros de control.

- Aplicación Protégelos: el 95% de las vacunas en México son otorgadas por el sector público y el 5% por el sector privado. La App Protégelos tiene como fin integrar ese 5% a la Cartilla Electrónica de Vacunación. Actualmente es posible descargar la versión BETA para Android e iOS.

Modelo CASALUD

Fundación Carlos Slim creó el Modelo CASALUD con el objetivo de solucionar los principales problemas de salud pública en **México**, particularmente entre la población de menos recursos, identificando oportunamente enfermedades crónicas que incluyen la diabetes, la hipertensión arterial y la obesidad. Este modelo opera en alianza con la Secretaría de Salud federal y los gobiernos estatales como parte de la Estrategia Nacional contra la Diabetes, el Sobrepeso y la Obesidad, apoyándose en herramientas tecnológicas dentro de la Estrategia de Prevención Proactiva MIDO (Medición Integrada para la

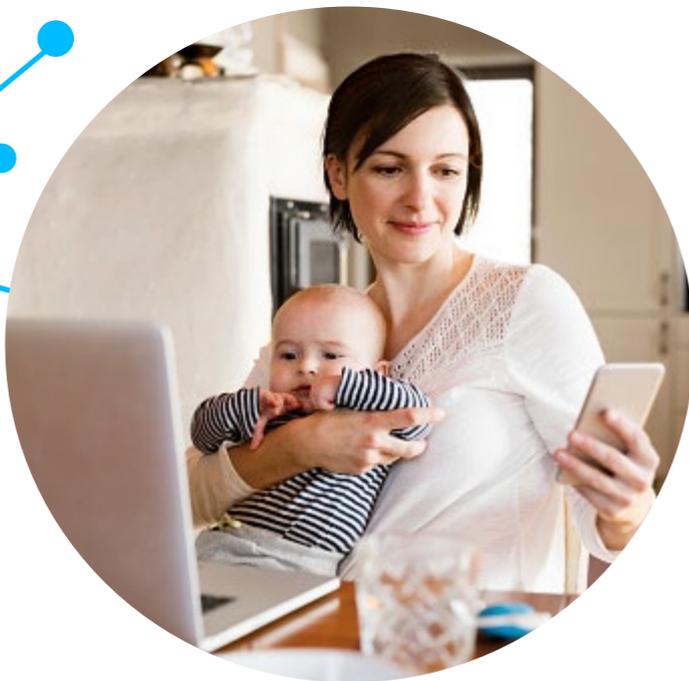


Si desea consultar más información sobre este programa puede hacerlo a través de la página web <https://www.salud.carlosslim.org/innovacion/vacunologia/>.

EL MODELO CASALUD SE HA IMPLEMENTADO EN 27 ESTADOS DE MÉXICO. ASIMISMO, EL SISTEMA DE INFORMACIÓN EN ENFERMEDADES CRÓNICAS (SIC) ACTUALMENTE RECABA INFORMACIÓN DE MÁS DE 12,400 UNIDADES DE SALUD DE PRIMER CONTACTO A NIVEL NACIONAL, Y SE DA SEGUIMIENTO A MÁS DE 1 MILLÓN 800 MIL PACIENTES CON ALGÚN DIAGNÓSTICO DE ENFERMEDAD CRÓNICA. ESTE PROGRAMA HA SIDO RECONOCIDO POR DELOITTE COMO UNO DE LOS DIEZ MODELOS DE INNOVACIÓN EN DETECCIÓN DE ENFERMEDADES CRÓNICAS EN EL MUNDO.



Si desea conocer más información sobre el Modelo CASALUD, puede hacerlo consultando la página <https://www.salud.carlosslim.org/innovacion/casalud/>.



Detección Oportuna), compuesta, entre otros, por:

- Módulo MIDO, prevención proactiva en módulos instalados en unidades de salud y plazas públicas.
- MIDO Portátil, prevención proactiva con alcance a la comunidad y el hogar mediante software para tableta acompañado de una mochila con glucómetro, pesa y medidor de presión arterial.
- Sistema de Información MIDO v4.0, facilitando la valoración y clasificando a las personas en sanos, pre-enfermos y enfermos.
- Aplicaciones móviles MIDO Mi Salud, evaluando las condiciones de riesgo de las personas, permitiendo realizar un auto-monitoreo de sus hábitos saludables y pruebas de laboratorio. Asimismo, brinda recordatorios personalizados en cuanto a toma de medicamentos y consultas y educación para la salud.
- Se recaba y ofrece información, y se otorga apoyo a través del Observatorio Mexicano de Enfermedades No Transmisibles (OMENT), de la Red de Excelencia en Diabetes (RED), del Sistema de Información en Enfermedades Crónicas (SIC) y del Índice de Calidad de la Atención en Diabetes (ICAD).
- El Modelo cuenta con el apoyo de herramientas tecnológicas, como la Cédula de Estructura de Unidades de Salud, la Plataforma Interactiva de Educación en Salud Online (PIEENSO), AbastoNET, Portafolio Digital, y la Reunión Virtual de Seguimiento de la Operación REVISO.

Proyecto Internet para Todos

A nivel global hemos desarrollado la iniciativa Internet para Todos, cuyo objetivo es incluir a la era digital a las personas mayores, niños de bajos recursos, personas de localidades apartadas y personas con capacidades especiales, entre otros grupos. Entre las actividades de este proyecto existen talleres de educación y concientización sobre la seguridad en Internet, cuidado ambiental y el uso de las redes sociales, entre otros.

- En **Austria** se contó con el apoyo de más de 800 empleados que participaron en la iniciativa de A1 Internet para todos beneficiando así a casi 29 mil personas.
- En **México**, Telmex ha beneficiado a más de 5 millones de personas a través del programa Biblioteca Digital TELMEX, el cual habilita con conexión a Internet y equipo a escuelas y espacios públicos educativos. Ofreciendo de manera gratuita el préstamo de equipos de cómputo a domicilio, actividades de alfabetización digital, acompañamiento educativo, capacitación para el empleo, desarrollo humano y emprendimiento. Asimismo, en diciembre de 2017 se inauguró en México la Aldea Digital Iztapalapa Telmex Telcel, la cual se encuentra abierta para todo el público los siete días de la semana. En ella se imparten 122 talleres con temas como mi primer acercamiento a la computadora, programación, robótica o herramientas tecnológicas

para pequeñas y medianas empresas, entre otros. Su objetivo es ofrecer un espacio gratuito en el cual los habitantes de la zona puedan desarrollar sus habilidades digitales y acercarse a nuevas tecnologías.

- Este año en **Argentina** se llevó a cabo un proyecto de voluntariado en escuelas rurales cuyo objetivo es llevar conectividad de celulares e Internet a instituciones y lugares alejados, beneficiando a 400 alumnos.
- En **Costa Rica** este año se llevaron a cabo ocho eventos de Aldea Digital en el Museo de los Niños de San José, en los Colegios Técnicos Profesionales General Viejo, de Platanares y de Pejibaye, en el Liceo Las Mercedes, y en las Escuelas Santa Rosa, Santa Elena y San Pedro. Su objetivo es reducir la brecha digital y promover la alfabetización digital, impartiendo talleres sobre conceptos básicos de Internet y las telecomunicaciones, seguridad en las redes sociales, beneficios del Internet y la recolección responsable de desechos electrónicos. Gracias a este proyecto, este año se beneficiaron más de 3 mil personas.
- En **Honduras** se benefició a más de 56 mil estudiantes con el proyecto "Internet para todos conexión al mundo", por medio del cual se provee acceso a Internet con conexiones de banda ancha de manera gratuita a escuelas, colegios, centros comunitarios y telecentros del sector público.

Contingencias y Desastres Naturales

Las contingencias y los desastres naturales son eventos para los que nos preparamos constantemente, desarrollando protocolos de emergencia y estableciendo planes para recuperar el servicio afectado en el menor tiempo posible. Participamos en la iniciativa del GSMA sobre este tema y colaboramos con los gobiernos y otras empresas de la industria para compartir mejores prácticas y buscar los protocolos adecuados que nos permitan enfrentar este tipo de eventos.

Una buena práctica en caso de contingencias y desastres es el uso de SMS como medio de comunicación, en especial cuando las redes están saturadas y no hay conexión a Internet, esto se debe a que la tecnología utilizada para los SMS los acomoda conforme son enviados y en ese orden son despachados por el sistema.

Para estar preparados y poder hacerles frente, clasificamos los eventos de desastres naturales o contingencias en predecibles e impredecibles.

Eventos predecibles



Meteorológicos

Huracanes



Cumbres

Visitas presidenciales



Sociales

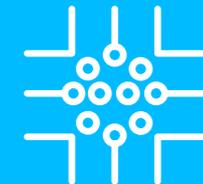
Elecciones, eventos de alto tráfico, marchas, manifestaciones

Eventos impredecibles



Geológicos

Vulcanismo, sismos



Tecnológicos

Incendios, explosiones, riesgos químicos



Meteorológicos

Trombas, tornados

Plan C de Telmex y Protocolo de Desastres Naturales de Telcel

Tanto Telmex como Telcel cuentan con protocolos para atención a contingencias ocasionadas por fenómenos naturales con el objetivo de minimizar los daños que pudieran causar los eventos climáticos de gran magnitud en las respectivas infraestructuras, así como asegurar la disponibilidad de los recursos humanos y materiales para restablecer los diferentes servicios de la manera más inmediatamente posible. Estos protocolos aplican en todas las zonas susceptibles a tener fenómenos naturales, tales como tormentas tropicales, huracanes, así como inundaciones y sismos. Los planes contemplan acciones a realizar de manera preventiva y de manera correctiva, con el fin de prevenir pérdidas materiales a las infraestructuras y restablecer los servicios celular según el estado inicial de los daños causados.

Plan de Emergencias y Desastres de República Dominicana

Con el fin de mantener la integridad de las localidades en zonas de vulnerabilidad, nuestro Centro de Operaciones de Emergencia gestiona las medidas necesarias de prevención y recuperación para procurar la continuidad y pronto restablecimiento de nuestros servicios, según nos lo permitan las condiciones climatológicas y de seguridad.

