



Informe de Sustentabilidad 2018





Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

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 2018. 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 del Informe

Mensaje del Director	3
Perfil de la Empresa	5
Actualizando la Sustentabilidad	14
Conectando con Principios	25
Activando la Seguridad	52
Compartiendo Desarrollo	61
Subiendo la Calidad de Vida	87
Anexos	97



Mensaje del Director

(102-14)

América Móvil avanza firme en su objetivo de consolidarse como una empresa líder mundial en Tecnologías de la Información y en el desarrollo de soluciones apoyadas en la conectividad, esenciales para el desarrollo integral de las sociedades.

Dicho liderazgo se basa en sólidas inversiones para atender las crecientes necesidades de comunicación de nuestros usuarios, tanto a nivel personal como de negocios, utilizando tecnología de punta. Como empresa comprometida con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, tenemos el firme propósito de reafirmar a América Móvil como un catalizador de desarrollo y del mejoramiento de la calidad de vida de las personas, con sólidas bases sustentables.





Con este propósito en mente, nuestro Comité Directivo de Sustentabilidad estableció una nueva estrategia de sustentabilidad llamada **“Sustentabilidad Inteligente”** con nueve objetivos de trabajo, alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Hoy en día, cualquiera que esté conectado al internet tiene acceso universal a contenido, información, educación y entretenimiento desde un dispositivo móvil. Es una era de buena fortuna tecnológica. Teniendo esta gran oportunidad, estamos comprometidos con seguir siendo un agente de cambio, promoviendo inclusión, crecimiento económico y bienestar en los países donde operamos.

América Móvil, es un aliado para la transformación digital: ofrecemos las mejores opciones de comunicación, al tiempo que desarrollamos nuevas soluciones de vanguardia. Nuestro punto focal es proveer una experiencia integral al consumidor y a las empresas, que satisfaga todas sus expectativas.

Esto lo logramos gracias a que América Móvil, ha estado siempre presente, ofreciendo mucho más que solo un canal de comunicación. Reconociendo que las telecomunicaciones permiten que la tecnología juegue un papel cada vez más relevante para mejorar la calidad de vida de las personas, brindando a nuestros clientes la posibilidad de estar cada vez más y mejor conectados a través de nuestras redes, centros de datos, nubes, satélites y cables submarinos.

Año con año, invertimos en la modernización de nuestra infraestructura, ampliamos nuestra red de transmisión, renovamos nuestros sistemas y automatizamos la operación de nuestras redes. En 2018 invertimos \$15.1 miles de millones de pesos mexicanos más que el año anterior.

Adicionalmente, al ser pioneros en adoptar nuevas tecnologías, este año estuvimos listos para introducir servicios 4.5G en nuestros principales mercados. Esta tecnología soporta velocidades hasta 10 veces más rápidas en dispositivos compatibles, la cual reduce considerablemente la latencia en la red. Esta innovación nos permite impulsar la hiperconectividad y el internet de las cosas. Con las tecnologías NarrowBand-IoT y LTM podemos conectar millones de sensores de telemetría que consumen bajas cantidades de energía y que nos permiten el monitoreo de millones de dispositivos. Con todo ello seguiremos facilitando y promoviendo la “Vida Digital”.

También, nos hemos estado transformando internamente: nuestra cultura, nuestros procesos y nuestro enfoque, para servir mejor a los intereses de nuestros usuarios y del mercado. Hemos mejorado nuestros procesos de capacitación y particularmente hemos atendido una profunda transformación a lo largo de nuestras áreas. Hoy en día, estamos incurriendo en el desarrollo de proyectos con equipos multifuncionales que facilitan la promoción de la innovación y mejora continua.

Por otro lado, este año reforzamos nuestras políticas y nuestro Código de Ética asegurando que los empleados, en todos los niveles de la organización, estén familiarizados con ellas y comprometidos con su cumplimiento.

Agradecemos a nuestros inversionistas por su confianza, a nuestros clientes por la oportunidad de servirlos con las mejores soluciones integradas de telecomunicaciones, a nuestros colaboradores por su lealtad y dedicación, así como a nuestros proveedores, distribuidores y a la sociedad en general por permitirnos ser un agente de cambio al conectarlos al mundo.

Me complace enormemente presentarles el Informe de Sustentabilidad de América Móvil del año 2018, en el que encontrarán información detallada sobre nuestros avances y logros alcanzados en el año. Reitero nuestro compromiso de seguir avanzando para beneficio de nuestros usuarios y para contribuir al desarrollo con bienestar.

Daniel Hajj Aboumrada
Director General de América Móvil



Perfil de la Empresa

América Móvil es la empresa líder en servicios integrados de telecomunicaciones en Latinoamérica, y es la compañía más grande de telecomunicaciones a nivel mundial en términos de accesos totales, fuera de China y la India.

Contamos con un portafolio de servicios de valor agregado y nuestra plataforma de comunicaciones de clase mundial nos permite ofrecer soluciones innovadoras de comunicación.

América Móvil tiene presencia en 25 países de América, Europa Central y del Este: México, Estados Unidos, Brasil, Perú, Colombia, Ecuador, Argentina, Paraguay, Uruguay, Chile, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Puerto Rico, República Dominicana, Austria, Belarús, Bulgaria, Croacia, Eslovenia, República de 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 opera bajo la marca A1 a través de Telekom Austria y en Estados Unidos a través de Tracfone.





Al 31 de diciembre de 2018, América Móvil cuenta con

360 millones de líneas de acceso

276 millones de suscriptores móviles (voz y datos) y 84 millones de unidades generadoras de ingresos (UGI¹).



Millones de Líneas de acceso



Móviles

2013	270
2014	289
2015	286*
2016	281
2017	279
2018	276



Telefonía Fija, Banda Ancha y TV de paga

2013	69
2014	78
2015	81
2016	83
2017	83
2018	84

* 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.

¹ Las UGI de los servicios fijos comprenden el número de cuentas de servicios de voz y datos fijos y televisión de paga (que incluyen el número de usuarios tanto de los servicios de televisión de paga como de ciertos otros servicios digitales).

Informe de
Sustentabilidad
2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Principales marcas y negocios de los países en donde operamos

(102-2, 102-6)

País / Región	Principales Marcas	Principales Negocios	Participación Accionaria	No. de Usuarios (miles)	Porcentaje de la Operación (millones de usuarios)
México	Telcel Telmex Infinitum	(4)	100.00% 98.80%	97,785	27%
Brasil	Claro		98.20%	91,702	25%
Colombia	Claro Telmex		99.40% 99.30%	36,852	10%
Cono Sur					
Argentina	Claro		100.00%	33,170	9%
Chile	Claro		100.00%		
Paraguay	Claro		100.00%		
Uruguay	Claro		100.00%		
Región Andina					
Ecuador	Claro		100.00%	22,200	6%
Perú	Claro		100.00%		
Centroamérica					
Costa Rica	Claro		100.00%	20,829	6%
El Salvador	Claro		95.80%		
Guatemala	Claro		99.30%		
Honduras	Claro		100.00%		
Nicaragua	Claro		99.60%		
Panamá	Claro		100.00%		
Caribe					
República Dominicana	Claro		100.00%	8,433	2%
Puerto Rico	Claro		100.00%		
Estados Unidos	TracFone		100.00%	21,688	6%
Austria y Europa del Este					
Austria	A1		51.00%	27,261	8%
Belarús	A1				
Bulgaria	A1				
Croacia	A1				
República de Macedonia	A1				
Serbia	A1				
Eslovenia	A1				
Total				359,919	100%

- Voz y datos móviles y servicios de valor agregado⁽¹⁾
- Voz, datos y banda ancha fijos y servicios de it⁽²⁾
- Televisión de paga
- Venta de contenido⁽³⁾

(1) Incluye los servicios de voz, roaming internacional, terminación e interconexión, mensajes cortos (por sus siglas en inglés, “SMS”), mensajes multimedia (por sus siglas en inglés, “MMS”), correo electrónico, navegación, entretenimiento y aplicaciones de juegos.
(2) Incluye el servicio local y de larga distancia nacional e internacional.
(3) Incluye los servicios Claro video y Claro música.
(4) Servicios prestados a través de subsidiarias que no son concesionarias de servicios de telecomunicaciones.



Infraestructura

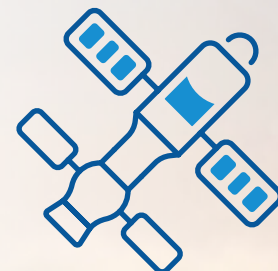
(203-1)

En América Móvil estamos totalmente comprometidos con el trabajo continuo para ampliar y mejorar nuestra infraestructura, incorporando lo último en tecnología, y así poder ofrecer las mejores soluciones de conectividad disponibles a nuestros clientes.

Es así que nos hemos enfocado en construir prácticamente desde cero la mejor red de fibra óptica de América Latina para llevar el tráfico de datos y larga distancia desde Argentina hasta la frontera sur de Estados Unidos. Para finales de 2018, esta red abarcaba más de 260 mil kilómetros de fibra óptica. Además, se amplió la construcción de la red de cableado submarino AMX-1, que enlaza a Brasil con Florida con once puntos de conexión a tierra, siendo la más grande en su tipo en América Latina. Asimismo, hemos triplicado la fibra urbana, la cual abarca en la actualidad casi 600 mil kilómetros.

Renovamos nuestra flota satelital, como complemento a nuestra red de fibra óptica, con el lanzamiento de tres nuevos satélites y con planes de lanzar un séptimo en el transcurso de 2019. Es por eso que contamos con la red satelital más amplia de América Latina operada por Star One, la cual cubre a México, Estados Unidos, Centro y Sudamérica.

De igual manera, continuamos trabajando en la virtualización de servidores, lo que nos permite mejorar nuestro rendimiento general y lograr una mayor disponibilidad, flexibilidad y escalabilidad, así como una reducción en costos. Esto nos ha permitido contar con una red redundante y resiliente con suficiente capacidad para enfrentarse a un incremento inesperado de la demanda.



En 2018, América Móvil invirtió un total de

151.8 miles de millones
de pesos mexicanos en la ampliación, mejora y actualización de nuestra infraestructura.

Desde 2014 contamos con un Cable Submarino, el cual conecta a las subsidiarias que se encuentran en Estados Unidos¹, Centroamérica y Sudamérica. Dicho cable cuenta con más de 189 mil kilómetros de longitud e incluye el sistema AMX-1, con una longitud de 17 mil 500 km y 11 puntos de anclaje. La capacidad de transmisión de este cable es de 90 Tbit/segundo. En su máxima capacidad, el cable puede soportar 1,125 millones de llamadas simultáneas, la transmisión simultánea de 11 millones de canales HD y bajar 2.8 millones de canciones por segundo.

Contamos con más de 859,000 km de fibra óptica terrestre; 241,990 radiobases² de las cuales aproximadamente 65% utilizan tecnologías 3G, o 4G o 4.5G.

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.

Contamos con 27 Centros de Datos en once países, 15 en América Latina y 12 en Europa, los cuales tienen como objetivo administrar las soluciones que ofrecemos en la nube.

¹ 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.

² A nivel Latinoamérica y Europa.



Informe de
Sustentabilidad
2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Desempeño Económico
(201-1)

	2017	2018	
	Millones de Pesos Mexicanos (MXN)	Millones de Pesos Mexicanos (MXN)	Millones de Dólares Americanos (USD)
 Valor Económico Generado	1,021,634	1,038,208	52,747
 Valor Económico Distribuido	989,479	983,691	49,977
 Valor Económico Retenido*	32,155	54,517	2,770

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



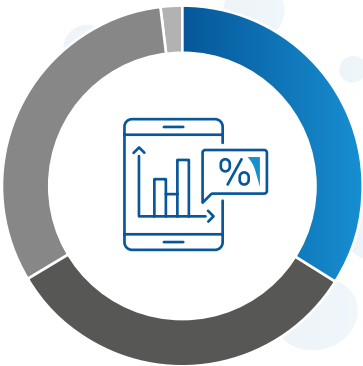
(102-7,102-45)
Nota: si desea conocer más información sobre nuestro desempeño financiero, dé clic [aquí](#).

Número de centros de datos:



Número de centros de datos		
	2017	2018
Argentina	1	1
Brasil	3	4
Chile	4	1
Colombia	2	2
Ecuador	1	1
México	2	2
Perú	4	2
República Dominicana	1	2
Austria	3	4
Bulgaria	0	6
Bielorrusia	0	2
Total	21	27

Porcentaje de ingresos por servicios¹:



- Paquete fija² **33.9%**
- Prepago móvil **32.5%**
- Post pago móvil **31.6%**
- Voz fija **1.9%**

¹ No incluyen ingresos por otras telcos, que incluyen interconexión y roaming.
² Incluye Banda Ancha Fija. TV de Paga y Voz Fija en paquetes de doble y triple play.



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.



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.



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.

Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Nuestros objetivos



Satisfacción de usuarios

- **Alcanzar un Net Promoter Score (NPS)¹ superior.** Clientes satisfechos generan la recomendación de nuestros servicios, lo cual monitoreamos a través del NPS.
- **Mantener nuestras tasas de cancelación (CHURN)².** 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.



Crecimiento

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



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 con el presupuesto.** Administramos eficientemente los recursos para alcanzar los resultados comprometidos para cada año.

¹ Índice calculado como la diferencia de usuarios que nos recomiendan positivamente y aquellos que nos recomiendan negativamente.

² Tasa de desconexión. La proporción de suscriptores móviles desconectados durante un período determinado con respecto al número de suscriptores al comienzo de ese período.



Actualizando la Sustentabilidad

(102-42)

La sustentabilidad se ha ido convirtiendo en un tema central para la operación y planeación de América Móvil, lo cual nos permitirá continuar siendo líderes en el mercado. En los últimos años hemos realizado grandes esfuerzos por fortalecer la estrategia de sustentabilidad de la empresa y determinar objetivos que contribuyan al desarrollo económico, social y cultural de las comunidades en las que tenemos presencia, a través de los beneficios que ofrece la era digital en la que vivimos.



Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

El proceso de actualización de la estrategia de sustentabilidad de América Móvil comenzó a finales del 2017 y continuó durante 2018, siendo el primer paso en su construcción un exhaustivo análisis de materialidad que nos permitió conocer los temas que nuestros grupos de interés consideraban prioritarios.

Con esto en mente, en febrero de 2018 el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias constituyó, a recomendación de la Administración, el Comité Directivo de Sustentabilidad de América Móvil. El Comité retomó la selección de temas que se habían trabajado anteriormente y definió 9 objetivos de trabajo.

Finalmente, estos 9 objetivos se convirtieron en la base de la nueva estrategia de sustentabilidad de la compañía, que titulamos “**Sustentabilidad Inteligente**”, cuyo propósito es posicionar a América Móvil como catalizador del desarrollo y del mejoramiento de la calidad de vida de las personas, a través de la conectividad.



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

La estrategia cuenta con cuatro pilares:

- **Desarrollo**, dado que los productos y servicios que ofrece América Móvil pueden ser un importante catalizador e impulsor de la actividad económica de las comunidades y el desarrollo de las personas.
- **Seguridad**, porque los productos y servicios que ofrece América Móvil, así como los proyectos en los que participa, ayudan a aumentar la seguridad de las personas y de las comunidades de manera directa e indirecta.
- **Calidad de Vida**, considerando que los productos y servicios que ofrece América Móvil ayudan a las personas a gozar de una mayor cantidad de tiempo, de una mejor salud y estar más conectados con sus seres queridos.
- **Principios**, pues los valores y la gestión de la ética en América Móvil logran que la empresa cuente con una importante reputación, lo cual es extensivo a su cadena de valor.

Informe de
Sustentabilidad
2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Sustentabilidad Inteligente

Subiendo la Calidad de Vida



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

Indicadores relacionados:

- Disminución de emisiones.
- Reciclaje.
- Servicios de salud en la nube y por dispositivos.
- Proyectos de conexión de comunidades vulnerables.
- Reducción de necesidad de movilidad por servicios.
- Programas de conservación.

**Me siento orgulloso de formar parte
de la familia de América Móvil.**



Conectando con Principios

Los valores y gestión de la ética en América Móvil logran que la empresa cuente con una alta reputación. Esto incluye el trabajo con nuestros proveedores, distribuidores, contratistas y empleados.

Indicadores relacionados:

- Ética y gobierno corporativo.
- Desarrollo de personal.
- Atracción y retención de talento.
- Atención y satisfacción de cliente.
- Impulso a la innovación.
- Gestión de la cadena de valor y minimización de riesgos.
- Relación con grupos de interés.
- Relación con asociaciones y organizaciones.
- Ambiente Laboral.

América Móvil me permite estar siempre conectado con la marca.

Activando la Seguridad



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

Indicadores relacionados:

- Dispositivos y soluciones de seguridad para personas e industria.
- Seguridad de la información.
- Privacidad de la información y comunicaciones.
- Respuesta ante situaciones de emergencia y desastres naturales.

**América Móvil me ayuda a cuidar mi seguridad
y me acerca a una mejor calidad de vida.**



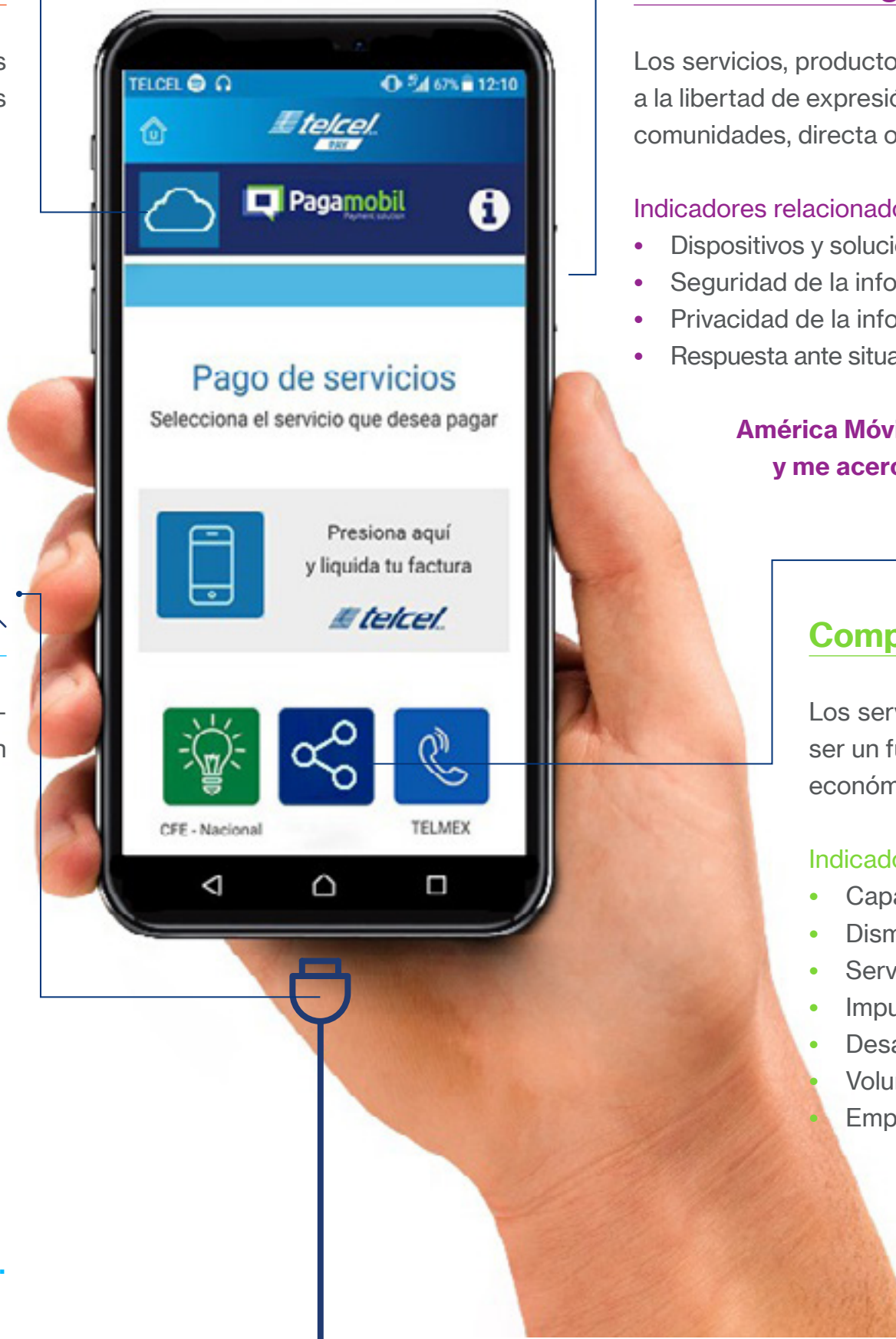
Compartiendo Desarrollo

Los servicios y productos de América Móvil pueden ser un fuerte impulsor y/o catalizador de la actividad económica y desarrollo de las personas.

Indicadores relacionados:

- Capacitación a través de aprende.org.
- Disminución de la brecha digital.
- Servicios financieros.
- Impulso al emprendimiento.
- Desarrollo de pequeños proveedores.
- Voluntariado.
- Empleo local.

**Tengo Acceso a un nuevo futuro
por ser parte de América Móvil.**



Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida

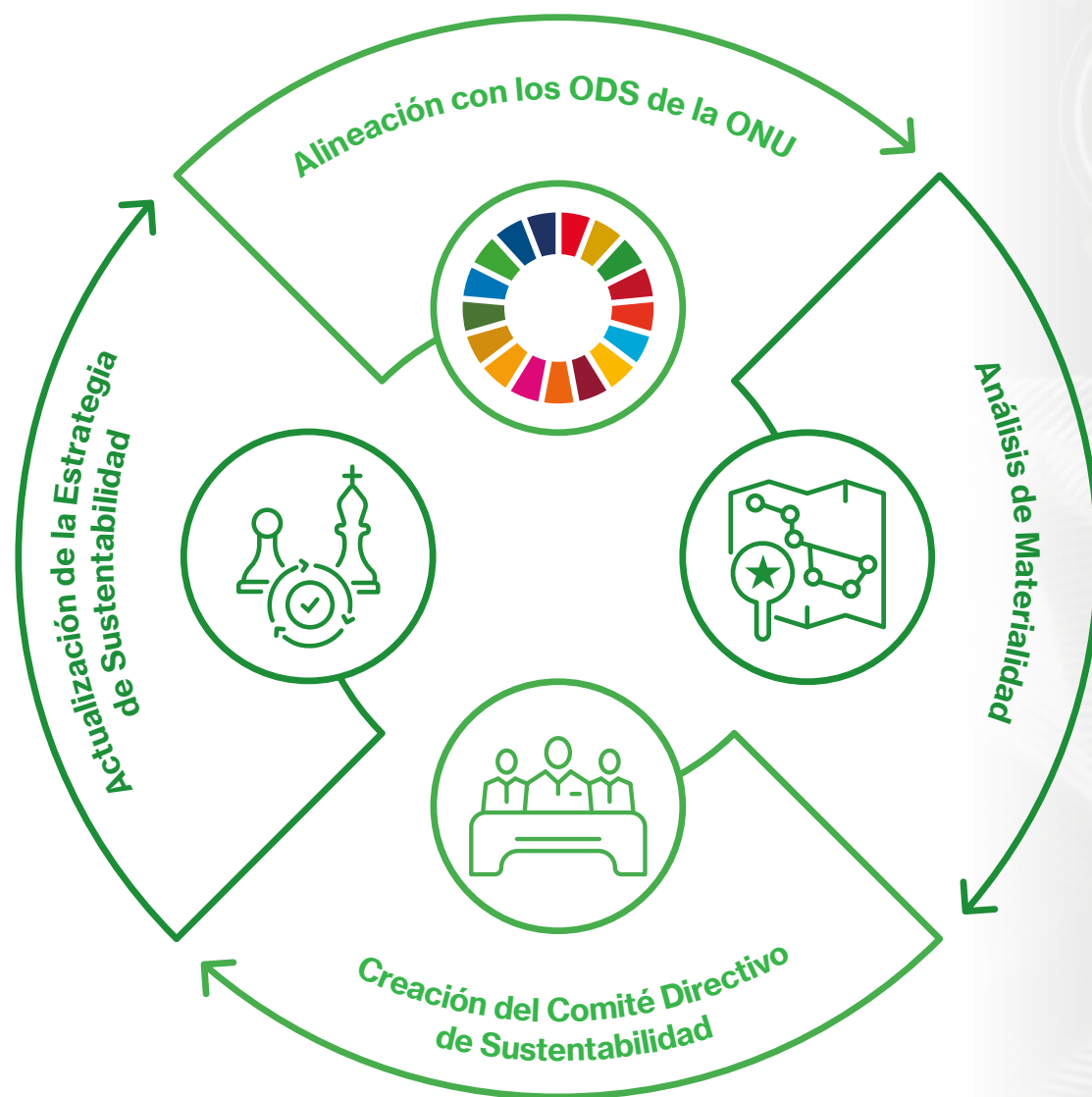


Anexos

Gestión de la Sustentabilidad

La actualización del análisis de materialidad de la empresa nos permitió enfocar esfuerzos en los temas en los que realmente podemos generar el impacto positivo que buscamos. La definición de los temas materiales nos permitió contar con una base sólida para rediseñar la estrategia de sustentabilidad de América Móvil, alineada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Este año creamos el Comité Directivo de Sustentabilidad, que reporta directamente al Consejo de Administración. Su primer objetivo fue desarrollar la estrategia de Sustentabilidad, **“Sustentabilidad Inteligente”** y con ella establecer 9 objetivos hacia el 2020 para posteriormente darse a la tarea de supervisar y coordinar que todos los esfuerzos de la empresa sigan esta estrategia.





Materialidad

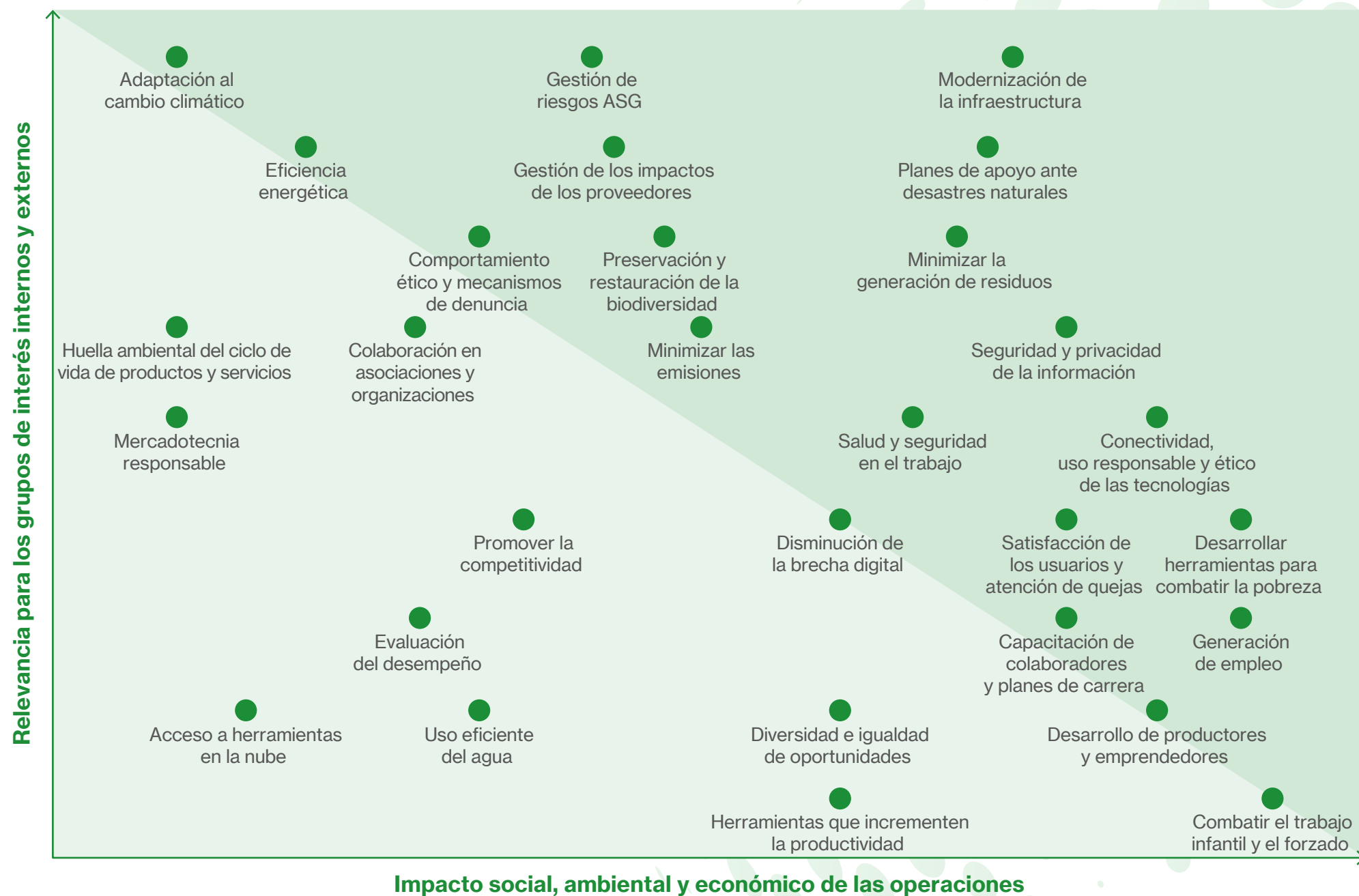
(102-21, 102-29, 102-31, 102-47)

Durante 2017, llevamos a cabo un análisis de materialidad exhaustivo, en el que involucramos a nuestros principales grupos de interés en la mayor parte de los países en los que operamos. 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.

El análisis de materialidad constó de cuatro fases. La primera fue el cuidadoso diseño de las encuestas con temas relevantes en los ámbitos sociales, ambientales, económicos y operativos alineados a los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU. La segunda fase consistió en la aplicación de más de 28,500 encuestas en la mayor parte de nuestras operaciones¹, a grupos de interés internos (consejeros, directores y empleados) y externos (academia, ONGs, asociaciones, cámaras, autoridades, clientes corporativos, clientes masivos, comunidad, distribuidores, inversionistas, prensa y proveedores). La tercera fase consistió en un análisis de impacto con expertos de América Móvil e integrantes del Comité Operativo de Sustentabilidad, en donde se analizaron los indicadores más relevantes para la operación. La cuarta y última fase consistió en la determinación de los aspectos materiales para América Móvil.

La siguiente gráfica muestra el resultado del análisis de materialidad realizado:

¹ Con excepción de Brasil. Perú y Austria incorporaron estudios de materialidad elaborados previamente por las subsidiarias que cubrían misma metodología.



Informe de
Sustentabilidad
2018

Contenido del Informe

Mensaje del Director

Perfil de la Empresa

Actualizando la Sustentabilidad

Conectando con Principios

Activando la Seguridad

Compartiendo Desarrollo

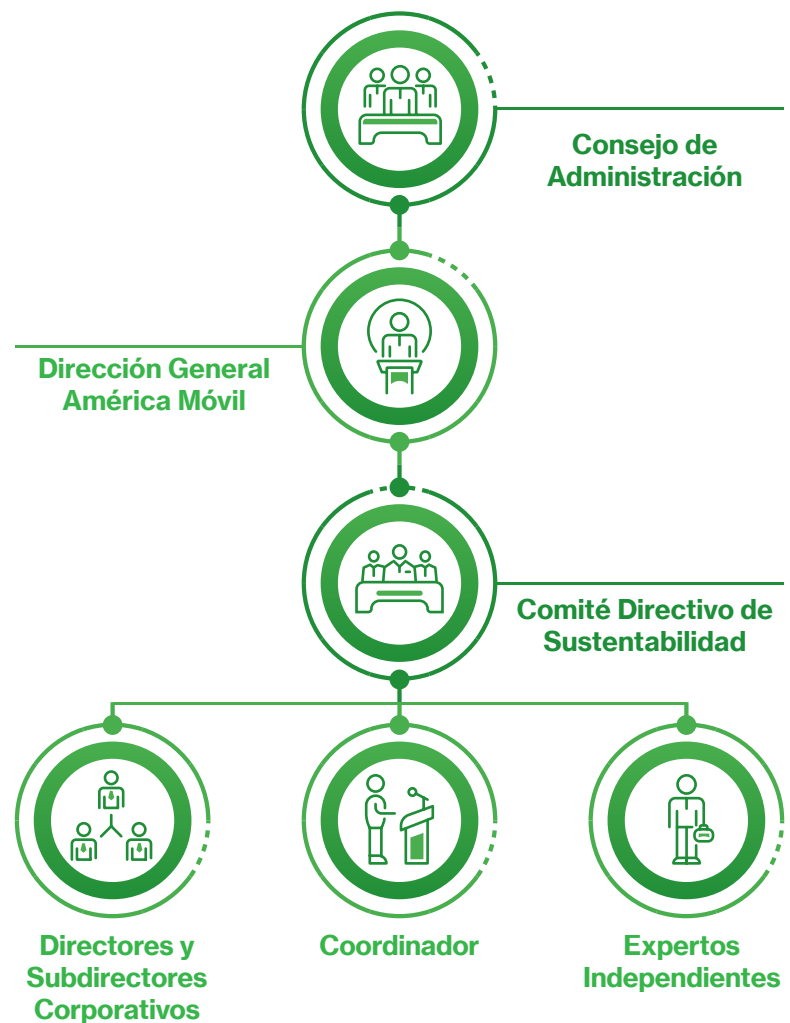
Subiendo la Calidad de Vida

Anexos

Comité Directivo de Sustentabilidad

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

En febrero de 2018, el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias constituyó, a recomendación de la Administración, el Comité Directivo de Sustentabilidad de América Móvil, el cual tiene como objetivo definir la estrategia para madurar el desempeño de sustentabilidad de la empresa y supervisar su ejecución. Dicho Comité reporta periódicamente a la Dirección General y al Consejo de Administración. Durante el 2018, el Comité se reunió en cuatro sesiones ordinarias y dos sesiones extraordinarias. Adicionalmente y con el objeto de contar con puntos de vista de expertos ajenos a nuestra operación, se incorporan al Comité Directivo de Sustentabilidad dos miembros independientes.



Entre sus principales responsabilidades se encuentran:

- Identificar los temas materiales
- Establecer objetivos a largo plazo para gestionar los temas prioritarios
- Diseñar el mecanismo para traducir la estrategia y los objetivos en acciones dentro de las operaciones
- Designar responsables para cumplir los objetivos y supervisar su cumplimiento
- Facilitar el cumplimiento de los objetivos

Los miembros que conforman el Comité Directivo de Sustentabilidad de América Móvil son:

- **Ángel Javier Alexander Flores** - Recursos Humanos Internacional
- **Alejandro Cantú Jiménez** - Director Jurídico
- **Paula M. García Sabido** - Gerente de Relaciones Institucionales – (Presidente del Comité Directivo de Sustentabilidad)
- **Daniela Lecuona Torras** - Subdirectora de Relación con Inversionistas
- **Marcela Velasco Cámara** - Directora de Mercadotecnia
- **Mauro Accurso** - ICT Experto para América Latina (externo)
- **Gustavo Alanis Ortega** - Director General del Centro Mexicano de Derecho Ambiental (externo)

El Comité Directivo de Sustentabilidad está conformado por los siguientes roles y sus respectivas responsabilidades:

Coordinador del Comité

- Observar y propiciar que se cumplan todas las responsabilidades, en lo particular y general, del Comité.
- Evaluar el desempeño de los miembros del Comité.
- Coordinar la asignación de la responsabilidad de cada uno de los objetivos de sustentabilidad a los miembros del Comité y exigir el reconocimiento por parte de sus jefes directos.

Secretario del Comité

- Desarrollar las agendas y minutas de las sesiones ordinarias y extraordinarias del Comité.
- Convocar a las sesiones del Comité, incluídos los externos y/o independientes.
- Fungir de enlace entre el Comité y los invitados externos y/o independientes.

Responsable de objetivos

- Responsable del cumplimiento de una o varias metas.
- Coordinar el desarrollo de los planes de trabajo para alcanzar las metas a su cargo.
- Presentar los avances de la misma ante el Comité y otras audiencias.

Representante de Negocio: Director o Subdirector de negocio o área

- Responsable de dar línea estratégica con base en acuerdos planteados a países / operación y si fuera necesario, tiene la capacidad de convocar a reunión del Comité Directivo de Sustentabilidad al responsable del negocio, área o país para discutir y resolver temas específicos.

Informe de
Sustentabilidad
2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Objetivos de Sustentabilidad

Como un primer paso para asegurar la continuidad del liderazgo de América Móvil, así como para impulsar la adopción de las mejores prácticas internacionales en la organización, el Comité de Sustentabilidad estableció nueve objetivos para el año 2020.

Temas	Objetivos de Sustentabilidad al 2020 con respecto al 2018
 Energía Renovable	1. Utilizar el 50% de energía limpia, y asumir el compromiso de optimizar las operaciones para minimizar el consumo de energía.
 Capital Humano	2. Evaluar a más del 80% de nuestros colaboradores. 3. Mejorar el resultado de clima laboral de 78% a 80%, incrementando el nivel de participación de 87% a 89%.
 Educación	4. Incrementar en un 20% el número de usuarios en las diferentes plataformas de educación del Grupo, manteniendo el promedio de 2.5 cursos por usuario.
 Servicio al Cliente	5. Incrementar en 1% en promedio el NPS de marca en cada país en el que operamos.
 Cadena de Valor	6. Lograr que el 35% de nuestros proveedores se encuentren alineados con nuestro Código de Proveedores. 7. Conseguir que el 100% de nuestros proveedores Tier 1 se encuentren evaluados en sustentabilidad. 8. Lograr que el 30% de nuestros proveedores locales se encuentren capacitados.
 Salud y Seguridad	9. Lograr 0 fatalidades.

Cada uno de los miembros internos del Comité Directivo de Sustentabilidad eligió el liderar los esfuerzos de al menos uno de los temas prioritarios y trabajó con los equipos correspondientes en la empresa para su implementación.



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Relación con grupos de interés

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

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

Grupo de Interés	Canales de contacto	Frecuencia	Principales expectativas
 Clientes	• Redes sociales • Estudios de mercado • Marcaciones telefónicas • Página de Internet • Chat • Aplicaciones de celular • Módulos de autoatención • Buzón de sugerencias • Correspondencia • Blogs • Portal de denuncias	Continua	• Calidad en el servicio • Seguimiento a quejas y sugerencias • Cobertura y conectividad • Costo competitivo
 Medios de comunicación	• Comunicación corporativa • Correo electrónico • Sala de prensa en página de Internet • Atención telefónica • Eventos • Reuniones presenciales • Portal de denuncias	Continua	• Transparencia y rendición de cuentas • Información oportuna
 Inversionistas	• Eventos y presentaciones • Conferencias telefónicas trimestrales • Informes operativos y financieros • Página de Internet • Emailing • Línea telefónica • Reuniones presenciales • Portal de denuncias	Continua / Trimestral / Anual	• Transparencia y rendición de cuentas • Información oportuna • Rentabilidad
 Proveedores	• Línea telefónica • Portal de denuncias • Eventos y reuniones presenciales • Portal de denuncias	Continua / Anual	• Transparencia y rendición de cuentas • Salud y seguridad • Desarrollo de proveedores

Grupo de Interés	Canales de contacto	Frecuencia	Principales expectativas
 Colaboradores	• Correo electrónico • Atención telefónica • Revistas especializadas • Manuales • Publicidad • Encuestas de satisfacción • Portal de denuncias	Continua / Diaria / Mensual	• Capacitación y desarrollo • Sueldos y prestaciones • Respeto a derechos humanos • Código de Ética • Salud y seguridad
 Distribuidores	• Correo electrónico • Atención telefónica • Revistas especializadas • Manuales • Publicidad • Encuestas de satisfacción • Portal de denuncias	Continua / Mensual / Anual	• Transparencia y rendición de cuentas • Salud y seguridad
 Asociaciones y participantes de la industria	• Reuniones presenciales • Eventos especiales • Información compartida por el sector • Portal de denuncias	Mensual / Anual	• Investigación y desarrollo • Transparencia y rendición de cuentas • Información oportuna • Promoción de mejores prácticas
 Autoridades	• Alianzas • Convenios • Reuniones presenciales • Solicitudes de información • Auditorías • Portal de denuncias	Mensual / Anual	• Cumplimiento de leyes, reglamentos y normas • Gestión de impuestos y contribuciones • Inversión y creación de empleo
 Comunidad	• Programas y eventos sociales • Reuniones presenciales • Portal de denuncias	Continua	• Inversión para proyectos de desarrollo • Buen vecino • Cuidado del medio ambiente

Relación con Asociaciones y Organizaciones

Como parte de nuestra estrategia de sustentabilidad a largo plazo, formamos alianzas con diversas asociaciones y organizaciones que vayan de acuerdo con nuestros principios y estén alineados con nuestros objetivos de sustentabilidad.

Pacto Mundial

En 2018 ratificamos nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UN Global Compact). Desde 2016, en América Móvil y sus subsidiarias trabajamos activamente para observar y alinear la operación a los Diez Principios del Pacto Mundial.

Estos Principios son: (i) apoyar y respetar los Derechos Humanos, (ii) eliminar la complicidad en el abuso de los Derechos Humanos, (iii) respetar la libertad de asociación y reconocer el derecho de la negociación colectiva, (iv) eliminar el trabajo forzoso u obligatorio, (v) abolir efectivamente el trabajo infantil, (vi) eliminar la discriminación al empleo y la ocupación, (vii) apoyar los métodos preventivos a problemas ambientales, (viii) promover la responsabilidad ambiental, (ix) fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente, y (x) eliminar la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.



Para conocer más sobre el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, puede visitar el sitio: www.pactomundial.org

Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODSs)

Con el fin de alinear a países y empresas hacia objetivos comunes, la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas cuenta con 17 objetivos. Su propósito es erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad de todos.

En América Móvil, conscientes de la importancia de contribuir a estos objetivos como una de las empresas de telecomunicaciones más importantes del mundo, llevamos a cabo acciones concretas que impactan positivamente en once de estos objetivos.



ODS



Proyectos y acciones
de América Móvil con alto impacto
en estos objetivos



- Aprende.org, pág. 62

- Aprende.org, pág. 62
- Capacitate para el empleo, pág. 63
- Proyecto Internet para todos, pág. 67

- Nuestros colaboradores, pág. 33
- Aprende.org, pág. 62

- Beneficios laborales, pág. 36

- Canales digitales de atención al cliente, pág. 50
- Investigación y desarrollo, pág. 88
- Infraestructura, pág. 9
- Proyecto Single RAN, pág. 79

- Accesibilidad, pág. 95
- Proyecto Internet para todos, pág. 67
- Aprende.org, pág. 62



ODS



Proyectos y acciones
de América Móvil con alto impacto
en estos objetivos



- Voluntariado, pág. 68
- Proyectos de desarrollo social, pág. 69
- Apoyo en desastres naturales, pág. 59

- Cadena de Valor, pág. 44
- Disposición de equipos celulares y accesorios, pág. 80

- Energías renovables, pág. 77
- Iniciativas para la reducción de emisiones, de consumo energético y de combustibles, pág. 78
- Re-manufactura equipos eléctricos y electrónicos, pág. 80
- Disposición de equipos celulares y accesorios, pág. 80

- Conservación de la biodiversidad en Alianza WWF - Fundación Telmex Telcel, pág. 81

- Conservación de la biodiversidad en Alianza WWF - Fundación Telmex Telcel, pág. 81



Para conocer más sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, hacer click [aquí](#).



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

GSMA y Programa We Care

(102-12)

Desde el 2012, América Móvil participa activamente en el programa Nos Importa (We Care) de la GSMA (Groupe Speciale Mobile Association), una asociación que representa los intereses de operadores móviles en todo el mundo, que engloba a más de 750 operadores con casi 400 empresas, en 219 países. La GSMA incluye también a 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.

Las iniciativas del programa Nos Importa (We Care) están alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, por lo que permite que la industria móvil se convierta en un catalizador para la consecución de dichos objetivos.

Las iniciativas del 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.	• Honduras • México
 Protección infantil	Encontrar mecanismos de protección para los niños sobre el contenido que hay en línea.	• Argentina • Brasil • Costa Rica • El Salvador • Guatemala • Honduras • México • Nicaragua
 Cuidado del medio ambiente	Realizar campañas de disposición ecológica de equipos móviles, de reciclaje, reforestación y concientización del cuidado ambiental.	• Colombia • México



Iniciativa	En qué consiste	Subsidiarias participantes
 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.	• Colombia • Guatemala • México • Perú • Honduras
 Combate del robo de equipos	Desarrollar iniciativas que ayudan a disminuir el robo de equipos celulares. 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.	• Argentina • Brasil • Colombia • Costa Rica • República Dominicana • El Salvador • Guatemala • Honduras • México • Nicaragua • Panamá
 Connected Women	Busca reducir la brecha de género en los servicios de Internet móvil y de dinero móvil en países de ingreso medio y bajo, así como desbloquear oportunidades comerciales y socioeconómicas significativas. Hoy se sabe que cuando las mujeres prosperan, las sociedades, las empresas y las economías prosperan.	• México

Informe de
Sustentabilidad
2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Gestión de Riesgos

(102-15, 201-2)

La pronta detección y gestión de riesgos potenciales es lo que permite que América Móvil pueda asegurar la sustentabilidad de sus operaciones. Es por ello que anualmente realizamos un análisis e identificación de riesgos potenciales para nuestra operación, incluyendo riesgos macroeconómicos, regulatorios, ambientales, de mercado, físicos, sociales y de corrupción, entre otros.

Entre los riesgos que hemos identificado este año que podrían afectar la sustentabilidad de nuestra empresa se encuentran:

- a.** Fallas en el suministro de nuestros fabricantes y proveedores.
- b.** Acciones gubernamentales o regulatorias que podrían afectar de manera negativa las operaciones.
- c.** Cambios en regulación que impliquen un aumento de la cantidad de energías renovables sin tiempo de transición.
- d.** Cambios en la regulación de los límites permitidos de emisión de gases de efecto invernadero.
- e.** Vulnerabilidad de nuestra infraestructura e interrupción del suministro de energía ante desastres naturales e incremento de la temperatura.

f. 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.

g. 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 y social, de acuerdo con sus preferencias personales.

Una vez identificados los riesgos potenciales, establecemos acciones mediante mecanismos internos y externos que nos permitan gestionarlos y mitigarlos. Entre estos mecanismos se encuentran: autoevaluaciones de la administración, los comités de riesgos, ética, sustentabilidad y de seguridad, auditoría internas y externas. 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.

Para conocer más sobre los riesgos identificados para América Móvil, favor de consultar nuestro Reporte Anual 2018 en la Forma 20-F¹.



¹ Forma 20-F disponible para su consulta [aquí](#).



Conectando con Principios

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

Los principios por los cuales se rige América Móvil permiten que la empresa cuente con una muy alta reputación dentro de la sociedad y con nuestros grupos de interés. El marco de los principios con los que operamos nos ha permitido ser sustentables en el tiempo y nos permitirán sostener la posición de liderazgo que gozamos en la industria.



Informe de
Sustentabilidad
2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Gobierno Corporativo y Gestión de la Ética

Nuestras prácticas de Gobierno Corporativo y Gestión de la Ética nos sirven como guías para nuestro actuar. A través del tiempo, hemos ido afianzando estas prácticas, que nos consolidan como una de las empresas de telecomunicaciones más importantes del mundo.

Gobierno Corporativo

En América Móvil ponemos especial atención y empeño en procurar la solidez de nuestras prácticas de Gobierno Corporativo, pues estamos convencidos de que son la base del desarrollo sustentable en nuestra organización. Constantemente realizamos revisiones y mejoras a nuestras políticas e implementamos nuevas herramientas que nos permitan gestionarlas de manera exitosa.

Nos regimos por medio de las mejores prácticas internacionales de Gobierno Corporativo, lo cual permite a nuestros inversionistas y a nuestro Consejo de Administración tomarlo como punto de referencia 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 por las leyes de México y por algunas de las leyes de los países donde operan nuestras subsidiarias o donde cotizan nuestras acciones.

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 con los reportes de participación accionaria presentados ante la Comisión de Valores de los Estados Unidos (United States Securities and Exchange Commission o SEC), la siguiente tabla muestra a las personas que al 31 de marzo de 2019 eran propietarias de más del 5.0% de las acciones de cualquier serie del capital social de la compañía:

Accionista	Número de Acciones (millones)	Porcentaje de la Serie ¹
Acciones Serie AA		
Fideicomiso Familiar ²	10,894	52.9%
Inversora Carso ³	4,381	21.3%
Carlos Slim Helú	1,879	9.1%
Acciones Serie L		
Inversora Carso ³	6,020	13.4%
Fideicomiso Familiar ²	5,998	13.4%
Carlos Slim Helú	3,072	6.8%
BlackRock, Inc. ⁴	2,918	6.5%

⁽¹⁾ Los porcentajes se basan en el número de acciones en circulación al 31 de marzo de 2019.

⁽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.



Si usted desea ampliar la información sobre la participación accionaria de América Móvil en sus principales subsidiarias, así como la estructura de Gobierno Corporativo y su funcionamiento, puede hacerlo consultando nuestro Reporte Anual 2018 en la forma 20-F, el cual se encuentra disponible en: https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/annual/2018/Informe-Anual-2018.pdf

Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

**En América Móvil,
nuestras Políticas sobre Gobierno Corporativo
garantizan que el negocio es administrado bajo
principios de ética y transparencia
en tanto que nuestro proceso de toma de decisiones se basa en nuestra
misión, visión, valores y filosofía.**



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

- Los estatutos de América Móvil, S.A.B. de C.V.¹
- Nuestro Código de Ética².
- Nuestras Políticas de Gobierno Corporativo.
- Nuestras Políticas de Control aplicables a las operaciones con acciones y otros valores de AMX³.
- Las leyes de valores y regulaciones de cada uno de los mercados internacionales en los que cotizan nuestras acciones, incluyendo en México la Ley de Mercado de Valores, la Circular Única de Emisoras, el Reglamento Interior de la Bolsa Mexicana de Valores y el Código de Mejores Prácticas Corporativas publicado por el Consejo Coordinador Empresarial, entre otros.
- Las leyes y reglamentos aplicables de cada país en el que operamos.

En América Móvil, el máximo órgano de gobierno es nuestra Asamblea de Accionistas, la cual se puede convocar de manera ordinaria o extraordinaria. 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 remuneración⁴, 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% o más de los activos consolidados de la compañía en un mismo año debe de ser aprobada por la Asamblea de Accionistas.

Asimismo, 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.



¹ Puede consultar nuestros estatutos en:
<https://www.americamovil.com/Spanish/gobierno-corporativo/estatutos-sociales-vigentes/default.aspx>

² Puede consultar nuestro código de ética en:
<https://www.americamovil.com/Spanish/gobierno-corporativo/codigo-de-etica/default.aspx>

³ Puede consultar nuestras políticas de control en:
<https://www.americamovil.com/Spanish/gobierno-corporativo/politicas-de-control/default.aspx>

⁴ Los miembros del Consejo de Administración y del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias percibieron aproximadamente 5.3 millones de pesos, mientras que los directivos relevantes percibieron alrededor de 70.1 millones de pesos durante el periodo reportado.



Para conocer el detalle de los integrantes del Consejo de Administración, favor de consultar nuestro Reporte Anual 2018 en la forma 20-F disponible en:
https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/annual/2018/Informe-Anual-2018.pdf

Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo

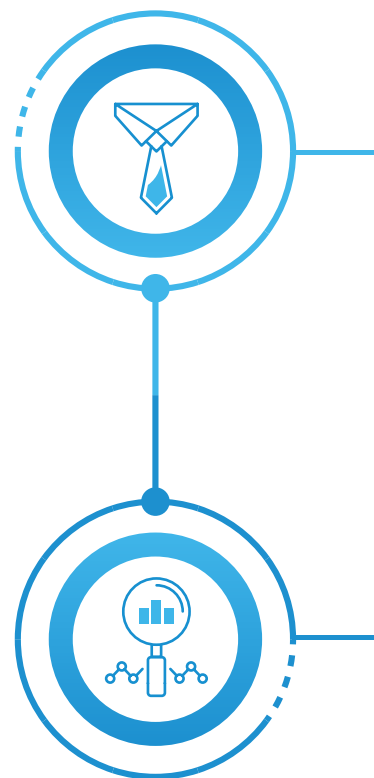


Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

El Consejo de Administración, por su parte, sesionó 6 veces en 2018 y contó con una asistencia promedio del 88%. Teniendo una participación del 94% en la última sesión, en la cual se llevó a cabo la evaluación para medir la efectividad del Consejo. Para su correcta operación, el Consejo cuenta con el apoyo de dos comités auxiliares: el Comité Ejecutivo y el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias. Asimismo, recibe reportes del Comité de Sustentabilidad y el Comité de Ética de manera periódica.



Comité Ejecutivo

Conformado por los consejeros Carlos Slim Domit, Patrick Slim Domit y Daniel Hajj Aboumrad.

Es un órgano delegado del Consejo de Administración, facultado para aprobar y brindar opiniones y alternativas al Consejo de Administración en relación con ciertos asuntos especificados en los estatutos sociales.

Comité De Auditoria y Prácticas Societarias

Conformado por los consejeros independientes Ernesto Vega Velasco, Rafael Moisés Kalach Mizrahi, Pablo Roberto González Guajardo y Carlos Bremer Gutiérrez.

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.

Nuestros accionistas evalúan de manera constante las funciones que desempeñan el Consejo de Administración y sus Comités. Por su parte, la normatividad bursátil vigente y aplicable en México establece las bases sobre las cuales el Consejo de Administración debe de reportar a los accionistas las actividades realizadas 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: (i) la auditoría de riesgos, encargada de revisar diversos procesos operativos, así como de la integridad de las operaciones y su funcionamiento; (ii) 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 (iii) las auditorías especiales, cuyo objetivo es apoyar en distintas áreas de la empresa para revisiones específicas de un proceso o una actividad.

Política de Diversidad para Directores y para el Consejo de Administración



Objeto y alcance

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

Principios generales

Nuestro organigrama y órganos de administración están compuestos por profesionales de distintas especialidades, historia académica, edad y género, que comparten un 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 de América Móvil 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.

Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Gestión de la Ética y de los Derechos Humanos

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

En América Móvil estamos convencidos de que actuar conforme a nuestros valores es esencial para garantizar la continuidad de nuestras operaciones y forma parte de nuestra cultura de integridad. Nuestro Código de Ética sirve como guía ética para la toma de decisiones y establece las obligaciones relacionadas para todos los colaboradores de América Móvil, las cuales incluyen: leer y comprender el Código de Ética, cumplir con sus principios, conducirse de una forma ética y denunciar cualquier desviación del código.

En febrero de 2018, el Comité de Ética de América Móvil implementó un fuerte programa de difusión del nuevo Código de Ética, así como la puesta en marcha del Portal de Denuncias de América Móvil que concentra todas las denuncias de todas las operaciones; reafirmando así el compromiso con nuestros valores corporativos y con las mejores prácticas internacionales en la materia.

Comité de Ética

El Comité de Ética está conformado por:

- Ángel Alexander Flores, Recursos Humanos Internacional
- Alejandro Cantú Jiménez, Director Jurídico.
- Fernando Ocampo Carapia, Director de Finanzas y Administración de Telcel
- Carlota Peón Guerrero, Consultora Jurídica - Presidente del Comité de Ética
- Gabriel Juárez Lozano, Subdirector de Contraloría y Contabilidad de América Móvil

El Comité creado en febrero 2018, se reúne en sesiones ordinarias una vez al mes, y le reporta al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias de manera trimestral.