En el caso de huracanes se monitorea de manera constante el comportamiento del ciclón, a fin de tomar las acciones correspondientes con el nivel de peligro que representa y los lineamientos de nuestro plan. Dentro de las principales medidas encontramos: el abastecimiento de combustible, pruebas de redundancia, pruebas de los sistemas de generación de energía, desagüe y cisternas, seguridad de la flotilla, así como la disposición de personal y vehículos con capacidad todo terreno para el acceso a áreas afectadas.

Terremotos en México

Nos esforzamos para restablecer a la brevedad los servicios de comunicaciones, pues son fundamentales tanto para la coordinación entre las autoridades y las brigadas de emergencia, como para que los ciudadanos puedan estar en contacto con sus seres queridos.

Durante la emergencia Telmex y Telcel abrieron sus redes a nivel nacional para ofrecer sus servicios sin costo. Dentro de los servicios que Telmex puso a disposición de la población están sus más de 5 mil 500 sitios WiFi Móvil en Infinitum y la telefonía pública; mientras que los servicios de Telcel incluían llamadas, mensajes y datos.

FUNDACIÓN CARLOS SLIM DONÓ MÁS DE \$1,987 MILLONES DE PESOS PARA LABORES DE RECONSTRUCCIÓN TRAS LOS FUERTES SISMS OCURRIDOS EN MÉXICO.



SE ENTREGARON 127 TONELADAS DE AYUDA HUMANITARIA PARA LOS DAMNIFICADOS POR EL SISMO, SE INSTALARON 15 PLANTAS POTABILIZADORAS DE AGUA Y 50 CAMPAMENTOS DE TRABAJO PARA LOS VOLUNTARIOS Y EQUIPOS DE APOYO.

Debido a los graves daños provocados por los sismos que impactaron a México en septiembre de 2017, Telmex y Telcel, en alianza con la Fundación Carlos Slim y la Fundación Telmex Telcel, realizaron una campaña para aportar \$5 pesos por cada \$1 que la sociedad donó. De esta manera, Fundación Carlos Slim donó más de \$1,987 millones de pesos los cuales, sumados a los más de \$395 millones de pesos recibidos en donativos de la sociedad, permitieron disponer recursos por más de \$2,373 millones de pesos.

Dichos recursos se han destinado a labores de reconstrucción en cinco acciones prioritarias:

- Ayuda humanitaria para los damnificados.
- Protección estructural al patrimonio cultural en riesgo, en tanto es restaurado por los especialistas bajo la dirección de la Secretaría de Cultura.
- Contribuir a la reconstrucción y transformación de centros de salud y escuelas, ampliándolas y modernizándolas, en coordinación con los gobiernos Federales y Estatales.
- Contribuir activamente en la construcción de vivienda de mejor calidad y seguridad.
- Contribuir a la reconstrucción de mercados dañados, en coordinación con las autoridades locales.

El Ing. Carlos Slim Helú precisó que Grupo Carso aportará, sin costo alguno, a su personal y equipos que se utilicen durante la reconstrucción. Asimismo, explicó que la aportación realizada por la Fundación Carlos Slim proviene de recursos propios que no serán deducibles de impuestos, ya que forman parte del patrimonio de la propia Fundación.

Por su parte, se entregaron 127 toneladas de ayuda humanitaria, adicional a los recursos económicos mencionados, en los Estados de Oaxaca, Chiapas, Morelos, Puebla y el Estado de México. Como parte de la ayuda, se entregaron cerca de 900 casas de campaña, se instalaron 15 plantas potabilizadoras de agua y se distribuyeron 32,400 envases para el vital líquido. Asimismo, voluntarios de Fundación Telmex Telcel y elementos del Grupo de Apoyo Telmex entregaron directamente a la población 16,500 despensas, 15,050 colchonetas y 14,800 cobertores.

Como parte del apoyo, se instalaron 50 campamentos de trabajo para los voluntarios y equipos de apoyo que laboran en las zonas afectadas, además de que se llevaron remolques Infinitum, que cuentan con equipos de cómputo y acceso a Internet, a Morelos y Puebla.



VOLUNTARIOS PERTENECIENTES A LA RED DE VOLUNTARIOS TELMEX FORMARON PARTE DE UN GRUPO DE APOYO QUE ENTREGÓ MÁS DE 138 TONELADAS DE AYUDA EN PROPIA MANO, INCLUYENDO DESPENSAS, AGUA POTABLE, COLCHONETAS Y COBIJAS A LA POBLACIÓN AFECTADA POR EL DESASTRE NATURAL.

Estoy rompiendo con las barreras de los estereotipos; yo me echo la escalera al hombro y me subo al poste como cualquier otro compañero. Pero realmente después del paso del huracán ha sido bien bonito cuando hemos logrado que las familias se puedan comunicar. En la calle nos aplauden, nos llevan agua, nos dan las gracias y también me gritan "mujeres al poder".

DEBORAH FIGUEROA – EMPLEADA



"Quisiera agradecerles tanto por haber abierto su red para todas las personas en Puerto Rico. Ustedes hicieron posible que me comunicara con mis padres y saber que ellos están bien. Estoy agradecida por su generosidad y por ayudar a todo Puerto Rico".

SHELASLIE

Huracanes Irma y María en República Dominicana y Puerto Rico

En septiembre de 2017, ante el devastador paso del Huracán María por República Dominicana, América Móvil puso su plataforma tecnológica y facilidades a disposición de las autoridades y organismos de socorro, para así asegurar que contaran con una vía de comunicación alterna, mientras realizaban las labores de prevención y rescate.

Para estos fines, proporcionaron una línea de datos independiente de alta capacidad para las transmisiones del Centro de Operaciones de Emergencias (COE), así como un teléfono satelital que aseguró la efectiva comunicación de este organismo, el cual contó durante todo el operativo con un técnico asignado para brindar soporte y garantizar la estabilidad del servicio instalado.

Asimismo, se replicaron las alertas oficiales emitidas por el COE a todos los clientes de la empresa y sus redes sociales sirvieron como canal para difundir mensajes preventivos que ayudaron a mantener en alerta a la población de forma oportuna.

De igual manera, como parte de la reactivación del Plan de Emergencias y Desastres de la empresa, se tomaron las medidas preventivas

y de recuperación pertinentes y se movilizó al personal para minimizar el impacto de este fenómeno y procurar la continuidad del servicio a los clientes o pronto restablecimiento de aquellos que se vieron inevitablemente afectados.

En Puerto Rico, se compraron e instalaron 230 generadores para que las radiobases pudieran continuar operando y seguir otorgando el servicio de telecomunicaciones, tan necesario durante y después del devastador paso de los Huracanes Irma y María.

Nuestros colaboradores de Puerto Rico realizaron esfuerzos extraordinarios para poder continuar ofreciendo los servicios de telecomunicaciones a toda la población, inclusive trabajando los fines de semana, utilizando el hashtag #SábadoComoSiFueraLunes. Aunado a esto, realizaron acciones de voluntariado durante las noches y los fines de semana.

Asimismo, una vez que se restableció un alto porcentaje de la red móvil en octubre, se inició un plan de restablecimiento de servicio para clientes de línea fija. Con este esfuerzo se prestaron equipos de servicio alternativo que opera en la red móvil para que nuestros empleados y clientes pudieran tener acceso a servicios de voz y datos en su hogar.

CLARO PUERTO RICO DONÓ MÁS DE 16,700 DÓLARES, RECAUDADOS ENTRE COLABORADORES Y PROVEEDORES, A INSTITUCIONES Y ASOCIACIONES DE RESCATE, MIENTRAS QUE CON LAS LABORES DE VOLUNTARIADO DE NUESTROS COLABORADORES SE BENEFICIARON MÁS 13,200 PERSONAS.

Este esfuerzo requirió la entrega inicial en puntos presenciales de servicio y ventas, además del uso de carreros para entregas de los equipos en los hogares de los clientes. Durante los últimos 2 meses se distribuyeron más de 17 mil equipos que representaron 17 mil familias cuyo servicio fue restablecido. Continuaremos con este esfuerzo en 2018.

En nuestros Centros de Atención a Clientes, nuestros colaboradores se capacitaron para ayudar a la población afectada en el proceso de solicitud de ayuda federal, apoyando en el llenado de los formularios y su envío por Internet desde nuestros CACs. Asimismo, se establecieron Oasis a lo largo de todo el país desde donde ofrecimos llamadas de larga distancia de manera gratuita. Gracias a esto, las familias pudieron comunicarse durante estos difíciles momentos.

ZONA EN ALERTA VERDE

INFÓRMATE

- Mantente informado de la trayectoria del ciclón.
- Si te encuentras de visita en la costa retírate tierra adentro.
- Ten a la mano implementos y herramientas para reforzar tu casa.
- Guarda en una bolsa plástica documentos importantes o de valor.
- Si decidiste trasladarte a un lugar seguro, prepara un equipaje ligero, manta gruesa, mudas de ropa, zapatos, alimento y agua.

ZONA EN ALERTA AMARILLA

PREPÁRATE

- Asegura puertas y ventanas.
- Fija y amarra todo lo que deba quedarse a la interperie.
- Guarda objetos sueltos.
- Mantengan su celular con suficiente carga al igual que la batería de repuesta.
- Cierra la llave de gas y asegura los tanques.
- Mantengan un listado de los teléfonos de las principales instituciones de socorro y los de su trabajo.
- Si decidiste trasladarte a un lugar más seguro ¡Hazlo!.
- Resguarda a tus animales.

ZONA EN ALERTA ROJA

PROTÉGETE

- Conserva la calma.
- Escucha la radio para obtener información y/o instrucciones.
- Reúnete con la familia en el lugar más seguro de la casa, lejos de puertas y ventanas. Si el viento las abre no avances hacia ellas de forma frontal.
- Desconecta aparatos eléctricos.
- No salgas hasta que las autoridades avisen que ya pasó el peligro.

MEDIO AMBIENTE



EN AMÉRICA MÓVIL SIEMPRE HA SIDO UNA PRIORIDAD LA PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE LA BIODIVERSIDAD, LA EFICIENCIA EN EL USO DE RECURSOS Y LA DISMINUCIÓN DE LA GENERACIÓN DE RESIDUOS. ES POR ELLO QUE ESTAMOS PLENAMENTE COMPROMETIDOS CON UNA REVISIÓN CONSTANTE DE NUESTROS PROCESOS Y OPERACIONES PARA IMPLEMENTAR ACCIONES QUE CUMPLAN CON ESTOS OBJETIVOS.



173,602 TONELADAS
de equipo tecnológico en desuso
fueron aprovechadas a través de
diversos proveedores.



Cerca de
18 MILLONES DE KWH
fueron ahorrados, esto equivale
al consumo eléctrico de dos mil
casas en un año.



Con el programa "La Naturaleza en
tu escuela" se visitaron 21 Estados
del país y participaron
18 MIL ALUMNOS
DE 184 ESCUELAS.

LA ESTRATEGIA SE CENTRA EN LA REDUCCIÓN DE NUESTRO IMPACTO EN EL MEDIO AMBIENTE, POR LO QUE AÑO CON AÑO INCORPORAMOS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES E IMPLEMENTAMOS ACCIONES INTERNAS Y EXTERNAS QUE NOS PERMITAN:

- HACER MÁS EFICIENTE EL CONSUMO DE ENERGÍA.
- DISMINUIR LA GENERACIÓN DE RESIDUOS.
- CONSERVAR LA BIODIVERSIDAD DE LAS COMUNIDADES. EN LAS QUE ESTAMOS PRESENTES.

Energía

(302-1)

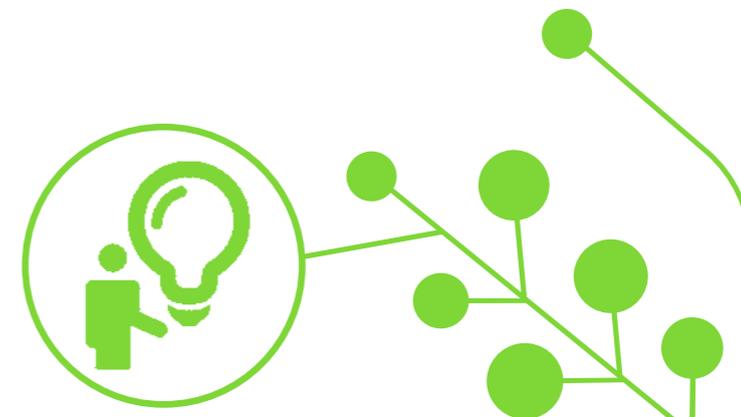
Como empresa de telecomunicaciones, requerimos de energía para operar y otorgarle al cliente el servicio de calidad que requiere. Es por ello que siempre hemos enfocado nuestros esfuerzos en hacer más eficiente el consumo de este recurso.

Durante 2017 consumimos un total de 5.58 millones de Megawatts hora (MWh) en todas nuestras operaciones, lo que representa un equivalente de 20 millones de gigajoules (GJ) de energía en el consumo interno.

Asimismo, dada la naturaleza de nuestras operaciones, usamos combustible para abastecer nuestra flotilla de autos y plantas de generadoras de energía, que permiten a nuestras radiobases proporcionar conectividad a nuestros clientes en zonas apartadas, en las que no hay acceso a la red eléctrica. Por ello, durante 2017 consumimos 61 millones de litros de gasolina, 52 millones de litros de diésel y mil litros de biodiesel. Por su parte, algunas de nuestras operaciones requieren de Gas LP, Etanol y Gas Natural para su funcionamiento, por lo que en 2017 consumimos 920 mil litros de Gas LP, 633 mil litros de Etanol y 62 mil litros de Gas Natural.

Consumo de energía por país o región¹

PAÍS O REGIÓN	MWH CONSUMIDOS
México	2,231,798.42
Brasil	1,192,422.96
Colombia	446,907.77
Cono Sur	281,403.95
Región Andina	221,383.72
Centroamérica	294,101.86
El Caribe	242,767.51
Estados Unidos	9,035.60
Austria y Europa del Este	655,355.25
TOTAL	5,575,177.03



ESTE AÑO REALIZAMOS UN CAMBIO DE LÁMPARAS EN CUATRO DE NUESTROS EDIFICIOS CORPORATIVOS, LOGRANDO UN AHORRO DE MÁS DE 400 MIL KWH, LO QUE EQUIVALE AL CONSUMO ELÉCTRICO DE 44 CASAS EN UN AÑO.

¹ No considera el consumo de energías renovables, lo cual se detalla más adelante.

Consumo de combustibles por región o país

PAÍS O REGIÓN	GASOLINA (LITROS)	DIÉSEL (LITROS)	BIODIESEL (LITROS)	GAS LP (LITROS)	ETANOL (LITROS)	GAS NATURAL (LITROS)
México	48,676,535.32	7,138,730.41	-	427,587.00	-	96.00
Brasil	7,349,413.00	1,494,750.00	-	-	633,935.00	-
Colombia	126,112.14	9,124,681.86	-	-	-	-
Cono Sur	51,881.00	1,221,116.91	-	-	-	-
Región Andina	776,761.48	2,146,198.18	1,035.00	14,473.83	-	-
Centroamérica	345,856.85	3,466,694.50	-	-	-	-
El Caribe	3,537,889.13	20,114,271.57	-	246,937.52	-	-
Estados Unidos	8,483.86	-	-	-	-	12,787,820
Austria y Europa del Este	556,867.00	7,632,527.00	-	231,718.00	-	-
TOTAL	61,429,799.78	52,360,014.43	1,035.00	920,716.35	633,935.00	12,787,916²

Energías renovables

Una de las acciones que hemos implementado para reducir nuestro impacto en el medio ambiente es la utilización de energía proveniente de fuentes renovables, principalmente energía eólica y solar. Esta acción se lleva a cabo actualmente en el 20% de los países en los que operamos, y durante 2017 consumimos un total de 5 mil MWh provenientes de energías renovables.

Consumo de energía renovable en 2017

PAÍS	MWH
México	394.66
Brasil	685.99
Región Andina	266.95
Caribe	80.25
Austria y Europa del Este	4,492.00
TOTAL	5,919.84

² Las operaciones de Austria y Europa del Este presentaron un consumo de 6,508 kg de Gas Natural, dicho que no fue considerado en la tabla al no contar con la densidad promedio.



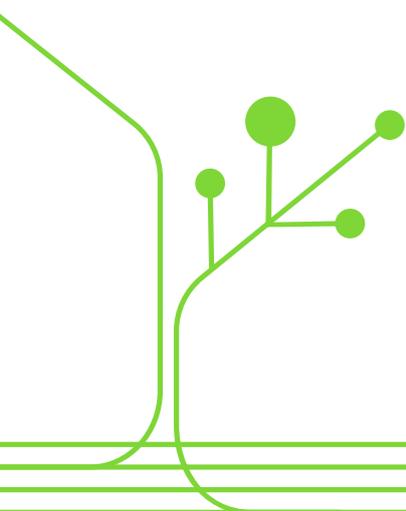
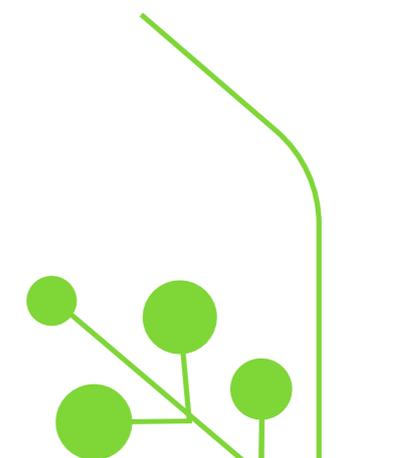
Emisiones

(305-1, 305-2)

Conscientes del impacto ambiental que generan las emisiones de gases de efecto invernadero, tanto directas como indirectas, de nuestras operaciones, las monitoreamos constantemente, lo que nos permite tomar medidas y desarrollar proyectos para su disminución.

Emisiones por país o región en 2017

PAÍS O REGIÓN	EMISIONES DIRECTAS, ALCANCE 1 (TON CO ₂ E)	EMISIONES INDIRECTAS, ALCANCE 2 (TON CO ₂ E)	REFRIGERANTES	TOTAL DE EMISIONES
México	132,670.18	1,115,671.15	5,647.19	1,229,050.12
Brasil	21,580.44	76,470.08	-	98,050.53
Colombia	24,400.06	89,381.55	-	113,781.62
Cono Sur	3,382.36	98,520.38	-	101,902.74
Región Andina	7,506.04	102,765.00	-	10,271.05
Centroamérica	9,992.97	105,602.34	-	115,595.31
El Caribe	61,837.06	101,098.08	62,024.92	224,960.06
Estados Unidos	48.38	4,644.30	-	4,692.68
Austria y Europa del Este	27,867.00	478,581.00	1,505.40	507,953.40
TOTAL	289,284.51	2,172,733.89	69,177.52	2,506,257.51



Iniciativas para la reducción de emisiones, de consumo energético y de combustibles

(302-4)

A lo largo de toda la organización se están implementando iniciativas que nos permitan reducir las emisiones, el consumo energético y de combustibles. Entre los casos de éxito se encuentran:

En **México** este año comenzamos a comprar energía generada por turbinas de gas. De igual manera, realizamos una implementación de paneles solares con sistema fotovoltaico en las radiobases con plantas de emergencia de operación continua (24 horas), lo que representó un ahorro económico del 77.56% anual en consumo de energía.

En 2017, por cuarto año consecutivo, la red de **Austria** fue certificada como carbono neutral. Asimismo, se implementó un programa para que los 240 vehículos que están disponibles para los empleados se puedan compartir.

En **Bielorrusia** se equipó una radiobase móvil con un sistema de energía híbrido y autónomo, lo que permite que ésta funcione con energía generada por varios paneles solares, almacenándola también para asegurar un flujo constante de energía por la noche.

En **El Salvador** se han logrado grandes ahorros de consumo energético y de combustible gracias a varias prácticas que se implementaron este año, entre las que se encuentran la implementación de Aires de Precisión en seis centrales, la instalación de equipos de aire acondicionado eficientes con tecnología Inverter VRF, la instalación de luminarias LED y temporizador en refrigeradores y la desconexión de equipo fuera de producción, entre otras.



LAS ACCIONES EN MÉXICO PERMITIERON UN AHORRO ECONÓMICO DEL 77.56% ANUAL EN CONSUMO DE ENERGÍA.

En **Colombia** se conformó el Comité de Eficiencia Energética, el cual se reúne de manera semanal y está conformado por las áreas de Operación y Mantenimiento, Implementación, Equipos Electromecánicos, Compras, Servicios Generales, Servicios Administrativos, Responsabilidad Social y Seguridad, y Salud en el Trabajo y Ambiente.