Entre las principales funciones y objetivos del Comité de Ética se encuentran:

- Revisar y modificar el Código de Ética.
- Elaborar y revisar las políticas, reglamentos y demás procedimientos internos de la empresa.
- Revisar los reportes de denuncias presentados por todas las operaciones.
- Discutir temas relevantes que sean recurrentes en las denuncias e implementar acciones para atender dichos temas.
- Dar seguimiento a las investigaciones de las denuncias y aplicar las sanciones correspondientes.
- Convocar a especialistas externos para ciertas investigaciones.
- Supervisar el cumplimiento de políticas internas.

Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

- Coordinar programas de capacitación para dar a conocer las políticas y demás reglamentación interna.
- Elaborar un programa íntegro de cumplimiento para América Móvil y dar seguimiento a dicho programa.
- Atender consultas y dudas relativas a temas éticos, de conducta y cultura organizacional y dar recomendaciones relacionadas con temas contenidos en el Código de Ética y cumplimiento de las políticas y regulaciones internas.
- Evaluar los riesgos potenciales, alertar a las áreas en casos de riesgo y dar seguimiento a medidas preventivas.
- Revisar periódicamente cambios a las leyes que puedan afectar temas de cumplimiento.

El Código de Ética se encuentra disponible para los empleados, en la página de internet corporativa y a los empleados de nuevo ingreso se les comunica como parte de su proceso de inducción. Con la finalidad de reforzar y asegurar que todos los empleados esten familiarizados con el Código de Ética, durante el 2018 se desarrolló una capacitación sobre el Código de Ética, que se implementará a nivel global en todas las operaciones de América Móvil bajo una plataforma digital. El lanzamiento de dicha capacitación se llevará a cabo en mayo 2019.

Durante 2018, únicamente Claro Brasil pagó una multa significativa¹ para el cumplimiento de la cuota legal en relación con la contratación de personas con discapacidad dentro de la empresa.

Portal de denuncias

Durante 2018 se lanzó el portal único de denuncias para toda la organización², con la finalidad de mejorar nuestros canales de denuncia. Las denuncias que se emiten en el portal pueden incluir denuncias de fraude, por 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, pago de gratificaciones ilegales, extorsión, lavado de dinero, 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.

¹ Multa significativa se refiere a una multa igual o mayor a 100,000 USD.

Todas las denuncias interpuestas se ingresan por medio del Portal de Denuncias de América Móvil. El denunciante puede decidir si desea conservar su anonimato. Cada denuncia genera un número de folio y una contraseña, con lo cual el denunciante puede consultar el estatus de su denuncia en todo momento. Una vez recibida la denuncia, el Administrador Corporativo estandariza la información y la libera al administrador de país, al considerar que esta 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 local del país, deberá presentarla al Comité de Ética Local y deberá apoyar al Comité en su gestión y seguimiento hasta la resolución de su procedencia o improcedencia.

En caso 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 a alguno de los integrantes o del Comité Corporativo o en su defecto 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.

Durante 2018 se llevaron a cabo campañas locales para difundir este canal de denuncia como canal único. En algunas de nuestras operaciones, se realizó un entrenamiento virtual para que los empleados puedan conocer el procedimiento y los beneficios del Portal de Denuncias.

De igual manera, durante este año se invirtieron varios cientos de horas a la investigación de posibles desviaciones del Código de Ética denunciadas a través del portal. Cuando se determinó que la denuncia tenía fundamento, se aplicaron las sanciones administrativas correspondientes.



² Puede consultar el portal de denuncias de América Móvil en: <https://denuncias.americamovil.com>

Informe de
Sustentabilidad
2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

En el periodo de enero a diciembre de 2018 se recibieron un total de 1,087⁽¹⁾ denuncias a través del Portal provenientes de todas nuestras operaciones, 274 se encontraron en revisión, 331 se concluyeron como procedentes, y 482 como improcedentes. En todo América Móvil se han destinado un total de 52,802 horas al proceso de investigación de las denuncias presentadas a través del portal. Del total de denuncias ingresadas al portal, sólo el 4% son referentes a privacidad de la información.

El Portal de Denuncias ha tenido una excelente recepción entre los empleados y principales grupos de interés, pues ha otorgado al denunciante la confianza de que se le dará el debido seguimiento a su denuncia, mientras que puede permanecer en el anonimato si así lo desea.

Dentro de las medidas correctivas al personal inmerso dentro de las denuncias de quebranto del Código de Ética de América Móvil se encuentran principalmente programas de mejoramiento de conducta y seguimiento de estas por el área de Recursos Humanos local, así como charlas de ética. Asimismo, se aplicaron sanciones disciplinarias administrativas, y verbales, mientras que se implementaron controles para evitar futuras violaciones al Código de Ética de la compañía.

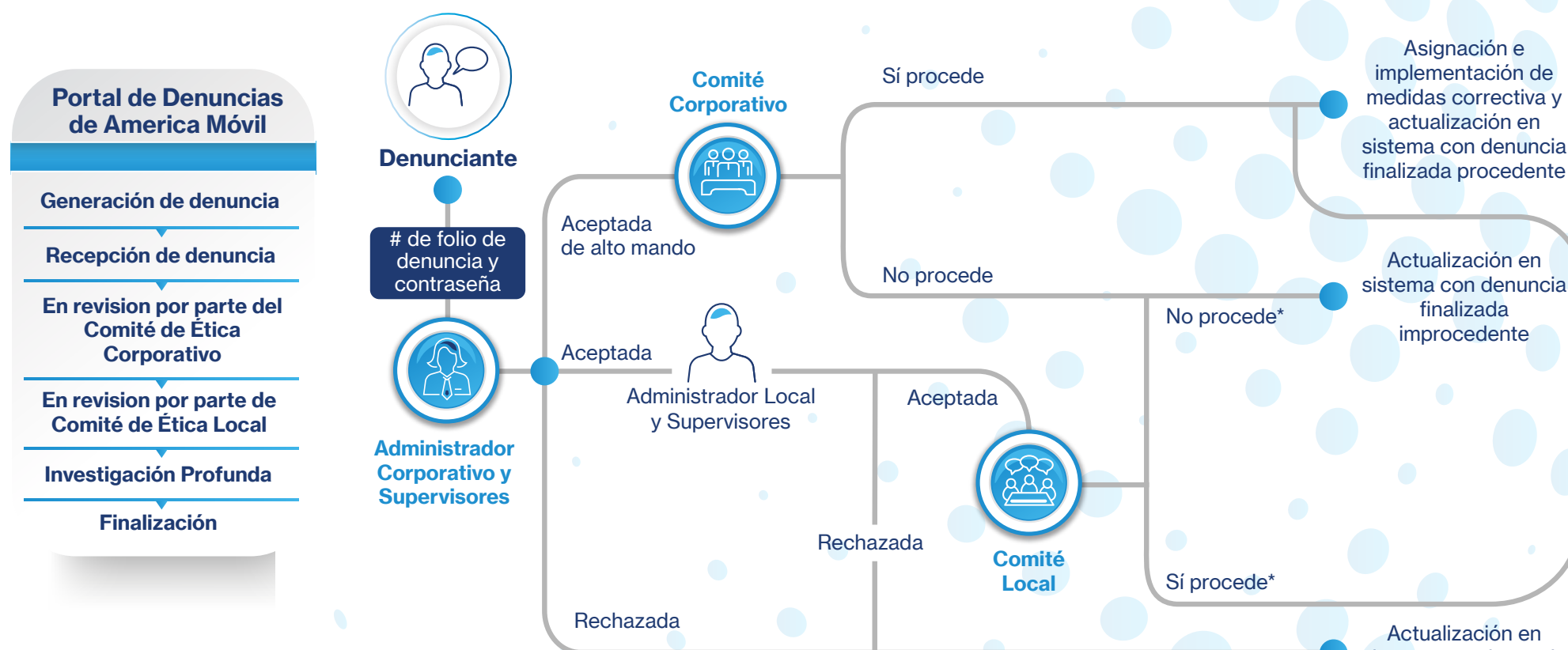
Es relevante destacar las acciones implementadas en Europa, ya que dentro de las medidas correctivas se realizan discusiones de orientación, consulta con el psicólogo laboral y discusiones del tema con los involucrados. Además, se realiza una supervisión de los involucrados para conocer si se ha logrado una mejora y si han habido cambios en la persona. Las medidas implementadas van desde un mayor apoyo y asesoramiento, hasta la transferencia y disolución del empleo.

(1) No incluye a Telmex y Europa, estas operaciones cuentan con un proceso similar a este y se encuentran en proceso de homologación.



En nuestras operaciones de Europa, en 2018 se realizaron varias actividades para asegurar familiaridad sobre la Guía de Principios de la Compañía, resultando que

92%
de los colaboradores
está familiarizado con la guía de principios.



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



Puede consultar el detalle de las estadísticas del portal de denuncias de América Móvil [aquí](#).



Políticas de América Móvil

Política de Derechos Humanos

En América Móvil ponemos especial atención en el respeto a los Derechos Humanos, pues estamos convencidos del papel que pueden jugar las empresas para promover el cumplimiento de los derechos humanos en nuestras operaciones y a lo largo de nuestra cadena de suministro. Nuestra Política de Derechos Humanos¹ 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.

Política de Inclusión y Diversidad

En América Móvil promovemos la diversidad y la inclusión. Nuestra Política de Inclusión y Diversidad² tiene como fin establecer los principios, criterios y lineamientos que aseguren una cultura de inclusión laboral y diversidad, garantizando la igualdad de oportunidades para todas las personas, tanto para su ingreso, como para su permanencia y desarrollo dentro de la empresa.

Un reflejo del creciente rol que están tomando las mujeres a lo largo de la organización es que en dos comités de reciente creación, el Comité Directivo de Ética y el Comité Directivo de Sustentabilidad, son presididos por mujeres.

Política Anticorrupción

América Móvil tiene el firme compromiso de contribuir en el combate a la corrupción. Nuestra Política Anticorrupción³ se basa en la legislación aplicable a nuestras operaciones, así como en las mejores prácticas internacionales, y tiene como objetivo 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 la mayoría de los países se implementó una cláusula anticorrupción en todos los contratos firmados con proveedores.

En nuestra Política Anticorrupción se describe claramente que 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. Asimismo, nos comprometemos a:

- Apegarnos a las leyes anticorrupción de los países en los que operamos;
- Cumplir con todas las leyes y normas de información financiera aplicables a la empresa;
- 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;
- Asegurarnos de que todos los pagos que realicemos sean exclusivamente por bienes o servicios prestados a nuestra empresa;
- Adoptar los controles internos y denunciar en caso de que algún empleado incurra en un acto de corrupción; y,
- Promover prácticas para luchar contra la corrupción a lo largo de nuestra cadena de valor.

En 2018 se llevó a cabo un curso anticorrupción para altos directivos de América Móvil de México y Latinoamérica en las instalaciones del CIDE (Centro de Investigación y Docencia Económicas) con el fin de sensibilizarlos con la política, así como la relevancia de asegurar que esta permee en los diferentes niveles de la operación.



¹ Puede consultar nuestra política de derechos humanos [aquí](#).
² Puede consultar nuestra política de inclusión y diversidad [aquí](#).
³ Puede consultar nuestra política anticorrupción [aquí](#).

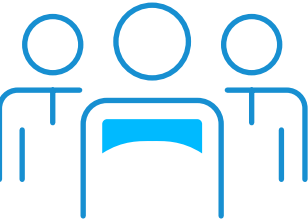


Desarrollo de Personal

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

En América Móvil estamos convencidos de que uno de los pilares estratégicos que nos han permitido crecer, es el desarrollo de nuestros colaboradores, atrayendo y reteniendo grandes talentos y desarrollándonos como un equipo profesional y comprometido.

Atracción y retención de talento



Al 31 de diciembre de 2018, forman parte de la familia de América Móvil

189,448 colaboradores.

39% son mujeres y 61% son hombres,

mientras que 98% son colaboradores permanentes y 2% son temporales.

Además, contamos con 19,174 empleados que corresponden a otros negocios.

Presencia de mujeres en la fuerza laboral



Nivel de Puesto



Porcentaje de Mujeres

Gerente 2do nivel	25.27%
Gerente 1er nivel	23.32%
Ejecutivo	18.49%
Total de Mujeres en posiciones gerenciales	23.97%
Mujeres en puestos gerenciales con roles comerciales	35.33%

Del total de nuestros colaboradores de tiempo parcial con puesto permanente, (jornadas laborales menores a 40 horas semanales), 49% son mujeres reflejando así la que al flexibilizar la jornada laboral permite a las mujeres adecuar el trabajo con el resto de sus actividades.

Informe de
Sustentabilidad
2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos



Colaboradores por país o región y género por tipo de contrato

País / Región	 Contrato fijo		 Contrato temporal	
	 Mujeres	 Hombres	 Mujeres	 Hombres
México	35.79%	63.23%	0.37%	0.61%
Brasil	41.57%	58.43%	0.00%	0.00%
Colombia	37.57%	50.86%	6.49%	5.07%
Cono Sur	41.98%	57.28%	0.24%	0.50%
Región Andina	43.89%	55.85%	0.11%	0.14%
Centroamérica	32.50%	67.46%	0.03%	0.02%
EUA	45.88%	50.49%	0.61%	3.02%
El Caribe	34.89%	44.43%	12.72%	7.95%
Europa	38.16%	58.45%	1.42%	1.97%
Total	38.00%	60.35%	0.74%	0.91%

Nuestros colaboradores tienen la libertad de asociarse en sindicatos y de adherirse a convenios colectivos de acuerdo con las leyes laborales de cada país en el que operamos. **Del total de nuestros colaboradores, 65% son sindicalizados.**

Colaboradores por categoría y género

 Tipo de puesto	 Mujeres	 Hombres
Nivel de entrada	11.44%	11.81%
Personal sin mando	24.24%	41.81%
Personal con mando	2.25%	5.09%
Gerente 2do nivel	0.49%	1.44%
Gerente 1er nivel	0.26%	0.85%
Ejecutivo	0.06%	0.27%
Total	38.74%	61.26%

Informe de
Sustentabilidad
2018

Contenido del Informe

Mensaje del Director

Perfil de la Empresa

Actualizando la Sustentabilidad

Conectando con Principios

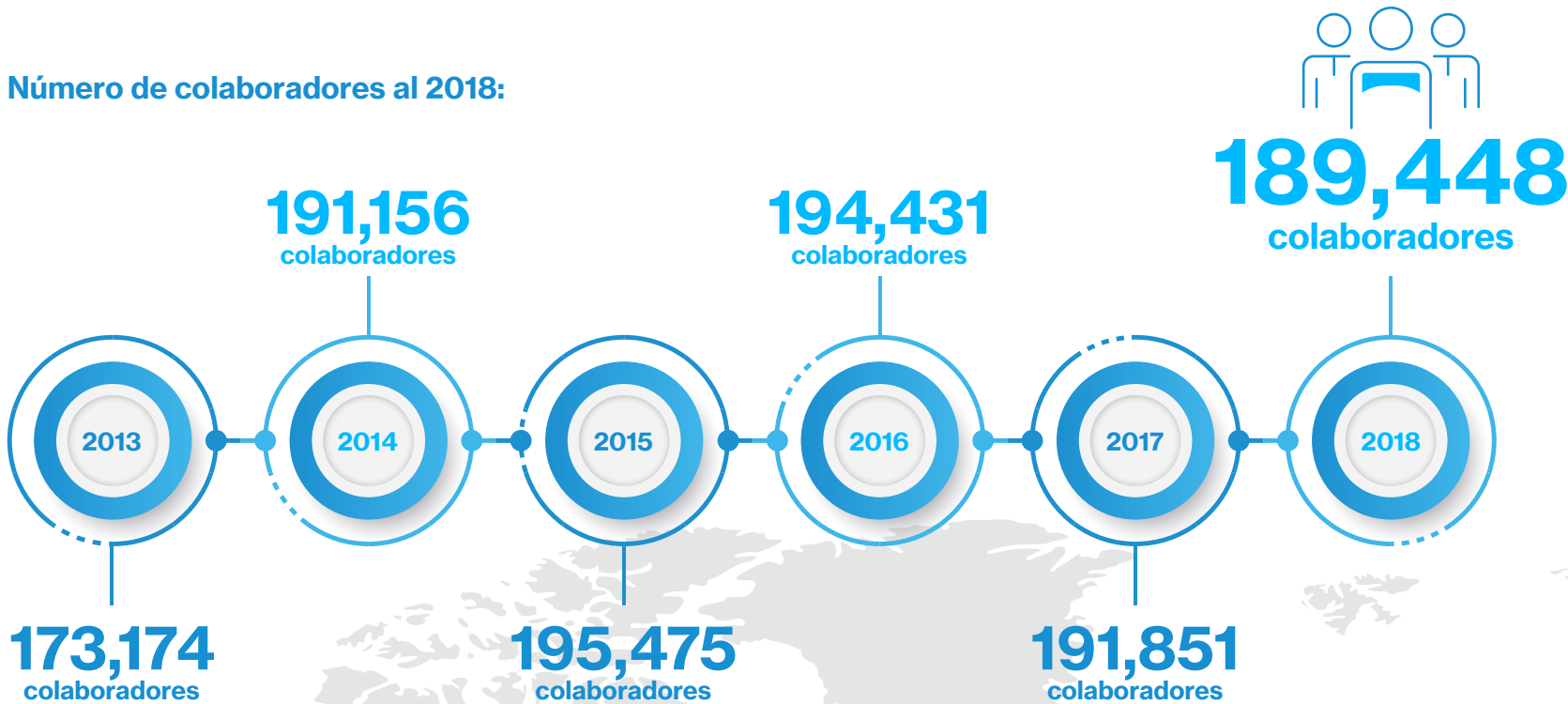
Activando la Seguridad

Compartiendo Desarrollo

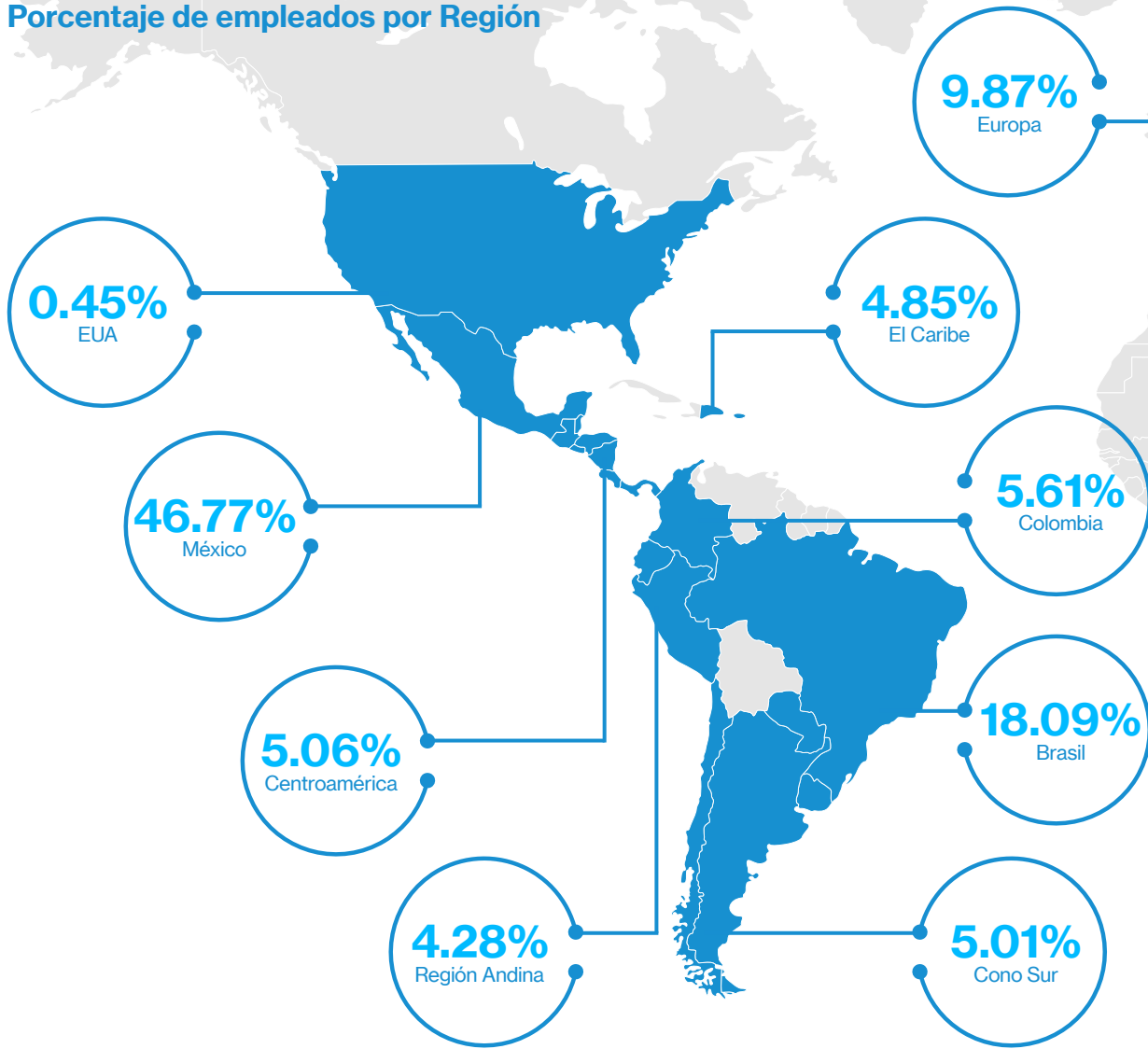
Subiendo la Calidad de Vida

Anexos

Número de colaboradores al 2018:



Porcentaje de empleados por Región

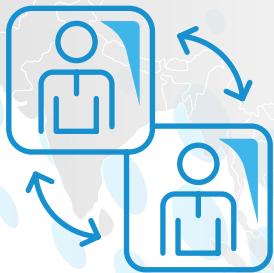


En América Móvil nos es relevante mantener una baja rotación de personal. En 2018, nuestra tasa de rotación fue de 12.90%.

Porcentaje de nuevos puestos cubiertos por candidatos internos

País / Región	Número de nuevos puestos	Porcentaje cubierto por internos
México	549	47%
Colombia	87	57%
Cono Sur	1,191	26%
Región Andina	63	71%
Centroamérica	72	10%
El Caribe	10	90%
Total	1,972	

Este año se generaron 1,972 nuevas posiciones a lo largo de toda la organización, de las cuales cerca del 35% se cubrieron con candidatos internos.



Destacamos la labor de nuestras subsidiarias de Guatemala y Estados Unidos, pues en 2018 obtuvieron un indicador de 0% de partida de colaboradores menores de 25 años. Por su parte, las operaciones correspondientes a la subsidiaria de Cono Sur obtuvieron un indicador menor de 1% de partida a total colaboradores.

Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



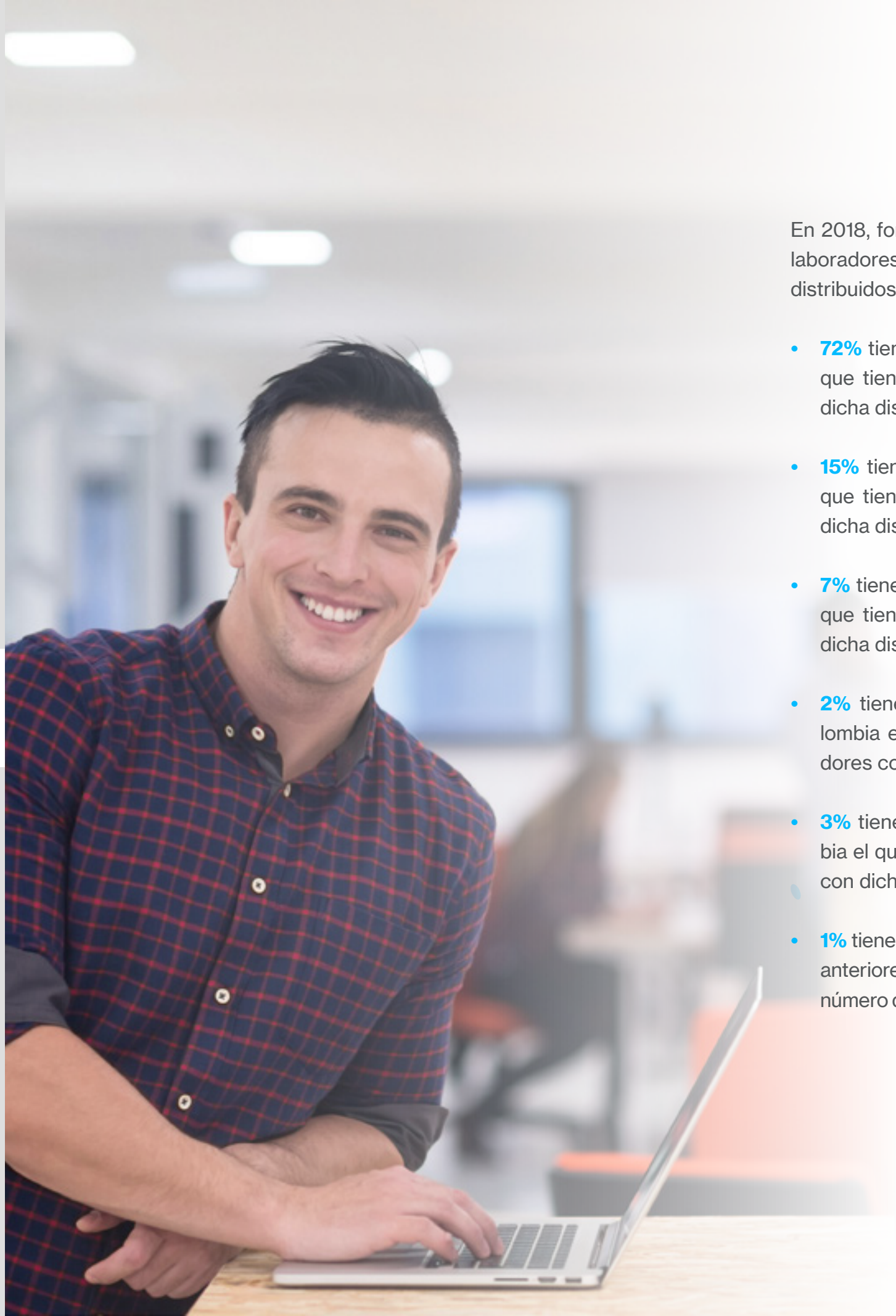
Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos



Beneficios laborales

(401-2)

En 2018, formaron parte de América Móvil 1,517 colaboradores que sufren algún tipo de discapacidad, distribuidos de la siguiente manera:

- **72%** tienen discapacidad motriz, siendo Brasil el que tiene mayor número de colaboradores con dicha discapacidad.
- **15%** tienen discapacidad visual, siendo Brasil el que tiene mayor número de colaboradores con dicha discapacidad.
- **7%** tienen discapacidad auditiva, siendo Brasil el que tiene mayor número de colaboradores con dicha discapacidad.
- **2%** tienen discapacidad intelectual, siendo Colombia el que tiene mayor número de colaboradores con dicha discapacidad.
- **3%** tienen discapacidad visceral, siendo Colombia el que tiene mayor número de colaboradores con dicha discapacidad.
- **1%** tienen discapacidad múltiple (dos o más de las anteriores), siendo Colombia el que tiene mayor número de colaboradores con dicha discapacidad.

Absolutamente todos nuestros colaboradores sin excepción reciben salarios justos y prestaciones de acuerdo a las leyes del país en donde laboran. Asimismo, ofrecemos 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.

Cumplimos con lo establecido en la ley de cada país en el que operamos en caso de que alguno de nuestros colaboradores deje la empresa por despido, jubilación o baja voluntaria.

Cabe señalar que la mayoría de los países y regiones en donde operamos, la compensación de puesto de entrada para hombres y mujeres (tanto sindicalizados como no sindicalizados) es igualitaria, lo que refleja nuestra cultura de equidad de género. Por otro lado, muchas de nuestras subsidiarias se otorgan bonos de desempeño a sus colaboradores de tiempo completo con puestos permanentes. Asimismo, otorgan beneficios adicionales a sus colaboradores, como becas de estudio, apoyo en gastos funerarios y apoyo para alimentación.

Informe de
Sustentabilidad
2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

En la mayor parte de nuestras subsidiarias cuentan con una política interna de maternidad y paternidad. Por ejemplo, en 2018 Brasil benefició a 819 colaboradoras por beneficio de maternidad, mientras que Telmex México benefició a 1,031 colaboradores por beneficio de paternidad. Asimismo, México, Brasil, Colombia, Centroamérica, la Región Andina, el Cono Sur, el Caribe y Estados Unidos cuentan con una tasa media de retención de empleados superior al 85% una vez concluidos los permisos de maternidad y paternidad.

Evaluación del Desempeño

(404-3)

Cada año llevamos a cabo evaluaciones del desempeño a lo largo de toda la organización con el fin de determinar áreas de oportunidad de los colaboradores, así como de detectar talentos en cada área. Los procesos de evaluación se aplican a todos los niveles jerárquicos y contemplan el desempeño en competencias como: el desarrollo de relaciones productivas en el trabajo, la orientación al cliente, la dirección del equipo de trabajo, vocación de servicio, liderazgo, innovación sustentable, desarrollo de talento y comunicación, entre otras.

Asimismo, se evalúa la consecución de objetivos y se establecen planes para el desempeño y el crecimiento profesional y personal de cada colaborador. Lo anterior permite medir la contribución individual en la consecución de los resultados estratégicos de la compañía.

Muchas de nuestras subsidiarias llevan a cabo el proceso de evaluación del desempeño a través de la plataforma Success Factors, otros países lo hacen a través de herramientas internas.

El objetivo fijado en nuestra estrategia de sustentabilidad **“Sustentabilidad Inteligente”** para el año 2020 establece que debemos de evaluar a más del 80% de nuestros colaboradores. Debido a que nos encontramos este año muy cerca del objetivo, reforzaremos los procesos de evaluación para sobrepasar lo esperado.

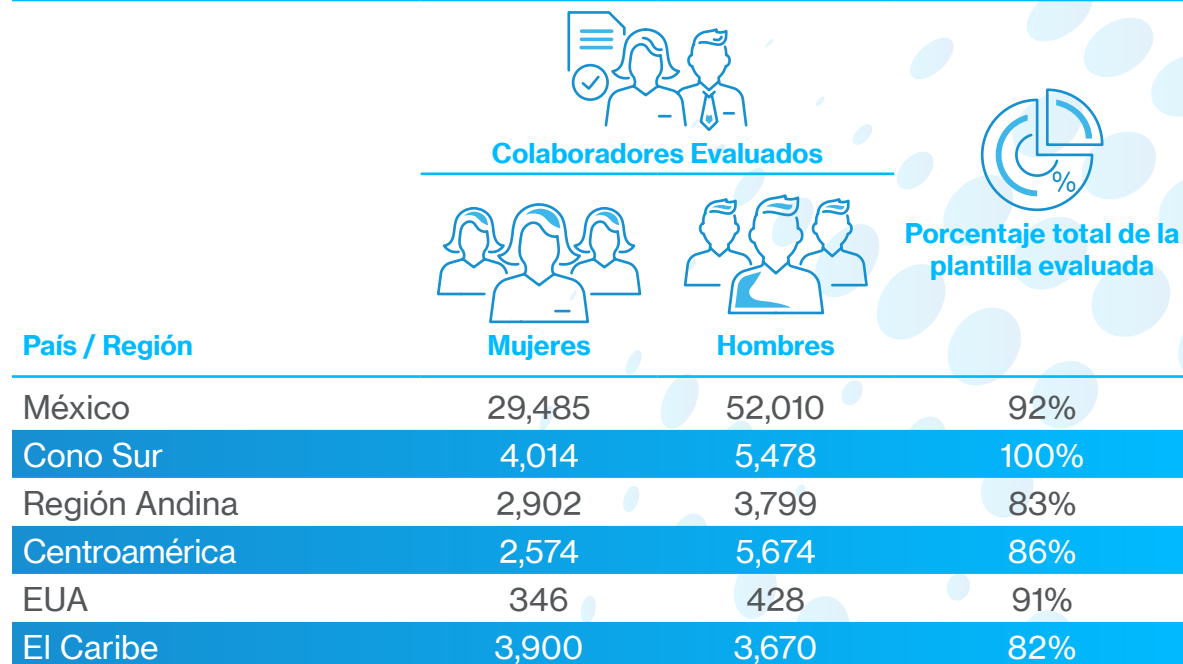
Durante 2018 se llevaron a cabo más de

100 mil

evaluaciones de desempeño y evaluaciones 360°, entre otras, es decir, que 65% de nuestros colaboradores fue evaluado.



Colaboradores que recibieron evaluación del desempeño por región y género en 2018



Clima Laboral

En América Móvil, todos los años realizamos una encuesta de clima organizacional con el objetivo de conocer la percepción de los colaboradores sobre la organización, así como identificar el desempeño de cada una de las áreas dentro de nuestras subsidiarias respecto a diversos temas laborales, como el respeto dentro de los equipos de trabajo o la satisfacción de los colaboradores con respecto a los beneficios laborales, entre otros. Asimismo, esta encuesta nos permite contar con una radiografía muy específica de cuál debe ser el objetivo de mejora y con ello elaborar planes de acción específicos para cada área en los rubros en los que se detectaron áreas de oportunidad o en su caso identificar mejores prácticas.

Desde el 2011, esta encuesta de clima laboral se realiza de manera anual en todas nuestras subsidiarias (excepto los países europeos). En 2018, contamos con la participación de más del 85% de los colaboradores de todo el grupo con un resultado del 78.5%.

Uno de los objetivos para el año 2020 de nuestra estrategia de sustentabilidad es mejorar el resultado de clima laboral de 78% a 80%, incrementando el nivel de participación de 87% a 89%. Para lograrlo, intensificaremos nuestros esfuerzos en difusión y acercamiento de los empleados con el proceso de evaluación del clima.

Informe de
Sustentabilidad
2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



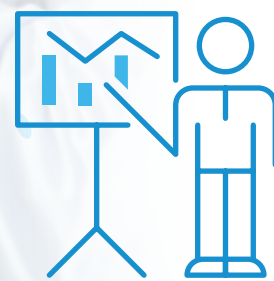
Anexos

Capacitación

(404-1, 404-2)

En América Móvil realizamos esfuerzos constantes para impulsar el desarrollo de nuestros colaboradores. Parte fundamental de estos esfuerzos se centra en la constante capacitación, tanto de manera virtual como presencial, a la que tienen acceso nuestros colaboradores de todas las áreas y niveles.

Como piedra angular de estas capacitaciones se encuentra la actualización de nuestros colaboradores sobre las nuevas soluciones de telecomunicaciones que ofrecemos a nuestros clientes, las cuales responden 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, por sus siglas en inglés).



En Telmex México,
este año se impartieron en promedio

tres cursos
de capacitación por cada colaborador.



En 2018, se capacitaron

169,120

empleados¹ en América Móvil,
alcanzando

5,624,093 horas
de educación impartidas

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.

De esta manera, el 90% de nuestros colaboradores asistieron al menos a un curso de capacitación.

¹ Empleados permanentes de tiempo completo y parcial.

Informe de
Sustentabilidad
2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Horas de capacitación por región y género 2018

Horas por empleados de tiempo permanente y parcial con puesto permanente y eventual			
País / Región			
	Horas Mujeres	Horas Hombres	Promedio horas / empleado
México	824,944 ⁽¹⁾	2,264,958 ⁽²⁾	35
Brasil	179,092	404,576	17
Colombia	324,411	361,710	65
Cono Sur	87,422	127,735	23
Región Andina	116,380	153,132	33
Centroamérica	100,120	206,532	32
El Caribe	208,785	250,166	50
EUA	6,222	7,907	17
Total	1,847,377	3,776,716	30

(1) Las operaciones de Telcel y Telmex suman un total de 656,825 horas mujeres.
(2) Las operaciones de Telcel y Telmex suman un total de 2,054,942 horas hombres.

Con la finalidad de que las capacitaciones y los programas de desarrollo en los que participan nuestros colaboradores sirvan a las necesidades específicas de cada operación, nuestras subsidiarias llevan a cabo procesos de detección de necesidades de capacitación (DNC). Entre los programas de capacitación implementados a lo largo del grupo se encuentran:

- Programas de formación de habilidades gerenciales, como formación de equipos de alto desempeño, administración de proyectos y programas de coaching.
- Formación tecnológica.
- Desarrollo de habilidades administrativas.
- Programas de desarrollo humano, como clínicas de comunicación, negociación y competencias interpersonales.
- Desarrollo de competencias, como creatividad e innovación y metodologías ágiles.

Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Entre las mejores prácticas a lo largo de nuestras operaciones para el desarrollo del personal se encuentran:

- En **Argentina** se lleva a cabo de manera permanente y constante el desarrollo de equipos líderes, como principales conductores de la organización hacia la cultura y los objetivos deseados. Este año se realizaron dos programas claves: clínicas para gerentes y taller de liderazgo práctico para jefes.
- En **Colombia** se implementaron dentro de la Escuela de Liderazgo Integral los programas de mapa integral, comunicación integral y gestión del cambio. Asimismo, se consolidó la oferta única al alcance de todos a través del Portal Capacítate Carso.
- En **Puerto Rico** se diseñaron cuatro laboratorios con el fin de ofrecer cursos a compañías contratistas de construcción, proveyendo una experiencia de capacitación totalmente apegada a la realidad del trabajo en piso, y de esta manera lograr una mayor efectividad en la construcción, mientras que se minimizan los errores y se hace una mejor utilización de los materiales y activos. Asimismo, este año se llevaron a cabo capacitaciones en los temas de red de voz, radiobases, experiencia del usuario e inducción.
- En **Nicaragua** se realizó una reestructuración del programa de inducción, lo que ha fomentado la integración y el sentido de pertenencia de los colaboradores. Actualmente, el 54% de los empleados han cursado este programa, mientras que el 46% se encuentran en proceso de formación.



En Chile, este año se continuó con la implementación del programa Accountability, el cual busca fortalecer la integración del equipo de liderazgo estratégico de la Dirección con el fin de internalizar su responsabilidad en el impulso y consolidación de la cultura PRO como base para el mejoramiento continuo de cada equipo de trabajo. Este año se amplió su ejecución a

5 direcciones.



En Honduras se llevó a cabo el entrenamiento ETA Direct, el cual tiene como propósito preparar a todo el personal de Claro TV en el uso de multimedia, para así poder ofrecer un mejor servicio al cliente. También se realizaron programas de entrenamiento para supervisores y un teambuilding.

Informe de
Sustentabilidad
2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



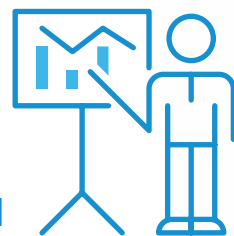
Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Mejora Continua

En América Móvil ponemos especial atención en la implementación de procesos y mecanismos para la mejora continua, por lo que nuestros colaboradores reciben de manera regular capacitación en dichos procesos.



Durante 2018, un total de

64,276 colaboradores¹ a nivel global recibieron capacitación formal en distintos temas de mejora continua con una inversión de \$84.4 millones de pesos.

Capacítate Carso

La Plataforma Capacítate Carso, tiene como objetivo la formación y el desarrollo constante de nuestros colaboradores. En ella, los empleados pueden visualizar en su perfil los cursos asignados acorde a su puesto y el plazo que tienen disponible para completarlos, así como los cursos que han tomado, incluyendo aquellos que cursaron por iniciativa propia.

Por su parte, la plataforma permite 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 a lo largo de toda la organización.

En Ecuador, la oferta de cursos en línea aumentó en un 32%, mientras que se diseñaron y habilitaron diez cursos dentro de la plataforma Capacítate Carso. Esto permitió que los empleados completaran

10,410 cursos en dicha plataforma.



En Claro Guatemala se llevan a cabo dos carreras universitarias: Licenciatura en Administración de Empresas con Especialidad en Ventas y Servicio, y Licenciatura en Administración de Empresas con Especialidad en Telecomunicaciones. En ambas licenciaturas participan actualmente más de 200 colaboradores. Por su parte, se lleva a cabo la Maestría en Administración con Especialidad en Dirección de Marketing, en la que participan 35 colaboradores.



En 2018 se llevó a cabo la implementación de 9Box una metodología del Boston Consulting Group para diseño de programa de formación gerencial y actualización en Management (evaluación 360 y feedback individual).

¹ Excluye Argentina, Uruguay, Paraguay, Panamá, Honduras y Telcel

Informe de
Sustentabilidad
2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Certificaciones¹

TELMEX

1. ISO 14001:2015
2. Ambiental Oro (UNAM)
3. ISO 9001:2015
4. NMX-CC-9001-IMNC-2015
5. Dictamen ISO/IEC 38500:2015
6. SSL
7. UNE-ISO/IEC 27001:2013
8. PCI DSS
9. ISO / IEC 27001:2013
10. ISO/IEC 20000-1:2011
11. CISCO - MASTER SECURITY SPECIALIZED PARTNER
12. UNE-ISO/IEC 20000-1:2011
13. ISO 22301:2012
14. Gold Partner-CISCO
15. 5 Estrellas-HUAWEI - Enterprise Cloud communication
16. 5 Estrellas-HUAWEI - IP Network
17. Esmeralda-AVAYA
18. Authorized Reseller-JUNIPER
19. Reporte Tipo II ISAE 3402 /SOC-1
20. SAP IN CLOUD AND INFRASTRUCTURE OPERATIONS
21. EMC GOLD PARTNER
22. MICROSOFT PARTNER GOLD DATACENTER
23. MICROSOFT PARTNER GOLD CLOUD PRODUCTIVITY
24. MICROSOFT PARTNER GOLD CLOUD PLATFORM
25. MICROSOFT GOLD PARTNER SMALL AND MIDMARKET SOLUTIONS
26. MICROSOFT PARTNER SILVER CLOUD PRODUCTIVITY
27. MICROSOFT PARTNER SILVER CLOUD PLATFORM
28. MICROSOFT SILVER PARTNER SMALL AND MIDMARKET SOLUTIONS
29. Cisco Master Cloud and Manage Service Master
30. ATP Cisco Application Centric Infrastructure
31. MICROSOFT GOLD PARTNER
32. SAP Certified in HANA Operations Services
33. SAP IN HOSTING SERVICES
34. ORACLE GOLD PARTNER
35. ICREA N5
36. Dictamen NFPA75

TELCEL

1. ISO 90001
2. ISO 27001
3. IEC 27001
4. ISO 27002

BRASIL

1. ISO140001: EMBRATEL, CLARO
2. ISO 27001: CLARO
3. IEC 27001: CLARO
4. ISO 27002: CLARO

COLOMBIA

1. ISO 9001: TELMEX / COMCEL
2. RUC: TELMEX
3. CEEDA SELLO VERDE: TELMEX
4. IEC 27001: TELMEX
5. ISO 27002: TELMEX
6. ISAE 3402: TELMEX
7. ISO 20000: TELMEX
8. OEA
9. ISO 27001

URUGUAY

1. ISO 90001: Claro

CHILE

1. ISO/IEC20000-1:2011
2. PCI - DSS 3.2
3. AT-C 320 (SSAE16), a través del Informe SOC1 Tipo II
4. SAP Hosting
5. Cisco gold
6. ISO 270001:2013 Servicio Colocation

ECUADOR

1. ISO 90001
2. OHSAS 18001
3. TIER-3

PERÚ

1. ISO 90001

COSTA RICA

1. Escencial Costa Rica

REPÚBLICA
DOMINICANA

1. OEA

EUROPA

1. ISO 90001: Austria, Bulgaria, Croacia, Macedonia
2. EMAS: Austria, Eslovenia
3. ISO 14001: Austria, Croacia, Eslovenia, Servia, Macedonia
4. ISO 5001: Austria
5. ISO 45001: Bulgaria, Croacia
6. ISO 270001: Austria, Bulgaria, Croacia, Eslovenia, Macedonia
7. IEC 270001: Austria, Bulgaria, Croacia, Eslovenia, Macedonia
8. ISO 27002: Austria, Bulgaria, Croacia, Eslovenia, Macedonia
9. ISO 20000: Austria, Bulgaria, Macedonia
10. OHSAS 18001: Bulgaria

¹ Las certificaciones aquí planteadas no necesariamente abarcan la totalidad de las operaciones del país. El alcance de las certificaciones abarcan en muchos de los casos sólo procesos específicos del país /operación y no necesariamente la operación completa. En caso de requerir información específica de cobertura y alcance sobre certificaciones por país u operación, favor de comunicarse a contacto-rse@americamovil.com



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Salud y Seguridad

(403-2)

Cuidar de la salud y la seguridad de nuestros colaboradores y contratistas, así como la de los consumidores que visitan nuestros Centros de Atención a Clientes, es un objetivo primordial para nosotros y lo que buscamos principalmente es la prevención de accidentes y lesiones. Es por ello, que constantemente llevamos a cabo revisiones de las condiciones físicas de los espacios para que, tanto colaboradores, como contratistas y clientes, no corran peligro. Asimismo, cumplimos cuidadosamente con lo que dicta la ley en materia de salud y seguridad de cada país, en donde tenemos presencia.

Para lograr nuestros objetivos de prevención, cada año capacitamos a nuestros colaboradores en diversos temas relacionados con salud y seguridad. Durante 2018 se impartieron capacitaciones en los temas de cómo lograr un lugar de trabajo saludable, manejo del estrés, salud y nutrición. Asimismo, cada una de nuestras subsidiarias tiene programas específicos y toma las acciones pertinentes para cumplir nuestros objetivos de prevención y cuidado de la salud y la seguridad.

Incidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo en 2018

País / Región	Número de incidentes		Casos de enfermedades ocupacionales	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
México	602	1,240	10	17
Brasil	74	238	1	1
Colombia	104	87	20	3
Cono Sur	53	31	4	0
Región Andina	24	16	0	0
Centroamérica	22	57	0	0
El Caribe	67	104	66	116
EUA	1	0	0	0
Total	947	1,773	101	137

Consideraciones:
(1) El total de número de incidentes y enfermedades ocupacionales no incluye los datos de Europa.
(2) En la tabla no se incluyen los 1,070 casos de contratistas.
(3) En la tabla se incluyen las 534 lesiones y 4 enfermedades que sucedieron durante traslados.

Además de los programas y lineamientos corporativos que se efectúan en todas nuestras subsidiarias, en nuestras operaciones se llevan a cabo acciones para mejorar la salud y la seguridad de nuestros colaboradores y de los clientes que visitan nuestras instalaciones. Entre las medidas y los resultados obtenidos más relevantes cabe mencionar:

- En **Chile**, la Superintendencia de Seguridad Social realiza el cuestionario SUSESO/ISTAS 21 a diversas empresas del país, en el que se miden las exigencias psicológicas en el trabajo, el trabajo activo y desarrollo de habilidades, el apoyo social en la empresa y la calidad del liderazgo, las compensaciones, y la doble presencia. Este año, el cuestionario se aplicó a 598 colaboradores, y el resultado obtenido fue que: La compañía logra un resultado en el protocolo de riesgo psicosocial de “Riesgo Bajo”, por lo que es catalogada como “Empresa Saludable”.
- En **Colombia**, este año se implementó para Smartphone la aplicación Claro Te Cuida, la cual está alineada con la meta estratégica de transformación digital, pues contribuye a la gestión de riesgos laborales, ya que por medio de la aplicación se pueden reportar peligros y situaciones de emergencia, o solicitar inspecciones a sedes administrativas y de servicio, o a medios de transporte.

- Este año en **Ecuador** se le realizó un examen médico ocupacional a más del 85% de los colaboradores, elaborándoles una ficha médica laboral personalizada a cada uno de ellos.
- En **El Salvador**, este año se llevó a cabo, en coordinación con el Instituto Salvadoreño del Seguro Social, una jornada odontológica móvil para el personal de los cuatro edificios administrativos. Asimismo, se llevaron a cabo pláticas sobre Riesgos Eléctricos para el personal técnico que realiza trabajos con electricidad, a fin de prevenir posibles accidentes de trabajo.
- En **Perú**, cada empleado obtuvo en promedio 5.3 horas de capacitación en temas de salud y seguridad.
- En **Puerto Rico** se actualizaron todos los Planes de Manejo de Emergencias por departamento, tomando en cuenta la experiencia adquirida con el paso del Huracán María.



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Gestión de la Cadena de Valor

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

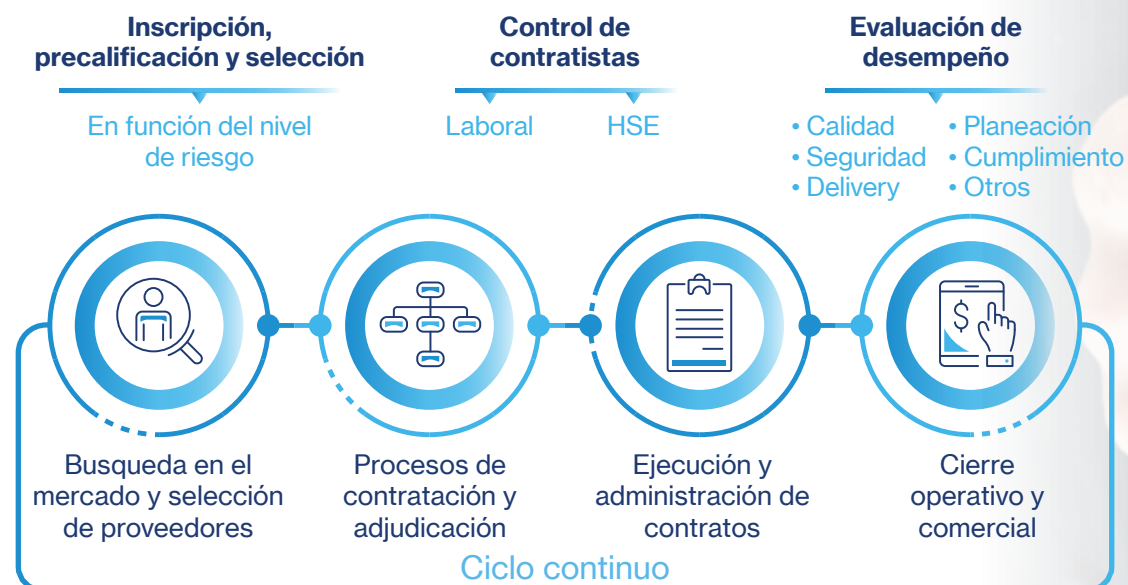
Cada uno de los eslabones en la cadena de valor de América Móvil es de vital importancia y el resultado final de la conjunción de todos los elementos es lo que nos permite otorgarle al cliente una experiencia de alta calidad. Es por ello que mantenemos una estrecha relación comercial con todos los proveedores líderes de la industria y de las telecomunicaciones, para así poder ofrecer el mejor servicio con los mejores productos, tecnologías y dispositivos, a todas las unidades de negocio móvil y para los mercados de consumo residencial y comercial. A nivel global, tenemos contratos con más de 100 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.

Soporte en Abastecimiento y Relaciones Laborales

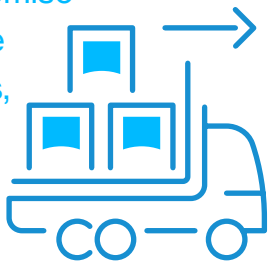
S o l u c i ó n i n t e g r a l

Asegurando el cumplimiento de sus colaboradores
y en línea con nuestro Código de Ética



Múltiples áreas interactúan en distintos tiempos del proceso

Como parte de nuestro compromiso para desarrollar la economía de los países en los que operamos, **en promedio más del 75% de nuestros proveedores son locales, pudiendo esta cifra rebasar el 90%.**



Porcentaje de proveedores locales¹

País	Porcentaje de proveedores locales
Telcel	90
Telmex	92
Colombia	68
Guatemala	71
Costa Rica	67
El Salvador	85
Honduras	60
Nicaragua	90
Panamá	71
Cono Sur	10
Perú	92
Ecuador	94
Puerto Rico	57
República Dominicana	76
EUA	92
Europa	77

Este año continuamos con el desarrollo de un programa global que nos permita identificar a nuestros proveedores críticos, tanto directos como indirectos.

¹ En América Móvil, un proveedor se considera local cuando opera en el mismo país en donde se realiza la adquisición de sus productos o servicios.

El objetivo del programa es desarrollar planes que nos permitan minimizar riesgos en nuestra cadena de valor. La evaluación de proveedores se realiza de acuerdo con 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

De los proveedores evaluados en 2018, 1,209 fueron identificados como críticos. Gracias a la buena gestión de abastecimientos y los proveedores, sólo se encontraron áreas de oportunidad en el 5% de los directos y el 4% de indirectos.

Referentes a nuestra cadena de valor, contamos con tres objetivos de sustentabilidad para el año 2020, establecidos como parte de nuestra estrategia de sustentabilidad “**Sustentabilidad Inteligente**”, los cuales son:

1. Lograr que el 25% de nuestros proveedores se encuentren alineados con nuestro Código de Proveedores.
2. Conseguir que el 100% de nuestros proveedores Tier 1 se encuentren evaluados en sustentabilidad.
3. Lograr que el 30% de nuestros proveedores locales se encuentren capacitados.

Para lograrlo, alinearemos esfuerzos de todas nuestras subsidiarias y encaminaremos acciones conjuntas con directrices generales.

Informe de
Sustentabilidad
2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Cláusula de Sustentabilidad en Contratos con Proveedores

Desde hace algunos años hemos incluido en los contratos que firman nuestros proveedores una cláusula de sustentabilidad donde se incluyen 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, con el fin de asegurar que no provengan de zonas de conflicto. En la actualidad, más del 85% del total de nuestros proveedores de teléfonos celulares a nivel internacional han firmado contratos que incluyen nuestra cláusula de sustentabilidad.

Dicha cláusula incluye lo siguiente:

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.

En Ecuador, cada año se agregan más proveedores para procesar y obtener su licencia ambiental otorgada por el Ministerio de Medio Ambiente, así como las normas de Seguridad y Salud Ocupacional emitidas por el Ministerio de Trabajo.



En Telmex se lleva a cabo una evaluación de proveedores durante el proceso de oferta dando peso a la Responsabilidad Laboral y Gobernabilidad mencionados en nuestro Código de Ética y en el Manual del Proveedor.



Asimismo, se establecieron requerimientos ambientales en consumibles de oficina que fuesen reciclables, así como productos de limpieza que sean biodegradables.

En Colombia se lleva a cabo 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. 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.



Informe de
Sustentabilidad
2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

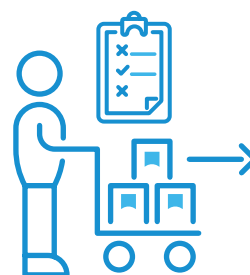
Evaluación de Proveedores

En América Móvil contamos con un programa de Evaluación de Proveedores, a través del cual calificamos 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. La evaluación 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.** Incluyendo 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.** Incluyendo estructura organizacional definida y documentada, manual de funciones y personal de puesto, programa de formación y capacitación, medición del desempeño.
- **Salud y Seguridad el trabajo.** Incluyendo 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.



Por su parte,
este año se implementó en Colombia
la Evaluación de desempeño de proveedores por demanda,
la cual es una herramienta para identificar el nivel de satisfacción de las
áreas usuarias con los proveedores contratados.
El objetivo es trasladar esta buena práctica
a otras de nuestras operaciones.



Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Experiencia del Usuario

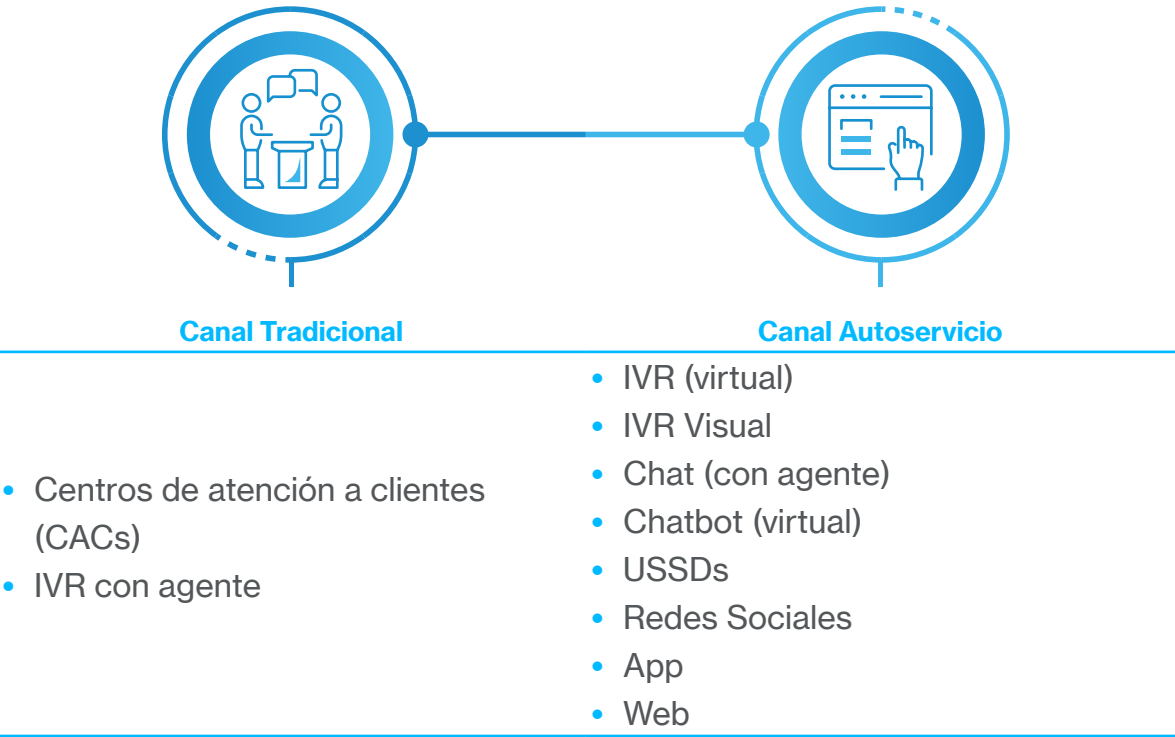
En línea con la transformación tecnológica que estamos presenciando, América Móvil, evoluciona para asegurar la preferencia de nuestros clientes a través de brindar una experiencia al usuario cada vez más satisfactoria y de acuerdo con sus necesidades. Es por ello que este año iniciamos un proceso de transformación de ser una Compañía que da servicio al cliente, hacia una que conecta con las experiencias del usuario, en donde el cliente es el centro de la estrategia.

Aseguramos llevar a cabo procesos de diálogo permanente con nuestros clientes 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. Durante 2018, iniciamos con una adaptación en nuestros procesos internos para crear un sistema interconectado a nivel operativo y así brindarle una experiencia única 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, así como el Internet de las Cosas.



Nos encontramos donde el cliente nos busca y podemos brindarle atención en el canal de su preferencia:



Porcentaje de atención a clientes en los diferentes canales¹:

País / Región	Canales Tradicionales		Canales de Autoservicio	
	Millones de transacciones	%	Millones de transacciones	%
México	116.12	10%	1,073.40	90%
Brasil	167.31	18%	761.74	82%
Colombia	99.82	7%	1,388.72	93%
Cono Sur	36.91	5%	776.55	95%
Región Andina	55.72	7%	759.89	93%
Centroamérica	19.82	14%	117.25	86%
Caribe	26.35	25%	79.52	75%
EUA	21.50	10%	202.67	90%
Austria y Europa del Este	73.22	22%	265.05	78%
Total	616.78	10%	5,424.81	90%

¹ Total de transacciones por canal por país o región en 2018.

Hoy en día el

90% de las transacciones

se realizan por canales de autoservicio, atendiendo así la tendencia del comportamiento del consumidor hacia la autoatención, mientras que el 10% se realiza mediante canales asistidos, incluyendo Centros de Atención a Clientes y Call Center.



En América Móvil, trabajamos de manera incansable para mejorar la experiencia de nuestros clientes. Entre las iniciativas que llevamos a cabo este año, destaca el acuerdo cambiar nuestro enfoque de Servicio al Cliente a Experiencia del cliente en todas nuestras operaciones. En 2018, llevamos a cabo un taller en el cual contamos con la presencia de todas nuestras operaciones, para juntos alinear la estrategia del cliente y definimos dos enfoques: (1) evaluar la satisfacción del cliente integrando componentes de Big Data Analytics e inteligencia artificial, de modo que con esta información, cada país /operación podría desarrollar estrategias adhoc a cada mercado para mejorar la experiencia del cliente. (2) Dado que todos los mercados son diferentes y muchas de las estrategias para abordar mejor al cliente serán locales, decidimos establecer una métrica de alineación para medir la lealtad del cliente entre países / operaciones, que nos permita identificar si las estrategias que cada operación pone en marcha, funciona o no. Esta métrica es un indicador de recomendación del cliente sobre nuestro servicio y se llama Net Promoter Score (NPS). El podernos centrar en el cliente, analizando su comportamiento nos permite entender la causa raíz de lo que no funciona, pudiendo anticiparnos y evitar malas experiencias o resolver problemas de antemano. Para evaluar NPS, durante 2018 realizamos más de 340 mil encuestas en nuestras operaciones de Latinoamérica, lo que nos da la posibilidad de comprender si la experiencia de nuestros clientes en el uso de nuestros servicios a través de sus diferentes dispositivos y aplicaciones así como, su interacción con nuestros canales, impactan positivamente en la fidelidad del cliente.

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 de la siguiente manera:

Net Promoter Score		Argentina	Colombia	Chile	Ecuador	República Dominicana
 Experiencia del consumidor	NPS Móvil:	41	36	1	24	43
	NPS marca 1er competidor móvil	34	32	-7	24	24
	Honduras		El Salvador	Chile	Perú	República Dominicana
	NPS Fijo:	39	30	4	9	32
	NPS marca 1er competidor fijo	36	25	-20	-29	9

Nuestro objetivo de sustentabilidad para el año 2020, establecido como parte de nuestra estrategia de sustentabilidad “Sustentabilidad Inteligente”, es incrementar en 1% en promedio el NPS de marca de cada país en el que operamos. Para lograrlo, continuaremos trabajando de manera incansable en ofrecer cada vez, una experiencia al usuario más integral y de acuerdo con sus necesidades y expectativas.

Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Canales digitales

En América Móvil contamos con un área cuyo objetivo es asegurar una experiencia completa y satisfactoria para el cliente en un entorno digital. Dicha área monitorea de manera constante los portales comerciales y crea soluciones para su administración, a la vez que implementa procesos innovadores de atención al cliente de manera digital que nos 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.

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 nivel de satisfacción con el servicio, pagar sus facturas, recargar saldo a su línea, resolver sus dudas a través de la sección de preguntas frecuentes y chatear con nuestros asesores.

En respuesta a la era digital, todas las herramientas de servicios de América Móvil buscan crear una experiencia más simple y eficiente para los clientes, por ello alrededor del 100% de las regiones cuentan con Sitio Web Claro/Telcel, Mi Claro Web, Facebook, Twitter; más del 80% de las operaciones cuentan con Tienda, Mi Claro App Instagram; y un tercio de los países y regiones cuentan con Whatsapp, en este punto es importante señalar que República de Macedonia cuenta con VIBER, aplicación similar a Whatsapp.

Por su parte, contamos con una plataforma de administración de contenidos centralizada (Web Content Manager) con operación local. Actualmente, más de 300 colaboradores trabajan remotamente en esta plataforma, de manera que todos los portales lucen, se comportan y evolucionan igual.

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

Actualmente, se llevan a cabo más de

980 millones

de transacciones de gestión y soporte a través de los canales digitales.

Las ventas de productos y servicios desde el canal digital crecieron dos veces más en el periodo de enero a diciembre de 2018 con respecto al año anterior. Al cierre del 2018 más de 50 millones de usuarios se han registrado en los portales de autogestión de América Móvil. Al mes se reciben 5,406 millones de visitas en todos nuestros canales digitales. El 70% de los usuarios prefiere navegar los sitios desde su dispositivo móvil.



Informe de
Sustentabilidad
2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

El USSDs representan el

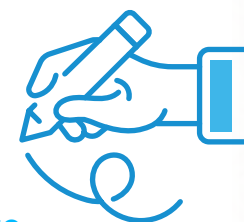
55.48%

de las transacciones de autoservicio,

las Apps ocupan el segundo lugar con un 14.64%, y en tercer lugar el IVR (virtual) con 13.16%. Otros canales de autoservicio utilizados son: IVR visual, Chat (con agente), Chatbot (virtual), Redes, Web, entre otras.



En Ecuador, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México y Perú se implementó el proyecto de Firma Digital.



Proyecto que forma parte del rediseño de experiencia de atención en nuestras tiendas que busca ofrecer una experiencia única enfocada en generar: mayor nivel de confianza, eficiencia, funcionalidad y satisfacción. Además de ser una iniciativa alineada a nuestra estrategia de sustentabilidad al limitar el uso de papel. Por ejemplo: Antes los clientes en la contratación de un servicio debían realizar 12 firmas; hoy con el proceso de Paperless se reducen el número de firmas a 2 y para el proceso de renovación a 1 sola firma.

- Cambio de plan / producto
- Ventas
- Traspaso de propietario
- Financiamiento de equipos postpago y a kit financiado
- Renuncias Postpago Móvil
- Liberación de equipo





Activando la Seguridad

La seguridad es uno de los temas prioritarios para las personas, para los gobiernos y para la comunidad en general. Las nuevas tendencias tecnológicas y la manera en cómo estamos interactuando como sociedad, nos han llevado a poner el foco en el tema de la seguridad. En América Móvil trabajamos constantemente para que las soluciones y servicios que ofrecemos no sólo permitan que las personas se sientan tranquilas al utilizarlos, sino que además vayan un paso adelante y contribuyan a la seguridad de las sociedades en las que tenemos presencia.





Seguridad de la Información

La seguridad de la información en nuestras operaciones es muy importante por lo que cada año revisamos y adecuamos nuestra Estrategia de Seguridad de la Información, la cual 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.

Contamos con una Política General de Seguridad de la Información, la cual indica los lineamientos generales para que cada operación establezca su marco normativo local y difunda las políticas a todos los empleados. Por su parte, con la finalidad de permitir que se informen las alertas de manera oportuna, hemos establecido un mecanismo de comunicación entre los países.

Estrategia de la Seguridad de la Información



Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Cada país determina un Plan Estratégico de Seguridad de la Información, el cual se actualiza de manera anual o semestral. Contamos con un Comité Directivo de Seguridad de la Información, el cual se reúne anualmente, y un Comité Gerencial de Seguridad de la Información, que se reúne de manera mensual. Dichos Comités son los encargados de gestionar la Estrategia de Seguridad de la Información de América Móvil a nivel global. El Comité Directivo está conformado por:

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

Por su parte, cada subsidiaria cuenta con un Comité de Seguridad de la Información local. Estos 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.

Las funciones de los Comités de 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.

Este año fueron capacitados en temas de
seguridad de la información más de

122,572
empleados internos y
46,862
externos

a lo largo de todo el grupo de América Móvil.



- 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.

Cada una de nuestras operaciones cuenta con un plan de concientización anual y estrategias para asegurar la cobertura de todos sus empleados. En 2018, se llevaron a cabo cursos en línea y presenciales, además de una comunicación constante a través del correo electrónico, el portal de la Intranet e información en el fondo de pantalla de los equipos corporativos, en temas como phishing, Internet de las Cosas, malware, ataques cibernéticos, ransomware y protección de datos personales, entre otros.

Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Con el fin de mantenernos actualizados en las últimas tendencias, al menos una vez al año, se lleva a cabo el Simposio de Seguridad de América Móvil. En 2018 tuvieron lugar dos simposios, el primero en la Ciudad de México del 21 al 25 de mayo, al que asistieron 29 responsables de Seguridad de la Información de nuestras subsidiarias de Argentina, Brasil, Centroamérica, Colombia, Ecuador, Puerto Rico, República Dominicana, Chile, Perú y México. Además, asistieron seis especialistas del Instituto Politécnico Nacional a dar conferencias sobre las últimas tendencias en seguridad de la información. El segundo simposio de 2018 se llevó a cabo en Buenos Aires, Argentina, del 3 al 7 de diciembre. Los temas tratados en ambos simposios fueron tendencias en seguridad de la información, el internet de las cosas, estándares, retos, oportunidades, transformación digital y control de accesos.

Actualmente, las operaciones que cuentan con el Certificado de Sistema de Gestión de Seguridad ISO27001 son:

- **En México:** el Proceso de Protección de Datos Personales de Telcel, el Centro de Operaciones de Redes (NOC) de las Empresas Scitum y Telmex, y el Servicio de Coubicación de la empresa Datacenter Triara.
- **En Brasil:** el Security Operation Center.
- **En Colombia:** el servicio del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), Seguridad Administrada, Colocación, Seguridad en el Correo Electrónico para clientes corporativos, Datacenter Triara y Telmex Colombia.
- **En Chile:** el Servicio de Colocación de la empresa Claro Chile.
- **En Europa:** contamos con el Certificado en Austria, A1 Digital, Bulgaria, República de Macedonia, Croacia, y Eslovenia.

Este es un Sistema que gestiona la seguridad de la información dentro de la empresa, permitiendo asegurar de manera eficaz todos los datos importantes, tanto financieros como confidenciales, minimizando el riesgo de accesos ilegales o sin permisos por parte de terceros. Nuestro objetivo es aumentar cada año el número de empresas certificadas en ISO27001.



Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Como parte de nuestros procesos de mejora continua en 2018, Telcel obtuvo la certificación ISO27000

buscando estar siempre a la vanguardia en materia de seguridad con el fin de brindarle el mayor beneficio a nuestros clientes, realizando constantes revisiones a nuestro sistema de seguridad, actualizándolo y aplicando las últimas novedades tecnológicas para proteger la información importante y/o confidencial de las empresas.



Dentro de los principales beneficios que se han obtenido con la certificación de la Norma ISO 27001, podemos mencionar los siguientes:

- **Al interior de la empresa:** Ha generado un importante compromiso y la existencia de registros y medidas de control que permiten que la seguridad de la información quede garantizada en la empresa y que estos esfuerzos puedan demostrarse.
- **Para el cumplimiento legal:** Acredita la conformidad de la organización en el cumplimiento de los requisitos legales en el ámbito de seguridad de la información.
- **Para el cumplimiento de requisitos de licitaciones:** Muestra el compromiso y alineación con el resguardo de la seguridad de la información, y que ésta se encuentra dentro de su ADN en la estrategia corporativa.
- **En el aspecto comercial:** En un mercado cada vez más competitivo, éste es un verdadero punto a favor, ya que genera credibilidad y confianza entre nuestros clientes.
- **En el aspecto financiero:** Reduce los costes que se encuentran vinculados a todos los incidentes con el fin de minimizar las primas de seguros.
- **En el aspecto humano:** Se aprecia una sensibilización del personal en relación con la importancia de la correcta manipulación de la información, así como aplicar adecuadamente las medidas de seguridad que deben adoptarse y las responsabilidades personales y de la organización con relación a la información a la que tienen acceso o que está disponible para su puesto.

Durante 2018, gracias a todos los esfuerzos de prevención y al trabajo constante del área de Seguridad de la Información, no hubo incidentes que derivaran en sanciones en ninguna de nuestras subsidiarias.



Gestión de la privacidad

La protección de los datos personales y la privacidad de las comunicaciones representan uno de los retos más importantes para las compañías de telecomunicaciones, y en América Móvil ponemos especial atención en el cuidado de estos puntos.

Nuestra Política de Privacidad de Datos Personales¹ 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.

Dicha política cuenta con tres principales directrices:



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.

Nuestras operaciones cuentan con diversos lineamientos en materia de seguridad de la información y protección de datos personales en los que, ante el reto de la innovación continua al que se enfrenta la industria, estamos trabajando para enriquecer y homologar con el objetivo de mantener la confianza de nuestros clientes respecto de su información personal.

Asimismo, nuestra Política de Privacidad establece las directrices para la privacidad de comunicaciones, principio fundamental por el que se rige nuestra empresa, no sólo por disposición legal sino también por la confianza que deposita cada uno de nuestros clientes en nuestra empresa.

Con el objetivo de que todos los colaboradores de América Móvil cumplan cabalmente con las directrices de esta política, llevamos a cabo campañas frecuentes de difusión, capacitación y concientización para que su entendimiento sea global y esté actualizado.



¹ Puede consultar nuestra Política de Privacidad de Datos Personales [aquí](#).



Informe de
Sustentabilidad
2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Respuesta ante situaciones de emergencia

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 de la GSMA sobre este tema y colaboramos con los gobiernos y otras empresas de la industria para compartir las mejores prácticas y fortalecer nuestros protocolos de atención a este tipo de eventos. Una buena práctica en caso de 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 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 nuestra infraestructura, mientras al mismo tiempo aseguramos 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 enfrentarse a fenómenos naturales. Los planes contemplan acciones a realizar de manera preventiva y de manera correctiva.



Erupción del Volcán de Fuego en Guatemala

El 3 de junio de 2018, hizo erupción el Volcán de Fuego, en Guatemala, causando la afectación de miles de personas. Ese mismo día, Claro Guatemala apoyó a los damnificados, acreditando paquetes de tiempo aire con 25 minutos disponibles para llamadas a otros operadores y a Estados Unidos, y durante la noche se instaló una antena móvil con tecnología 2G, 3G y 4G en San Juan Alotenango, con el fin de garantizar la comunicación en el área.

Al día siguiente, se instalaron tres módulos de recarga de celulares con capacidad de 28 conexiones cada uno, así como 21 plantas telefónicas con tiempo aire disponible en albergues de Escuintla y en el Centro de Operaciones de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (CONRED) en San Juan Alotenango, Sacatepéquez.

Gracias a estas medidas, se pudo garantizar la comunicación de los damnificados y del personal de rescate desde el primer momento del acontecimiento. Del domingo 3 al martes 5 de junio de 2018 se llevaron a cabo 61,000 recargas telefónicas en las estaciones implementadas.



Apoyo a damnificados con ayuda humanitaria por Huracán Willa y depresión tropical 19 en México

En 2018, los estados de Sinaloa y Nayarit fueron fuertemente afectados por intensas lluvias e inundaciones provocadas por el huracán Willa. A través de Fundación Carlos Slim y Fundación Telmex Telcel, se puso en marcha el Plan de Ayuda enviando 12 toneladas de apoyos. Los voluntarios Telmex entregaron directamente a la población afectada despensas, colchonetas, cobertores y garrafones de agua, en coordinación con autoridades y el Ejército Mexicano, beneficiando a 11,784 personas, reafirmando así el compromiso social que tenemos con poblaciones afectadas por desastres naturales.

Así mismo, el estado de Sinaloa fue azotado por la depresión tropical 19 en Culiacán y Los Mochis. Los voluntarios Telmex apoyaron comunidades afectadas colaborando en las labores humanitarias y entregando apoyos en especie.



Compartiendo Desarrollo

Uno de los objetivos fundamentales en América Móvil es fomentar el desarrollo de la sociedad y de las comunidades en las que tenemos presencia. Estamos convencidos de que el desarrollo social, así como el cuidado del medioambiente, son fundamentales para mantener la posición de liderazgo que gozamos, mientras nos permiten contribuir con la construcción del mundo que queremos para todos, contribuyendo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

En América Móvil creemos que la solución del problema de la pobreza mundial es 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.





Programa Aprende

(203-2)

En América Móvil estamos comprometidos con el aprovechamiento de nuestra tecnología y de nuestros recursos para reducir la brecha digital y ayudar a transformar la calidad de vida de la gente. Estamos convencidos de que, mediante la educación, podemos impulsar el desarrollo de las comunidades en las que tenemos presencia.

A través del proyecto Aprende.org, nos hemos aliado con Fundación Carlos Slim para contribuir a la eliminación de las barreras al acceso a la educación y la capacitación en el mundo, poniendo al alcance de las manos de nuestros usuarios contenidos educativos y herramientas para su desarrollo, que antes les resultaban inaccesibles.

Aprende.org es una plataforma digital gratuita que favorece la inclusión, pues pone a disposición de sus usuarios 8,840 cursos de capacitación para el empleo, así como contenidos culturales y educativos para ofrecerlos a toda la población, desde niveles de preescolar hasta maestría, sin importar su género, origen, estado socioeconómico, ni su nivel de preparación previa. Asimismo, Aprende.org pone a disposición de sus usuarios diversos cursos en español de prestigias universidades como MIT, Harvard, Berkley, La Sorbona, entre otras, gracias a las alianzas que tenemos con Coursera, Udacity y EDX.

Por su parte, América Móvil contribuye a acercar esta plataforma a una mayor cantidad de usuarios, entregando teléfonos inteligentes a personas que no tienen posibilidades de acceder a uno en diversas comunidades de algunas operaciones de la empresa,



Aprende representa nuevas oportunidades y la posibilidad de mejorar la condición de vida.

A esta plataforma se puede acceder por medio de la aplicación móvil Aprende y del portal:



www.aprende.org.

y ofreciendo la navegación gratuita dentro de la plataforma a través de sus redes en México.

Estamos comprometidos a emplear la tecnología y nuestros recursos para reducir la brecha digital y así ayudar a transformar, la calidad de vida de nuestra gente. Es por ello que nuestro objetivo para 2020, establecido en el marco de nuestra estrategia de sustentabilidad **“Sustentabilidad Inteligente”**, es incrementar en un 20% el número de usuarios en las diferentes plataformas de educación del Grupo, manteniendo el promedio de 2.5 cursos por usuario. Esto incluye, entre otros, las plataformas Aprende, Capacitate para el empleo, Prueba T y Khan Academy. Para lograr este objetivo, continuaremos con la importante labor de dar difusión y capacitación a los sectores más vulnerables de la población en el uso y aprovechamiento de estas herramientas.

Con este esfuerzo apoyamos el primero y el cuarto Objetivo de Desarrollo Sostenible de la Organización de Naciones Unidas por un lado al dar acceso a educación gratuita damos herramientas para facilitar la movilidad social y por el otro apoyamos a garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, y promover oportunidades de aprendizaje para todos.

Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Gira Nacional Aprende 2018

Este año se llevó a cabo la segunda gira nacional Aprende, en la que se visitaron las ciudades mexicanas de Chihuahua, Guadalajara, Mexicali, Monterrey, Acuña, Veracruz, León, Culiacán, Oaxaca, Ciudad de México y Cancún. Durante la gira se capacitaron a más de 6 mil personas de escasos recursos en el uso de la plataforma. De igual manera, los participantes recibieron un teléfono inteligente de manera gratuita.

A dos años de iniciar este proyecto de Gira, Fundación Carlos Slim y Fundación Telmex Telcel, continúan acercando la tecnología a más personas para que tengan acceso a contenidos educativos de calidad mundial, a través de la plataforma Aprende.org, en donde podrán capacitarse en uno o varios oficios y obtener reconocimiento oficial, permitiéndoles así, acceder a mejores oportunidades de vida.

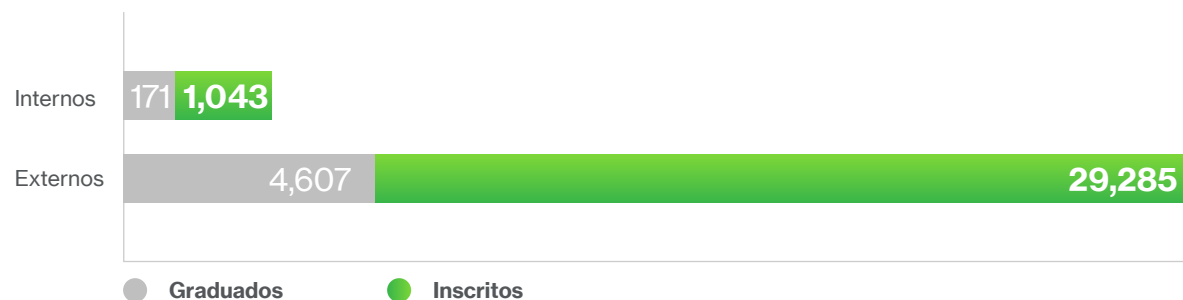
La Gira Aprende refrenda nuestro compromiso de emplear la tecnología y nuestros recursos para reducir la brecha digital y así ayudar a transformar la calidad de vida de las personas de las comunidades en donde tenemos presencia.

Capacítate para el empleo

Dentro de la plataforma Aprende se encuentra la sección de Capacítate para el Empleo, la cual ofrece herramientas en línea para todas las personas que deseen capacitarse de forma gratuita, sin importar experiencia previa en diversos oficios y actividades técnicas-operativas de diferentes sectores productivos.

Como ejemplo, en Claro Guatemala se han inscrito en diversos programas de Capacítate para el Empleo 1,043 colaboradores de América Móvil. Por su parte, más de 29,000 personas de este país se encuentran cursando alguno de los programas de la plataforma.

Capacítate para el empleo Guatemala 2018



Durante la segunda gira nacional, recorrimos

11 ciudades de México
para capacitar a más de

6,000
personas

de escasos recursos

en el uso de la plataforma Aprende impulsando
así la educación y formación digital a fin de
mejorar su calidad de vida.



Capacítate para el Empleo busca
contribuir al desarrollo de competencias
productivas sin fronteras para todos los
sectores de la economía.

Programa Capacítate para el Empleo:

Dicha iniciativa de Fundación Carlos Slim ha permitido que
colaboradores de Claro y miembros de la sociedad puedan
incrementar sus conocimientos en diversas áreas.

En el caso de Claro Guatemala, se han inscrito

1,043 colaboradores
y han finalizado satisfactoriamente 171 personas.

Por otra parte, el efecto que actualmente se genera a los miembros
de la sociedad es grande, tenemos el registro de más de

29,000 participantes.



Colombia: Fundación Carlos Slim, el Ministerio de Trabajo, el Servicio Público de Empleo, y el Departamento administrativo de la Función Pública la plataforma se utilizó como herramienta de formación, entre otros, para los jóvenes que se vinculan a diferentes entidades del estado en todo el país a través del programa Estado Joven. A diciembre del 2018 se cuenta con más de 190 mil usuarios colombianos registrados en la plataforma y más de 3,000 jóvenes recibieron formación como Servidores Públicos que posteriormente se vincularon a entidades del Estado Colombiano.

Nicaragua: Claro, empresa socialmente responsable, se unió a escuelas y organizaciones sociales para brindar a jóvenes, una capacitación acerca de la plataforma digital Aprende.org que contienen Capacítate para el Empleo y PruébaT, entre otras herramientas y programas educativos que aportan al desarrollo personal y profesional, beneficiando a 400 personas en 2018.

Ecuador: El programa Capacítate con Claro fue lanzado en febrero de 2016 como parte de una plataforma de programas y acciones que buscan generar en los ecuatorianos más oportunidades de desarrollo y bienestar basados en el eje de aprendizaje. Al cierre del 2018 se han concluido 55,630 cursos.

Resultados de Aprende.org:

Programa	Usuarios Totales	Usuarios Femeninos	Usuarios Masculinos	Usuarios Indefinidos	Cursos	Hits	Escuelas / Colegios Registrados	Países	Territorios	Videos-lecciones (adaptados por FSC)	Variedad de cursos
Aprende	1,094,602	45.45%	54.55%	-	-	67,105,087	-	168	41	-	-
Capacítate para el empleo	2,679,015	44.89%	55.11%	-	7,241,021	268,076,714	-	-	-	-	228
PruébaT	3,968,464	45.37%	41.71%	12.92%	19,905,023	96,972,885	30,983	173	-	-	8,612
Khan Academy	13,819,862				24,253,465	147,532,381	-	188	-	6,896	-
Total Aprende.org	21,561,943				51,399,509	579,687,067	30,983	168	41	6,896	8,840
Cursos / Usuarios	2,4										

PruébaT

Dentro de la plataforma Aprende, se encuentra PruébaT, cuyo objetivo es brindar de manera gratuita experiencias de aprendizaje a docentes, estudiantes y padres de familia, con el fin de fortalecer conocimientos y habilidades indispensables para aprender a lo largo de la vida.