Entre las principales acciones que se han llevado a cabo para la reducción del consumo de electricidad se encuentran el apagado de equipos, cambio de iluminación y la renovación tecnológica. Mientras que, para el ahorro de energía destinado a la refrigeración, se realizó un cambio de equipos de aire acondicionado a nivel nacional tanto en instalaciones como en radiobases. Dichas acciones lograron un ahorro de más de 17 millones y medio de kWh.

El Departamento de Gestión Ambiental de **Costa Rica** otorgó una capacitación a los colaboradores acerca de la conducción eficiente, o eco-Conducción, con el fin de evitar un consumo excesivo de combustible y de cuidar la integridad de la flotilla.

En **Centroamérica** se optimizó el consumo de energía y se redujo la emisión de gases de efecto invernadero gracias a la implementación de políticas de ahorro en el proceso de mantenimientos preventivos en radiobases. Asimismo, se continúa con el proyecto de instalación de energía eléctrica en los sitios remotos que operan con motogeneradores continuos.

En **Perú** se realizó una importante reducción de emisiones de CO₂, pues todos los años se ejecutó un control de los sitios que operan con grupo electrógeno y se implementan proyectos en conjunto con la empresa eléctrica del sector o con alguna otra opción de energía disponible en la localidad.



**ESTE AÑO SE PRESENTÓ
UN AHORRO DE CASI
18 MILLONES DE KWH,
EQUIVALENTES AL
CONSUMO ELÉCTRICO DE
2 MIL CASAS EN UN AÑO.**

CON EL PROYECTO DE SINGLERAN ESPERAMOS UNA REDUCCIÓN DEL 50% DEL ESPACIO REQUERIDO EN SITIO, DEL 60% DEL PESO DE LA TORRE Y DEL 40% EN EL CONSUMO DE LA ENERGÍA³.

Proyecto de SingleRAN

(302-5)

Continuamos invirtiendo en infraestructura SingleRAN en todos los países en los que operamos. Al cierre de 2017, crecimos la base de SingleRAN en 52% con respecto a 2016, lo que se traduce en:

- Mayor flexibilidad y eficiencia en la red.
- Mejora de la capacidad de la red y de su cobertura.
- Reducción del 50% del espacio requerido en sitio, del 60% del peso de la torre, y del 40% en el consumo de energía³.
- Lograr sinergias en servicios para acelerar las expansiones de 3G y 4G.
- Facilitar la migración de tráfico entre 2G, 3G y 4G.



³Este es el estimado de reducción una vez que el proyecto esté completado al 100%.

Residuos no peligrosos por método de disposición por país o región en 2017

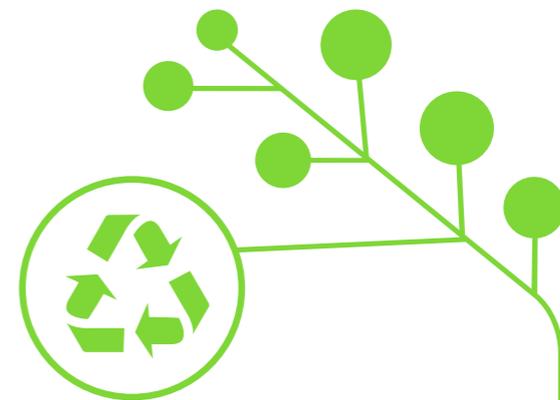
PAÍS O REGIÓN	RECICLADOS (TON)	REUTILIZADOS (TON)	RELLENO SANITARIO (TON)	INCINERADO (TON)	TOTAL
México	4,593.24	2,450.12	58.67	-	5,151.03
Brasil	307,402.17	-	50,083.00	-	357,485.17
Colombia	277.56	1,850.97	227.71	5.47	2,361.70
Cono Sur	2,491.84	-	501.01	-	2,992.85
Región Andina	237.47	-	80.00	-	317.47
Centroamérica	1,815.28	-	-	-	1,815.28
El Caribe	1,456.61	1,232.20	1,929.23	1,232.20	2,153.64
Austria y Europa del Este	3,555.00	-	741.00	1,200.00	5,496.00
TOTAL	321,829.16	5,533.29	53,620.62	2,437.67	377,773.14

Residuos*(306-2, 301-3)*

Nuestro principal objetivo en materia de residuos es mejorar la forma en la que disponemos de ellos, dando preferencia a la reutilización, al reciclaje y al almacenamiento controlado para su recuperación.

A lo largo del año, 2,958 toneladas de equipo tecnológico en desuso fueron aprovechadas a través de diversos proveedores.

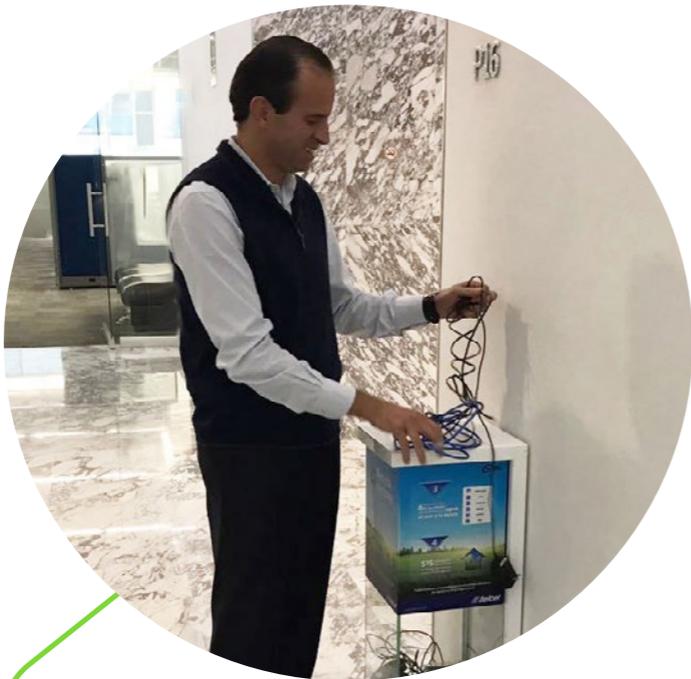
Se generaron 173,602 toneladas residuos peligrosos, los cuales fueron dispuestos según lo marca la reglamentación de los países en donde fueron generados.



**+90% DE LOS RESIDUOS
FUERON REUTILIZADOS O
RECICLADOS EN MÉXICO.**

Proyecto de logística inversa en Claro Colombia

DESDE 2009 SE LLEVA A CABO EN CLARO COLOMBIA EL PROYECTO DE LOGÍSTICA INVERSA, EL CUAL TIENE COMO OBJETIVO REGRESAR A CLARO LOS MATERIALES Y EQUIPOS UTILIZADOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES QUE FUERON DESINSTALADOS POR MOTIVOS DE OBSOLESCENCIA, DAÑO O DETERIORO. DICHS EQUIPOS SE DESAGREGAN Y CLASIFICAN PARA PODER REUTILIZAR LA MAYOR CANTIDAD DE COMPONENTES QUE AÚN SE PUEDEN APROVECHAR Y REALIZAR LA CORRECTA DISPOSICIÓN FINAL DE LOS MATERIALES QUE NO SE PUEDEN REUTILIZAR.



EN 2017 SE LOGRÓ LA RECOLECCIÓN DE MÁS DE 326 MIL EQUIPOS CELULARES Y 837 MIL ACCESORIOS, SUMANDO MÁS DE 184 TONELADAS DE RESIDUOS ELECTRÓNICOS, LOS CUALES FUERON RECICLADOS.

Disposición de equipos celulares y accesorios

Debido a que somos el enlace entre las empresas fabricantes de dispositivos móviles y el consumidor final, participamos activamente en el acopio de equipos para reciclaje. De esta manera, ponemos a disposición de los consumidores medios para la disposición de equipos para después canalizarlos a empresas u organizaciones especializadas que se encargan de aprovechar al máximo algunos componentes y disponer de manera adecuada aquellos que no se puedan reciclar o reutilizar.

- El Programa Verde, como parte de la iniciativa We Care, promueve entre nuestros clientes la recolección de equipos y accesorios en desuso, y se lleva a cabo en las subsidiarias de **México y Colombia**. En 2017 se logró la recolección de 123 mil equipos celulares y 20 toneladas de accesorios para su reciclaje.

- Las iniciativas Yo Amo a mi Mundo y Logística Inversa en **Colombia** promueven la recuperación de tarjetas inteligentes y Equipos Locales del Cliente (CPEs) para remanufacturarlos. Actualmente, contamos con 195 puntos de recolección, distribuidos en 65 municipios del país.

En 2017, gracias a esta iniciativa, recogimos más de 2.6 millones de unidades que fueron remanufacturadas; incluyendo baterías, cables, equipo electrónico y de cómputo, hierro, fibra óptica y plástico, entre otros.

Con ello, se logró la reducción de más de 920 toneladas de residuos de aparatos eléctricos, ya que se reincorporaron al ciclo de vida útil. De igual manera, se ahorró el consumo de cerca de 650 mil metros cúbicos de agua, los cuales hubieran sido utilizados en los procesos de fabricación de plásticos para la elaboración de equipos nuevos, lo cual equivale al contenido de 260 albercas olímpicas, o al consumo promedio de agua de 43 mil hogares.



EN EL PROGRAMA YO RECICLO,
YO SOY CLARO DE PERÚ SE HAN
INSTALADO MÁS DE 200 PUNTOS
DE ACOPIO A NIVEL NACIONAL

Asimismo, gracias a este proyecto se recogen los equipos instalados con los clientes finales que ya no operan correctamente, a los cuales se les realizan pruebas de funcionalidad y arreglos para que puedan seguir operando, en lugar de tener que adquirir equipos nuevos.

- La campaña Galápagos Elige Reciclar en **Ecuador** busca recopilar celulares en desuso a través de entidades educativas del Municipio de la Isla Santa Cruz para posteriormente reciclar los componentes en buen estado. En 2017 se logró la recolección de 25,730 equipos celulares.
- Desde el 2010, en **Perú** se lleva a cabo el programa Yo reciclo, yo soy Claro, el cual busca crear conciencia en la población respecto a la importancia del cuidado del medio ambiente y promueve el desecho responsable de celulares en desuso, baterías, cargadores, módems o teléfonos fijos, entre otros. Para ello, se han instalado más de 200 puntos de acopio a nivel nacional distribuidos en los centros de atención y algunos locales de empresas e instituciones aliadas. Estos equipos son procesados por

una empresa encargada del manejo adecuado de los residuos y de la recuperación de componentes reciclables. A la fecha, a través de esta iniciativa se han recolectado y dispuesto de manera correcta más de 145 mil piezas. Aunado a esto, en 2017 se llevó a cabo el evento Reciclafest en las Municipalidades de Lambayeque y Arequipa, logrando el acopio de más de 60 toneladas de equipos en desuso. Asimismo, como parte de este programa se invita a diversas empresas a que sumen sus esfuerzos en el acopio y reciclaje de equipos. Este año se incorporaron 29 empresas e instituciones, sumando así 100 desde el inicio del programa.

- Desde hace dos años opera en **Bulgaria** un centro de reciclaje cuyo objetivo es extender la vida útil de equipos electrónicos el mayor tiempo posible, haciendo acopio y reparándolos de ser posible. Cada mes se recuperan y reparan alrededor de 12 mil equipos, incluyendo módems, routers y controles remoto, entre otros.

Biodiversidad

(304-2, 304-3)

Como parte de nuestros objetivos ambientales se encuentra la contribución a la conservación de la biodiversidad, realizando alianzas con gobiernos locales y asociaciones cuyos objetivos estén alineados con los nuestros. Como empresa, podemos impactar positivamente al ambiente al integrar la tecnología móvil para la protección de las especies.

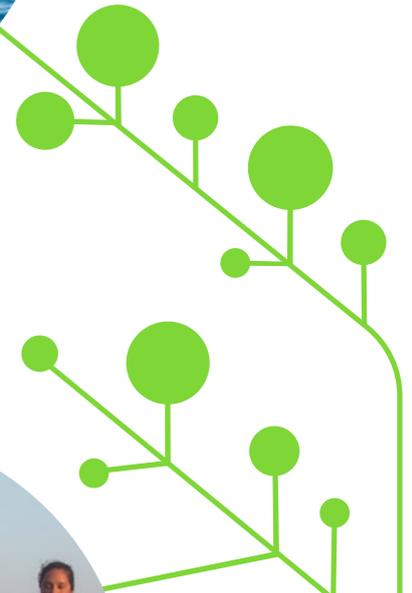
Conservación de especies marinas en el Mar de Cortés

La Alianza WWF - Fundación Telmex Telcel han llevado a cabo durante los últimos nueve años el Programa de Conservación de Especies Marinas Prioritarias del Mar de Cortés, siendo el único programa en el Golfo de California enfocado en 15 especies marinas amenazadas o en peligro de extinción de tres grandes grupos: ballenas, tortugas marinas y tiburones. Las principales amenazas que persisten son la sobrepesca, la pesca incidental o ilegal, el aprovechamiento turístico inadecuado, el aumento del desarrollo costero y la contaminación. Para abordar esta problemática, la Alianza ha trabajado en tres líneas estratégicas: ciencia e investigación, conservación y manejo, y comunicación y educación ambiental.

Para lograr sus objetivos, la Alianza ha integrado a grupos líderes y expertos en investigación y conservación, impulsando la ciencia en la región y promoviendo el manejo adecuado y la protección de las especies y sus hábitats. Asimismo, ha llevado a cabo esfuerzos de capacitación de los grupos de interés relacionados y se ha implementado un programa de concientización a estudiantes de secundarias y preparatorias de todo el país.

Desde 2014 a la fecha se lleva a cabo la tercera fase de este Programa, y en este periodo se han alcanzado los siguientes resultados, entre otros:

- Se creó el primer laboratorio en campo para el estudio de la ballena gris en Laguna San Ignacio, Baja California Sur.
- Se diseñó el primer protocolo de monitoreo para el estudio de cetáceos para el Golfo de California.
- Se han identificado y monitoreado 7 mil 500 ballenas grises, 6 mil ballenas jorobadas, 300 orcas, más de 140 tiburones blancos, 512 tiburones ballena.
- Se ha brindado apoyo a 21 estudiantes de licenciatura, maestría y doctorado, así como a 20 investigadores de distintas instituciones que colaboran en el Programa.



- Se han capacitado a más de 70 prestadores de servicios turísticos sobre la aplicación de las reglas para el avistamiento de las especies.
- Junto con 16 organizaciones gubernamentales y de la sociedad civil, se desarrolló un plan estratégico participativo para reducir la captura incidental de tortugas marinas y permitir que las poblaciones locales sigan teniendo un medio de vida.
- Se han liberado alrededor de 100 mil crías de tortugas cada año.
- Se llevaron a cabo los festivales de conservación de tortugas marinas y tiburones en seis comunidades de Baja California Sur y una de Sinaloa, en los que participaron más de 10 mil personas.
- Se sensibilizó a más de 6 mil personas en el Acuario del Pacífico en Long Beach, California, Estados Unidos, sobre el trabajo de la Alianza con la ballena gris, ballena jorobada, tiburón ballena, tiburón blanco y tortugas marinas.

Programa de Conservación del Jaguar

Desde el año 2005 se lleva a cabo el Programa de Conservación del Jaguar a través de la Alianza Nacional para la Conservación del Jaguar con la Alianza WWF - Fundación Telmex Telcel. El objetivo del programa es promover e impulsar proyectos que contribuyan a la política ambiental y establezcan vínculos entre diferentes sectores de la sociedad para garantizar la conservación del jaguar, sus presas y su hábitat en México. Cada año se lleva a cabo el foro El Jaguar Mexicano en el Siglo XXI, en los que participan expertos de todo Latinoamérica para evaluar la situación del jaguar en todo el continente.

En 2017 se inició el Censo Nacional del Jaguar en 12 regiones con la finalidad de estimar el estado de conservación de las poblaciones del jaguar. De igual manera, este año se generaron 10 publicaciones sobre el tema.



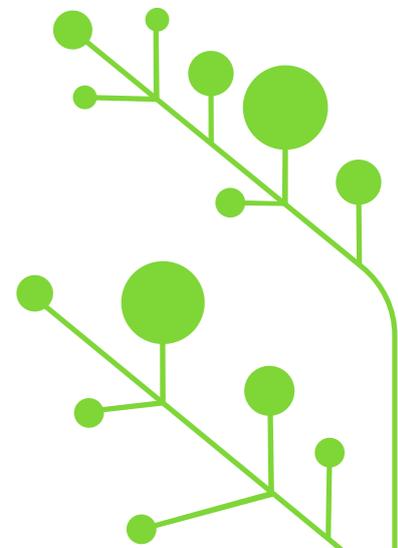
A TRAVÉS DE ESTE PROGRAMA, HEMOS APOYADO LA PROTECCIÓN 35 MIL HECTÁREAS DE BOSQUE TROPICAL, ASÍ COMO 70 MIL HECTÁREAS DEL HÁBITAT DEL JAGUAR.

DE 2003 A LA FECHA SE HAN SEMBRADO MÁS DE 12 MILLONES DE ÁRBOLES EN LA ZONA PROTEGIDA DE LA MARIPOSA MONARCA EN ANGANGUEO, MICHOACÁN, MÉXICO.

Programa de Conservación de la Mariposa Monarca

Desde 2003, la Alianza WWF - Fundación Telmex Telcel lleva a cabo el Programa de Conservación de la Mariposa Monarca, cuyo objetivo es preservar la biodiversidad de México, incluyendo la migración e hibernación de la monarca. Entre los éxitos obtenidos por el programa se encuentran la erradicación de la tala clandestina, la creación de negocios comunitarios sustentables, la protección y restauración forestal, una estrategia de incentivos económicos para la conservación, y la publicación de seis artículos científicos arbitrados como bases técnicas para el manejo de la Reserva.

Todos los años se realiza el monitoreo sistemático de la hibernación de la Monarca, este año siendo 13 colonias de mariposas, siete en Michoacán y seis en el Estado de México, que ocuparon casi tres hectáreas de bosque. Asimismo, se lleva a cabo el Foro Regional Mariposa Monarca con seis eventos anuales. Desde el inicio del Programa, se han reforestado más de 6 mil hectáreas con la plantación de casi 13 millones de árboles producidos en 13 viveros forestales comunitarios. Se han fortalecido las actividades turísticas de tres propiedades agrarias, en las que se reciben a 100 mil turistas en promedio durante los meses de hibernación de la mariposa. De igual manera, se ha sensibilizado a 24 mil personas mediante estrategias de educación ambiental, como talleres, teatro guiñol, cápsulas de radio y una exposición museográfica.



SE VISITARON 21 ESTADOS DEL PAÍS Y PARTICIPARON 18 MIL ALUMNOS DE 184 ESCUELAS. ESTE AÑO, LA PÁGINA WEB QUE ALOJA EL PROGRAMA RECIBIÓ MÁS DE 200 MIL VISITAS ÚNICAS Y SE DIERON 11 Y MEDIO MILLONES DE CLICS. EN FEBRERO DE 2018 SE LLEVARÁ A CABO LA EXPOSICIÓN DE LOS PROYECTOS FINALISTAS EN EL MUSEO SOUMAYA.

Programa La Naturaleza en tu Escuela

Este programa de la Alianza WWF - Fundación Telmex Telcel surgió en 2014 y tiene como objetivo despertar conciencia entre los estudiantes mexicanos sobre la necesidad de proteger a especies vulnerables y sus hábitats. A través de exposiciones de científicos y de voceros de la Alianza, los alumnos son invitados a realizar de forma colaborativa una obra plástica. Las obras más representativas son expuestas en el Museo Soumaya y los alumnos más destacados son invitados a visitar programas de investigación de campo. La edición del programa en 2017 se llamó "Pequeñas navegantes" y fue sobre las tortugas golfinas.