En esta sección, existen herramientas para que la comunidad educativa se familiarice con la prueba PISA, la cual es una prueba internacional realizada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). Su objetivo es evaluar los conocimientos de los jóvenes de todo el mundo y la adquisición de habilidades esenciales para su participación en la sociedad, específicamente evaluando las áreas de matemáticas, lenguaje y ciencias. Esta prueba se realiza cada tres años, rotando el énfasis en cada una de las áreas.

Khan Academy

A través de una alianza estratégica entre Fundación Carlos Slim y Khan Academy, los contenidos de esta plataforma son traducidos al español buscando dar acceso a usuarios hispanoparlantes.

Khan Academy es una plataforma educativa que te ofrece varios recursos educativos a través de videos para que los usuarios puedan fortalecer su aprendizaje, sin importar el nivel educativo. Esta plataforma da acceso a información sobre diferentes materias en niveles básico, intermedio y superior a través de videos.



Disminución de la brecha digital

En América Móvil trabajamos constantemente en iniciativas y proyectos que contribuyan a la disminución de la brecha digital en los países y comunidades en los que operamos. La región de América Latina y el Caribe muestra importantes desafíos en materia de adopción, uso, asequibilidad y acceso a las tecnologías de información.

De acuerdo con datos de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, la penetración de banda ancha fija es del 10% en la región, frente a un 28% en los países de la OCDE, mientras que la penetración de banda ancha móvil alcanza al 30% de la población, frente al 72% en los países de la OCDE. Según un estudio realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo¹, un aumento del 10% en la penetración de servicios de banda ancha en la región lleva asociado un incremento promedio de 3.2% del producto interno bruto (PIB) y un aumento de la productividad del 2.6%.

La era de transformación digital que estamos viviendo repercute en la manera en la que vivimos y realizamos nuestras actividades, tanto personales como profesionales. Esto incluye desde acciones diarias, como transacciones bancarias a través de la aplicación del banco, hasta trámites gubernamentales importantes, como el pago de impuestos. De esta manera, las personas que no tienen acceso a Internet o a un teléfono inteligente, se quedan rezagadas en el desarrollo. Y en la medida en la que los avances tecnológicos sigan penetrando en nuestras vidas, será en la medida en la que la brecha digital aumente.

Las empresas de telecomunicaciones podemos jugar un papel importante, entre otros actores, para ayudar a disminuir esta brecha digital. De esta manera, en América Móvil destinamos recursos para contribuir con esta causa.



¹ Prats Cabrera, Joan Oriol y Puig Gabarró, Pau. "La Gobernanza de las Telecomunicaciones: Hacia la Economía Digital". Banco Interamericano de Desarrollo, 2017. <https://publications.iadb.org/en/telecommunications-governance-toward-digital-economy>



Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos



NOS IMPORTA
MÉXICO
Unidos para brindar una experiencia
móvil más segura y confiable

En 2018,

Telcel se unió a la campaña “Nos Importa México”.

Llevada a cabo en conjunto con otros operadores mexicanos, con el apoyo de la GSMA y la Asociación Nacional de Telecomunicaciones de México (ANATEL); esta campaña busca impulsar la igualdad de género y el empoderamiento de las niñas y mujeres mexicanas, contribuyendo al 5º objetivo de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Entre las acciones que se llevarán a cabo en esta campaña se encuentran:

- **Promover que más jóvenes y niñas estudien y trabajen en carreras de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas.**
- **Incorporar la Perspectiva de Género en los más altos niveles de liderazgo de la industria de telecomunicaciones.**
- **Aportar la experiencia de la industria móvil de México al diálogo del Women 20 (W20) para acelerar el avance global en la eliminación de la brecha de género digital.**

Proyecto Reconectados

En colaboración con Fundación Carlos Slim y Fundación Telmex Telcel se desarrolló el programa Reconectados, con el objetivo de ayudar a que los adultos mayores, ajenos al mundo digital, puedan integrarse por medio del uso de la tecnología y así poder acceder a mejores condiciones de vida.

En 2018 se capacitó a

6 mil
adultos mayores

en el uso de herramientas digitales a través de dos eventos:

Festival del Adulto mayor: 5,300

Aldea Digital Iztapalapa: 700





Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Facilitando el acceso a Internet en nuestras comunidades

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 discapacidad, 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.

Entre las iniciativas que se llevan a cabo en cada uno de los países destacan las siguientes:

- **Aldeas Pérez Zeledón en Costa Rica.** Este proyecto consiste en dar charlas especializadas, talleres y zonas de experiencias que permitan a los participantes aprender los conceptos básicos de internet, uso correcto y productivo, y capacitar para enfrentar los altos impactos de redes sociales y la tecnología. Además, los participantes tienen la oportunidad de experimentar la realidad virtual y aumentada. Gracias a este programa, este año se beneficiaron más de siete mil personas.
- **En Europa,** el programa **“Internet A1 para todos”** está ayudando a niños, jóvenes, adultos y personas mayores a participar activamente y beneficiarse personalmente de la transformación digital que se está extendiendo cada vez más a nuevas áreas de la economía y la sociedad. En febrero de 2018, en la República de Macedonia lanzamos una iniciativa de alfabetización mediática para niños con el objetivo de enseñarles cómo usar Internet de manera segura y educarlos sobre los peligros potenciales de las redes sociales. Los talleres se llevaron a cabo en dos idiomas, macedonio y albanés. Más de 30,000 personas participaron en estos cursos.
- **En Chile,** contamos con el programa **Aula Móvil,** el cual apoya a los sectores más vulnerables de todo el país impartiendo cursos de alfabetización digital a jóvenes y mujeres de escasos recursos.
- **En Brasil** se lleva a cabo el programa **Naves del Conocimiento,** el cual lleva acceso a Internet a comunidades de alta vulnerabilidad social en el municipio de Río de Janeiro, promoviendo inclusión, educación y ciudadanía a través de la tecnología y beneficiando a cerca de 124 mil personas.
- **En Honduras** contamos con el programa **Internet es Todos-Conexión al mundo,** el cual provee accesos de Internet de banda ancha en centros educativos y gubernamentales (escuelas, colegios y bibliotecas), centros comunitarios y telecentros del sector público. Gracias a este programa, este año se vieron beneficiadas más de 3,600 personas.
- **El proyecto Regional Lima, en Perú,** tiene como finalidad lograr una conectividad integral de la región con nueve provincias de Lima, fomentando la integración local, regional y nacional, así como contribuir ampliamente al desarrollo de la población beneficiaria. Gracias a este proyecto, diversas instituciones públicas, como dependencias policiales, escuelas y establecimientos de salud, cuentan con acceso gratuito a Internet, beneficiando a más de 181,000 personas. Este proyecto en colaboración con Fondo de Inversión en Telecomunicaciones, FITEI, será desarrollado en 18 meses de construcción y operaremos la Red de Acceso por 10 años.
- **En República Dominicana** estamos colaborando con la Red Nacional de Puntos de Acceso a Internet, la cual otorgará acceso a la red de manera gratuita a personas de escasos recursos, estudiantes y empleados públicos, contribuyendo a disminuir la brecha digital.
- **En México** se lleva a cabo la iniciativa **Casa TELMEX,** la cual busca promover la alfabetización digital y la adquisición de conocimiento para uso de herramientas digitales esenciales. Está dirigida a un segmento de la población que no cuenta con los recursos (equipo y conectividad) para acercarse a la tecnología.
- **También en México** se lleva a cabo de manera permanente la **Aldea Digital Iztapalapa,** la cual es un proyecto que busca reducir la brecha digital, brindando a la población conocimientos digitales de manera totalmente gratuita, a lo largo de todo el año.



Voluntariado y Proyectos de Desarrollo

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.

Voluntariado

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.

En 2018 participaron

8,470

voluntarios,

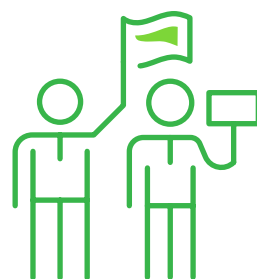
de los cuales el 56% lo hizo durante su horario de trabajo.

Se invirtieron un total de

48,509 horas

en actividades de voluntariado,

de las cuales casi el 23% se llevaron a cabo durante el horario laboral.





Proyectos de Desarrollo Social

(413-1)

Uno de los objetivos de América Móvil es generar un impacto positivo en las comunidades en las que operamos. Es por ello que llevamos a cabo diversos programas de desarrollo social de manera interna, o apoyamos a organizaciones e instituciones que desempeñen proyectos cuyos objetivos se encuentren alineados a los nuestros.

Entre los programas y proyectos que se han llevado a cabo este año, destacan los siguientes:

México:

- La **Biblioteca Digital Telmex** es una iniciativa gratuita de educación integral equipada con tecnología de vanguardia, que establece un puente en el proceso de enseñanza-aprendizaje a través de actividades creativas y de clase mundial para el desarrollo de niños, jóvenes y adultos, que les permita sobresalir en su desempeño académico y profesional. La Biblioteca Digital Telmex habilita espacios con equipamiento y conexión a internet en escuelas y espacios públicos con vocación educativa, ofreciendo el servicio de préstamo de equipos de cómputo a domicilio y actividades de alfabetización digital, acompañamiento educativo, capacitación para el empleo, desarrollo humano y emprendimiento con el uso de las tecnologías. Gracias a este programa se han beneficiado más de 5 millones de usuarios.
- En el marco de la conmemoración del Día Nacional de la Donación de Trasplante de Órganos y Tejidos, en Telmex se llevaron a cabo, a nivel nacional, distintas actividades para concientizar e informar a la población mexicana sobre la importancia de la donación de órganos. Se realizaron recorridos informativos en 37 localidades, se entregaron 5,360 listones verdes a los empleados, 15,112 personas recibieron información sobre la donación de órganos y 95 voluntarios apoyaron esta iniciativa.
- En Telmex se llevan a cabo diferentes programas de apoyo y desarrollo para niños en situaciones vulnerables y personas de la tercera edad, como los programas **Sonrisas Telmex, Narración y Círculos de Lectura, Visitas a Casa Hogar, Acompañamiento en Casa del Migrante, Campaña Por un México sin Hambre, Colecta de Víveres, Reforestación, Colecta Permanente para la Cruz Roja y Colecta de Regalos** para casas hogar y hospitales infantiles, entre otros. Todos estos programas benefician a más de 110,000 personas.
- Telcel apoya año con año el **Teletón**, contribuyendo a la inclusión de las niñas, niños y adolescentes con discapacidad, cáncer y autismo, promoviendo y salvaguardando los valores humanos. Gracias a este programa se benefician más de 35,000 personas.



Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Colombia:

- **Amigos del Alma.** En alianza con la Fundación Best Buddies, desarrollamos un programa que busca generar estrategias para crear espacios para la inclusión social y laboral de personas con discapacidad intelectual. Actualmente, contamos con seis jóvenes desempeñándose en el puesto de Auxiliares de Servicio al Cliente en algunos Centros de Atención y Ventas CAV de Bogotá. Cada cliente que tiene la oportunidad de ser atendido por algún Amigo del Alma queda satisfecho por la atención recibida y reconoce que en Claro creemos en el potencial de las personas con discapacidad intelectual y les damos la oportunidad de demostrarlo.
- Campaña de Navidad **“Familia es donde me siento protegido”**, llevada a cabo por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar solicita la donación de regalos para niñas, niños, jóvenes y adolescentes que se encuentran en situación vulnerable. Desarrollamos una estrategia de comunicación para que nuestros colaboradores depositaran los regalos y a cambio recibieran una manilla con el mensaje “Regalé una sonrisa”, gracias a lo cual logramos donar 2,600 regalos.

Brasil:

- El programa **Doble Escuela** permite la formación de Técnicos en Telecomunicaciones para jóvenes de la Enseñanza Media en zona de vulnerabilidad social en el municipio de Río de Janeiro y posteriormente emplearlos dentro de Claro Brasil. Actualmente participan en este programa 119 jóvenes.
- **Educonexão** es un programa que conecta escuelas con la señal de TV por Suscripción e Internet de Banda Ancha y ofrece cursos de capacitación para profesores sobre el uso de tecnologías digitales en las aulas. El objetivo es transformar la educación brasileña a través de la tecnología, mejorando la relación enseñanza-aprendizaje, incrementando la infraestructura de las escuelas públicas municipales. Gracias a este programa se han beneficiado más de 9,000 profesores y estudiantes.
- **Campus Mobile** es un proyecto de fomento a la educación, la innovación y el espíritu empresarial de jóvenes universitarios que desean crear, desarrollar y emprender proyectos de impacto social. Gracias a este programa se han beneficiado más de 600 jóvenes.
- El proyecto **Distorsión Edad-Serie**, llevado a cabo en conjunto con la UNICEF, tiene como objetivo reducir el alto índice de retraso escolar de niños y adolescentes en el país, especialmente en las regiones Norte y Nordeste, a fin de reducir o eliminar el índice de evasión escolar. Gracias a este programa se han beneficiado más de 2,200 estudiantes.

Eslovenia:

- En Eslovenia contamos con un programa cuyo objetivo es proporcionar un Internet más seguro para los niños. Para lograrlo, desarrollamos nuestra propia aplicación **A1 Guard** (Control parental), la cual ayuda a los padres a proteger los sitios web que visitan sus hijos.

Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Puerto Rico:

- En este país se llevan a cabo diversos programas para el desarrollo de comunidades vulnerables, entre los que se encuentran la distribución de juguetes de Navidad y Día de Reyes en hospitales pediátricos y casas hogar, y las clínicas de presión arterial, mamografía, influenza, diabetes, entre otros. Gracias a estos programas, este año se beneficiaron más de 1,700 personas.

República Dominicana:

- La Copa Intercolegial Claro** es una plataforma deportiva que abarca las disciplinas de Fútbol (Masculino y Femenino), Baloncesto (Masculino), Boliche (mixto) y Voleibol (Femenino). Su objetivo es fomentar el deporte y la sana competencia, así como el liderazgo, el trabajo en equipo y la disciplina. Este año contamos con la participación de más de 3,200 estudiantes pertenecientes a 286 colegios.
- Colaboramos en la realización del Congreso Internacional de Educación **“Aprendo”** 2018. Esta es la actividad más importante que se realiza cada año en lo que respecta a la orientación de políticas educativas y la actualización de la agenda pública en materia de educación. Lleva desarrollándose 21 años de forma ininterrumpida convirtiéndolo en el evento de mayor incidencia en su área en República Dominicana y la región latinoamericana y caribeña. Este año participaron 1,300 docentes.





Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Programa We Care

(102-12)

El Programa Nos Importa (We Care) tiene como objetivo ayudar a que los usuarios de servicios móviles puedan disfrutar de los beneficios transformadores de la tecnología móvil en un ambiente seguro y confiable. 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.

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

1. Inclusión digital.
2. Protección Infantil.
3. Cuidado del Medio Ambiente.
4. Respuesta a desastres naturales.
5. Combate al robo de equipos.

Aunado a lo anterior,
este año se lanzó el

**Programa
Mujeres Conectadas,**
como parte de una agenda integral en el G20,
cuyo objetivo es acelerar la inclusión digital y financiera de las mujeres,
reduciendo la brecha de género en países de escasos recursos y así facilitar
oportunidades comerciales y socioeconómicas.



Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos



En todo el mundo, para las mujeres, un teléfono móvil es una herramienta que enriquece sus vidas, estudios demuestran que:

- **89%** de las mujeres declaran que el teléfono móvil les permite estar en contacto con amigos y familia.
- **74%** de las mujeres declaran que el teléfono móvil les ahorra tiempo.
- **68%** de las mujeres declaran que se sienten más seguras con un teléfono móvil.
- **58%** de las mujeres declaran que se sienten más autónomas e independientes.
- **60%** de las mujeres en 10 de los 11 países declaran que tener un teléfono móvil ahorra dinero.

El acceso a la conectividad es una oportunidad para contribuir a la igualdad de género y al empoderamiento de mujeres y niñas, un reciente estudio demuestra que en países de ingresos bajos y medios:

- Es un 10% menos probable que las mujeres posean un teléfono móvil en comparación con los hombres, esto representa 184 millones menos de mujeres que poseen un móvil.
- Mas de 1.2 mil millones de mujeres no usan internet móvil, es un 26% menos probable que las mujeres usen internet móvil en comparación con los hombres.

- Existe una brecha de género importante en el uso de teléfonos móviles, especialmente para servicios transformativos.
- Las mujeres conocen y entienden menos el internet móvil en comparación con los hombres.

Es por lo anterior que se impulsa esta iniciativa para buscar cerrar la brecha de género fomentando la conectividad de mujeres, particularmente aquellas que se encuentran en comunidades en vías de desarrollo, contribuyendo con el objetivo de “conseguir la igualdad de género y empoderar a todas la mujeres y niñas” perteneciente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.



Puerto Rico:
Claro Puerto Rico y Girls in Tech generaron una alianza para promover la plataforma Capacítate con Claro como parte de los programas orientados hacia niñas y mujeres, mediante la implementación de las capacitaciones que realiza el voluntariado de Girls in Tech en colegios, buses digitales, centros de emprendimiento, artes, oficios y multimedia.



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Programa de Concientización Vial

Una de las preocupaciones de América Móvil son las altas estadísticas de incidentes viales relacionados con el uso de distractores, como el teléfono móvil, por lo que cada año llevamos a cabo iniciativas que contribuyan a concientizar a la población sobre este problema.

En **México**, desde el 2012 participamos en la iniciativa **Pilotos por la Seguridad Vial** en colaboración con Fundación Carlos Slim y otras instituciones publicas y privadas. Desde el inicio del programa hasta el 2018 se han impartido 545 conferencias sobre cultura vial para conductores pasajeros y peatones, en las cuales participan 60 pilotos profesionales mexicanos. Hemos contado con la asistencia de cerca de 143 mil jóvenes de preparatorias y universidades a lo largo de todo el país, pertenecientes a 155 instituciones públicas, 108 privadas y 40 organizaciones.

En **Costa Rica** se lleva a cabo el programa “**¡Ring, ring, pum!**”, cuyo público meta son niños entre cuatro y diez años, sin discriminar condición social o nivel educativo. Con este proyecto Claro fue invitado a la semana de seguridad vial, organizado por el Consejo de Seguridad Vial de Costa Rica, en el que se brindó información del proyecto y lista de recomendaciones para disminuir incidentes viales. Este año, más de 500 personas se han beneficiado con este programa.

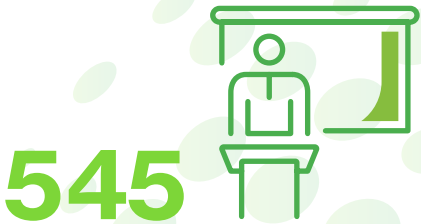
En **Perú** participamos en las campañas “**Manejar y Chatear NO VA**” y “**Run, Trin, Pum**”, las cuales buscan crear conciencia sobre el riesgo de utilizar aplicaciones de mensajería instantánea mientras conducimos. Este año la campaña impactó a más de 18 mil jóvenes.



En 2018, a Telmex Colombia le fue otorgado el **Galardón de Oro de la Secretaría de Movilidad de Bogotá** como reconocimiento por su aporte a la seguridad vial de motociclistas, peatones y otros actores en la vía.

Resumen de Conferencias impartidas en México

Alcance por Estado		
	Conferencias	Asistentes
Aguascalientes	6	990
Baja California Norte	1	80
Baja California Sur	5	1,430
Campeche	9	2,972
Chiapas	25	7,178
Chihuahua	5	712
Coahuila	7	1,183
Colima	2	770
Distrito Federal	91	34,382
Durango	10	5,600
Guanauato	42	6,288
Guerrero	4	863
Hidalgo	27	9,188
Jalisco	47	13,313
Michoacán	2	800
Morelos	10	3,991
Nayarit	2	183
Nuevo León	17	4,399
Oaxaca	36	8,167
Puebla	9	1,455
Querétaro	10	7,186
Quintana Roo	15	2,470
San Luis Potosí	2	740
Sinaloa	12	2,380
Sonora	6	860
Tabasco	3	485
Tamaulipas	6	7,084
Tlaxcala	1	240
Veracruz	16	3,054
Yucatán	12	1,933
Zacatecas	1	160
Estado de México	104	12,306
Total	545	142,842



545
conferencias impartidas

Superior	Media Superior	Eventos Públicos
346	139	60



303
Instituciones atendidas

Públicas	Privadas	Organizaciones
155	108	40

Resultados



Estudiantes
142,842



Estados visitados
32

El Distrito Federal y el Estado de México concentran el 35.4% de conferencias impartidas



Convenios firmados
Jalisco
Hidalgo
Policía Federal



60 pilotos en campaña

Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Impulso al emprendimiento y la innovación en la comunidad

Uno de los enfoques de América Móvil para contribuir al desarrollo de las comunidades en las que tenemos presencia es apoyar a diferentes instituciones y organismos que tengan como fin impulsar el emprendimiento y los proyectos de innovación de la sociedad. De esta manera, no solo contribuimos al desarrollo de sectores vulnerables de la población, sino que también contribuimos en la evolución de los proyectos más vanguardistas en materia de telecomunicaciones, servicios y uso de la tecnología móvil.

En **Brasil** se lleva a cabo el proyecto **Rinobot** en conjunto con la Universidad Federal de Juiz de Fora. Su objetivo es fomentar el desarrollo de proyectos de robótica en la Enseñanza Superior, generando innovación y nuevas tecnologías. Durante 2018 contamos con la participación de 40 estudiantes en este proyecto.

En **México** colaboramos con el proyecto de **Comunidades de Conocimiento**, el cual reúne a entidades públicas, privadas o asociaciones civiles expertas en un tema de interés para una comunidad. De esta manera, TELMEXHub se vincula, comparte y difunde conocimiento a través de estas comunidades. Los principales temas que se tratan son referentes a la innovación, emprendimiento, desarrollo tecnológico y herramientas digitales.

En Europa
se desarrolló el programa



A1 Co-Creación

que tiene como objetivo invitar a startups, a co-crear nuevas soluciones tecnológicas en el área de Big Data, Servicios de seguridad, Automatización cognitiva y Automatización de marketing en línea, para impulsar la transformación digital, y que los participantes se beneficien de la cooperación empresarial.

Asimismo, **Telmex México** pone a disposición de las entidades educativas el portal **ACADÉMICA**, el cual cuenta con más de 500 convenios con Instituciones de Educación a Nivel Medio Superior, Superior y Centros de Investigación Internacionales, ofreciendo un espacio para la creación, capacitación y desarrollo. Este portal cuenta con más de 160 cursos en línea, con los cuales se ha capacitado hoy en día a más de 424,900 docentes y alumnos. De igual manera, colabora con una biblioteca digital que permite hospedar contenidos como tesis, revistas e investigaciones, de manera gratuita, brindando más de 400 mil materiales educativos a los más de 400 mil usuarios registrados en el portal.

En **Chile** trabajamos en conjunto con el centro de emprendimiento e innovación de la **Universidad Adolfo Ibáñez**, para hacer sinergia e incorporar diferentes miradas y experiencias respecto al tema.



Cuidado al Medio Ambiente

La preservación del medio ambiente y de la biodiversidad, así como la eficiencia en el uso de recursos y la correcta gestión de los residuos son una prioridad para América Móvil. Nuestro enfoque consiste en la revisión constante de nuestros procesos y operaciones para implementar acciones que cumplan con estos objetivos.

Energía

(302-1)

Dada la naturaleza de nuestras operaciones, requerimos consumir energía de manera constante, por lo que enfocamos nuestros esfuerzos en hacer más eficiente el consumo de este recurso.

Uno de nuestros objetivos de sustentabilidad para el año 2020 plasmados en nuestra estrategia de sustentabilidad “**Sustentabilidad Inteligente**” es utilizar el 50% de energía limpia, y asumir el compromiso de optimizar las operaciones para minimizar el consumo de energía. Para lograrlo, continuaremos llevando a cabo los proyectos que están dando resultados positivos, mientras que implementaremos nuevos proyectos que tengan un alto impacto en materia de energía.

Durante 2018, a lo largo de todas nuestras operaciones consumimos un total de 5.9 millones de Megawatts hora (MWh).

Consumo de electricidad por país o región:

País / Región	MWH Consumidos
México	2,319,849
Brasil	1,264,838
Colombia	443,720
Cono Sur	457,718
Región Andina	238,548
Centroamérica	326,230
El Caribe	254,501
EUA	8,961
Austria y Europa del Este	679,275
Total	5,993,640

Informe de
Sustentabilidad
2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Por su parte, consumimos combustible para abastecer nuestra flotilla de autos y plantas generadoras de energía con el fin de permitir a nuestras radiobases proporcionar conectividad a clientes que se encuentran en zonas apartadas y que no cuentan acceso a la red eléctrica. Durante 2018 consumimos 53 millones de litros de gasolina, 49 millones de litros de diésel y 50 mil litros de biodiesel. Aunado a esto, algunas de nuestras operaciones requieren consumir Gas LP, Etanol y Gas Natural para su funcionamiento, por lo que en 2018 consumimos 554 mil litros de Gas LP, 4 millones de litros de Etanol y 26 mil metros cúbicos de Gas Natural.

Energías renovables

Una de las iniciativas más importantes que hemos puesto en marcha para reducir nuestro impacto en el medio ambiente es la utilización de energía proveniente de fuentes renovables, principalmente energía eólica y solar. Durante 2018 el 31% de nuestro consumo de MWHr proviene de energías renovables¹.

Actualmente, en alrededor del 68% de los países en los que operamos se utiliza energía proveniente de fuentes renovables.

¹ Esto considera la energía renovable suministrada por operadores locales, la energía adquirida por operadores de mercado y energía autogenerada.

Consumo de combustibles por región o país

País / Región	Gasolina (Its)	Diésel (Its)	Biodiesel (Its)	Gas LP (Its)	Etanol (Its)	Gas Natural (m³)
México	43,723,450	7,900,713	0	335,570	0	0
Brasil	5,575,185	903,462	0	0	4,494,491	26
Colombia	105,152	9,336,835	0	0	0	0
Cono Sur	125,719	2,283,627	0	0	0	0
Región Andina	325,510	1,525,508	49,652	11,534	0	0
Centroamérica	0	3,684,579	0	0	0	0
El Caribe	3,373,720	15,242,120	0	111,898	0	0
EUA	5,603	0	0	0	0	21,144
Austria y Europa del Este	546,539	8,246,692	0	195,164	0	5,283
Total	53,780,878	49,123,535	49,652	654,166	4,494,491	26,453

Emisiones

(305-1, 305-2)

En América Móvil monitoreamos de manera constante las emisiones de gases de efecto invernadero directas e indirectas de nuestras operaciones. Esto nos permite tomar medidas y desarrollar proyectos que tengan como fin su disminución. Durante 2018, nuestras operaciones emitieron un total de 2,335,726 Toneladas de CO₂e de gases de efecto invernadero, casi alcanzando nuestro objetivo para 2018 de 400,000 toneladas de CO₂e de emisiones de efecto invernadero directas de alcance 1 y 1,900,000 toneladas de CO₂e de emisiones de efecto invernadero indirectas de alcance 2 que suman un total de 2,300,000 Toneladas de CO₂e.

Emisión de gases de efecto invernadero por país o región durante 2018

País / Región	Emisiones Directas Alcance 1 (Ton CO ₂ e)	Emisiones Indirectas Alcance 2 (Ton CO ₂ e)	Refrigerantes (Ton CO ₂ e)	Total de Emisiones (Ton CO ₂ e)
México	113,579	1,172,920	557	1,287,056
Brasil	19,086	58,064	-	77,150
Colombia	24,912	88,744	-	113,656
Cono Sur	5,643	169,151	-	174,794
Región Andina	5,626	110,075	-	115,702
Centroamérica	9,735	114,975	-	124,710
El Caribe	194,613	100,350	-	294,963
EUA	60	4,606	-	4,666
Austria y Europa del Este	25,142	117,888	-	143,030
Total	398,396	1,936,773	557	2,335,726

Informe de
Sustentabilidad
2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos



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

(302-4)

Contamos con iniciativas corporativas que tienen como fin reducir nuestras emisiones, consumo energético y de combustibles, las cuales se llevan a cabo de manera transversal en todas nuestras operaciones.