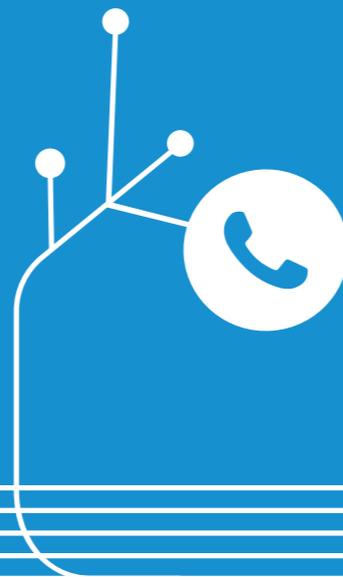
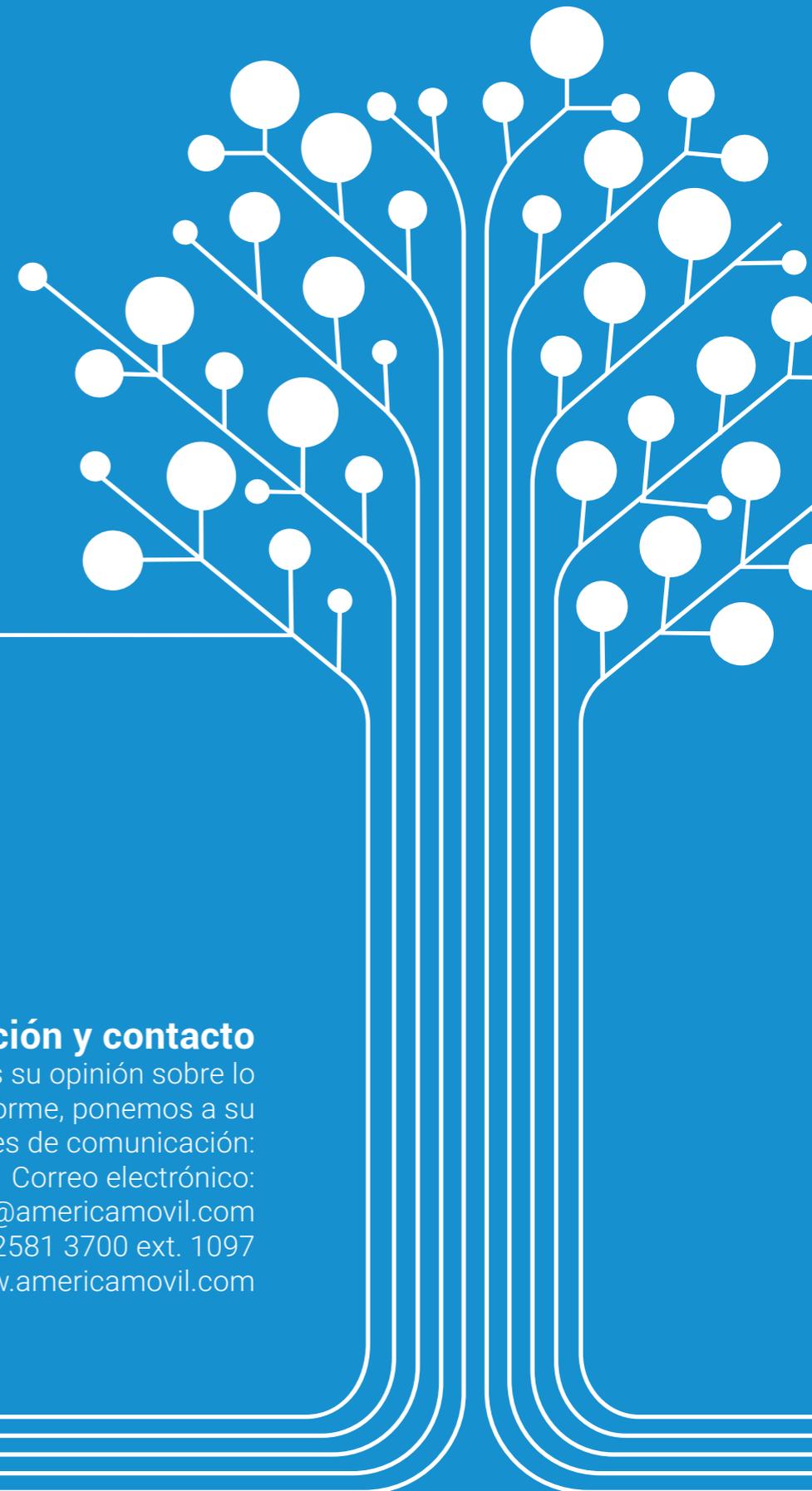
Se visitaron 21 estados del país y participaron 18 mil alumnos de 184 escuelas. Este año, la página web que aloja el programa recibió más de 200 mil visitas únicas y se dieron 11 y medio millones de clicks. En febrero de 2018 se llevará a cabo a cabo la exposición de los proyectos finalistas en el Museo Soumaya; y el equipo ganador, acompañado por cuatro padres de familia y dos profesores, será llevado a un campamento tortugero en Acapulco para conocer de cerca a la tortuga golfinas, en especial cuando sale del cascarón para correr del nido al mar.



	1ER LUGAR	2DO LUGAR	3ER LUGAR
Nombre de la obra	Chiapaz a la familia golfinas	Los años perdidos	Tortuga golfinas verde
Mensaje	Queremos paz para la familia de las tortugas golfinas.	Las plantas, los animales y el medio ambiente somos una comunidad biológica, cada una de las partes depende de la otra.	Apoyemos a la tortuga golfinas.
Escuela	Preparatoria 4, Tapachula, Chiapas.	Colegio de Bachilleres del Estado de Querétaro 1, Querétaro.	Colegio de Bachilleres del Estado de Jalisco 2, Guadalajara, Jalisco.
Participantes	Yazuri Concepción Mendoza Citalan Ruby Alejandra del Agua y Culebro Fernanda Adilene Hernández Villarial Johana Carolina Ordóñez Mina	Denisse Juárez Olivo María Fernanda González Pérez Ana Karina Pérez Correa Karen Monserrat Guerrero Ramírez	María Azucena Galván Ávila Jonathan Alberto Rangel Ramírez Cecilia Rubí García Vargas Bryan Alexis Chávez Rivas Irma Judith García Escobedo



ANEXOS



Información y contacto

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

Correo electrónico:

contacto-rse@americamovil.com

Teléfono: +52 (55) 2581 3700 ext. 1097

Página web: <http://www.americamovil.com>

ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES

(102-13)

Asociaciones en las que participamos

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

AMÉRICA MÓVIL

Groupe Speciale Mobile Association (GSMA)

Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)

5G Américas

Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones (ASJET)

ARGENTINA

Cámara de Comercio Argentina Mexicana (CCAM)

Cámara de Informática y Comunicaciones de Argentina (CICOMRA)

Cámara Argentina de Internet (CABASE)

Cámara de Comercio de los Estados Unidos en Argentina (AMCHAM)

AUSTRIA

Next Generation Mobile Networks Alliance

respACT

ETNO

GSM Memorandum of Understanding

BRASIL

Associação Brasileira de TV por Assinatura

Associação Brasileira de Recursos Telecom

Associação Nacional de Operadores de Celulares

Conselho de Desenvolvimento Econômico e Social Chile

CHILE

Asociación de empresas de telefonía móvil (ATELMO)

ICARE

Cámara de Integración Chileno Mexicana (CICMEX)

Acción RSE

Asociación de Exportadores y Manufacturas (ASEXMA)

COLOMBIA

Asociación de Exportadores y Manufacturas (ASEXMA)

Andesco

Reconciliación Colombia

Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones (CCIT)

Cámara de Comercio Colombo Mexicana

Asociación de Industriales de Colombia (ANDI)

COSTA RICA

Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación

Cámara de Infocomunicación y Tecnología

Ucaep

Cámara de Comercio de los Estados Unidos en Costa Rica (AMCHAM)

Cámara Empresarial México-Costa Rica

ECUADOR

Asociación de Empresas de Telecomunicaciones (ASETEL)

Cámara de Comercio de Guayaquil

Cámara de Comercio de Quito

Cámara de Industrias de Guayaquil

Cámara Binacional Ecuador-México

Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana de Guayaquil

Alianza Antipiratería en DTH

EL SALVADOR

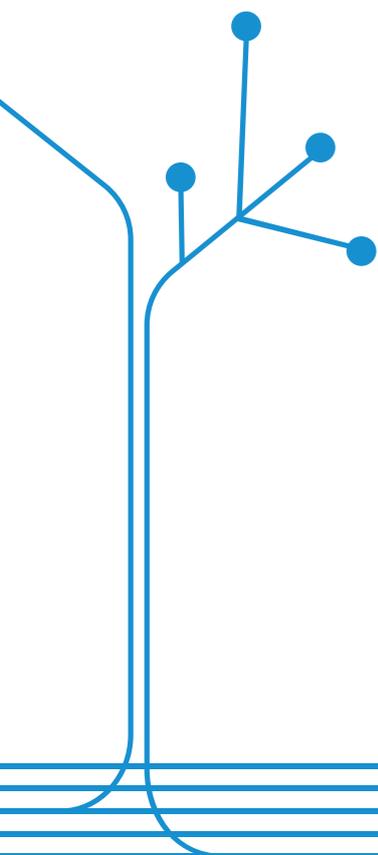
Asociación Nacional de la Empresa Privada (ANEP)

Cámara Americana de Comercio de El Salvador (AMCHAM)

Cámara de Comercio Salvadoreña (CAMARASAL)

Cámara Salvadoreña de Telecomunicaciones (CASATEL)

Cámara Salvadoreña Mexicana de Comercio (CASALMEX)



ESTADOS UNIDOS

The Wireless Association (CTIA)

GUATEMALA

Cámara de Comercio de Guatemala

Cámara de Industria de Guatemala

Cámara de Comercio e Industria Guatemalteco Mexicana

HONDURAS

Cámara Empresarial Honduras-México

Comité Ejecutivo del Punto de Intercambio de Tráfico de Internet en Honduras

MÉXICO

Consejo Coordinador Empresarial (CCE)

Asociación Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL)

Telecom CIDE

NICARAGUA

Consejo Superior de la Empresa Privada (COSEP)

Cámara de Comercio Americana de Nicaragua (AMCHAM)

Unión Nicaragüense de Responsabilidad Social Empresarial (UNIRSE)

Cámara Empresarial Mexicana Nicaragüense

Cámara Nicaragüense de Internet y Telecomunicaciones

PARAGUAY

Cámara de Operadores Móviles del Paraguay (COMPY)

Unión Industrial del Paraguay (UIP)

Centro de Regulación, Normas y Estudios de la Comunicación (CERNECO)

Cámara de Anunciantes del Paraguay

PERÚ

Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (AFIN)

United Way Perú

PUERTO RICO

Asociación de Industriales

Asociación de Ejecutivos de Ventas y Mercadeo

Cámara de Comercio de Puerto Rico

Alianza de Proveedores de Telecomunicaciones

Centro Unido de Detallistas

Puerto Rico Hotel and Tourism Association

REPÚBLICA DOMINICANA

Acción Empresarial por la Educación (EDUCA)

Acción Pro Educación y Cultura (APEC)

Asociación de Comerciantes e Industriales de Santiago (ACIS)

Asociación de Empresas Industriales de Herrera (AEIH)

Asociación de Industrias de la Región Norte (AIREN)

Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD)

Asociación Dominicana de Constructores y Promotores de la Vivienda (ACOPROVI)

Asociación Dominicana de Empresas de Exportación (ADOEXPO)

Asociación Dominicana de Empresas de Inversión Extranjera (ASIEX)

Asociación Dominicana de Empresas de Telecomunicaciones (ADOMTEL)

Asociación Hoteles y Turismo de la República Dominicana (ASONAHORES)

Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios (ANJE)

Asociación Nacional de Usuarios No Regulados (ANUNR)

Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana (AMCHAM)

Cámara de Comercio Dominico Mexicana (CADOMEX)

Cámara de Comercio y Producción de la Vega, Inc.

Cámara de Comercio y Producción de Santiago (CCPS)

Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo (CCPSD)

Cámara Dominicana de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (CAMARATIC)

Confederación Patronal de la República Dominicana (COPARDOM)

Consejo Nacional Empresa Privada (CONEP)

Fundación Institucionalidad y Justicia (FINJUS)

Red Nacional de Apoyo Empresarial a la Protección Ambiental (ECORED)

URUGUAY

Cámara Uruguaya de Tecnologías de la Información

Cámara de Telecomunicaciones del Uruguay

* Panamá no pertenece a ninguna Asociación.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Entre los premios y reconocimientos que recibimos a lo largo de este año a lo largo de todas las subsidiarias de América Móvil destacan el recibido por Telcel, por parte de Brandz, como la segunda marca mexicana más valiosa dentro de un ranking anual que evalúa a 30 marcas nacionales, y donde la Empresa se mantuvo como líder en el sector de las telecomunicaciones. Asimismo, el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE) otorgaron el distintivo de Empresa Socialmente Responsable a Telcel por noveno año consecutivo, y Telmex por decimoséptimo año consecutivo. Por su parte, Claro Colombia obtuvo el reconocimiento Innovation Management Level 1: Proficient, otorgado por el Global Innovation Management Institute.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES, 2016

102-1	Nombre de la organización	6	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	7	
102-3	Ubicación de la sede	6	
102-4	Ubicación de las operaciones	6	
102-5	Propiedad y forma jurídica	21	
102-6	Mercados servidos	7	
102-7	Tamaño de la organización	10,36	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	36	
102-9	Cadena de suministro	54	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		No hubo cambios significativos en la cadena de valor
102-12	Iniciativas externas	60	
102-13	Afiliación a asociaciones	92	
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3	
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	28	
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	102-16	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	25	
102-18	Estructura de gobernanza	19, 21	Adicional, puede consultar la Forma 20F en: http://www.americamovil.com/sites/default/files/2018-04/reporte-annual-2017_1.pdf
102-19	Delegación de autoridad	19	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	19	
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	17	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	21	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	21	Adicional, puede consultar la Forma 20F en: http://www.americamovil.com/sites/default/files/2018-04/reporte-annual-2017_1.pdf
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	21	Adicional, puede consultar la Forma 20F en: http://www.americamovil.com/sites/default/files/2018-04/reporte-annual-2017_1.pdf
102-25	Conflictos de intereses	21	Adicional, puede consultar la Forma 20F en: http://www.americamovil.com/sites/default/files/2018-04/reporte-annual-2017_1.pdf
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	19	
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	17	
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	17	
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		Es revisado por el Comité de Sustentabilidad
102-35	Políticas de remuneración	21	Adicional, puede consultar la Forma 20F en: http://www.americamovil.com/sites/default/files/2018-04/reporte-annual-2017_1.pdf
102-36	Proceso para determinar la remuneración	21	Adicional, puede consultar la Forma 20F en: http://www.americamovil.com/sites/default/files/2018-04/reporte-annual-2017_1.pdf
102-40	Lista de grupos de interés	16	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	36	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	15	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	COMENTARIO
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	16	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	16	
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	10	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	2	
102-47	Lista de temas materiales	17	
102-48	Reexpresión de la información	2	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	2	
102-50	Periodo objeto del informe	2	
102-51	Fecha del último informe	2	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	2	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	2	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	2	
102-55	Índice de contenidos GRI	94	
102-56	Verificación externa	2	
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO, 2016			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	10	
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	28	
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS, 2016			
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	8,9	
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	61	
GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN, 2016			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	54	
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN			
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	25	
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL, 2016			
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		Para mayor información respecto a este indicador consultar la Forma 20F en: http://www.americamovil.com/sites/default/files/2018-04/2017-annual-report-on-form-20-f.pdf
GRI 301: MATERIALES, 2016			
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	81	
GRI 302: ENERGÍA, 2016			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	78	Adicional, ver el anexo sobre la revisión independiente
302-4	Reducción del consumo energético	81	
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	83	
GRI 304: BIODIVERSIDAD, 2016			
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	87	
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	87	
GRI 305: EMISIONES, 2016			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	80	Adicional, ver el anexo sobre la revisión independiente
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	80	Adicional, ver el anexo sobre la revisión independiente
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS, 2016			

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	COMENTARIO
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	84	Adicional, ver el anexo sobre la revisión independiente
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL, 2016			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		Se reportaron 85 multas en temas ambientales, mismas que no fueron significativas
GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES, 2016			
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	54	
GRI 401: EMPLEO, 2016			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	36	
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	38	
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO, 2016			
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	44	Adicional, ver el anexo sobre la revisión independiente
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA, 2016			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	40	Adicional, ver el anexo sobre la revisión independiente
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	40	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	39	
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, 2016			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	36	
GRI 408: TRABAJO INFANTIL, 2016			
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	54	
GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO, 2016			
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	54	
GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS, 2016			
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	25	
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES, 2016			
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	59	
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES, 2016			
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	54	
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	25, 54	
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO, 2016			
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico		Se registraron 106 multas de índole laboral y de seguridad, de las cuales ninguna fue significativa
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN			
	Países que cuentan con Certificado de Sistema de Gestión de Seguridad	29	

CARTA DE VERIFICACIÓN



Informe de Revisión Independiente para la Dirección de América Móvil S.A.B. de C.V.

A la Dirección de América Móvil S.A.B. de C.V.

Conforme a su solicitud, hemos sido requeridos para proporcionar un nivel de aseguramiento limitado sobre el contenido de “Creciendo juntos: Informe de Sustentabilidad 2017” (en adelante “Informe”) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2017, preparado de conformidad con los contenidos propuestos en los Estándares GRI de *Global Reporting Initiative* (en adelante Estándares GRI).

Responsabilidades de la Dirección

La Dirección de América Móvil ha sido responsable de la preparación, del contenido y presentación del “Informe”, según la opción de conformidad “Esencial”, de acuerdo con los contenidos propuestos en los Estándares GRI.

Esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que la información contenida en el “Informe” esté libre de incorrección material, debido a fraude o error.

Nuestra Responsabilidad

Nuestra responsabilidad consistió en proporcionar un nivel de revisión limitado sobre el contenido del “Informe” en cuanto a los indicadores de desempeño incluidos en los Estándares GRI.

Con el fin de asegurar que el proceso de verificación cumple con los requerimientos éticos necesarios para asegurar la independencia de nuestro trabajo como auditores de información no financiera, nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo a la Norma ISAE3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por la *International Auditing and Assurance Standard Board* (IAASB) de la *International Federation of Accountants* (IFAC). Esta norma exige, además que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales.

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión de seguridad limitada es menor al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que se proporciona. El presente informe en ningún caso debe entenderse como un informe de auditoría.

Los procedimientos que realizamos se basan en nuestro juicio profesional e incluyeron consultas, inspección de documentación, procedimientos analíticos, y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

- Entrevistas con el personal de América Móvil responsable de proporcionar la información contenida en el “Informe”.
- Análisis de procesos de recopilación y control interno de los datos cuantitativos reflejados en el “Informe”, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo.

CARTA DE VERIFICACIÓN



- Revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en los Estándares GRI.
- La lectura de la información incluida en el “Informe” para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de América Móvil.

Los indicadores y el alcance geográfico de los mismos, revisados en la elaboración del “Informe” durante el ejercicio cerrado de 31 de diciembre 2017 fueron los siguientes:

Contenido/s GRI	Alcance de la verificación	
	En cuanto a los requerimientos GRI ¹ :	En cuanto a las Operaciones de América Móvil:
Energía: GRI 302-1	Consumos de combustible y energía	México (sólo TELCEL), Centroamérica (a excepción de Panamá), Colombia, Cono Sur, El Caribe, Estados Unidos, Región Andina.
Residuos: GRI 306-2	Cantidad de residuos no peligrosos, por tipo y destino final	México (sólo TELCEL), Austria y Europa del Este, Brasil, Centroamérica (sólo Guatemala y Panamá), Colombia, Cono Sur (a excepción de Chile), El Caribe (sólo República Dominicana), Estados Unidos, Región Andina.
Emisiones: GRI 305-1, 305-2	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (Alcance 1 y 2)	México (sólo TELCEL), Centroamérica (a excepción de Panamá), Colombia, Cono Sur, El Caribe, Estados Unidos, Región Andina (mismo alcance que para GRI 302-1).
Salud y seguridad: GRI 403-2	Número de accidentes y de enfermedades ocupacionales, por género	México (sólo TELCEL), Brasil, Centroamérica, Colombia, Cono Sur (a excepción de Paraguay), El Caribe (sólo República Dominicana), Región Andina.
Capacitación: GRI 404-1	Horas de capacitación, por tipo de contrato, de jornada y género	México (sólo TELCEL), Brasil, Colombia, Chile, Nicaragua y República Dominicana.

¹Para una información más detallada consultar el índice de contenidos GRI del Informe de Sustentabilidad.

Adicionalmente a los anteriores contenidos GRI, se verificó el contenido del apartado de seguridad de la información del presente Informe de Sustentabilidad, a excepción del desglose de temas impartidos en las capacitaciones (por país).