Aunado a lo anterior, cada una de nuestras operaciones lleva a cabo diversas iniciativas que se adaptan a las necesidades específicas del país. Entre los casos de éxito de estas iniciativas se encuentran:

Durante 2018, **Telcel** implementó el proyecto “**Nuevo estándar de enfriamiento en RBS tipo Shelter**”. Gracias a él, se lograron retirar de la operación 982 equipos de aire acondicionado en 491 radiobases, sustituyéndolos por tecnología sustentable que no usa el gas refrigerante R-22. Esto permitió retirar de la red 2.9 Toneladas de gas R-22. Las nuevas tecnologías implementadas utilizan gas R-407, e incluso se aprovecha el aire fresco del medio ambiente para ventilar al interior de las radiobases tipo shelter. De esta manera, se reduce el uso del compresor de enfriamiento tradicional que genera altos consumos de energía.

En **Brasil** actualmente estamos comprando energía en el Mercado Libre de Energía, la cual proviene en su totalidad de generadores de fuentes incentivadas y comprobadamente renovables, como la hidráulica, la eólica, la solar o de biomasa. Por su parte, estamos implementando parques de fuentes renovables en todo el país, específicamente de energía solar, eólica, biogás, hídrica y cogeneración calificada.

A1 Telekom Austria Group mejoró su eficiencia energética en un

24%

entre 2017 y 2018. El consumo total de energía en 2018 ascendió a aproximadamente 810,900 MWh con un consumo de electricidad de aproximadamente 300,600 MWh, de los cuales el 62% se generó a partir de fuentes de energía renovables.



Este proyecto tiene como objetivo atender nuestro consumo en las unidades de baja tensión. Actualmente contamos con 10 usinas operando y esperamos llegar a 62 en 2019. Asimismo, las operaciones de Brasil cambiaron a lámparas LED con el objetivo de reducir el consumo de energía para iluminación en un 52%.

En 2018, **la filial austriaca** amplió sus sistemas fotovoltaicos en el **Arsenal A1 Technology Center** de Viena. Asimismo, 312 módulos solares fueron instalados en alrededor de 516 m². Entre otras cosas, la electricidad producida se utiliza para operar el centro de datos y la tecnología de conmutación central para redes fijas y móviles. Se estima una potencia de alrededor de 94 kWp en la operación máxima y se espera que la cantidad de electricidad producida por año sea de 90,000 kWh, el equivalente al requerimiento de electricidad de 25 casas unifamiliares. La expansión del sistema fotovoltaico se financió parcialmente con los ingresos de la iniciativa de reciclaje de teléfonos móviles. Por su parte, se implementó un programa para que los 240 vehículos que están disponibles para los empleados se puedan compartir. El Grupo A1 tiene como objetivo reducir sus emisiones de CO2 en un 25% para el año 2030.

Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

En **Telmex México** se estableció como meta un consumo máximo de 1.90 kWh diarios por persona para el año 2018, lo que representa una disminución del 5% respecto a la meta de 2017. La meta no sólo fue alcanzada, sino que se ahorraron 232 mil kWh adicionales.

En **Ecuador**, este año se llevó a cabo la iniciativa de la eliminación de generadores que ya no tenían necesidad de estar en los sitios en vista de que el fluido eléctrico de la red pública es continuo. Esto permitió un ahorro de 153 mil litros del consumo de diésel utilizado en producción de energía para la red en generadores de emergencia.

En **Europa**, el uso de la última RAN en las filiales del Grupo A1 Telekom Austria garantiza la eficiencia energética dentro de la compañía. Para ello, se están sustituyendo los componentes antiguos como parte del despliegue de LTE y se están utilizando técnicas innovadoras de enfriamiento, como aspiración de punto de acceso, contención de pasillo frío y recuperación de calor. Los sistemas ayudan a reducir los requisitos de electricidad hasta en un 75% en comparación con los sistemas de refrigeración convencionales.

En 2018 le fue entregado a nuestras operaciones en **Perú** un certificado de adecuación de manejo ambiental por el tendido de más de 800km de fibra óptica en zonas protegidas y de amortiguamiento ambiental, en la selva peruana. Esta certificación es la primera que se le otorga a una empresa de telecomunicaciones y acredita que el proyecto de inversión no genera impactos negativos en el Sistema de Gestión Ambiental Peruano.

Como iniciativa de **Telmex México**, este año se llevó a cabo la **Expo Ambiente 2018**, cuyo objetivo es promover la educación ambiental entre la niñez y juventud bajacaliforniana. Este año, la contaminación plástica fue el tema central, por lo que se ofrecieron talleres interactivos para construcción de productos con materiales reciclables y plásticos para promover la reutilización de residuos plásticos.



Por quinto año consecutivo, la red de Austria fue certificada como carbono neutral, evaluada y validada por TÜV SÜD de acuerdo con la norma internacional PAS 2060.

Proyecto de SingleRAN (302-5)

Gracias al esfuerzo constante de todas nuestras operaciones, entraremos a la etapa final del proyecto SingleRan; en 2018 completamos el despliegue de la mayoría de nuestras radio bases.

El proyecto de SingleRAN permite los siguientes resultados:

- 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 energía.
- Lograr sinergias en servicios para acelerar las expansiones de 3G, 4G y 4.5G.
- Facilitar la migración de tráfico entre 2G, 3G, 4G y 4.5G.



Residuos

(306-2, 301-3)

Otro objetivo importante para reducir el impacto de América Móvil en el medio ambiente es mejorar la forma en la que disponemos de los residuos que generamos, dando preferencia a la reutilización, al reciclaje y al almacenamiento controlado para su recuperación.

En 2018, se aprovecharon 3,934 toneladas de equipo tecnológico en desuso a través de diversos proveedores. Asimismo, se generaron 4,526 toneladas de residuos peligrosos, los cuales fueron dispuestos según lo marca la reglamentación de los países en donde fueron generados.

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

País / Región	Reciclados (Ton)	Reutilizados (Ton)	Relleno Sanitario (Ton)	Incinerado (Ton)	Total 2018
México	5,348	0	50	0	5,399
Brasil*	2,114	0	32	0	2,147
Colombia	1,546	0	117	6	1,668
Cono Sur	967	0	311	0	1,279
Región Andina	712	250	9	0	972
Centroamérica	1,021	0	32	0	1,053
El Caribe	1,569	0	672	0	2,241
Austria y Europa del Este	3,528	0	797	1,244	5,569
Total	16,807	250	2,022	1,250	20,330

* Se identificó un error en la suma de residuos reciclados no peligrosos para Brasil en 2017, la cifra correcta es 3,074 toneladas.

Disposición de equipos celulares y accesorios

América Móvil se encuentra en una posición privilegiada y de mucha responsabilidad, pues somos el enlace entre las empresas fabricantes de dispositivos móviles y el consumidor final. Con el objetivo de contribuir con la correcta disposición de los dispositivos, participamos activamente en el acopio de equipos para reciclaje.

Contamos con medios para que los consumidores puedan disponer de los equipos para después canalizarlos a empresas u organizaciones especializadas que se encargan de aprovechar al máximo algunos componentes y de disponer de manera adecuada aquellos que no se puedan reciclar o reutilizar.

+99%

de los residuos generados en México y en la Región Andina fueron reciclados, 98% en Brasil, 97% en Centroamérica y 93% en Colombia.

Entre las iniciativas llevadas a cabo en nuestras subsidiarias se encuentran:

En **Perú** se realizó el acopio y reciclaje de 392.7 toneladas de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) gracias al plan de sensibilización y alianzas con nuestros grupos de interés, como comunidad, clientes y organizaciones del Estado. Esta cifra triplica la meta anual de manejo de RAEE establecida por el Ministerio del Ambiente.

Colombia: Con la Re manufactura de 1.042.696 (CPE's, Corporativos, Red Externa y Plataformas) equipos en el año 2018 se ha logrado, la reducción de 745.4 toneladas de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos que son reincorporados a ciclo de vida útil, y se ha logrado evitar el tráfico internacional de 58 contenedores de 40 pies que se requerirían por el proceso de importación, generando una reducción en la emisión de gases de efecto invernadero (Huella de carbono) por este transporte.

En nuestras operaciones en **Europa**, este año se reciclaron

80,386

celulares,

aumentando un 9% la cifra con respecto a 2017.



Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Agua

El uso que damos al agua en América Móvil se debe principalmente al consumo humano. Existen algunos casos en los que empleamos agua para el funcionamiento de nuestras operaciones, como el uso de agua para sistemas de refrigeración en Data Centers. En estos casos, empleamos sistemas de alta eficiencia y de ciclo cerrado. Aún cuando el tema de agua no es material para nosotros, ponemos atención en el uso adecuado de este vital recurso. En América Móvil se consumen 4,576,650 metros cúbicos de agua.

Biodiversidad

(304-2, 304-3)

La contribución de América Móvil a la conservación de la biodiversidad es uno de nuestros objetivos ambientales. Para lograrlo, realizamos 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.



Alianza

FUNDACIÓN
TELMEX telcel

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.

Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Todos los años se realiza el monitoreo sistemático de la hibernación de la Monarca. Este año se registró un incremento del 144% con respecto a la superficie (2.48 hectáreas) de diciembre de 2017.

Desde el inicio del Programa, se han reforestado más de 13,501 hectáreas con la plantación de casi 15 millones de árboles producidos en 13 viveros forestales comunitarios, los cuales han sido establecidos y mantenidos en funcionamiento por la Alianza WWF Fundación Telmex Telcel y nuestros socios nacionales e internacionales.

Entre los logros alcanzados por el programa destacan:

- Realización del sexto Foro Regional Mariposa Monarca, la cual es una estrategia de coordinación interinstitucional para la atención de las prioridades temáticas y geográficas de la Región.
- Apoyo a la conformación de 8 programas de manejo forestal sustentable y 3 ordenamientos ecológicos territoriales comunitarios.
- Establecimiento de 3 módulos para la transformación de madera sustentable con una infraestructura con capacidad para aserrar 3,000 m³ de madera que producen beneficios económicos de 6 millones de pesos para las comunidades agrarias que los poseen.
- Establecimiento de una red de 31 módulos de producción de hongo seta, un módulo de procesamiento y dotación de 25,185 bolsas con sustrato inoculado que han generado beneficios por \$ 2.6 millones de pesos para las familias productoras.



Alianza
FUNDACIÓN
TELMEX telcel

- Fortalecimiento de las actividades turísticas de tres propiedades agrarias, a través del equipamiento de la infraestructura arquitectónica, así como la capacitación y equipamiento de los prestadores de servicios, quienes reciben a 100 mil personas en promedio durante los meses de hibernación.
- Conformación, equipamiento, capacitación y gestión para su acreditación a integrantes de la red de brigadas comunitarias para vigilancia ambiental participativa en 39 propiedades agrarias que protegen más de 43,600 ha de bosques en la Región Monarca.
- Sensibilización de 40,604 personas a través de educación ambiental, con base en la realización de talleres, presentaciones de teatro guiñol, cápsulas de radio y una exposición museográfica.

Gestión de la estrategia de “Fondos Concurrentes” con los incentivos económicos del Fondo Monarca y pago de Servicios Ambientales Hidrológicos de la CONAFOR, beneficiando a 35 de los 38 predios de la zona núcleo de la Reserva, con la inversión adicional de 58 millones de pesos durante 10 años. El Fondo Monarca ha aportado 37.6 millones de pesos de 2003 a la fecha.



Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Programa de Conservación del Jaguar

Desde hace trece años 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.

Entre los logros alcanzados por este programa destacan:

- Realización del foro “El Jaguar Mexicano en el Siglo XXI”, en el que participan expertos de todo Latinoamérica para evaluar la situación del jaguar en todo el continente. Se ha llevado a cabo cada año de manera continua desde hace 12 años.
- Creación de los Centros de Resguardo de Jaguar (RESJAGUAR), y construcción del primer sitio en Oaxaca. Son espacios destinados exclusivamente a la rehabilitación y mantenimiento temporal de los jaguares para su potencial liberación o, en su caso, su permanencia en cautiverio.
- Identificación de 57 corredores biológicos a lo largo de México para mantener la conectividad entre las poblaciones de jaguar.



Alianza
FUNDACIÓN
TELMEX telcel

- En 2018 se realizó el “Simposio Internacional de Ecología y Conservación del Jaguar y Otros Felinos Neotropicales” en Cancún, evento en el que participaron especialistas de 22 países y donde se difundió el trabajo realizado por investigadores, estudiantes y miembros de la sociedad civil sobre el conocimiento del jaguar y de otros felinos neotropicales.
- Se conformó la Alianza Latinoamericana para la Conservación del Jaguar con la participación de al menos 60 académicos y conservacionistas, con el objetivo de hacer frente a los problemas continentales bajo una Alianza Continental, que permita y facilite la vinculación de estrategias de estudios que garanticen la conservación del jaguar, sus presas y su hábitat a largo plazo.
- Con el fin de promover entre la gente una mayor concientización sobre la importancia de la conservación del jaguar y de tener un mayor alcance entre comunidades indígenas, se realizaron carteles en ocho lenguas indígenas sobre la situación del jaguar, sus presas y su hábitat.

Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Conservación de especies marinas en el Mar de Cortes

En 2018 se cumple el décimo aniversario del funcionamiento del Programa de Conservación de Especies Marinas Prioritarias del Mar de Cortes. Este programa, llevado a cabo en Alianza WWF - Fundación Telmex Telcel, es 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.

El trabajo realizado en el marco de este programa incluye la integración de grupos de 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. Se han trabajado en tres líneas estratégicas: (1) ciencia e investigación, (2) conservación y manejo, y (3) comunicación y educación ambiental.

También se llevan a cabo programas 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.

- La estimación del número de ballenas grises en la Laguna San Ignacio se determina como estable desde 2011. El monitoreo continuo de la ballena gris permite usarla como ejemplo de una especie indicadora de los efectos del cambio climático.
- El rastreo satelital de una ballena gris que comprueba la conexión entre las tres zonas de reproducción y crianza en la península de Baja California.



Alianza
FUNDACIÓN
TELMEX telcel

- El marcaje satelital de 13 ballenas jorobadas para conocer los movimientos entre zonas. Los resultados indican que: existen tres rutas de movimiento importantes para las ballenas jorobadas, lo que significa que hay conectividad entre los sitios.
- El diseño del primer protocolo de monitoreo para el estudio de cetáceos para el Golfo de California.
- La actualización de los catálogos de ballena gris, ballena jorobada y orcas para identificar a los individuos y conocer su fidelidad a los sitios y estimar su población. Se han identificado 7,500 ballenas grises, 6,000 ballenas jorobadas (40% de la población del Pacífico Oriental) y 300 orcas.
- El apoyo a 21 estudiantes de licenciatura, maestría y doctorado para el estudio de mamíferos marinos en el Golfo de California y Pacífico mexicano. También colaboró con la realización de reuniones de la Sociedad Mexicana de Mastozoología Marina, donde cada dos años investigadores y estudiantes de todo el país se reúnen para exponer sus estudios e intercambiar opiniones.
- La publicación de la primera guía de mamíferos marinos en español para el Golfo de California.
- La foto-identificación de 233 individuos en la zona de Los Cabos en el censo de 2018. El monitoreo constante de ballena jorobada en Los Cabos permite a las autoridades generar criterios para la zonificación al momento de establecer el área de refugio.

Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos



Entre los logros alcanzados por el programa con respecto a los tiburones se encuentran:

- El establecimiento del primer grupo mexicano de investigación en marcaje de tiburones en el que participan 20 investigadores de cinco instituciones a nivel nacional. Hasta el momento han marcado 158 tiburones de 12 especies y han colocado 36 estaciones en el noroeste de México.
- La foto identificación de 147 tiburones blancos y 512 tiburones ballena, así como el marcaje acústico de 58 individuos.
- La colocación de más de 20 receptores acústicos, 63 transmisores acústicos y 110 marcas satelitales en tiburones, tortugas y ballenas para determinar sus rutas y destinos migratorios, así como patrones de comportamiento, fidelidad a sitios y conectividad entre áreas.
- La capacitación de 500 pescadores y científicos especialistas sobre la conservación y manejo de tiburón ballena y tiburón blanco.
- La formación de más de 70 prestadores turísticos en la aplicación de las reglas para el avistamiento y tránsito de la zona.
- La creación de un refugio para el tiburón ballena en la bahía de La Paz. Asimismo, se participó en la creación de una Norma Oficial mexicana 171 para el nado con el tiburón ballena.
- La publicación del primer libro de tiburón blanco en español para toda Latinoamérica.
- La obtención de los primeros resultados de los dispositivos GPS colocados en 85 embarcaciones autorizadas para el avistamiento y nado con el tiburón ballena. Un total de 45,041 pasajeros realizaron la actividad en alrededor de 6,928 viajes.
- La colaboración con la CONANP en la elaboración de una Manifestación de Evaluación de

Riesgo (MER) para tiburón martillo que permitiera ingresar a dicha especie a la nueva versión de la NOM-059-SEMARNAT (Lista roja mexicana) y así abonar a su protección.

- El marcaje acústico de 18 tiburones toro en el Parque Nacional Cabo Pulmo (PNCP) adicionales a los marcados.
- El marcaje satelital y acústico de seis mantas gigantes en el PNR.
- La foto identificación de 15 mantas gigantes. Son las primeras mantas marcadas e identificadas después de 15 años de ausencia en el sitio.

Entre los logros alcanzados por el programa con respecto a las tortugas se encuentran:

- El diseño y desarrollo de un plan estratégico participativo para reducir la captura incidental de tortugas amarillas en el Golfo de Ulloa, con 16 instituciones de gobierno y organizaciones de la sociedad civil.
- El marcaje satelital de ocho tortugas carey.
- El apoyo para la protección 200 km de playa de anidación en Los Cabos de tres especies de tortugas y liberación de alrededor de 100,000 crías cada año, principalmente golfinas.
- La participación de más de 10,000 personas durante los festivales de conservación de tortugas marinas y tiburones celebrados en seis comunidades de Baja California Sur y una en Sinaloa.
- Sensibilización de más de 5,000 personas sobre el tiburón ballena y el tiburón blanco en el Acuario del Pacífico en Long Beach California, EU.
- La realización del primer estudio de cambio climático en sitios de anidación mediante la colocación de 156 termosensores en 12 playas de anidación.

Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos



Programa La Naturaleza en tu Escuela

Desde 2014 se lleva a cabo este exitoso programa de la Alianza WWF - Fundación Telmex Telcel. Su objetivo es crear conciencia entre los estudiantes mexicanos sobre la necesidad de proteger las 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.

Cada edición de La naturaleza en tu escuela ha tocado una especie distinta. La edición del programa en 2018 se llamó **“Escúchame”** y fue sobre Ballena jorobada. Se visitaron 16 estados del país y participaron 16 mil alumnos de 147 escuelas. Este año, la página web que aloja el programa recibió más 25 millones de interacciones en una semana, siendo esta la semana de votación.

En cada edición del programa, en colaboración con personal especializado en pedagogía, tecnología, comunicación y educación ambiental, se han generado y publicado los siguientes materiales de difusión, de manera digital e impresa:

- Micrositio de exposición y votación de obras en la página lanaturalezanosllama.com
- Documento “Para saber más”.
- Tríptico de la especie.
- Catálogo de arte de la exposición en el Museo Soumaya, con fotografías y curaduría de obras.
- Guía del maestro con competencias académicas, secuencia didáctica y metodología pedagógica.

- Guía del alumno, con los mismos elementos de la Guía del Maestro, más un formato de autoevaluación y modelo de colaboración.
- Encarte de especificaciones de obras.
- Presentación para la sesión de exposición.
- Videos ilustrativos para la presentación.
- Videos de convocatoria, documentales y video memorias de cada etapa.
- Guía del viajero para las expediciones.
- Boletines de prensa, mensajes clave y Preguntas y Respuestas para ruedas de prensa.

Los ganadores de la edición 2018 del Programa La Naturaleza en tu Escuela fueron:

- **Gandores:**
 - María Fernanda Moreno Moreno
 - Ana Karen Hernández Jacinto
 - Carmen Montserrat Granados Gómez
 - Jessica Michelle Mesa Arias
- **Nombre de la obra:** Mushu y Akira al rescate de su especie
- **Escuela:** Preparatoria Oficial 126 de Cuautitlán Izcalli



Subiendo la Calidad de Vida

Los productos, servicios y soluciones que ofrecemos en América Móvil para nuestros clientes les permiten gozar de beneficios que pueden resultar en una mejor calidad de vida, como la reducción de necesidad de movilidad gracias a los servicios prestados a través de dispositivos móviles, o los servicios de salud que hospedamos en la nube. De esta manera, trabajamos constantemente para poder ofrecer productos y servicios de vanguardia que beneficien directamente la calidad de vida de nuestros consumidores y de la sociedad en general.



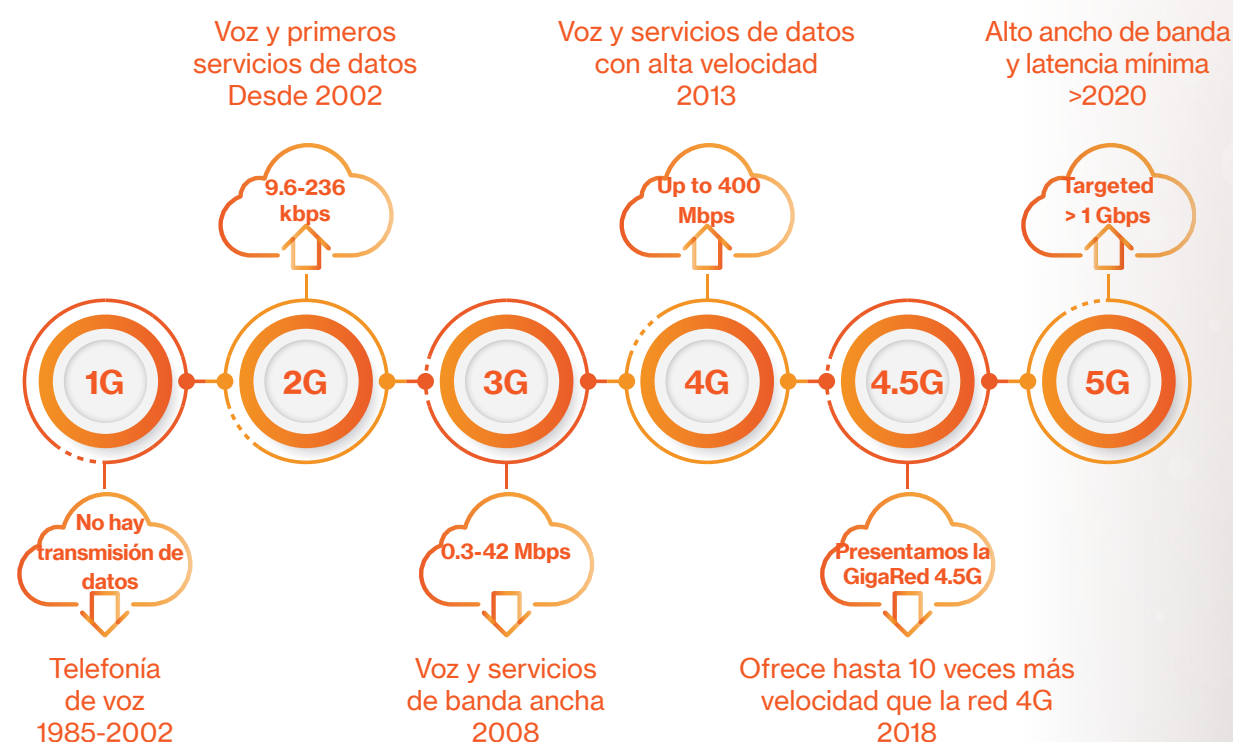


Innovación

Actualmente, el mundo está viviendo una transformación digital, la cual permite una mayor conectividad, tanto de personas como de dispositivos. Esta transformación se caracteriza por ofrecer cada vez mayores beneficios a nuestras vidas privadas y profesionales.

En América Móvil trabajamos constantemente para que nuestra infraestructura, productos y servicios puedan permitir la incorporación de dicha transformación. Asimismo, nos estamos preparando para los futuros requerimientos de la tecnología de comunicación, como la Red 5G, el Internet de las Cosas (IoT) o nuevos servicios basados en la nube.

Un vistazo a la tecnología de comunicación móvil



Informe de
Sustentabilidad
2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos



Con el fin de prepararnos internamente para los nuevos requerimientos del mercado, constantemente destinamos recursos a la investigación y al desarrollo de nuevos procedimientos, productos y servicios.

Para lograrlo, estamos incorporando la metodología *Agile* a algunos de nuestros procesos de trabajo y equipos. Esta metodología se basa en el principio de que la interacción entre las personas dentro de una organización, en especial dentro de un equipo de trabajo, es fundamental: promueve la colaboración constante con el cliente o usuario final del producto o servicio, identificando necesidades, agilizando tiempos de respuesta y flexibilizando y adaptando la planeación conforme vaya avanzando el proyecto. De esta manera, estamos formando equipos multifuncionales para, mantenernos a la vanguardia y satisfacer las necesidades cambiantes del mercado.

Todas nuestras subsidiarias trabajan constantemente en temas de innovación y mejora continua y han tenido grandes avances y logros este año, entre los que destacan:

En Telmex México se lleva a cabo un proceso de innovación basado en casos de negocios sobre proyecciones de las necesidades del cliente, lo que ha llevado a mejorar las áreas clave de diseño, ventas, inteligencia de mercado y finanzas. Asimismo, este año se innovó en 19 servicios, principalmente en temas de conexión inalámbrica para negocios, gestión de bases, optimización de sitios, sistemas de relación con el cliente (CRM), ciberinteligencia y seguridad en la nube, entre otros.

También en Telmex México, este año se comenzaron a generar reportes de avance de desarrollos de diversos proyectos de manera automática, los cuales pueden difundirse en línea, para que las personas involucradas puedan tener claridad y conocimiento del estatus en tiempo real, de cada proyecto en desarrollo.

En Colombia y Europa se creó un canal en donde todos los colaboradores pueden participar en los procesos de innovación, reducción de costos, mejoras en las áreas, nuevos productos o servicios y modelos de negocio, entre otros.

En Chile este año se realizaron innovaciones mediante el desarrollo de aplicaciones, dispositivos y servicios. Un ejemplo es Alkueli Watch, el cual comenzó como un reloj inteligente para leer el estado de ánimo de niños con Trastornos del Espectro Autista (TEA), y ahora se complementa con una aplicación para que los doctores den seguimiento al progreso del paciente. Esta información la reciben los padres o tutores en sus teléfonos. Además, el reloj envía al niño recompensas y estímulos en forma de imágenes o pictogramas desarrollados por especialistas. El sistema se integra a otros juguetes que interactúan con el reloj y la aplicación.

En Ecuador, este año los proyectos de innovación incluyeron mejoras en el servicio de llamadas por cobrar y en el proceso de venta de equipos en tienda virtual, entre otros. Por su parte, comercializaron innovaciones en servicios de venta directa a clientes, como paquetes MB, nuevos planes con fútbol TV y venta de accesorios.

Con el fin de mejorar constantemente el servicio al cliente, y pasar de ser una tienda de celulares a un centro de negocios convergente, **en Ecuador** se están realizando varias innovaciones en los Centros de Atención a Clientes, en donde se ofrecen: soluciones tecnológicas, soluciones de Internet de las Cosas (IoT), soluciones móviles y soluciones fijas, entre otros. Esto ha permitido que se incrementen en un 25% las ventas de servicios móviles y en un 300% los servicios de IoT en el Centro de Atención a Clientes Dorado (Casa Conectada).

En Europa, este año se comercializaron los proyectos de analíticas de movimientos, casa inteligente, analítica de anuncios de televisión, registro de caja y orientación de anuncios.

Asimismo, se lleva a cabo el programa “*Empowering Ideas*” (Empoderamiento de Ideas), el cual promueve el emprendimiento de los empleados, ofreciéndoles la oportunidad de llevar a cabo sus ideas sin correr los riesgos financieros. El proyecto ganador en 2018 fue “*Offensivity*”, el cual consiste en un paquete de protección contra ataques cibernéticos para pequeñas y medianas empresas.

Con el fin de comunicar los procesos de innovación que llevamos a cabo en América Móvil,

nos vinculamos con instituciones educativas de reconocimiento internacional.

Asimismo, apoyamos al emprendimiento para promover la gestión de proyectos de nuevas empresas.



Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Internet de las Cosas (IoT)

Hoy en día nuestras vidas han cambiado de maneras que no nos imaginábamos, gracias a los avances tecnológicos. Nos comunicamos de diferentes maneras, pero también ha cambiado nuestra forma de comprar, de transportarnos y hasta de trabajar. Para hacer frente a esto, las ciudades se han tenido que modernizar y han tenido que robustecer su red de telecomunicaciones.

Esta nueva era digital nos ha convertido en una sociedad transaccional, en la que poco a poco se van automatizando todos los procesos y las actividades económicas y sociales. Es así como cada día vemos más al alcance de todos la tecnología que permiten que nuestras actividades sean más sencillas.

Hoy en día, a través de los dispositivos móviles, podemos realizar una serie de tareas que antes eran inimaginables, como ordenar comida a domicilio o hacer nuestras compras de supermercado desde nuestra casa, o solicitar un medio de transporte desde una aplicación, o monitorear nuestra salud y compartir los datos sin necesidad de asistir a un consultorio médico. Estos son solo algunos ejemplos de lo mucho que podemos hacer desde nuestro teléfono inteligente.

Todo lo anterior no lo podíamos hacer hace tan solo cinco años. Inclusive, ni siquiera imaginábamos todas las cosas que podríamos hacer. Ahora, son cosas imprescindibles y no nos imaginamos vivir sin ellas. Pero, así como fuimos testigo de este avance tecnológico de los últimos cinco años, así veremos un avance aún mayor en los próximos cinco de nuevas tecnologías que tienen como fin facilitar nuestras actividades y a mejorar nuestras ciudades.



Gracias a esta visión y compromiso, en 2018 fuimos los primeros en lanzar la Red 4.5G en la mayor parte de nuestras operaciones, la cual permite una mayor velocidad y conectividad a millones de usuarios.

Esta evolución tecnológica ha generado un crecimiento en la conectividad y el tráfico de datos en todo el mundo. De acuerdo con datos de Cisco, en 2020 habrá 4,500 millones de internautas, y habrá 50,000 millones de conexiones. Asimismo, cada vez que se conecte un nuevo dispositivo, como un coche o una televisión, se incrementarán las conexiones potenciales en otros 50,000 millones, ya que cada objeto tiene la capacidad de interactuar con el resto. De igual manera, en 2022 habrá 29 millones de dispositivos en el mundo conectados a Internet, de los cuales 18 millones serán dispositivos asociados al Internet de las Cosas (IoT).

En América Móvil estamos conscientes de que el reto que esta cambiante realidad representa para nuestra industria, se centra en la modernización constante de nuestra infraestructura física. De igual manera, para poder acompañar a la industria, a las ciudades y a las personas en la transformación digital, debemos ser capaces de desarrollar nuevos servicios y soluciones digitales.



Continuaremos dedicando esfuerzos y recursos a este compromiso, pues durante 2019 destinaremos

169 mil millones

de pesos de inversión,

destinados a robustecer nuestra fibra óptica y nuestra infraestructura regional.



En este nuevo ecosistema digital confluyen el IoT, los servicios en la Nube, los servicios de Big Data, el análisis de información, el comercio electrónico, los servicios Over the Top (OTT) y la Inteligencia Artificial, entre otros. Para su correcto funcionamiento, requieren estar conectados en todo momento y de una latencia igual a cero, por lo que es fundamental que contemos con la capacidad suficiente y la infraestructura necesaria para que la red pueda atender el volumen de transacciones y tráfico de datos que se demandan.

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

Todos estos retos, oportunidades, tendencias, cambios y avances que enfrenta nuestra industria ante la evolución tecnológica y la demanda de una transformación digital en todas las ciudades del mundo, entrarán a debate y discusión durante la próxima edición del Mobile360 Latin America, que se realizará en México del 4 al 6 de junio y de la cual América Móvil es Host Sponsor de nueva cuenta.

De esta manera, en América Móvil buscamos aportar en el camino que se seguirá en la transformación digital de América Latina, buscando el desarrollo de los países y la reducción de la brecha digital, así como el impacto en una mejor calidad de vida para los ciudadanos de la región, ofreciéndoles soluciones inteligentes que les brinden mayor seguridad, comodidad y productividad.



Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Servicios de Salud

Uno de los rubros en los que la tecnología y las telecomunicaciones pueden tener un gran impacto en la calidad de vida de las personas es en los servicios de salud. Consciente de esto, en América Móvil dedicamos recursos a proyectos que permitan a las personas de las comunidades en las que operamos gozar de estos beneficios.

En Colombia se lleva a cabo el proyecto **MiDoctor**, el cual ofrece una solución de asistencias médicas virtuales que pone a disposición más de 2,000 médicos en diferentes especialidades, de manera que nuestros usuarios móviles pueden pagar un servicio médico virtual sin necesidad de una tarjeta de crédito.

En Chile se desarrolló la aplicación **Kommandant**, la cual permite generar un registro rápido y eficiente de los bomberos que se encuentren trabajando en una emergencia mediante la incorporación de tags IoT resistentes al fuego en sus uniformes, los cuales miden cuántos minutos lleva dentro de la emergencia, cuánto oxígeno le queda y las tareas que ha realizado, entre otras cosas. Esta información es consultada en tiempo real por el supervisor, lo que le permite tomar decisiones de manera oportuna.

En Austria, se ha desarrollado la plataforma **Medical Data Network**, la cual conecta a los médicos, hospitales, laboratorios y otras instituciones de atención médica entre sí, con el fin de que puedan gozar de información actualizada y oportuna.

En México se lleva a cabo el **Sistema Integral de Información en Vacunas SIIVAC**. Es un sistema digital experto en vacunación para apoyar la profesionalización de los vacunadores, el cual identifica y da seguimiento a los niños y niñas de México, brindando información oportuna y confiable para la toma de decisiones. Este sistema de información, desarrollado en conjunto con Fundación Carlos Slim, tiene como objetivo proveer de información real y oportuna sobre la cobertura del sistema de vacunación mexicano, lo que permita focalizar acciones y complementar los esquemas de vacunación de toda la población. De esta manera, todas las personas podrán recibir la mayor cantidad de vacunas de acuerdo a su esquema personal.

Este sistema cuenta con una vigilancia sintomática, la cual consiste en un proceso continuo y sistemático de recolección, análisis e interpretación de datos de enfermedades, lo que permite conocer el estado de salud actual de la población e identificar oportunamente brotes o epidemias para su intervención y control.

Informe de
Sustentabilidad
2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

El SIIVAC está integrado por:

- La Cartilla Electrónica de Vacunación (CEV) que 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, gestiona la Aplicación Protégelos, la cual tiene como objetivo integrar a la CEV las vacunas otorgadas por el sector privado de salud en México. La CEV se está implementando en 17 estados de México.
- La aplicación gratuita VacunAcción, cuyo objetivo es brindar a la población información adecuada y suficiente sobre las vacunas, que permitan a las personas tomar decisiones al respecto. Esta aplicación permite a los padres de familia dar seguimiento a los esquemas de vacunación de sus hijos desde sus celulares.

Hasta el momento, SIIVAC tiene registrados a más de

1,207,000 niños y niñas
menores de cinco años y opera en **3,599 unidades de salud con 7,039 vacunadores.**

Asimismo, se cuenta ya con información detallada de más de **17 millones 400 mil dosis de vacunas aplicadas.**



También la **Estrategia CASALUD**, creada por Fundación Carlos Slim tiene como finalidad coadyuvar en la solución de los principales problemas de salud pública en México, particularmente entre la población con menos recursos, identificando oportunamente enfermedades crónicas, incluyendo a la diabetes, la hipertensión arterial y la obesidad. Esto se logra a través de la reingeniería en la prevención y procesos de atención de los servicios de salud de primer nivel.

La Estrategia CASALUD 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. Entre sus principales acciones se encuentran: la prevención proactiva, la atención continua de enfermedades crónicas con calidad, el monitoreo del abasto, asegurando la disponibilidad de medicamentos y estudios de laboratorio, la capacitación del equipo de salud y la gerencia de la operación.

La estrategia se centra en la persona y se apoya de una serie de herramientas de Salud Digital. La Estrategia de Prevención Proactiva MIDO (Medición Integrada para la Detección Oportuna) permite valorar de forma sistemática e integral los riesgos de desarrollar: obesidad, hipertensión arterial, diabetes mellitus, dislipidemia y enfermedad renal. Además, permite identificar a todos los pre-enfermos, pues se basa en la valoración proactiva con un enfoque anticipatorio. Está compuesta por:

- **Módulo MIDO y sistema MIDOv4.0 en línea**, buscando la prevención proactiva en módulos instalados en unidades de salud y plazas públicas, para detectar oportunamente enfermedades crónicas. Esto a través de la clasificación personalizada basada en algoritmos inteligentes que permite identificar hasta 21 perfiles diferentes por factores de riesgos, generando retroalimentación inmediata, para las personas cara a cara y por vía digital.
- **Sistema de Información MIDO v4.0**. Esta es una novedosa plataforma digital enriquecida con los elementos de Big Data, facilitando la caracterización específica e inmediata de hasta 21 diferentes perfiles de riesgo con base en un cuestionario y mediciones básicas. El sistema también favorece la incorporación de los enfermos confirmados a tratamiento.
- **MIDO Escolares** es un algoritmo específico para detectar factores de riesgo y trastornos nutricionales en niños mayores de 5 años, el cual se ha implementado con las Secretarías de Salud y Educación de México en el marco de la estrategia Salud en tu Escuela.
- **MIDO Embarazo** atiende la necesaria valoración de riesgos de desarrollar hipertensión, tener una ganancia excesiva de peso o el desarrollo de diabetes en las mujeres embarazadas a través de un conjunto de herramientas y sofisticados algoritmos.



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

Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Aunado a lo anterior, hemos desarrollado aplicaciones móviles y soluciones que favorecen la responsabilidad y el autocuidado, como son: Mi Coach de Salud, Gánale a la Diabetes, Niñas y Niños Creciendo Sanos y Listos, y el Observatorio Mexicano de Enfermedades No Transmisibles (OMENT).

Existe diversas herramientas tecnológicas que apoyan a la Estrategia CASALUD:

- **La Cédula de Estructura de Unidades de Salud y UNEMES** es una plataforma en línea que permite conocer el diagnóstico de la infraestructura de la Unidad de Salud, necesaria para brindar atención en las enfermedades crónicas. Tiene 6 componentes: 1. Información general de la Unidad, 2. Medicamentos, 3. Laboratorio, 4. Equipamiento, 5. Conectividad y 6. Personal de Salud que integra la plantilla operativa.
- **PIEENSO Plataforma Interactiva de Educación En Salud Online**, brinda capacitación para el equipo operativo de la estrategia, con contenidos adaptados a cinco diferentes perfiles: 1) médicos, 2) enfermeras, 3) nutriólogos, psicólogos, promotores de salud, 4) técnicos, auxiliares, y 5) personal administrativo. Esto lo hace a través del Diplomado en Prevención y Atención de las Enfermedades Crónicas y la Certificación de Competencias en Diabetes, avalados por reconocidas universidades e instituciones nacionales e internacionales.
- **AbastoNET** permite monitorear la suficiencia de medicamentos e insumos de laboratorio en línea. Esto se logra mediante notificaciones diarias de recetas no surtidas y pruebas de laboratorio no realizadas, así como emitiendo reportes automáticos de desabasto.
- **El Portafolio Digital de Salud**, es un compendio interactivo con herramientas de apoyo para fortalecer el trabajo de los profesionales de la salud y mejorar la calidad de la atención, que contiene selectas Guías de Práctica Clínica, un expediente clínico electrónico portátil y un Vademécum. Está disponible a través de: Internet, App Android y descargable.
- **REVISOR (Reunión Virtual de Seguimiento de la Operación)**, tiene como función fortalecer la gestión y de la rectoría de la Secretaría de Salud (SSA). Sus acciones incluyen fomentar la coordinación y comunicación con y hacia el interior de los sistemas estatales de salud; estandarizar y sistematizar la operación del programa y sus distintos procesos; intercambiar mejores prácticas tanto de operación como de gestión; e informar y comunicar.

La Estrategia CASALUD se ha implementado en 27 estados de México. Actualmente, CASALUD opera en 12,489 Unidades de Salud de primer contacto a nivel nacional, y se da seguimiento a 1,806,739 pacientes con algún diagnóstico de enfermedad crónica.



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



La Estrategia CASALUD ha sido reconocido por Deloitte como una de las 10 estrategias de innovación en detección de enfermedades crónicas en el mundo.

Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Accesibilidad

En América Móvil, la inclusión es una prioridad por ello, trabajamos cada año para que nuestros canales de comunicación, sean más accesibles para todos.

Se estima que, de los 31.5 millones de hogares en México, 6.1 millones vive al menos una persona con discapacidad (19 de cada 100), según datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). De ellos, la mitad (49.4%) vive en situación de pobreza. La Web y las tecnologías de la información y la comunicación (TICS) se han consolidado como una herramienta efectiva para que las personas con discapacidad puedan gozar plenamente de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales. Las tecnologías de apoyo o de asistencia funcionan como un medio equiparador de oportunidades para las personas con discapacidad.

En América Móvil, convencidos de que la conectividad genera empoderamiento y ayuda a acortar la brecha de desigualdad, hemos trabajado para contar con portales web accesibles para todos.

Para lograrlo, nos hemos sumado a la Iniciativa para la Accesibilidad Web (Web Accessibility Initiative), cuyo objetivo es 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. Esta iniciativa, fue lanzada por el Consorcio World Wide Web (W3C), el cual es una comunidad internacional que desarrolla estándares abiertos para asegurar el crecimiento a largo plazo del Internet.



La tecnología accesible es un Derecho Humano establecido en la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad de 2008, firmada por

173 países.

Asimismo, la iniciativa beneficia a personas que estén navegando un portal a través de los diferentes dispositivos de acceso para personas de la tercera edad, personas con capacidades reducidas de manera temporal o personas con un acceso a Internet lento o en zonas remotas.

De esta manera, garantizamos que todas las personas puedan acceder a los contenidos publicados en nuestras páginas web americamovil.com, telcel.com y telmex.com. Esta accesibilidad web implica que personas con algún tipo de discapacidad, personas mayores y/o personas poco familiarizadas con el uso de Internet, puedan utilizar y navegar la página con la misma efectividad que el resto de la población.

Dichas páginas web cumplen o exceden los requerimientos establecidos por los Web Content Accessibility Guidelines 2.0 Nivel A. Hoy contamos con la certificación Nivel A por parte de un verificador externo, y buscaremos permear esfuerzos al resto de las páginas de nuestras subsidiarias.

Informe de Sustentabilidad 2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Nuestras páginas web cuentan 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.



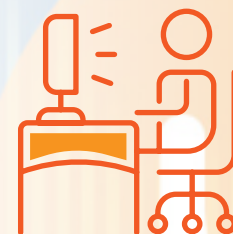
- Nos hemos asegurado de que el color del texto y del fondo sean contrastantes para facilitar la lectura.



- Hemos utilizado el estilo de página en cascada (Cascading Style Sheet) para controlar la presentación de páginas.

En diciembre de 2018 se llevó a cabo un taller de capacitación sobre la accesibilidad a contenidos digitales para

65
colaboradores
de América Móvil.



El objetivo del taller fue 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 el contenido que se genere sea 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.



En Croacia se ofrecen teléfonos móviles para personas con discapacidades visuales con pantallas más grandes o navegación de menú simplificada.

A su vez, los mensajes SMS y de chat benefician a las personas sordas.

La filial en Belarús, por lo tanto, ofrece una tarifa reducida especial para personas con discapacidad auditiva.



Anexos

Información y contacto

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

Correo electrónico:

contacto-rse@americamovil.com

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

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



Asociaciones en las que participamos

(102-13)

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

América Móvil
Groupe Speciale Mobile Association (GSMA)
Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UN Global Compact)
Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)
5G Américas
Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones (ASIET)
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 SocialChile
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)

Informe de
Sustentabilidad
2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

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 Dominicano 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.



Índice de Contenidos GRI

(102-55)

Indicador	Descripción	Página	Referencia
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES, 2016			
102-1	Nombre de la organización	6	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	8	
102-3	Ubicación de la sede	6	
102-4	Ubicación de las operaciones	6	
102-5	Propiedad y forma jurídica	25	
102-6	Mercados servidos	8	
102-7	Tamaño de la organización	10, 33	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	33	
102-9	Cadena de suministro	44	
102-10	Cambios sugnificativos en la organización y su cadena de suministro		No hubo cambios significativos en la cadena de valor
102-12	Iniciativas externas	23, 72	
102-13	Afiliación a asociaciones	98	
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3	
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	24	
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	12	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	29	
102-18	Estructura de gobernanza	19	Adicional, puede consultar la Forma 20F en: https://www.americamovil.com/Spanish/relacion-con-inversionistas/informes-financieros/reportes-anuales/default.aspx
102-19	Delegación de autoridad	19, 25	
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	18	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	25	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y etsrategia	25	Adicional, puede consultar la Forma 20F en: https://www.americamovil.com/Spanish/relacion-con-inversionistas/informes-financieros/reportes-anuales/default.aspx
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	25	Adicional, puede consultar la Forma 20F en: https://www.americamovil.com/Spanish/relacion-con-inversionistas/informes-financieros/reportes-anuales/default.aspx
102-25	Conflictos de intrés	25	Adicional, puede consultar la Forma 20F en: https://www.americamovil.com/Spanish/relacion-con-inversionistas/informes-financieros/reportes-anuales/default.aspx
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	19	

Informe de
Sustentabilidad
2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Indicador	Descripción	Página	Referencia
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	18	
102-31	Evaluación de temas económicos,ambientles y sociales	18	
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		Es revisado por el Comité de Sustentabilidad
102-35	Políticas de remuneración	25	Adicional, puede consultar la Forma 20F en: https://www.americamovil.com/Spanish/relacion-con-inversionistas/informes-financieros/reportes-anuales/default.aspx
102-36	Proceso para determinar la remuneración	25	Adicional, puede consultar la Forma 20F en: https://www.americamovil.com/Spanish/relacion-con-inversionistas/informes-financieros/reportes-anuales/default.aspx
102-40	Lista de grupos de interés	21	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	33	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	14	
102-43	Enfoque para la particiación de los grupos de interés	21	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	21	
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	10	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	2	
102-47	Lista de temas materiales	18	
102-48	Reexpresión de la información	2	
102-49	Cambios en la elaboración del informe	2	
102-50	Periodo objeto del informe	2	
102-51	Fecha del último informe	2	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	2	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	2	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	2	
102-55	Índice de contenidos GRI	100	
102-56	Verificación Externa	104	
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICOS, 2016			
201-1	Valor económico directo generados y distribuido	10	
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	24	
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS, 2016			
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	9	
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	62	

Informe de
Sustentabilidad
2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Indicador	Descripción	Página	Referencia
GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN, 2016			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	44	
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN			
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	29	
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL, 2016			
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		Adicional, puede consultar la Forma 20F en: https://www.americamovil.com/Spanish/relacion-con-inversionistas/informes-financieros/reportes-anuales/default.aspx
GRI 301: MATERIALES, 2016			
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	80	
GRI 302: ENERGÍA, 2016			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	76	Adicional, ver el anexo sobre la revisión independiente
302-4	Reducción del consumo energético	78	
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	79	
GRI 304: BIODIVERSIDAD, 2016			
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	81	
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	81	
GRI 305: EMISIONES, 2016			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	77	Adicional, ver el anexo sobre la revisión independiente
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	77	Adicional, ver el anexo sobre la revisión independiente
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS, 2016			
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	80	Adicional, ver el anexo sobre la revisión independiente
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL, 2016			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		No se reportan multa significativas en temas ambientales
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	44	
GRI 401: EMPLEO, 2016			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	33	
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parical o temporales	36	
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO, 2016			
403-2	Lesiones por accidente laboral	43	Adicional, ver el anexo sobre la revisión independiente

Informe de
Sustentabilidad
2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Indicador	Descripción	Página	Referencia
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA, 2016			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	38	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	38	
404-3	Porcentaje de empelados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	37	
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, 0216			
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	33	
GRI 408: TRABAJO INFANTIL, 2016			
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	44	
GRI 409: TRABAJO FORZOSO Y OBLIGATORIO, 2016			
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	44	
GRI 412: EVAUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS, 2016			
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	29	
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES, 2016			
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	69	
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES, 2016			
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	44	
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	44	
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO, 2016			
419-1	Incumplimiento de la legislación y normativa en los ámbito social y económico		Claro Brasil pagó una multa significativa (mayor a 100,000 USD) para el cumplimiento de la cuota legal en relación con la contratación de personas con discapacidad dentro de la empresa.
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN			
	Países que cuentan con Certificado de Sistema de Gestión de Seguridad	56	



Carta de Verificación

(102-56)



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 del Informe de Sustentabilidad 2018 (en adelante “Informe”), preparado de conformidad con los contenidos propuestos en los Estándares 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 contenidos incluidos en los Estándares GRI.

Con el fin de asegurar que el proceso de verificación cumple con los requerimientos necesarios para asegurar la independencia de nuestro desempeño 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:

Informe de
Sustentabilidad
2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos



- 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.
- 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 sustentabilidad de América Móvil.

Presentamos los contenidos revisados, en un alcance que incluyó a TELCEL y TELMEX (México), Claro Brasil y Claro Colombia:

Contenido/s GRI ¹	Alcance de la verificación en cuanto a los requerimientos GRI ² :
Energía: GRI 302-1	Consumos de energía: combustible y electricidad
Emisiones: GRI 305-1 GRI 305-2	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (Alcances 1 y 2)
Residuos: GRI 306-2	Cantidad de residuos no peligrosos, por tipo y destino final
Salud y seguridad: GRI 403-2	Número de accidentes y de enfermedades ocupacionales, por género
Capacitación: GRI 404-1	Horas de capacitación, por tipo de contrato y género.

¹Los contenidos revisados corresponden a los estándares GRI 302: Energía 2016, GRI 305: Emisiones 2016, GRI 306 Efluentes y residuos 2016, GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2016, y GRI 404: Formación y enseñanza 2016.

²Para una información más detallada consultar el índice de contenidos GRI del Informe de Sustentabilidad.

Adicionalmente a los anteriores contenidos GRI, se verificó la información del apartado de seguridad de la información del presente Informe, a excepción del número de empleados capacitados; también quedó fuera de la verificación el desglose de capacitaciones por tema de seguridad y privacidad de la información para Brasil y Colombia.



Conclusiones

Con base en los procedimientos realizados, descritos anteriormente, sobre el Informe de Sustentabilidad 2018 de América Móvil S.A.B. de C.V., concluimos que:

- 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.

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

Ciudad de México, a 31 de mayo de 2019

Informe de
Sustentabilidad
2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Energía (GRI 302-1)

México

Fuente	Operación	Consumo operación	Consumo País
Electricidad (MWh)	Telcel	910,500.62	2,319,849.11
	Telmex	1,409,348.48	
Gasolina (L)	Telcel	676,026.16	43,723,450.02
	Telmex	43,047,423.86	
Diésel (L)	Telcel	3,723,894.35	7,900,712.55
	Telmex	4,176,818.20	
Gas LP (L)	Telcel	0	335,570.00
	Telmex	335,570.00	

Brasil

Fuente	Consumo País
Electricidad (MWh)	1,264,838.47
Gasolina (L)	5,575,185.00
Diésel (L)	903,462.00
Etanol (L)	4,494,491
Gas natural (m³)	26

Colombia

Fuente	Consumo País
Electricidad (MWh)	443,719.59
Gasolina (L)	105,151.52
Diésel (L)	9,336,834.89

Emisiones (GRI 305-1, 305-2)

País	Emisiones Directas (Alcance 1) - consumo combustibles (ton CO ₂ e)	Emisiones Directas (Alcance 1) - fuga refrigerantes (ton CO ₂ e)	Emisiones Indirectas (Alcance 2) – electricidad consumida (ton CO ₂ e)
Telcel	11,409.14	0	467,119.29
Telmex	102,169.43	556.50	705,800.50
México (total)	113,578.57	556.50	1,172.919.79
Brasil	19,086.14	0	58,063.81
Colombia	24,911.86	0	88,743.92

Electricidad (varios)

FE electricidad México: 0.527 ton CO₂e/MWh
FE electricidad Brasil: 0.641 ton CO₂e/MWh
FE electricidad Colombia: 0.2 ton CO₂e/MWh
FE INFRA (México): 0.438 ton CO₂e/MWh
FE Iberdrola (México): 0.420 ton CO₂e/MWh

Combustibles (GHG Protocol, v4.1)

FE Diésel (fuente fija): 0.00264 ton CO₂e/L
FE Gasolina (fuente fija): 0.0022 ton CO₂e/L
FE Gas LP (fuente fija): 0.0016 ton CO₂e/L
FE Diésel (fuente móvil): 0.00267 ton CO₂e/L
FE Gasolina (fuente móvil): 0.0023 ton CO₂e/L
FE Etanol (fuente móvil): 0.0008 ton CO₂e/L
FE Gas natural (fuente móvil): 0.022 ton/m³

FE Refrigerantes: IPCC Fourth Assessment Report (200/)

FE R22: 1.81 ton CO₂e/kg
FE R404A: 3.94 ton CO₂e/kg
FE R134A: 1.43 ton CO₂e/kg

Residuos (GRI 306-2)

Sólo incluye residuos no peligrosos.

México

Destino	Operación	Cantidad (toneladas)
Reciclaje	Telcel	509.76
	Telmex	4,838.66
	Total México	5,348.42
Reutilización	Total México:	0
Relleno sanitario	Telcel	0
	Telmex	50.4
	Total México	50.4
Incineración	Total México	0
Generación total residuos México		5,398.82

Brasil: queda fuera del alcance de la verificación.

Colombia

Destino	Cantidad (toneladas)
Reciclaje	1545.81
Reutilización	0
Relleno sanitario	116.70
Incineración	6.28
Generación total residuos Colombia	1668.78

Salud y Seguridad (GRI 403-2)

Se verifican los accidentes totales por países, operación también en el caso de México, y género.

México

Tema	Género	Operación	Número
Accidentes	Mujeres	Telcel	103
		Telmex	499
		Total México	602
	Hombres	Telcel	66
		Telmex	1174
		Total México	1,240
Enfermedades	Mujeres	Telcel	2
		Telmex	8
		Total México	10
	Hombres	Telcel	1
		Telmex	16
		Total México	17

Brasil

Tema	Género	Número
Accidentes	Mujeres	74
	Hombres	238
Enfermedades	Mujeres	1
	Hombres	1

Colombia

Tema	Género	Número
Accidentes	Mujeres	104
	Hombres	87
Enfermedades	Mujeres	20
	Hombres	3

Informe de
Sustentabilidad
2018



Contenido del Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Anexos

Capacitaciones (GRI 404-1)

Sólo se verificó el total de horas de capacitación por categoría, no los promedios de horas/empleado.

México

Contrato	Género	Operación	Horas capacitadas
Indefinido	Mujeres	Telcel	118,145.60
		Telmex	538,679.23
		Total México	656,824.83
	Hombres	Telcel	146,575.70
		Telmex	1,908,367.21
	Total México		2,054,942.91

No se incluyen los datos de empleados con contratos eventuales de Telmex porque no se dispone de la información.

Brasil

Contrato	Género	Horas capacitadas
Indefinido	Mujeres	170,100
	Hombres	370,944

Colombia

Contrato	Género	Horas capacitadas
Indefinido	Mujeres	324,411.0
	Hombres	361,710.0

américa
móvil