Conclusiones

Con base en los procedimientos realizados, descritos anteriormente, sobre “Creciendo juntos: Informe de Sustentabilidad 2017” de América Móvil S.A.B. de C.V., del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2017, concluimos que:

CARTA DE VERIFICACIÓN



- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los contenidos considerados dentro del alcance de esta revisión independiente, incluidos en el “Informe” no hay sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existen desviaciones ni omisiones significativas, ni que no hayan sido preparados de acuerdo con los requerimientos establecidos en los Estándares GRI.

Este Informe de Revisión Independiente ha sido preparado exclusivamente en interés de América Móvil S.A.B de C.V. de acuerdo a los términos de este encargo.

Valora Sostenibilidad e Innovación S.A. de C.V

Jose Luis Madrid Garcia

CONTENIDO GRI	REVISIÓN INDEPENDIENTE
302-1 Consumo energético dentro de la organización	<p>Nicaragua:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gasolina: 5,125.53 L Diésel: 950,588.73 L Biodiésel: 0 L <p>Panamá: queda fuera del alcance de la verificación para este contenido.</p> <p>El Caribe:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gasolina: 3,537,889.13 L Diésel: 20,114,271.57 L Biodiésel: 0 L <p>Estados Unidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gasolina: 8,483.86 L Diésel: 0 L Biodiésel: 0 L <p>Austria y Europa del Este: quedan fuera del alcance de la presente verificación para este contenido, cuentan con proceso propio.</p>

305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	<p>México: TELCEL: 18,429.22 ton CO₂eq TELMEX, IMTSA, TMK, TELNOR y ADSA: quedan fuera del alcance de la verificación para este contenido.</p> <p>Brasil: queda fuera del alcance de la verificación para este contenido.</p> <p>Colombia: 24,400.06 ton CO₂eq</p> <p>Cono Sur: 3,382.36 ton CO₂eq</p> <p>Región Andina: 7,506.05 ton CO₂eq</p> <p>Centroamérica: Costa Rica: 497.74 ton CO₂eq El Salvador: 2,919.35 ton CO₂eq Guatemala: 1,486.47 ton CO₂eq Honduras: 1,893.96 ton CO₂eq Nicaragua: 2,523.33 ton CO₂eq Panamá: queda fuera del alcance de la verificación para este contenido.</p> <p>El Caribe: 61,837.06 ton CO₂eq</p> <p>Estados Unidos: 48.38 ton CO₂eq</p> <p>Austria y Europa del Este: quedan fuera del alcance de la presente verificación para este contenido, cuentan con proceso propio.</p>
---	--

CONTENIDO GRI	REVISIÓN INDEPENDIENTE
305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	<p>México: TELCEL: 494,281.86 ton CO₂eq TELMEX, IMTSA, TMK, TELNOR y ADSA: quedan fuera del alcance de la verificación para este contenido.</p> <p>Brasil: queda fuera del alcance de la verificación para este contenido.</p> <p>Colombia: 89,381.55 ton CO₂eq</p> <p>Cono Sur: 98,520.38 ton CO₂eq</p> <p>Región Andina: 102,765.00 ton CO₂eq</p> <p>Centroamérica: Costa Rica: 1,644.66 ton CO₂eq El Salvador: 48,373.76 ton CO₂eq Guatemala: 31,632.55 ton CO₂eq Honduras: 12,861.75 ton CO₂eq Nicaragua: 10,501.57 ton CO₂eq Panamá: queda fuera del alcance de la verificación para este contenido.</p> <p>El Caribe: 101,098.08 ton CO₂eq</p> <p>Estados Unidos: 4,644.30 ton CO₂eq</p> <p>Austria y Europa del Este: quedan fuera del alcance de la presente verificación para este contenido, cuentan con proceso propio.</p>

306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	<p>Residuos no peligrosos por región y disposición final</p> <p>México: TELCEL: • Vertedero: 0.27 ton • Reciclados: 485.66 ton • Reutilizados: 50.12 ton • Almacenamiento in situ: 0 ton TELMEX, IMTSA, TMK, TELNOR y ADSA: quedan fuera del alcance de la verificación para este contenido.</p> <p>Brasil: • Vertedero: 50,083 ton • Reciclados: 307,402.17 ton • Reutilizados: 759 ton • Almacenamiento in situ: 0 ton</p> <p>Colombia: • Vertedero: 227.71 ton • Reciclados: 277.56 ton • Reutilizados: 1,850.96 ton • Almacenamiento in situ: 5.47 ton</p> <p>Cono Sur: Argentina: • Vertedero: 496.40 ton • Reciclados: 30.47 ton • Reutilizados: 0 ton • Almacenamiento in situ: 0 ton Chile: queda fuera del alcance de la verificación para este contenido. Paraguay: • Vertedero: 0 ton • Reciclados: 3.18 ton • Reutilizados: 0 ton • Almacenamiento in situ: 0 ton</p>
---	---

CONTENIDO GRI REVISIÓN INDEPENDIENTE

306-2 Residuos por tipo y método de eliminación

Uruguay:

- Vertedero: 0 ton
- Reutilizados: 0 ton
- Reciclados: 142.85 ton
- Almacenamiento in situ: 0 ton

Región Andina:

- Vertedero: 80 ton
- Reutilizados: 0 ton
- Reciclados: 237.46 ton
- Almacenamiento in situ: 0 ton

Centroamérica:

Guatemala:

- Vertedero: 0 ton
- Reutilizados: 0 ton
- Reciclados: 528.58 ton
- Almacenamiento in situ: 0 ton

Panamá:

- Vertedero: 0 ton
- Reutilizados: 0 ton
- Reciclados: 48.17 ton
- Almacenamiento in situ: 0 ton

Costa Rica, El Salvador, Honduras y Nicaragua: quedan fuera del alcance de la verificación para este contenido.

El Caribe:

Puerto Rico: queda fuera del alcance de la verificación para este contenido.

República Dominicana:

- Vertedero: 0 ton
- Reutilizados: 0 ton
- Reciclados: 1,232.2 ton
- Almacenamiento in situ: 0 ton

Austria y Europa del Este:

- Vertedero: 741 ton
- Reutilizados: 0 ton
- Reciclados: 3,555 ton
- Almacenamiento in situ: 1,200 ton

Los residuos peligrosos quedan fuera del alcance de la verificación.

403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional

Número de accidentes y enfermedades ocupacionales por región y género

México:

TELCEL:

- Número de accidentes
- Número de enfermedades ocupacionales

Mujeres: 116
Hombres: 78

Mujeres: 7
Hombres: 1

TELMEX, IMTSA, TMK, TELNOR y ADSA: quedan fuera del alcance de la verificación para este contenido.

CONTENIDO GRI REVISIÓN INDEPENDIENTE

403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional

Brasil:

- Número de accidentes
- Número de enfermedades ocupacionales

Mujeres: 82
Hombres: 245

Mujeres: 17
Hombres: 13

Colombia:

- Número de accidentes
- Número de enfermedades ocupacionales

Mujeres: 95
Hombres: 75

Mujeres: 4
Hombres: 4

Cono Sur:

Argentina:

- Número de accidentes
- Número de enfermedades ocupacionales

Mujeres: 32
Hombres: 31

Mujeres: 0
Hombres: 0

Chile:

- Número de accidentes
- Número de enfermedades ocupacionales

Mujeres: 67
Hombres: 41

Mujeres: 2
Hombres: 6

Paraguay: queda fuera del alcance de la verificación para este contenido.

Uruguay:

- Número de accidentes
- Número de enfermedades ocupacionales

Mujeres: 0
Hombres: 0

Mujeres: 0
Hombres: 0

CONTENIDO GRI	REVISIÓN INDEPENDIENTE
403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	<p>Región Andina:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de accidentes Mujeres: 24 Hombres: 18 • Número de enfermedades ocupacionales Mujeres: 0 Hombres: 0 <p>Centroamérica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de accidentes Mujeres: 20 Hombres: 64 • Número de enfermedades ocupacionales Mujeres: 28 Hombres: 13 <p>El Caribe:</p> <p>Puerto Rico: queda fuera del alcance de la verificación para este contenido. República Dominicana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de accidentes Mujeres: 41 Hombres: 81 • Número de enfermedades ocupacionales Mujeres: 32 Hombres: 39 <p>Estados Unidos: queda fuera del alcance de la verificación para este contenido.</p> <p>Austria y Europa del Este: quedan fuera del alcance de la verificación para este contenido.</p>

CONTENIDO GRI	REVISIÓN INDEPENDIENTE
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	<p>Horas de capacitación por región y género Se estableció una selección para la verificación de este contenido: México, Brasil, Colombia y otros países adicionales:</p> <p>México: TELCEL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato indefinido – Tiempo completo Mujeres: 173,208 horas Hombres: 227,242 horas • Contrato indefinido – Tiempo parcial Mujeres: 612 horas Hombres: 840 horas • Contrato temporal Mujeres: 912 horas Hombres: 792 horas <p>TELMEX, IMTSA, TMK, TELNOR y ADSA: quedan fuera del alcance de la verificación para este contenido.</p> <p>Brasil: queda fuera del alcance de la verificación para este contenido.</p> <p>Colombia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato indefinido – Tiempo completo Mujeres: 176,666 horas Hombres: 155,262 horas • Contrato indefinido – Tiempo parcial Mujeres: 0 Hombres: 0 • Contrato temporal Mujeres: 41,442 horas Hombres: 28,829 horas <p>Cono Sur: Chile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato indefinido – Tiempo completo Mujeres: 112,925 horas Hombres: 99,161.50 horas

CONTENIDO GRI	REVISIÓN INDEPENDIENTE
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato indefinido – Tiempo parcial Mujeres: 0 Hombres: 0 • Contrato temporal Mujeres: 0 Hombres: 0 <p>CentroAmérica: Nicaragua:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato indefinido – Tiempo completo Mujeres: 34,106 horas Hombres: 61,647 horas • Contrato indefinido – Tiempo parcial Mujeres: 0 Hombres: 0 • Contrato temporal Mujeres: 0 Hombres: 0 <p>El Caribe: República Dominicana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato indefinido – Tiempo completo Mujeres: 1,051,102 horas Hombres: 803,721 horas • Contrato indefinido – Tiempo parcial Mujeres: 895,880 horas Hombres: 10,484,107 horas • Contrato temporal Mujeres: 5,591 horas Hombres: 15,030 horas

américa 
móvil